

図書館サービス業務(今川)
公募型プロポーザル実施要領

1 目的

杉並区立図書館は、区民の皆さんの学びや自己実現を支援する場であり、「地域の学びの場」としての役割を担っています。また、今後は、区民の皆さんが自ら学び、新たに身につけた知識や技能を、図書館を媒体として共有し、活用していくことによって、地域に還元できるような環境を整えていく必要があります。さらに、誰もが気軽に集え、交流できる場として、区民とともに成長・進化し続けていくことも求められています。

また併設施設の「ゆうゆう今川館」は60歳以上の方の「いきがい学び」「ふれあい交流」「健康づくり」の場としてご利用いただける施設です

そこで、この施設の特徴を生かした運営を行うため、豊富な経験と専門性を有する民間事業者に、区立今川図書館とゆうゆう今川館一体でのサービス業務を委託することとします。

なお、ゆうゆう今川館の運営業務委託に関する仕様及び見積りは、ゆうゆう今川館の協働事業実施団体と区との間で調整しますので、今回の応募にあたっては、今川図書館の運営業務についてのみご提案ください

受託者の選定にあたっては、サービスの質の向上、専門性の向上、運営管理の効率化などの観点から、杉並区立図書館の運営に最も適切な事業者を見極めるため、公募型プロポーザル方式を採用いたします。

2 業務の概要

(1) 業務名

杉並区立図書館等サービス業務（今川図書館及びゆうゆう今川館）

(2) 対象施設

杉並区立今川図書館併設ゆうゆう今川館 杉並区今川四丁目12番10号

(3) 業務内容

「杉並区立図書館等サービス業務（今川図書館及びゆうゆう今川館）説明書」（別紙1）のとおり

(4) 履行期間

平成28年4月1日から平成31年3月31日まで（3年間）

(5) 事業規模（年額）

図書館サービス業務 約3,950万円（概算額）

（参考）ゆうゆう今川館運営業務 約732万円（概算額）

※年額とは3年間の総額を3で割った額です。年額により3年間の長期継続契約を締結します。

3 参加資格

参加できる事業者は、法人その他の団体（以下「法人等」という。）です。ただし、次の要件に該当する場合は、応募できません。

- (1) 区長、副区長、区議会議員及び教育委員会の教育長または委員などが、無限責任社員等になっている法人等
- (2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当する法人等
- (3) 杉並区競争入札参加有資格者指名停止に関する要綱（平成22年3月23日杉並第65476号）に基づく指名停止要件に該当する法人等
- (4) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続き開始の申立て又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づく再生手続き開始の申立てがなされている法人等
- (5) 法人税、法人事業税及び地方法人特別税、消費税及び地方消費税を滞納している法人等
- (6) 杉並区契約における暴力団等排除措置要綱（平成23年1月17日杉並第53890号）に定める除外措置要件に該当する法人等
- (7) 無差別大量殺人行為を行った団体の規制に関する法律（平成11年法律第147号）第5条及び第8条に規定する処分を受けている法人等又はその構成員の統制下にある法人等
- (8) 地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第11項の規定により指定管理者の指定を取り消され、取消しの日から2年が経過していない法人等

4 実施手順

公募から受託者候補者選定までの実施手順（概要）は以下のとおりです。

項 目	時 期
実施要領の公表	平成27年11月1日（日）午前9時～
企画提案書等提出期限	平成27年11月1日（日）から 平成27年11月30日（月）午後5時
第一次審査	平成27年12月下旬 ※第二次審査の対象とする参加事業者を選定します。 ※審査結果は、選定後速やかに通知します。
第二次審査 （プレゼンテーション・ ヒアリング審査）	平成28年1月下旬
受託者候補者選定結果の通知	平成28年1月下旬 ※第二次審査参加者全員に結果を通知します。

5 説明会の受付

公募の実施にあたり、説明会を行います。

(1) 日時・会場

平成27年11月11日(水) 午前10時から

中央図書館地階 視聴覚ホール

(2) 受付方法

出席を希望される事業者は、事業者名・参加者氏名を、FAX又はE-mailによりお知らせください。なお、説明会に出席いただかない場合でも応募は可能です。

(3) 受付先

「11 担当課(問合せ先)」に同じ

(4) 受付期限

平成27年11月10日(火) 午後5時

6 実施要領の内容についての質問の受付及び回答

(1) 受付方法

別紙2「質問書」に質問内容を記載の上、FAX又はE-mailにより提出してください。

(2) 受付先

「11 担当課(問合せ先)」に同じ

(3) 受付期限

平成27年11月15日(日) 午後5時

(4) 回答方法

質問に対する回答は、平成27年11月20日(金)までに、杉並区公式ホームページ及び杉並区立図書館ホームページ上で公開します。

7 企画提案書等の提出

(1) 提出書類は、別紙3「提出書類一覧」のとおりです。

※別紙2～3の書式については、希望があればデータで提供しますので、「11 担当課(問合せ先)」の担当まで連絡してください。電子メールの件名は「業務委託公募書式希望」としてください。

(2) 提出部数

ア 正本1部

A4たて型のファイルに左綴じにしてください。ファイルの表紙及び背表紙には、「杉並区立今川図書館」と「応募事業者名」を明記してください。

イ 副本5部(※[11]「事業者の債務返済能力を示す計算書式等」、[13]「資金計画書」は1部)

ファイルに綴じ込む必要はありません。

なお、[3]「図書館業務受託実績一覧」、[4]「提案書」及び[10]「事業

者の概要を説明する書類」の副本については、応募事業者が特定できるような名称、ロゴ・マーク等を削除した上で提出してください。

(3) 提出方法

持参又は郵送（簡易書留に限る。）により提出してください。

(4) 提出先

「11 担当課（問合せ先）」に同じ。

(5) 提出期限

平成27年11月30日（月） 午後5時必着

※郵送、持参を問いませんが、郵送上の事故については、責任を負いませんのでご了承ください。未着、遅延等の場合は、原因の如何を問わず、未提出として取り扱います。

8 受託候補者の選定手順

図書館指定管理者等候補選定委員会（以下「委員会」という。）において、企画提案書等の提出された書類及びヒアリングの内容を審査し、本業務に最も適していると認められる参加事業者を選定します。

ただし、委員会で審査をした結果、一定の点数に満たない参加事業者については、契約の相手方の候補者とはしないものとします。

(1) 評価基準

ア 経営状況等に対する評価基準

評価項目	評価の内容
財務の健全性 (経営状況)	・経営状況は良好か
執行体制 (業務遂行力)	・業務の遂行体制は妥当か
賠償責任能力	・賠償に対する責任能力があるか
受託実績と蓄積 (業務実績)	・類似業務の受託実績があるか
社会的責任	・企業の社会的責任を果たしているか

イ 企画提案に対する評価基準

評価項目	評価の内容
基本理念 (業務の理解度)	・業務に関する現状と課題を把握しているか
意欲、積極性 (業務に対する 取組み姿勢)	・業務に対する取組み姿勢が適切で、意欲があるか
目標・サービス等 業務体制 (提案内容の妥当性)	・実施手順とその手法は妥当か ・具体的で実効性のある提案となっているか ・独創的で特色あるアイデアが盛り込まれているか

委託料見積書 (費用対効果)	・コストは妥当か
プレゼンテーション・ ヒアリング	・説明に説得力があるか ・論理的か ・質問の受け答えが的確か (経営状況等及び企画提案に対する評価を含む。)
資料調整能力	・企画提案書は分かりやすいか

(2) 審査方法

ア 第一次審査(書類審査)

提出された企画提案書等に対し、委員会で第一次審査を実施し、第一次審査通過者を選定します。(3者以内。ただし委員会で決定した場合は、変更することがあります。)

審査にあたっては、必要に応じて質問を行うことがあります。その場合、質問には速やかに回答してください。回答方法は、委員会が指示します。

イ 第一次審査の結果は、平成27年12月下旬に通知します。

ウ 第二次審査(書面審査、提案説明及びヒアリング審査)

第一次審査通過者に対し、委員会が第二次審査を実施し、契約を締結する受託者候補者を選定します。

提案説明(プレゼンテーション)は委員会の指定する日時、場所において、事業者の代表者又はその代理人等に行っていただきます。詳細は、別途通知します。

また委員会が必要と認める場合は、追加の審査等を行う場合があります。

(3) 受託者候補者選定結果通知

平成28年1月下旬に通知します。

※非選定の通知を受けた参加事業者は、非選定理由についての説明を求めることができます。

9 参加事業者の失格

- (1) 提出書類に虚偽の記載があった場合
- (2) 参加資格を満たさなくなった場合
- (3) 審査の透明性・公平性を害する行為があった場合
- (4) 企画提案書等が提出期限を過ぎて提出された場合
- (5) 前各号に定めるもののほか提案にあたり著しく信義に反する行為があった場合

10 その他留意事項

- (1) 本件に参加する費用は、全て参加事業者の負担とします。
- (2) 提出書類は、日本語を用いるものとし、通貨は日本円とします。
- (3) 書類提出後の企画提案書等の修正又は変更は、一切認めません。

- (4) 提出された企画提案書類は、返却しません。
- (5) 応募書類は、杉並区情報公開条例に基づき情報公開制度の対象となります。ただし、同条例に非公開の規定がある情報は、公開請求があっても非公開となります。非公開情報は、概ね次のとおりです。
- ア 個人に関する情報
 - イ 事業活動情報（技術上の秘密に関する情報、営業活動上の秘密に関する情報、事業者の信用力に関する情報、専ら事業者の内部に関する情報等）
 - ウ 選考等の事務に関する情報で、公開することにより、当該若しくは同種の事務の目的が達成できなくなり、又はこれらの事務の公正若しくは適切な執行を著しく困難にするおそれのあるもの。
 - エ 意思形成過程における情報
- (6) 契約の締結にあっては、区指定の標準契約書を使用します。
- (7) 本件は、平成 28 年度予算案が、区議会にて成立した場合に契約を締結します。
- (8) 実施要領の公表から選定までの間、委員会の委員との接触はできませんので、事業者の方のご理解とご協力をよろしくお願いします。
- (9) 応募書類の著作権は、応募された事業者に帰属します。ただし、杉並区は選定事務に関する報告等のために必要な場合は、応募書類の内容を無償で使用できるものとします。
- (10) 業務委託の候補者として選定されてから、実際に業務を開始するまでの間に行われる杉並区との協議、研修及び業務の引継ぎ等に要する費用（社員等の人件費、社会保険料、交通費等）は、事業者の負担となります。ただし、杉並区の要請等に基づき、杉並区の指定する施設内において行う打合せ、研修及び引継ぎ等に要する備品、消耗品、光熱水費及び電話料金等は、杉並区が負担します。
- (11) 応募書類の提出後において、事業者の都合により応募を辞退する場合は、所定の「辞退届」を提出していただきますので、その旨ご連絡ください。
- (12) 現地の視察は、適宜行ってください。ただし、利用者の迷惑となる行為、無断の写真撮影はお断りします。
- (13) 共同持株会社を構成するグループ内から応募することができるのは、一法人のみです。

11 担当課（問合せ先）

杉並区立中央図書館「選定委員会事務局（企画運営係）」

所在地 〒167-0051 杉並区荻窪 3 丁目 40 番 23 号

電話 03-3391-4800（直通）

FAX 03-3391-7808

E-mail chuo-1@city.suginami.lg.jp

杉並区立図書館等サービス業務
(今川図書館及びゆうゆう今川館) 説明書

- ※本書において「休日」とは、特に断り書きのない限り、国民の祝日に関する法律(昭和 23 年 7 月 20 日法律第 178 号)に規定する休日をいう。
- ※本書において「館長」とは、特に断り書きのない限り、委託対象館の館長をいう。
- ※本書において「司書、司書補」とは、図書館法(昭和 25 年 4 月 30 日法律第 118 号)第5条に規定する資格をいう。
- ※本書において「中央図書館」とは、特に断り書きのない限り、杉並区立中央図書館をいう。
- ※本書において「セキュリティマネジメント」とは、特に断り書きのない限り、「杉並区立図書館情報セキュリティマネジメント」及び「杉並区情報セキュリティマネジメント」をいう。

1 契約の形態

業務委託契約 (長期継続契約)

2 契約期間

平成 28 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日まで (3 年間)

3 業務を履行すべき日

1) 業務を履行すべき日は、原則として、下記の (1)、(2) を除く毎日とする。

(1) 毎月第 3 木曜日 (ただし、その日が休日に当たるときは、その日の直後で休日、土曜日又は日曜日でない日とする。)

(2) 1 月 1 日から 1 月 3 日及び 12 月 31 日

2) 杉並区は、施設の管理等やむを得ない事情のある場合、受託者に業務内容と必要最小限の従業員数を明示したうえで、休務日の業務履行を指示することができるものとする。なおその指示は、真に緊急やむを得ない場合を除き、休務日の前月 20 日までに行うものとする。

3) 受託者は、休務日 (毎月第 3 木曜日) に委託対象館以外の場所で開かれる下記の会議等に、必要な人数の従業員を参加させるものとする。

日時	場所	内容
第 3 木曜日午前 (毎月)	杉並区役所本庁舎又は周辺施設	ゆうゆう館従事者事務連絡会
第 3 木曜日午後 (年 2 回)	杉並区役所本庁舎又は周辺施設	ゆうゆう館従事者研修会

4 館内整理日及び特別整理期間等

1) 館内整理日は毎月第1月曜日及び1月4日とする。

※1月の第1月曜日が1月1日から1月3日になる場合は、館内整理日とはしない。

2) 特別整理期間(蔵書点検)の日程は、蔵書点検初日の属する月の前々月末日までに、受託者に通知する。なお4月又は5月に蔵書点検初日が属する場合は、4月1日に通知する。

3) 臨時に休館する場合、休館期間の初日の属する月の前々月末日までに通知する。ただし、真に緊急やむを得ない場合はこの限りでない。

5 業務履行時間

1) 業務履行時間

下記を除く毎日	午前8時30分～午後9時15分 [午前9時～午後9時]
日曜日及び休日 12月29日及び12月30日	午前8時30分～午後5時15分 [午前9時～午後5時]
館内整理日、特別整理期間	午前8時30分～午後5時15分 [開館しない]
休務日にかかわらず別途杉並区 が業務履行を指示する日	業務履行時間は、別途杉並区が指示する [開館しない]

注：[]内は開館時間を表す。

2) 児童カウンターの開設時間

杉並区立小学校の夏季、冬季、 春季休業期間、日曜日及び祝日	午前9時～午後5時
上記以外の日	午後1時～午後5時

3) 業務上やむを得ない場合は、予め館長の承認を得て、業務履行時間を超えて業務を履行することができる。なおこの場合は、事後速やかにその旨を館長に報告する。

6 従業員の勤務体制

館長は区職員を充て、原則として、窓口ローテーションには入らない。

受託者は、委託対象館に配置する従業員の勤務体制を組むにあたり、下記の条件をすべて満たすこと。

1) 責任者及び副責任者の配置

(1) 本委託業務を統括し、本委託業務に従事する従業員に杉並区の指示を徹底させるため、専任の責任者を配置する。

(2) 責任者を補佐し、責任者が不在若しくは事故あるときは、その職務を代理させるため、専任の副責任者を配置する。

(3) 責任者及び副責任者の要件は下記のとおりとする。

責任者	副責任者
受託者の常勤の従業員である。	受託者の常勤の従業員である。
図書館業務に一定程度の経験を持ち、 司書若しくは司書補の資格を持つ。	
<p>「常勤の従業員」には、本委託期間も含め雇用期間が1年以上にわたる契約社員を含む。ただし、雇用期間に試用期間を設定することを妨げない。</p> <p>「一定程度の経験」とは、図書館法（図書館法第29条にいう図書館同種施設は除く。）、国立国会図書館法、大学設置基準、短期大学設置基準、高等専門学校設置基準若しくは学校図書館法に基づき設置された図書館において、常勤又は非常勤（アルバイト及びパートタイマーは除く。）として通算1年以上図書館実務に就いた経験を指す。</p>	

(4) 業務履行時間内は、常時、責任者及び副責任者のうち1人以上を勤務させる。
ただし、次の場合はこの限りでない。

- ・上記1の2)に掲げるとおり休務日の業務履行を指示され、かつ予め杉並区の承認を得た場合
- ・火災等により、委託対象館からすべての人間が退避しなければならない場合
- ・その他、杉並区の承認を得た場合

2) 杉並区の指示の徹底

- (1) 責任者は、本委託業務に従事する従業員に杉並区の指示を徹底させる。
- (2) 責任者は、緊急時の対応方法及び連絡先等を、本委託業務に従事する従業員に周知させる。
- (3) 業務履行時間外に、杉並区からの緊急連絡が責任者又は副責任者に伝達されるような連絡体制を整える。

3) 司書、司書補の配置

- (1) 本委託業務に従事する従業員（業務用端末機の操作員登録を行っていない者を除く。）の一月の延べ勤務時間数（本委託業務以外の業務に従事する時間を除く）を合計し、その5割以上の時間を司書、司書補の勤務時間とする。ただし、主としてゆうゆう館の業務に従事する従業員及び臨時に配置する従業員の勤務時間は、この計算に含めない。
- (2) 開館中は、最低1名の司書又は司書補が在館すること。

4) 従業員の勤務体制を定めるにあたり留意すること

従業員の勤務体制を定めるにあたり、労働基準法等諸法令を遵守するほか、下記事項に留意する。

- (1) 窓口業務に支障のないよう業務体制を整える。日曜日等の繁忙日は、特に留意する。
- (2) 従業員に勤務日の交代を命じる場合又は杉並区の指示に基づき従業員に休務日の業務履行を命じる場合は、労働基準法等諸法令を遵守する。
- (3) 欠員補充

委託対象館の従業員に欠員が生じた場合は、速やかに補充する。補充までの間は、必要に応じて応援の従業員を配置する。

7 委託業務

受託者は、杉並区が策定する「杉並区立図書館サービス基本方針」及び杉並区が貸与する手順書に基づき、下記の業務を履行しなければならない。なお、ゆうゆう館委託業務については、ゆうゆう館の協働事業を実施している者に再委託すること。委託契約にあたっては、受託者、指定再委託者が協議し、区が確認した上締結するものとする。

※手順書は手順の変更の都度、随時差替えを行う。

※委託期間中、手順書が変更となり、杉並区が研修を行う場合は、従業員を参加させる。ただし、軽易な変更については、通知をもって研修に代える。

※受託者は、委託期間終了後、直ちに手順書を杉並区に返却する。

(7-1 共通業務)

1) 開館・閉館業務

(1) 開館準備

- ① 機械警備の解除、建物の開錠、留守番電話機解除
- ② 杉並区立図書館オンラインシステム(利用者用端末機を含む)、利用者用インターネットパソコン及び複写機その他業務に必要な機器の起動
- ③ ブックポストの整理、資料の返却処理、新聞の受入整理及び配架
- ④ 給茶サービスの準備(給茶機の点検と茶葉のセット)
- ⑤ その他利用者を迎えるための諸準備

(2) 閉館作業

- ① 閉館前に、貸出終了及び閉館を利用者に知らせる放送を行う。
※放送時間は、閉館5分前を標準とするが、随時の案内も可とする。
- ② 閉館時刻になったら、利用者の退館を促し、忘れ物がないか点検する。
- ③ 利用者がすべて退館し、全ての業務が終了した後、以下の閉館作業を行う。
 - ・コンピューター及び複写機等の電源遮断
 - ・館内外の巡回点検
 - ・ブックポストの用意
- ④ 閉館作業終了後、留守番電話設定の上消灯し、建物を施錠、機械警備のセットを行う。
※外壁灯、庭園灯は点灯

2) 窓口業務

(1) 利用案内

- ① 利用者に施設の利用案内を行う。
- ② 委託対象館への道案内、施設やサービス等に関する各種問合せ及び質問

(電話等による問合せ及び質問を含む)に応答する。

- ③ 委託対象館のサービス、行事等に関する広報活動を行う。
- ④ 障害者の来館時に、必要に応じて介助を行う。

3) 施設、設備管理業務

(1) 館内外の巡回、警備会社等との連携

- ① 開館中は、随時建物の内外（委託対象館敷地内に限る）を巡回し、異常のないことを確かめる。
- ② 異常のある場合は迅速に対応し、必要に応じて警察、消防等関係機関及び杉並区に通報し、指示を受ける。
- ③ 迷惑行為の防止に努め、館内秩序の維持と適正管理を行う。
- ④ 利用者及び従業員に危害が加えられるような事態が発生した場合は、即時警察及び杉並区に通報する。
- ⑤ 業務履行時間外に、受託者及びその従業員が、直接、警備会社からの緊急通報を受けた場合は、杉並区に通報する。
※杉並区への通報手順については、別途定める。
- ⑥ 利用者が閲覧席等を適正に利用するよう管理に努める。
- ⑦ 午後5時以降も開館する日は、午後5時に、小学生以下の利用者の帰宅を促す放送を行う。

(2) 拾得物の取扱

- ① 館内で拾得物を発見した場合、拾得物を保管し、落とし主の判るものは連絡する。
- ② 拾得物のうち現金、有価証券等の貴重品は、すみやかに警察へ届ける。

(3) 掲示物、配布物の管理

- ① ポスターの掲示及びチラシの配布を行う。
- ② 光化学スモッグ警報発令中の垂れ幕等必要な掲示を行う。

(4) 館内の温度管理

- ① 館内の空気調和機等の操作を行う。

(5) 定期清掃等の立会い

- ① 館長が在館していない場合に、委託対象館の定期清掃、保守点検、工事等の立会いを行う。

(6) カウンター等の整理

- ① カウンターの整理、整とん等窓口業務に直接関連する軽易な清掃を行う。

4) 利用者の要望等の反映

(1) 利用者の要望及び苦情処理

- ① 利用者の要望及び苦情に責任を持って対応し、丁寧な回答を心がける。
- ② 要望及び苦情は館長及び杉並区に報告し、判断や回答の必要なものはその指示を受け、迅速に問題点の改善を図る。委託対象館が複合施設であるため、要望及び苦情は、その内容を担当する館長に報告し、判断や回答の必要なも

のはその指示を受ける。館長が不在で急を要する場合は、中央図書館又は高齢者施策課に報告する。

※回答文書は、館長が作成、起案する。

③ 利用者等の不当な要望及び要求は、館長及び杉並区に報告し、指示を受け、毅然とした態度で対応する。委託対象館が複合施設であるため、利用者等の不当な要望及び要求は、その内容を担当する館長(不在の場合は中央図書館又は高齢者施策課)に報告し、指示を受ける。

④ 要望及び苦情並びに不当な要望及び要求の内容が図書館及びゆうゆう館双方に係る場合、双方の館長及び杉並区は協力して、受託者とともに回答及び解決に当たる。

(2) 利用者の要望の把握

① 杉並区が行う利用者満足度調査や利用者懇談会等により、利用者の意見、要望を把握する。

(7-2 図書館業務)

1) 利用登録業務

(1) 利用登録

- ① 利用者が行う図書館利用登録に際し、必要な案内及び補助を行う。
- ② 利用登録申請を審査し、必要事項を確認の上利用カードを発行する。
- ③ 利用登録の変更処理を行う。また、削除の申請を受け付ける。

2) 窓口業務

(1) 貸出及び返却処理

- ① 資料の貸出及び返却処理を行う。
- ② 貸出及び返却にあたり、資料を点検し、挟み込まれた不要な物の除去、簡易なクリーニング・修繕を行う。
- ③ 貸出中の資料点数、延滞資料の確認等利用者の問合せに対する確認作業を行い、必要な場合返却を促す。
- ④ 中央図書館に借用申込のあった視聴覚機材及び16ミリフィルム等のうち、委託対象館での受取を希望する利用者には、これらの受渡しを行う。

※中央図書館は毎回、委託対象館への送致に併せ、機材の付属品名等、確認項目を書面で指示する。

(2) 保存庫出納

- ① 利用者や他の図書館の請求に応じ、保存庫の資料を出納する。

(3) 予約・リクエスト処理及び相互貸借

- ① 利用者が予約・リクエストを行う際に、必要な案内、補助及び受付を行う。
- ② 利用者の予約・リクエストに応えるため、杉並区内外の図書館に所蔵されている資料の取り寄せ及び提供を行う。

※予約・リクエストの内容確認、所蔵調査、書架からの引き抜き、相互貸借の

依頼、資料到着後の処理と利用者への連絡、保管、受渡、取り置き期限経過資料の処理、リクエスト等にお応えできない場合の連絡等。

③ リクエストに応えるために発注を必要とするものは、中央図書館に依頼する。杉並区が対応不可能と判断したものは、受託者が利用者にもその旨を連絡する。

④ 杉並区立以外の図書館の依頼に応じ、相互貸借の手続きを行う。

※上記②④の相互貸借は、国立国会図書館、東京都立図書館及び東京都内の市区町村立図書館（島嶼は除く）との間でのみを行う。それ以外の相手との相互貸借が必要な場合は、中央図書館に依頼する。杉並区が対応不可能と判断したものは、受託者が利用者にもその旨を連絡する。

3) 資料管理業務

(1) 配架及び書架整理

① 返却された資料、新たに納品された資料を配架する。

② 常に資料の整とんを心がけ、定められた配列に従って書架整理を行う。

③ 杉並区立図書館資料管理要綱に基づき除架を行う。除架した資料は一時、館内に保管し、杉並区の指示に基づき、他の図書館への所蔵替え、リユース又は廃棄を行う。

※除架とは、所定の棚位置から場所変更をすることなどをいう。

(2) 貸出期限切れ資料の返却督促

① 貸出期限を過ぎた資料について、葉書送付、電話、訪問等の手段で返却を督促する。

※訪問により督促する場合は、複数人で行う。

② 貸出期限を過ぎた資料に、委託対象館受取希望の予約が入った場合は、随時督促を行う。

(3) 資料の弁償

① 資料を紛失又は毀損した利用者に弁償させる。

(4) 資料整理及びデータ入力

① 杉並区が、委託対象館での定期的な受入及び配架を定めている新聞、雑誌等の逐次刊行物(年報、年鑑、白書等は除く)が配達され次第、速やかに、受入、整理、装備、杉並区立図書館オンラインシステムへのデータ入力を行う。配達が遅れた場合は、納入業者に督促を行う。

② 委託対象館の所蔵資料とする弁償本及び寄贈資料は、原則として、受託者が整理、装備、杉並区立図書館オンラインシステムへのデータ入力を行う。ただし、杉並区から特に指示のあるものは、装備の後、速やかに中央図書館へ回送し、杉並区立図書館オンラインシステムへの入力を依頼する。

※装備に要する工具及び消耗品は、必要に応じて杉並区が無償貸与する。

※データの修正、削除入力業務のうち、中央図書館が行う必要のあるものを除く。

- (5) 資料補修、所蔵替え及び除籍
 - ① 所蔵資料の補修を行う。
 - ② 利用に堪えないと判断される所蔵資料は、一時、館内に保管し、杉並区の指示に基づき、補修又は除籍を行う。
 - ③ 逐次刊行物のうち、杉並区が定めた保存期間を過ぎたものは、予め指示した方法で他の図書館への所蔵替え、又は除籍を行う。
※補修に要する工具及び消耗品は、必要に応じて杉並区が無償貸与する。
- (6) 廃棄及びリユース
 - ① 除籍した資料は、廃棄又はリユースを行う。
- (7) 選書に関する意見具申
 - ① 受託者は、利用者の要望や利用の動向などから総合的に判断し、委託対象館の蔵書の選定（杉並区を行う週次の選書等）について、随時、リスト等の形で、館長に意見を具申することができる。
 - ② 館長は、委託対象館の図書館資料管理計画を策定する立場から受託者の意見を尊重し、速やかにその意見を杉並区に伝える。
 - ③ 杉並区は、週次の選書等にあたって、受託者の意見を十分考慮する。
- (8) 蔵書点検
 - ① 原則として、毎年度1回、委託対象館を閉館して所蔵資料の蔵書点検を行う。
- (9) 協力車との連携
 - ① 休務日を除き毎日2便運行される協力車の配送が円滑に進むよう、協力車に載せる資料等の荷造り、搭載準備及び荷解きを行う。
- 4) 各種サービス業務
 - (1) レファレンスサービス
 - ① 利用者の求めに応じて、資料及び情報の提供を行う。
※委託対象館で所蔵する資料では対応できない場合は、中央図書館、都立図書館、国立国会図書館等に協力を依頼する。
 - ② 利用者の求めに応じて、区内外の参考調査機関を案内する。
 - ③ 利用者から区内外の参考調査機関の長にあてた紹介状の発行を依頼された場合に、紹介状を発行する。
 - (2) 複写サービス
 - ① 館内に設置された利用者用複写機が、著作権法の範囲内で適正に使用されるよう管理を行う。
 - ② 利用者用複写機用の紙を補充する。
※補充する用紙は、利用者用複写機の設置業者が負担する。
 - (3) 障害者サービス
 - ① 障害者に対する対面朗読サービスの補助(会場設営など)を行う。
※朗読者の手配は杉並区が行う。

- (4) あかちゃんタイム
- ① ボランティアを活用したあかちゃんタイムを実施する。
- (5) 児童サービス
- ① 利用案内、読書案内、レファレンスサービス等の児童に対するフロアワークを行う。
 - ② お話会を毎週1回以上、定例として行う。
 - ③ 保健センター等に出向いてブックスタート事業を行う。
※原則として、毎月1～2回、半日、1名が参加する。日程等は別途提示する。
 - ④ 小学校に出向いて図書館バッグの配布を行う。対象校は別途提示する。
※年1回、4月又は5月の午前又は午後、2～3名で行う。
- (6) 学校等読書支援活動
- ① 区内の小学校及び中学校、保育園、子供園、幼稚園、児童館等を対象とした図書及び図書館の普及啓発活動（委託対象館の見学受入を含む）を行う。
 - ② 区内の小学校及び中学校等を対象とした調べ学習資料の貸出を行う。
- (7) 団体貸出
- ① 団体の登録及び登録団体に対する貸出、返却処理等を行う。
 - ② 毎月1回運行される団体配送車の配送が円滑に進むよう、貸出資料の荷造り、搭載準備及び荷解きを行う。
- (8) 展示
- ① 館内において、時節にふさわしい資料や地域の課題解決に役立つ資料及び杉並区が提示する内容の企画展示を行う。
- (9) 図書館行事
- ① 多目的室等を使って図書館行事を企画、開催する。
 - ② 子どもを対象とした行事（定例のお話会は含めない）は年2回以上、一般を対象とした行事は年1回以上開催する。
※行事において、参加者から資料代、材料代などの実費を徴収する場合は、事前に杉並区と協議し、その承認を受けるものとする。
 - ③ 杉並区立図書館各館が共同で行う事業に、従業員を派遣する。派遣は、年に5日以内とする。
※共同で行う事業は、調べる学習コンクール及び本の帯アイデア賞のほか、別途杉並区が指示する。
- (10) 情報発信
- ① 図書館だよりを一般向け及び子ども向けに発行する。
 - ② 広報すぎなみ・杉並区ホームページ・図書館ホームページを積極的に活用する。
 - ③ 図書館ホームページの運用に協力する。
- (11) 図書館内の利便性の維持向上

- ① 書架の見出し板の整備や書架案内図などの作成等、図書館内の利便性の維持向上に努める。

(12) 付加サービス

- ① 上記に定めのないもので、受託者が独自に付加サービスを行う場合には、事前に館長及び杉並区と協議し、承認を受ける。

5) 施設、設備管理業務

(1) 図書館システム機器管理

- ① 館内に設置された業務用端末機及びプリンターの管理を行う。
- ② 館内に設置された利用者用端末機及び利用者用インターネットパソコン等の管理及び利用案内を行う。

※ここでいう管理とは、機器の起動、終了、消耗品の補充及び障害発生時の杉並区への通報とする。

※補充する消耗品は杉並区が負担する。

(2) 図書館多目的室の利用受付等

- ① 図書館多目的室の利用登録及び申し込みの受付を行う。
- ② 図書館多目的室の鍵の開閉等の管理を行う。

※委託期間中に、図書館多目的室の利用料金徴収について杉並区議会の審議、議決があった場合の業務は、杉並区が別途指示する。

6) その他

(1) 実習生の受け入れ

- ① 小・中学生の職場体験、高校生、大学生及び区職員等の実習を受け入れる。

(2) その他

- ① その他、委託対象館の運営に関する業務を行う。

(7-3 ゆうゆう館業務)

1) 窓口業務

(1) 利用証の交付及び個人利用状況の確認

- ① 利用者の申込に応じて内容確認の上、利用証を発行する。
- ② 必要に応じて利用証の登録事項の変更や利用証の回収を行う。
- ③ 個人利用室又は談話コーナーなどの利用者に対し、来館時の利用証の確認と、随時安全かつ適正な施設利用のため随時見回り等を行う。

(2) 団体登録、団体利用の受付及び調整

- ① 新たにゆうゆう館の使用を希望する団体からの申請書類を内容確認の上、団体登録証を発行する。
- ② 毎年2月及び8月の杉並区が指定する日に、いきいきクラブや高齢者の自主グループなどの団体及び区内の高齢者を支援する活動を行なう団体を対象に、団体登録の更新に関する書類の受付と団体登録証の更新処理を行うとともに、洋室等の使用について必要に応じゆうゆう館内で抽選等を行い、それ

ぞれ4月～9月、10月～翌年3月の使用枠の継続した予約を受付ける。

- ③ 予約のない枠は、抽選後において使用する日の属する月の2カ月前の10日から、①に記載した団体の利用を受付ける。

(3) 目的外使用の受付、調整・使用料の徴収及び払込み業務

- ① 地域の一般団体などを対象に、高齢者団体等が優先予約した後の空枠などについて、政治活動、宗教活動、営利活動を目的とするものを除き、有料（一部使用料免除の場合あり）による目的外使用の申込みを受付ける。
- ② 午前・午後1・午後2の枠については、使用する日の属する月の2カ月前の27日から3日前までに、ゆうゆう館の窓口にて申込受付をする。受付にあたって、使用目的や使用料減額・免除申請の有無及び団体等貸出用区画の目的外使用料額等を確認の上、申請者あてに区が発行した使用許可書と納付書を渡す。（納付書については、使用料免除となる場合を除く）
- ③ 夜間の枠については、使用する日の属する月の2カ月前の27日から前日までに、杉並区公共施設予約システム（さざんかねっと）（以下「さざんかねっと」という。）による申込受付をする。申請された枠について、使用料金の徴収をし、領収証を渡す。徴収した使用料については、区が別途契約をする公金回収業務受託者又は、区職員に引き渡す。

(4) 長寿応援ポイント事業に関する受付等

- ① 「長寿応援ポイント事業活動登録申請書」の受領及び区への送付
- ② 「ポイントシール配布状況報告書」の受領及び区への受付
- ③ 「ポイント交換申請書」の受付、申請内容のチェック、区への送付
- ④ その他関連する書類の経由事務

2) 施設、設備管理業務

(1) 貸出施設の開錠・施錠及び管理等に関する業務

- ① 洋室1・2及び多目的ホールの予約状況（目的外使用については使用料領収書の確認）に基づき、施設使用時における当該部分の開錠・施錠及び利用者数の確認を行うとともに、施設内備付物品等の管理を行う。
- ② 杉並区が団体活動室に設置する印刷機（リソグラフ）の消耗品の補充等を行う。

(2) 三療サービスの受付、準備

- ① 毎月1日より先着順で、当月分の三療サービスの電話受付及び受付状況の管理を行い、高齢者施策課へ報告書を送付する。ただし、実施日が第1週目の館は前月の20日より受付を行う。
- ② 三療サービスの実施にあたり、会場の準備と後片付けを行う。

3) その他

(1) 事務連絡会及び研修会への出席

- 第3木曜日に開催するゆうゆう館事務連絡会（毎月）及び研修会（年2回を予定）に出席する。

(2) その他の業務

- ① 上記の業務のほか、別途配布する「杉並区立ゆうゆう館運営の手引き」に基づく業務を行う。
- ② 委託業務に必要な書式、案内及び利用者向けの館だより等を作成、印刷する。

(3) ゆうゆう館協働事業の実施（本委託業務とは別に実施する）

- ① 本件委託業務に関連し、別途杉並区と締結する「ゆうゆう館協働事業協定書」に基づき、「いきがい学び」、「ふれあい交流」、「健康づくり（介護予防）」、「憩い」の4つのキーワードに関する事業を実施する。

(4) 利用団体等との連携

常に、いきいきクラブ等の高齢者団体や地域の町会・自治会等との連携を意識した施設運営を行う。

(5) 地域交流イベントの企画及び実施

ゆうゆう館を利用する高齢者と、館の併設施設又は、近隣の保育所、幼稚園、小中学生、高校生等の子供達と、ゆうゆう館を中心とした交流を広げられるように、以下のとおりイベントを企画し、実施する。

- ① 原則として、ゆうゆう館を会場とし、年間に1回以上実施する。
- ② 子供が所属する施設の職員と十分に連絡をとり、安全に配慮する。
- ③ 実施1カ月前までに、別に指定する「実施計画書」を提出する。
- ④ イベント終了後1カ月以内に、別に指定する「実施報告書」を提出する。

(6) 敬老月間イベントの企画及び実施

利用者の日頃の活動の発表や展示、利用者同士の交流、また、ゆうゆう館を利用していない高齢者層への利用を促進するため、以下のとおりイベントを企画し、実施する。

- ① 原則として、9月に実施する。
- ② 毎年7月中旬までに、別に指定する「実施計画書」を提出する。
- ③ イベント終了後、1カ月以内に、別に指定する「実施報告書」を提出する。

8 委託外業務（杉並区が行う業務）

【図書館業務】

1) 選書、装備及び図書データ入力

- (1) 見計い本、発注本及び定期的に受入を行う逐次刊行物等を選書すること等。
- (2) 杉並区が選書した資料の装備及び杉並区図書館オンラインシステムへのデータ入力を行うこと。

※委託業務とされた装備、入力があることに注意する。

→7-2図書館業務 3) 資料管理業務 (4) 資料整理及びデータ入力を参照。

2) 蔵書構成

委託対象館の蔵書構成の第一義的な責任を負い、定期的に委託対象館の書架を点

検し、受託者に必要な指示を与えとともに、受託者の意見を聴取し、これを尊重して速やかに必要な措置をとる。

3) 施設の清掃

(1) 委託対象館内外の清掃を行うこと。

※カウンターの整理、整とん等窓口業務に直接関連する軽易な清掃は委託業務。

4) 設備及び備品の保守、点検及び修繕

(1) 委託対象館の空気調和機、ブラインド、消火器等、建物の設備及び備品の保守及び点検を行うこと。

(2) 委託対象館の設備及び備品の修繕及び部品の補給を行うこと。ただし、受託者の責に帰すべき原因による修繕等については、受託者が行い、要する費用は受託者の負担とする。また、ごく軽易な修繕、部品の補給については、杉並区が受託者に委託することがある。その際必要となる工具、部品等は区が無償貸与する。

【ゆうゆう館業務】

1) 施設の清掃

委託対象ゆうゆう館内外の清掃を行うこと。

※カウンターの整理、整とん等窓口業務に直接関連する軽易な清掃は委託業務

2) 設備及び備品の保守、点検及び修繕

(1) 委託対象ゆうゆう館の空気調和機、ブラインド、消火器等、建物の設備及び備品の保守及び点検を行うこと。

(2) 委託対象ゆうゆう館の設備及び備品の修繕及び部品の補給を行うこと。

ただし、受託者の責に帰すべき原因による修繕等については受託者が行い、要する費用は受託者の負担とする。また、ごく軽易な修繕、部品の補給については、杉並区が受託者に委託することがある。その際必要となる工具、部品等は杉並区が無償貸与する。

9 遵守事項

受託者は、業務の遂行にあたり、以下下記の事項を遵守するとともに、従業員にも遵守させること。

1) 個人情報の保護

(1) 杉並区立図書館利用者の個人情報の保護を最重要の課題として捉え、業務を行うこと。

(2) 個人情報保護の重要性を従業員に徹底し、誓約書を徴するなど従業員が職を退いたあとも含めて、万全の措置をとること。

(3) 受託者は、セキュリティマネジメントの諸規程に基づき、業務を行わなければならない。

(4) セキュリティマネジメントの規程に定める実施責任者、実施副責任者等は、管理責任者（館長）、統括責任者（中央図書館次長）の指示のもとにセキュリ

ティマネジメントを行うこと。

※詳細は、「個人情報にかかる外部委託契約特記仕様書」による。

※委託対象館が複合施設であるため、仕様書添付の「個人情報に係る外部委託契約特記仕様書」に次のとおり付記する。

1-2 個人情報の適切な管理（ゆうゆう館業務）

受託者は、ゆうゆう館業務の履行のために個人情報を取り扱うときは、個人情報の漏えい、紛失、破壊又は改ざん等の事故防止その他個人情報を適切に管理するため、以下の措置を講じなければならない。

- ① 情報管理責任者の選任等、情報の管理体制を整備すること。
- ② 情報管理台帳を作成すること。
- ③ 情報を記録した紙、パソコン、電磁的記録（FD、CD、MD等）は施錠できるキャビネット等に保管すること。
- ④ コンピュータを使用する場合には、パスワード使用等のセキュリティ対策を講じること。
- ⑤ 個人情報を保管している事業所から個人情報を持ち出す場合には、盗難・紛失防止に努めること。
- ⑥ 従事者に対して個人情報保護に関する研修及び指導を行うこと。
- ⑦ 情報管理責任者の選任等の情報の管理体制、研修計画を定め、契約締結後10日以内に情報管理責任者の役職名・氏名等の情報の管理体制、研修計画を区に届け出ること。
- ⑧ 研修を実施したときは、研修実施後速やかにその旨を区に届け出ること。

2) 法令遵守

- (1) 図書館法等関係法令を遵守し、図書館に関する高い見識を持って、図書館運営を行う。
- (2) 従業員の雇用にあたっては、労働基準法、労働安全衛生法等の労働関係法令を遵守する。
- (3) 労働関係法令順守の確認
 - ① 本業務従事者の労働関係法令遵守を確認するため、受託者は「労働関係法令遵守に関する報告書」を四半期ごと（原則として5月・8月・11月・2月）に提出しなければならない。
 - ② 前項の報告書をもとに、杉並区は、原則として2回以上事業者との面談の形式による確認を行うものとする。
 - ③ 杉並区は、提出された報告書に疑義がある場合には、受託者に対して確認調査のための資料の提出を求めるとともに、杉並区職員及び社会保険労務士等による調査を行うことができるものとする。

3) 公平性の確保

- (1) 公の施設の業務を受託することに鑑みて、業務の履行にあたっては、特定の

個人、団体、地域に便宜を供与しない。また、便宜供与を疑われる行為を厳に慎むこと。

4) 利用者第一の運営

- (1) 運営にあたっては、杉並区の定める方針に従い、常に利用者の満足度の向上をめざすこと。
- (2) 利用者の正当な要望及び苦情は真摯に受け止め、対処すること。

5) 綱紀保持

- (1) 委託対象館内はもとより、館外においても、杉並区の信用を失墜させることのないよう、受託者及び従業員の綱紀を保つこと。

6) 業務履行の質の確保及び履行状況の評価について

- (1) 受託者は、当該業務を実施するにあたり、業務の安定した履行を確保するため、様々な観点から質を高める取り組みを行うよう努めなければならない。
- (2) 杉並区は、「図書館経営評価」及び「履行評価基準」に基づき、受託者の履行状況を評価するものとする。なお、杉並区は、「モニタリングのガイドライン」が修正される等状況の変化に応じてこの「図書館経営評価」及び「履行評価基準」を改正することがあり、その場合は、速やかに改正の内容を受託者に通知する。
- (3) 「図書館経営評価」及び「履行評価基準」に基づく履行状況の評価の詳細な日程は杉並区が別途定める。

7) 服装及び名札

- (1) 委託対象館の従業員は、統一した服装（制服若しくはエプロン等）を着用する。

なお、主として図書館業務に従事する従業員と主としてゆうゆう館業務に従事する従業員の着用する服装を別々に定めることを可とする。

- (2) 委託対象館の従業員は、利用者が見やすい名札を着用する。

※服装及び名札は、受託者の負担とする。

※名札に受託者の法人名を明示して差し支えない。

※杉並区が特に認めた場合は、統一した服装及び名札の着用は不要とする。

※統一した服装及び名札についての指示は、緊急止むを得ない場合を除き、図書館主管課長とゆうゆう館主管課長が協議のうえ行う。

8) 従業員の資質向上、従業員への支援

- (1) 業務履行期間中随時、委託対象館の従業員の資質及び委託業務の水準の向上を目的とし、従業員を対象とした研修を実施する。又は、第三者の実施する研修に従業員を参加させる。なお、研修等に要する費用は、受託者の負担とする。
- (2) 杉並区が、委託業務の水準の向上に必要と判断した研修に、従業員を参加させる。
- (3) 委託対象館の従業員への精神的な支援を行う。特に受託者は責任者、副責任者と定期的に面接し、責任者、副責任者を支えるため、必要な具体策を講じる。

9) 委託対象館の危機管理

(1) 委託対象館敷地内における安全確保と危機管理を重要な課題として捉え、杉並区と連携して利用者の安全確保と施設内の危機管理に努めるとともに、マニュアル作成等以下のように具体的な対応策をたてる。

- ・さまざまな事態の発生を想定し、杉並区と一体とする連絡先、連絡方法をまとめ、従業員に周知する。
- ・館長が作成する危機管理計画を、従業員に周知する。
- ・危機管理計画に基づき、従業員の研修、訓練を行う。具体的には消防法等の関係法令に基づく訓練や緊急事態を想定しての対応訓練を行うとともに、委託対象館の従業員に積極的に救急救命講習 (AED 講習を含む) を受講させる。
- ・消防法等の関係法令に従い、委託対象館の従業員を、委託対象館の自衛消防組織の構成員とする。
- ・消防法等の関係法令に従い、館内外の整頓及び管理を行う。
- ・委託対象館は複合施設であるため、安全確保と危機管理については、主管課長及び館長の指示のもと、日頃より併設施設との連携を図る。

※杉並区は、委託対象館の危機管理について、次のことを行う。

- ・館長は危機管理計画を作成し、受託者に明示する。
- ・館長は受託者と共同で、上記の具体的な対応策をたてる。
- ・館長は受託者と共同で年1回以上、委託対象館における訓練を実施する。
- ・館長は杉並区の安全パトロール隊に委託対象館への定期的な巡回を要請するなど、積極的な措置をとる。
- ・杉並区の責務は、図書館主管課長とゆうゆう館主管課長が協議のうえ果たすものとする。また、館長の責務は、図書館長とゆうゆう館長が協議のうえ果たすものとする。

(2) 事故及び災害が発生した場合は、利用者の安全確保を第一に、従業員に迅速な行動をとらせるとともに、杉並区を含む関係者に対して緊急事態発生のお知らせ及び報告を行う。

10) ボランティア

(1) 委託対象館において受託業務の一部をボランティアに委ねようとする場合は、事前に、館長を通じて杉並区の承認を得る。その承認を与える主管課長は、ボランティアに委ねる業務によって判断する。図書館及びゆうゆう館双方に共通の業務をボランティアに委ねる場合は、図書館及びゆうゆう館双方の主管課長が協議のうえ承認を与える。

(2) ボランティアが活動を開始する前に、必ずその者の傷害保険加入の有無を確認する。傷害保険未加入の者は、杉並区が保険料を負担する傷害保険に必ず加入させたうえで、活動を開始させる。

11) その他

- (1) 在庫の利用カード（未使用）は、個人情報や現金同様に厳重に保管する。
- (2) 委託対象館の運営にあたっては、杉並区環境方針並びに杉並区立教育機関環境方針に従う。

10 業務にあたっての留意事項

1) 経理の透明性の確保

- (1) 法人及び委託対象館の経理については、常に透明性を確保するとともに、杉並区の要求に応じて、いつでも経理状況報告を行う。

2) 建物、備品等の管理

- (1) 業務履行中は、建物、備品等の美化、保全に努める。
- (2) 建物、備品等を受託者の責に帰すべき理由により破損、毀損した場合は、速やかに原状回復を図る。
※原状回復の費用は、受託者の負担とする。

- (3) 業務履行中は、業務に支障のない範囲で、光熱水費及び電話料金の節減に努める。

3) 杉並区との意見交換

- (1) 受託者の代表者（若しくはその代理人）及び委託対象館の責任者は、毎月1回、杉並区の指定する会議に参加し、館の運営について杉並区から指示を受けるとともに、杉並区と意見交換を行う。なおこの会議は、必要に応じて臨時会を開く。

(2) 会議への出席

- ① 杉並区が主催する業務に必要な各種の会議に従業員を派遣する。

4) 委託業務及び館運営に関する問合せと回答

- (1) 受託者は、手順書の内容に疑義ある場合、又は委託業務及び委託対象館の運営に関し手順書に記載のない事項について、館長を通じて杉並区あてに問合せる。杉並区は、速やかに回答、指示をする。なお、軽易な事項又は急を要する場合は、受託者から直接杉並区に問い合わせることを妨げない。

(2) 委託業務及び館運営に関する指示、伝達

- ① 問合せの内容が図書館及びゆうゆう館双方に跨る場合は、図書館主管課長とゆうゆう館主管課長が調整を行う。
- ② 杉並区は、委託業務及び館運営に必要な指示又は伝達について、電子メールその他の通信手段を用い迅速かつ的確に行うことを心がけ、委託対象館とその他の館との情報格差が生じないように努める。

5) 業務改善命令

- (1) 杉並区から業務改善命令が下りたときは、その通知のあったことを知った日から30日以内には是正措置を講ずる。

6) 併設施設との連携

- (1) 受託者は、委託対象館が複合施設であるため、安全確保と危機管理について

は、杉並区の指示のもと、日頃より併設施設との連携を図る。

- (2) 杉並区は、併設施設との間で、日常の情報交換、双方の緊急連絡網の交換、緊急事態に備える訓練の共同実施など、具体的な連携を行うように努めるものとする。

11 業務計画及び業務報告

- 1) 本委託業務の円滑な遂行のため、別途杉並区の定める期日までに年度業務計画書、月次業務計画書を杉並区に提出すること。また、年度業務報告書、月次業務報告書を杉並区に提出すること。
- 2) 提出した計画等に対して、杉並区から指示があった場合は、速やかに計画等の変更を行うこと。

12 委託料

杉並区は、毎月末締めで業務履行確認後、受託者から適法な支払請求書を受領した日から 30 日以内に、契約金額を委託月数で除した金額を受託者に支払う。ただし端数のある場合、その端数は第 1 回の支払いに含める。

13 第三者委託の禁止

ゆうゆう館運営業務の再委託を除いて、受託者が、委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請負わせることは、原則として認められない。ただし、事前に特定の業務内容及び第三者に関する事項を明らかにして杉並区に協議し、文書による承諾を得た場合は、この限りではない。

なお、杉並区が条件を付して承諾する業務は、利用者の個人情報を取扱わない業務に限られる。

14 費用負担

【図書館】

1) 光熱水費及び通信運搬費

委託対象館の運営に必要な光熱水費、郵便料金及び下記 3) - (2) を除く電話料金については杉並区が負担する。ただし、受託者が委託業務範囲を逸脱したために発生したものは、受託者の負担とする。

※郵便料金には督促、リクエストの連絡のほか相互貸借に必要な郵送料を含む。

2) 備品、消耗品

(1) 業務履行に必要な机等の備品、用紙等の消耗品は、杉並区が費用を負担し用意する。ただし受託者が、杉並区の用意した備品、消耗品を、委託業務範囲を逸脱して使用した場合、受託者はこれを弁済する。

(2) 統一した服装及び名札の製作費用は、受託者の負担とする。

3) 業務用パーソナル・コンピューターの設置

受託者が、委託業務の履行及び委託対象館と受託者の他の事務所との間で業務履行に必要な業務連絡を行うことを目的として、委託対象館の事務室にパーソナル・コンピュータを設置し、インターネット接続のため専用回線を敷設する場合の費用負担は、次のとおりとする。

- (1) 敷設に必要な委託対象館の配管等の設備は、杉並区がこれを現状のまま無償で受託者に貸与する。ただし、敷設を開始する前に杉並区の許可を得るとともに、委託期間終了後は現状復帰すること。
- (2) 必要なハードウェア（プリンター、通信回線を含む）、ソフトウェアの購入代金又は使用料、回線工事費用、回線使用料（電話料金を含む）は受託者の負担とする。
- (3) 設置するパーソナル・コンピュータ及び付属機器の使用にかかる電気料金は杉並区が負担する。ただし、受託者が委託業務範囲を逸脱してパーソナル・コンピュータ及び付属機器を使用し発生した電気料金は、受託者の負担とする。

4) その他

受託者が、委託対象館内において委託対象館の従業員を対象に研修を行う場合など、予め杉並区の承認を得た場合、委託業務の範囲外であっても委託業務とみなし、必要な光熱水費及び備品、消耗品等を杉並区が負担する。

【ゆうゆう館】

1) 光熱水費及び通信費

委託対象館の運営に必要な光熱水費、電話料金については杉並区が負担する。ただし、受託者が委託業務範囲を逸脱したために発生したものは、受託者の負担とする。

2) 備品、消耗品

- (1) 業務履行に必要な机等の備品は、杉並区が費用を負担し用意する。ただし、受託者が、区の用意した備品等を、委託業務範囲を逸脱して使用した場合、受託者はこれを弁済する。
- (2) 名札の製作費用は、受託者の負担とする。
- (3) 消耗品、部品等については、下表のとおりとする。

区分	区	受託者
部品	右記以外	パッキン、潤滑油、釘、ネジ、針金、電線等簡易な部品
事務用品・消耗品等	指定報告書、利用証、ヘルストロンカバー、三療サービス関連品（薬液等）、その他区が認めたもの	左記以外のものすべて

15 鍵の管理

- 1) 受託者及びその従業員は、セキュリティマネジメントの規程に基づき、委託対象館の出入口、諸室及び備品類の鍵（建物の機械警備の鍵を含む）を厳重に管理する。
- 2) 受託者及びその従業員は、必要に応じて杉並区から委託対象館の鍵の貸与・返納の際に、セキュリティマネジメントの規程に基づき記録する。
- 3) 受託者及びその従業員は、別に杉並区又は館長の指示ある場合を除き、委託対象館の鍵を複製してはならない。
- 4) 受託者及びその従業員は、鍵の事故等に気づいた場合、セキュリティマネジメントの規程に基づき、直ちに館長に報告しなければならない。
- 5) 受託者は、委託対象館の鍵の管理上の過失により杉並区に損害を与えた場合、弁済等一切の責任を負う。

16 委託期間終了に伴う引継等

- 1) 受託者は、委託期間終了までに、杉並区及び杉並区の指定する者に業務の引継ぎを行う。ただし受託者が、引続き委託対象館のサービス業務を受託する場合はこの限りでない。
- 2) 受託者は、委託期間終了までに、本委託にあたって杉並区が貸与した設備、備品等を、貸与した時の状態に復元して返還する。ただし設備、備品等を適切に使用したうえで、経年劣化により生じた変化は復元を要しない。また、引続き委託対象館の業務を受託する場合は返還を要しない。

17 契約解除

契約書に定める場合のほか、受託者が、業務改善命令通知のあったことを知った日から30日以内に適切な措置を講じなかった場合、杉並区はこの契約の全部若しくは一部を解除することができる。

18 損害賠償

受託者及びその従業員が、本委託契約の履行又は解除にあたって杉並区又は第三者に損害を及ぼしたときは、杉並区の責に帰する場合を除き、受託者がその賠償の責を負う。受託者及びその従業員が、本委託契約の履行又は解除にあたって第三者に損害を及ぼし、杉並区が損害賠償を行った場合は、杉並区は受託者に求償権を行使することができる。

19 その他

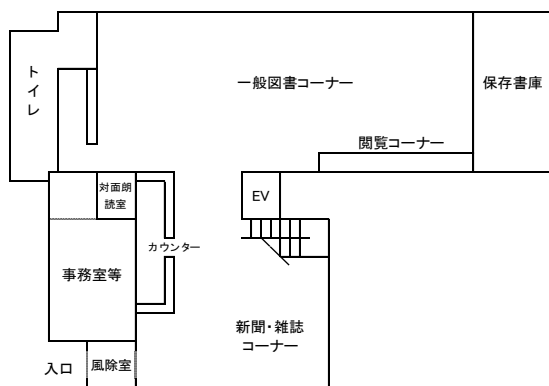
- 1) 別途作成する委託契約書に定めのない事項については、杉並区と受託者で協議の上、決定する。

施設概要（今川図書館 併設 ゆうゆう今川館）

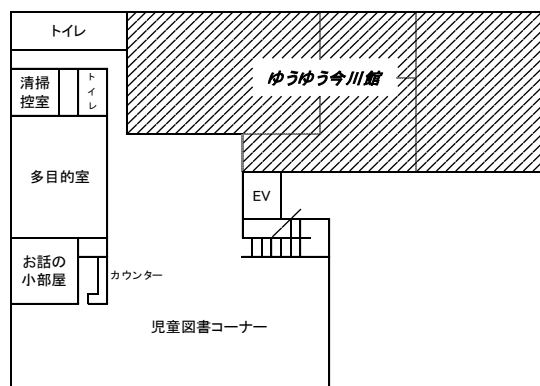
※ 実績は平成26年度

- (1)所在地 杉並区今川四丁目12番10号
- (2)敷地面積 1,680.66㎡
- (3)構造規模 鉄筋コンクリート造 地上2階建
- (4)延べ床面積 1,489.54㎡
- (5)主な部屋（施設）の面積

階	名 称	面 積	
1階	一般開架・閲覧コーナー	321㎡	
	新聞雑誌コーナー	57㎡	
	対面朗読室	7㎡	
	事務室等	69㎡	
	保存書庫	66㎡	
2階	児童図書コーナー	199㎡	
	お話の小部屋	20㎡	
	図書館多目的室	51㎡	
	ゆうゆう館	洋室1	63㎡
		洋室2	48㎡
		活動室	26㎡
多目的ホール(さざんかねっと対象)		95㎡	
談話コーナー		39㎡	



1階



2階

(6)蔵書点数	図書・雑誌	一般	約81,000冊
		児童書	約39,000冊
		合計	約120,000冊
		うち閉架	約15,000冊
(7)貸出冊数	図書・雑誌		約340,000冊
		団体貸出(43団体)	約8,500冊
(8)リクエスト処理件数		自区内	約95,000件
		相互貸借	約200件
(9)行事・催し		おはなし会	約80回
		子ども会その他	約20回

質 問 書

平成 年 月 日

杉並区立中央図書館長 宛

事業者名	
所在地	
代表者名	
担当者名	
所属・役職	
電話番号	
FAX番号	
E-mail	

図書館サービス業務（今川図書館）のプロポーザルについて、以下の項目を質問します。

質問項目	質問内容

※質問書は、平成27年11月15日(日)午後5時までに、FAX又はE-mailのいずれかで提出してください。

[質問書の提出先]

杉並区立中央図書館「選定委員会事務局（企画運営係）」

所在地 〒167-0051 杉並区荻窪3丁目40番23号

電 話 03-3391-4800（直通）

FAX 03-3391-7808

E-mail chuo-1@city.suginami.lg.jp

提出書類一覧

〔1〕 正本 1部 副本 不要	応募書類の提出について (様式1)
〔2〕 正本 1部 副本 不要	応募書類一覧 (様式2)
〔3〕 正本 1部 副本 5部	<p>図書館業務受託実績一覧 (様式3)</p> <p>平成25年度～平成27年度の実績を年度毎に記してください。</p> <p>図書館とは、図書館法(同法第29条にいう図書館同種施設は除く。)、国立国会図書館法、大学設置基準、短期大学設置基準、高等専門学校設置基準若しくは学校図書館法に基づき設置された図書館を指します。</p> <p>公立図書館の受託実績については、全部記してください。その他の実績については、代表的な館名を挙げ「その他〇館」と記しても結構です。</p> <p>上記事項を含む会社案内、営業パンフレット等を提出していただいても結構です。</p>
〔4〕 正本 1部 副本 5部	<p>企画提案書 (表紙の様式=様式4)</p> <p>下記の項目を含めてご提案ください。下記の項目については、一問一答の形式でお答えください。</p> <p>①委託期間中に、受託館において、利用者に約束するサービス提供の基本方針を述べてください。</p> <p>②委託業務の中で、委託期間中の具体的な数値目標があれば、目標値、達成に必要な人員体制、予算など具体的に述べてください。</p> <p>③単に官から民への仕事の移転やコスト削減だけが目標では、民間による図書館運営に永続性がありません。民間による運営が、将来に向けてより良い住民サービスの形態として発展していくために、事業者として今後考えるべきことは何か、貴事業者の見解を述べ、問題提起してください。</p> <p>④委託対象図書館の従業員配置計画(週の勤務ローテーション例示を含む)を示してください。</p> <p>⑤地域図書館の運営は、少数精鋭で当たります。委託業務には、(ア)熟練を要する業務[リクエスト処理等](イ)正確さと一度に量をこなすことが求められる反復業務[書架戻し、書架整理、</p>

予約資料の書架からの引き抜き等] (ウ)利用者と直に接する業務[窓口、電話対応等]があり、求められる素質も多様です。従ってオールラウンドプレーヤーが求められますが、はじめからすべてに長けた人材は多くありません。どのような人材をどのように育成していきますか。貴事業者の育成方法を具体的に述べてください。

- ⑥安定した受託のために、人材確保の面、処遇の面からどのような注意を払っていくのか述べてください。
- ⑦司書、司書補及び図書館業務経験者の採用、配置、育成計画を、これまでの実績も併せ、具体的に述べてください。
- ⑧経験と力量のある責任者、副責任者を確保する見通しを述べてください。
- ⑨現場での責任者、副責任者のストレスは、相当なものになると考えられます。精神的な支援、人的な応援も含め、どのように支援していくのかを述べてください。
- ⑩本社（本部）による現場の支援体制を述べてください。特に受託業務が軌道にのるまで、本社（本部）と現場との間に立ち、専ら委託対象館の責任者を支援できる職員（営業職ではない）が確保できるかどうか、具体的な計画を述べてください。
- ⑪企業の社会的責任（環境配慮行動・障害者雇用・高齢者雇用の状況など）
 - (1)環境配慮行動について、どのように取り組んでいるかを述べてください。
 - (2)個人情報保護、綱紀保持について募集要領に掲げられた遵守事項を、具体的にどのように守っていくのか述べてください。また、プライバシーマーク等の取得状況についても述べてください。
 - (3)障害者の雇用状況や雇用計画について述べてください。
 - (4)コンプライアンスへの取り組みについて述べてください。
- ⑫利用者の中には理不尽とも思われる要求を突きつける者もあり、他の利用者や従業員に危害を加えた来館者の例もあります。利用者及び従業員自身の安全確保と危機管理について、従業員にどのような指示を出していきますか。他の公共施設の受託において得た教訓及びその教訓を今後どう生かすのかという内容で、特記することがあれば述べてください。
また、具体的な安全対策があれば述べてください。
- ⑬過去の賠償責任保険の加入実績や加入予定の保険の内容について述べてください。

	<p>⑭ 良いサービスは、ただ提供するだけでなく、それを利用者感覚的、視覚的に実感させる工夫があれば、具体的な評価に結びつきやすくなります。単なる接遇態度ではなく、感覚的、視覚的に良いサービスを利用者にアピールする具体策はありますか。委託期間中の受託館を想定して述べてください。過去の成功例があれば、併せて述べてください。</p> <p>⑮ 以上の他、貴事業者が特に強調したいことがあれば自由に述べてください。</p> <p>⑯ 受託にあたって、杉並区に特に配慮を求める点がありましたらお知らせください。</p>
<p>〔5〕 正本 1部 副本 不要</p>	<p>委託料見積書 (表紙の様式=様式5) 平成 28～30 年度の委託料について、各館別に税込の価格を示してください。なお税額も明示してください。 内訳を示してください。(本部経費、利益についても明示してください。) ※消費税及び地方消費税率は8%として算出してください。</p>
<p>〔6〕 正本 1部 副本 不要</p>	<p>事業者の登記簿謄本 応募の日以前3箇月以内に発行されたもの。 ※任意団体等法令上登記の必要のない団体は不要です。</p>
<p>〔7〕 正本 1部 副本 不要</p>	<p>事業者の印鑑証明書 応募の日以前3箇月以内に発行されたもの。 ※任意団体等印鑑登録のない団体は不要です。</p>
<p>〔8〕 正本 1部 副本 不要</p>	<p>事業者の定款 応募の日現在有効な(法令に定めるとおり所轄庁、公証人等の認証を受けている)もの。</p>
<p>〔9〕 正本 1部 副本 不要</p>	<p>設立趣旨書の写し若しくはこれにかわるもの 所轄庁に提出したものの写し。 ※株式会社等設立趣意書の無い法人は提出不要です。</p>
<p>〔10〕 正本 1部 副本 5部</p>	<p>事業者の概要を説明する書類 (表紙の様式=様式6) 以下の事項について記してください。 ○ 創立からの沿革 ○ 組織、機構 ○ 職員等の数(常勤、非常勤、パートタイマー、アルバイトの別) ○ 代表者の略歴 ○ 業務内容</p>

<p>[1 1]</p> <p>正本 1部</p> <p>副本 1部</p>	<p>事業者の債務返済能力を示す計算書類等（表紙の様式＝様式7）</p> <p>下記●印の書類は、いずれも直近3事業年度分を提出してください。</p> <p>（◎印の書類については、この他に応募の日の属する事業年度の方も提出してください。）</p> <p>下記■印の書類は、応募の日以前1箇月以内に発行されたものを提出してください。</p> <p>(1) 特定非営利活動法人若しくは法人格の無い団体の場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 事業報告書 ○ 応募の日の属する事業年度の事業計画書 ● 財産目録 ● 貸借対照表 ● 収支計算書又は活動計算書 ○ 応募の日の属する事業年度の予算書 ●◎役員名簿及び役員のうち報酬を受けたことのある者の名簿 ●◎職員名簿（10名以上の職員が在籍することがわかるもの） ● 監事による監査報告書類の謄本 ○ 応募の日現在の取引金融機関名一覧 ■ 預貯金の残高証明書 <p>(2) 株式会社の場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 貸借対照表 ● 損益計算書 ● 事業報告 <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業の概況 ・ 会社の概況 ・ 決算期後に生じた会社の状況に関する重要な事実 等 ● 株主資本等変動計算書 ● 個別注記表 ● 上記の附属明細書 ● 会計監査人及び監査役会の監査報告書謄本 <p>(3) その他の法人の場合</p> <p>上記(1)(2)のいずれかに準じた書類を提出してください。</p>
--	---

<p>〔12〕</p> <p>正本 1部</p> <p>副本 不要</p>	<p>納税証明書</p> <p>法人税、法人事業税、消費税及地方消費税のそれぞれの納税証明書</p> <p>国税の証明書の種類は「納税証明書その1」です。</p> <p>いずれも、応募の日以前3箇月以内に発行された平成24年度から平成26年度のもの。</p>
<p>〔13〕</p> <p>正本 1部</p> <p>副本 1部</p>	<p>資金計画書 (様式8及び8-2)</p> <p>※特定非営利活動法人若しくは法人格の無い団体のみ提出してください。</p> <p>下記の事項について記し、代表者が記名、押印してください。</p> <p>(副本は正本のコピーで結構です。)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 受託前及び受託当初の運転資金をどのように考えているのか。 ○ 資金調達の見通しとその内訳 (自己資金、借入金等の別) ○ 借入金の具体的な返済計画 ○ その他資金計画に関すること。
<p>〔14〕</p> <p>正本・副本 部数別途指 示</p>	<p>その他</p> <p>「選定委員会」が別途指定するもの。</p> <p>ご提出いただく場合は、別途ご連絡します。</p>

注意事項

- ① 電子及び磁気媒体による提出はできませんので、ご注意ください。
- ② 提出書類はA4たて型を原則としてください。A4たて型に収まらない場合は日本工業規格A列の用紙を用いてください。ただし、謄本、証明書類及び既にある会社案内等をそのまま用いる場合は、この限りではありません。
- ③ 同一の事業者が2つ以上の図書館サービス業務委託に応募する場合は、2つ目以降の応募書類について、〔3〕及び〔6〕～〔13〕の提出を省略することができます。

平成 年 月 日

杉並区立中央図書館長 宛

所在地
事業者
代表者
印

応募書類の提出について

当事業者は、下記のとおり図書館サービス業務に係るプロポーザルに参加しますので応募書類を提出します。

なお当事業者は、実施要領に定められた応募資格を満たしており、応募書類の記載内容は、全て事実と相違ありません。

記

施設名	杉並区立今川図書館
事業者の区分	特定非営利活動法人以外の法人・特定非営利活動法人・法人格の無い団体（該当するものを丸印で囲んでください）
主たる事務所	所在地 電話番号
東京都内の事務所	（主たる事務所の所在地を東京都以外に置いている事業者は以下の事項を記入してください なお、都内に複数の事務所がある場合は、受託業務を担当する事務所を記入してください） 事務所名称 所在地 電話番号
連絡先	郵便番号 所在地 電話番号 FAX番号 電子メールアドレス 担当部署 担当者氏名 <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">内線</div>
その他	

(事業者名) 応募書類一覧

	書 類 名	正本	副本	事務局使用欄
〔1〕	応募書類の提出について (様式1)	部	部	
〔2〕	応募書類一覧 (様式2)	部	部	
〔3〕	図書館業務受託実績一覧 (様式3)	部	部	
〔4〕	企画提案書 (表紙の様式=様式4)	部	部	
〔5〕	委託料見積書 (表紙の様式=様式5)	部	部	
〔6〕	事業者の登記簿謄本	部	部	
〔7〕	事業者の印鑑証明書	部	部	
〔8〕	事業者の定款	部	部	
〔9〕	設立趣旨書の写し若しくはこれにかわるもの	部	部	
〔10〕	事業者の概要を説明する書類 (表紙の様式=様式6)	部	部	
〔11〕	事業者の債務返済能力を示す計算書類等 (表紙の様式=様式7)	部	部	
〔12〕	納税証明書	部	部	
〔13〕	資金計画書 (様式8及び8-2)	部	部	
〔14〕	その他	部	部	
備考				

以上

図書館業務受託実績一覧

(平成 年 月 日現在)

(事業者名)

平成25年度

所在地	国立国会図書館 国の機関に設置される図書館 (国立学校図書館を除く) 公立図書館 (公立学校図書館を除く)	大学図書館 (文部科学省の設置認 可をうけている大学)	左記以外の図書館
東京都			
道府県			

平成26年度

所在地	国立国会図書館 国の機関に設置される図書館 (国立学校図書館を除く) 公立図書館 (公立学校図書館を除く)	大学図書館 (文部科学省の設置認 可をうけている大学)	左記以外の図書館
東京都			
道府県			

平成27年度

所在地	国立国会図書館 国の機関に設置される図書館 (国立学校図書館を除く) 公立図書館 (公立学校図書館を除く)	大学図書館 (文部科学省の設置認 可をうけている大学)	左記以外の図書館
東京都			
道府県			

企 画 提 案 書

平成28年度～平成30年度

杉並区立今川図書館

(事業 者 名)

委託料見積書

(事業者名)

平成28～30年度
杉並区立今川図書館

事業者の概要を説明する書類

(平成 年 月 日現在)

(事業者名)

事業者の債務返済能力を示す計算書類等

(事業者名)

資金計画書

平成28年度

(事業者名)

標記の資金計画については、下記のとおり相違ありません。

平成 年 月 日

事業者代表者氏名

印

記

以上