

杉並区立図書館業務要求水準書

令和元年6月

杉並区立中央図書館

目 次

●本書の目的	2
●用語の定義	2
1 杉並区立図書館サービス基本方針に基づく運営	2
2 執行体制	2
3 窓口サービス等の提供時間	4
4 運営管理業務	4
5 施設維持管理業務	10
6 主たる業務に付随する事務等	11
7 遵守事項	13
8 事業計画及び事業報告	14
9 指定管理館の鍵の管理	16
10 指定管理期間終了に伴う引継ぎ等	16
11 業務履行の質の確保及び経営評価の実施	16
様式	17
参考「杉並区が実施する業務」	24
別紙 個人情報に係る外部委託契約特記仕様書	25

●本書の目的

本書は、杉並区立図書館の管理を行う指定管理者に対し、管理業務の要求水準を明示するとともに、各種サービスの拡充及び向上を図るために必要な事項について定める。

●用語の定義

- (1)「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。
- (2)「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。
- (3)「杉並区」とは、特に断り書きのない限り、杉並区教育委員会をいう。
- (4)「図書館」とは、特に断り書きのない限り、杉並区立図書館をいう。
- (5)「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。
- (6)「指定管理館」とは、指定管理者による運営を行う杉並区立図書館をいう。
- (7)「館長」とは、特に断り書きのない限り、指定管理館の館長をいう。
- (8)「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」をいう。

1 杉並区立図書館サービス基本方針に基づく運営

図書館では、以下の3点をサービスの柱として、今後の図書館運営を行っていく。事業者は、経験やノウハウを生かした創意工夫と積極的な区民との協働により図書館運営を行い、3つの図書館像の実現に努めること。

1)「学びの場」としての図書館

図書館は、区民の学びや自己実現を支援する場であり、知りたい情報にいつでもアクセスできる「地域の学びの場」としての役割を担っていく。

2)「知の共同体」としての図書館

区民が自ら学び、新たに身につけた知識や技能を、図書館を媒介にして共有し、活用していくことで、地域社会に還元できるような環境を整えていく。

3)「楽しい交流空間」としての図書館

図書館は、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。

2 執行体制

指定管理者は、業務が円滑に遂行できるよう、指定管理館に次に掲げる基準を満たす職員を配置すること。

1)館長の配置

指定管理館の業務を継続的かつ安定して行うため、館長を配置する。館長は、司書又は司書補であることが望ましいが、館長としての優れた力量があれば、必ずしも限定しない。

館長の要件は次のとおり。

- (1)常勤の社員であること。
- (2)公の施設の経営に当たるに相応しい人格と識見を備えていること。
- (3)組織の長として、リーダーシップを発揮する能力と経験があること。

- (4) 図書館経営についての明確なビジョンをもつこと。
- (5) 時代の変化に対する、鋭敏な感覚を持っていること。

2) 館長補佐の配置

館長を補佐し、一般職員を指揮して指定管理館の実務に責任を負い、館長不在時は、館長を代理する館長補佐を配置すること。

※「館長補佐」とは役割の名称であり、館における呼称は、指定管理者の任意とする。

館長補佐の要件は次のとおり。

- (1) 館長補佐は、常勤の社員で、図書館業務に一定程度の経験を持つ職員を充てること。

※「一定程度の経験」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。

- (2) 館長補佐が1名の場合は、司書又は司書補を充てること。
- (3) 複数の館長補佐を置く場合は、司書又は司書補が館長補佐の総数の半数を下回らないこと。

3) 開館中の館長・館長補佐等の配置

- (1) 開館中は、杉並区の承認を得た場合を除き、館長、館長補佐若しくはこれらに準じ、予め杉並区の承認を得た職員の何れか1名以上が在館すること。

4) 司書、司書補の配置

- (1) 指定管理館の職員全員(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(指定管理館における業務及び指定管理館の業務に必要な出張に従事する時間数)を合計し、その6割以上の時間を司書又は司書補の勤務時間とすること。

- (2) 指定管理館の開館中は、最低1名の司書又は司書補が在館すること。

5) 綱紀保持

- (1) 指定管理館内はもとより、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、指定管理者及び職員の綱紀を保つこと。

6) 服装及び名札

- (1) 指定管理館の職員は、統一した服装(制服若しくはエプロン等)を着用すること。

- (2) 指定管理館の職員は、利用者が見やすい名札を着用すること。

※名札に指定管理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。

7) 職員の資質向上、職員への支援

- (1) 業務履行期間中随時、指定管理館の職員の資質及び業務の水準の向上を目的とし、職員を対象とした研修を実施すること。又は、第三者の実施する研修に職員を参加させること。

- (2) 杉並区が、業務の水準の向上に必要と判断した研修に、職員を参加させること。

- (3) 指定管理者は指定管理館の職員への精神的な支援を行うこと。特に館長、館長補佐と定期的に面接し、館長、館長補佐を支えるため、必要な具体策を講じること。

3 窓口サービス等の提供時間

1) 窓口サービス及びこれに付随する業務等の提供時間

(1)(2)及び3)に定める休館日、館内整理日等以外の日に下表のとおり、サービスの提供を行うこと。

注:[]内は開館時間

下記を除く毎日	南荻窪図書館 下井草図書館	午前8時30分～午後8時15分 [午前9時～午後8時]
	今川図書館	午前8時30分～午後9時15分 [午前9時～午後9時]
日曜日及び休日並びに 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]

(2) 児童カウンターの開設時間

近隣の杉並区立小学校の夏季、 冬季、春季休業期間、日曜日及 び休日	午前9時～午後5時
上記以外の日	午後1時～午後5時

2) 休館日

(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、土曜日及び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

3) 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木曜日又は第1月曜日及び1月4日

※1月の第1木曜日又は第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。

※下井草図書館は、第1木曜日が館内整理日

※南荻窪図書館、今川図書館は、第1月曜日が館内整理日

(2) 特別整理期間(蔵書点検)の日程は、原則4日間とし、蔵書点検初日の属する月の前々月末日までに、指定管理者に通知する。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。

4 運営管理業務

指定管理者は、杉並区が指定管理者に貸与する手順書に基づき、下記の業務を行うこと。

※今川図書館と併設しているゆうゆう今川館の運営については、業務範囲に含まない。

※手順書は、手順の変更の都度、随時差替えを行う。

※指定管理期間中、手順書が変更となり、杉並区が研修を行う場合は、職員を研修に参加させること。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。

※指定管理者は、指定管理期間終了後、直ちに手順書を杉並区に返却すること。

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 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 閉館作業終了後は、留守番電話設定の上、消灯し、建物を施錠、機械警備をセットする。
※外壁灯、庭園灯は点灯

2) 利用登録及び利用案内業務

(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) 利用案内

- ① 利用者に図書館の利用案内を行う。
- ② 指定管理館への道案内、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 指定管理館のサービス、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) 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、指定管理館での受取を希望する利用者に、これらの受渡しを行う。
※中央図書館は、毎回、指定管理館への送致に併せ、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、指定管理館の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、受渡し、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 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。

4) 資料管理業務

(1) 資料収集計画の作成及び選定等

- ① 杉並区立図書館資料管理要綱に基づき、資料収集計画を作成する。
- ② 資料収集計画に基づき、資料の選定、発注、予算管理、受入を行う。
※資料受入の最終承認及び資料費の支払は杉並区が行う。
※予算管理は、杉並区と協議の上行う。

(2) 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や更新を行う。
※資料の除架及び更新の最終承認は杉並区が行う。

(3) 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。
- ② 貸出期限切れ資料に、指定管理館受取希望の予約が入った場合は、随時督促を行う。

(4) 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、資料の受入処理を行う。

(5) 資料整理及びデータ入力

- ① 杉並区が指定管理館で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、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。
- ② 配達が遅れた場合は、納入業者に督促を行う。
- ③ 指定管理館の所蔵資料とする弁償本及び寄贈資料は、指定管理館が整理、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。

(6) 資料補修、所蔵替え、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、除籍を行う。
※資料除籍の最終承認は杉並区が行う。
- 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。

(7) 廃棄又はリユース

- ① 除籍した資料は、廃棄又はリユースを行う。

(8) 蔵書点検

- ① 原則として、毎年度1回、指定管理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 休館日を除き毎日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。

5) 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。
※指定管理館に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 指定管理館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 複写機用の紙を補充する。
※補充する用紙は、複写機の設置業者が負担する。
- ③ 利用者が複写サービス等を利用する際、高額紙幣の両替を行う。
- ④ 複写サービスで、利用者の責によらないミスコピーが発生した場合、弁償金を立替、機器設置業者に請求する。

(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、幼稚園、児童館等を対象とした図書資料及び図書館の普及啓発活動(指定管理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 一般及び公共施設(保育園、幼稚園、児童館等)を対象とした、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 指定管理館内において、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4回以上、一般を対象とした行事は年2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、職員を派遣する。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 書架の見出し版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。

6)創意工夫によるサービス

杉並区立図書館サービス基本方針に掲げる図書館像の実現に資するため、指定管理者が創意工夫して独自に付加サービスを行う場合には、事前に杉並区と協議し、承認を受ける。

7)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。

※指定管理館単独で解決できない要望及び苦情については、杉並区と連携して解決にあたる。

- ③ 利用者等の不当な要望及び要求は、杉並区に報告し、指示を受け、毅然とした態度

で対応する。

(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。

8) 施設、設備管理業務(施設維持管理業務を除く)

(1) 図書館システム機器管理

- ① 指定管理館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 指定管理館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をいう。

※補充する消耗品は杉並区が負担する。

(2) 多目的室の利用受付等

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

(3) 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(指定管理館敷地内に限る)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 利用者及び職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、指定管理者及びその職員が、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。

(4) 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、速やかに警察へ届ける。

(5) 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。

(6) 館内の温度管理

- ① 館内の空気調和機等の操作を行う。

(7) 帳票の作成

- ① 館の運営上必要な帳票等の印刷物の作成を行う。

※利用案内、図書館カレンダー等、杉並区立図書館全館で共通で使用するものを除

く。

(8)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。

9)図書館の利用制限

(1) 指定管理者及び館長は、杉並区立図書館条例及び杉並区立図書館運営規則に基づき、次の場合に、図書館の利用を制限又は停止する。

- ① 利用者が図書館の秩序を乱し、又は他人に迷惑を及ぼしたとき
- ② 利用者が指定管理者の指示に違反したとき、又は指定管理者が特に必要を認めるとき
- ③ 災害その他の事故により図書館の利用ができなくなったとき
- ④ 利用者が図書館資料及び視聴覚機材の返還を怠るとき
- ⑤ 館長が利用者に資料の返還を督促しても、返還しないとき

(2) 指定管理者及び館長は、(1)の利用制限を行う場合、地方自治法第244条第2項及び第3項に留意し、権限の濫用とならないよう、疑義のあるときは、杉並区と十分協議する。

10)その他

(1) 実習の受け入れ

- 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などを受け入れる。

(2) 杉並区への提案、意見

- ① 図書館の業務改善に関する提案、意見を行う。

(3) その他

- ① その他、指定管理館の運営に関する業務を行う。

5 施設維持管理業務

指定管理者は、法令及び杉並区の定める仕様に基づき、指定管理館の施設、設備の維持管理を行うこと。補修、修理の必要が明らかになった場合は、速やかに必要な措置をとること。

なお、今川図書館については、併設のゆうゆう今川館部分の施設維持管理業務を含むため、中央図書館だけではなく、担当課である高齢者施策課やゆうゆう館受付業務受託者とも連携しながら業務を行うこと。

1) 施設維持管理業務の範囲

指定管理館における、施設維持管理業務の範囲は次のとおりとする。

- (1) 館内外の清掃及び廃棄物管理
- (2) 昇降機等各種機械設備の保守、点検、修繕及び関係官公庁への届出、査察への対応等
- (3) 機械警備
- (4) 概ね設計金額が130万円以下の建物等の修繕
- (5) 蛍光灯等の消耗品の交換、補充、管理
- (6) 光熱水費、電話料金の支払
- (7) 防火管理者を定め、消防計画を作成し、消防署へ届け出るほか、消防署の査察への対応等消防法及び関係法令に基づく業務
- (8) 図書館敷地内の植栽の管理

(9)その他、指定管理館の施設及び設備の維持管理に関する業務

2)保守点検、清掃等の実施

保守点検及び清掃の実施にあたっては、杉並区営繕課が定める「杉並区保守点検業務委託等標準仕様書」に基づき、維持管理業務を行うこと。

※上記仕様書のデータは、「杉並区公式ホームページ」・「入札のお知らせ・電子調達」・「必ずお読みください」を参照。

<http://www.city.suginami.tokyo.jp/nyusatsu/readme/index.html>

6 主たる業務に付随する事務等

1)統計

杉並区の求める統計資料を作成し、杉並区に提出すること。

2)図書館名での文書

指定管理館名で発行する文書を「杉並区立〇〇図書館指定管理者〇〇」の印により発行すること。

3)経理及び財産管理

(1)指定管理者は、指定管理館の経理及び財産管理を行うこと。

(2)指定管理者は、指定管理館の運営に係る帳簿、財産台帳その他必要な経理書類を作成し、杉並区及び関係官公署の求めに応じて、いつでも提出できるようにすること。

(3)管理の業務に係る経費の収支状況は、収支計画・報告書(様式7)を用い、月次事業報告書に含めて提出すること。(6月、9月、12月、3月)

(4)経理書類の保存年限は5年間とすること。

4)財産、備品の管理

(1)土地、建物

① 指定管理館の土地及び建物は、杉並区に帰属する。

(2)物品

① 指定管理館に置かれる物品のうち、杉並区の備品及び図書館資料を含む消耗品並びに指定管理者が、杉並区が支弁した費用で購入した備品、消耗品は、杉並区に帰属する。

② 指定管理者は、これらを適正に使用し、通常の使用により消耗したものを除き、指定期間の終期に、始期の状態のまま杉並区に返還すること。

③ 杉並区に帰属する備品及び消耗品に破損や紛失があった場合、指定管理者がこれを修理又は弁済すること。ただし、協定書に別途定めのある場合を除く。

(3)財産の使用料

① 指定管理者が、管理の業務のために、あらかじめ杉並区の承諾を得て備品等を設置する場合、その設置に伴い発生する施設(パイプスペース等を含む)の使用料は、これを免除する。

② 設置した備品等について、指定管理者は、特に杉並区が承認したものを除き、指定管理期間の終期にはこれを撤去し、施設の原状回復を行うこと。

5) 杉並区による監査等への対応

(1) 杉並区の監査委員より、図書館の管理業務に関して、出頭、調査及び帳簿類や証拠書類の提出を求められた場合に、杉並区の指示に従い、対応すること。

※指定管理者への公金の支出や指定管理者による財産管理が違法・不当であると認められる場合は、住民監査請求等の対象となる。

(2) 杉並区は必要に応じ、業務内容、経理状況に関して報告を求め、調査する。

6) 会議への出席

(1) 図書館協議会へ館長を派遣する。

(2) 館長会(毎月第2、第4金曜日)へ館長を派遣する。

(3) 全館選定会(毎月第1、2、4、5木曜日及び第3金曜日)へ職員を派遣する。

(4) 指定管理者と杉並区は、毎月1回、定例の連絡調整会議を行う。なお、双方の必要に応じて、臨時の連絡調整会議を行う。

(5) 事務連絡会(毎月第4水曜日)に職員を派遣する。

(6) 上記の他、業務に必要な各種の会議に職員を派遣する。

7) 文書(書類)の保存

業務のために作成した文書(書類)の保存年限は、法令に定めのあるもののほか、杉並区の例に従う。

8) 指定管理料

指定管理業務に関する事業経費は、指定管理館の管理運営専用口座で管理し、指定管理者の行う他の事業に要する経費と区別して管理すること。ただし、これ以外の方法による場合は、透明性の確保に努めること。

9) 情報公開

(1) 指定管理者が行う管理の業務及びこれに付随する事務は、杉並区情報公開条例の対象となる。

(2) 指定管理者は、杉並区の情報公開制度について、一定の知識を習得すること。

10) 損害賠償

(1) 指定管理者及びその職員等の故意又は過失により発生した損害について、杉並区が第三者に対して賠償した場合、杉並区は指定管理者に対し求償権を行使する。

(2) 指定管理者及びその職員等が、故意又は過失により杉並区に損害を与えた場合は、指定管理者がその賠償の責を負う。

(3) 上記の他、本業務を行うにあたって杉並区が損害を被った場合は、杉並区が責を負うべき場合を除き、指定管理者の責任において賠償すること。

(4) 地方自治法第244条の2第11項に基づき指定の取消しを行った場合、杉並区に生じた損害について、指定管理者に損害賠償請求を行うことがある。

(5) 指定管理者は、「特別区自治体総合賠償責任保険」と同等の保険に加入すること。

※参考事項 杉並区が加入する「特別区自治体総合賠償責任保険」の概要

①賠償責任保険＝特別区の施設や業務に起因する事故について、特別区が法律上の賠償責任を負担することによって被る損害をてん補する。

②補償保険＝法律的責任はないが道義的立場で特別区が被害者に支払う補償金(見舞金)をてん補する。

保険の種類	事故の種類	保険金額	免責金額
①賠償責任保険	身体障害	1名につき1億円、1事故につき10億円	なし
	財物損壊	1事故につき2,000万円	なし
②補償保険	身体障害	死亡補償保険金額 1名につき50万円 後遺障害補償保険金額 その程度に応じ50～2万円 入院医療補償保険金額 入院した治療日数に応じ1～5万円 通院医療補償保険金額 通院した治療日数が6日以上するとき1万円	

7 遵守事項

指定管理者は、業務を行うにあたり、以下の事項を遵守するとともに、職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職員に徹底し、誓約書を徴するなど職員が職を退いたあとも含めて、万全の措置をとること。
- (3) 指定管理者は、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（指定管理館長）、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、別紙「個人情報に係る外部委託契約特記仕様書」による。

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、図書館運営を行うこと。
- (2) 職員の雇用及び配置にあたっては、労働基準法、労働安全衛生法等の諸法令を遵守すること。
- (3) 労働関係法令遵守の確認
 - ① 職員の労働関係法令遵守を確認するため、指定管理者は、杉並区が定める「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、原則として年2回以上指定管理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、指定管理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) 協定書の遵守

- (1) 杉並区と指定管理者とは、指定管理の実施に必要な事項について、文書により協定を

締結し、この協定を遵守すること。

- (2) 協定は、指定期間に共通する事項について定める「基本協定」と、年度ごとに定める「年度協定」を締結すること。

4) 公平性の確保

- (1) 公の施設の業務を管理することに鑑みて、業務を行うにあたっては、特定の個人、団体、地域に便宜を供与しないこと。また、便宜供与を疑われる行為を厳に慎むこと。

5) 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向上を目指すこと。
(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。

6) 図書館の危機管理

- (1) 指定管理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、危機管理計画作成等以下のように具体的な対応策をたてること。
- ・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、連絡方法等をまとめ、職員に周知する。
 - ・危機管理計画を作成し、職員に周知する。
 - ・作成した危機管理計画に基づき、職員の研修、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っておくとともに、指定管理館の職員に積極的に救命救急講習(AED講習を含む)を受講させることなど。
- (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、職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通報及び報告を行う。

7) 図書館の自由と資料の選択及び提供

- (1) 指定管理者及び指定管理館の職員は、財団法人日本図書館協会の採択した「図書館の自由に関する宣言」を指針とし、資料収集や提供にあたり、恣意的な制限や処分を加えないこと。
(2) 指定管理者及び館長は、判断に迷った場合、杉並区と協議を行い、その指示に従うこと。

8) ボランティア

- (1) 指定管理館において管理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、杉並区の承認を得ること。
(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こと。
(3) 傷害保険未加入の者は、傷害保険に必ず加入させた上で、活動を開始させること。

9) 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こと。
(2) 指定管理館の運営にあたっては、杉並区立教育機関環境方針に従うこと。

8 事業計画及び事業報告

1) 事業計画書等の提出

(1) 指定管理者は、業務の円滑な遂行のため、下表に定める事業計画書等を杉並区に提出し、その承認を受けること。

(2) 提出した計画書等に対して杉並区から指示を受けた場合、指定管理者は、速やかに計画書等の修正、変更を行うこと。

帳票	提出締切日	様式	備考
年度事業計画書	指定管理初年度は期間初日、次年度以降は3月20日	様式1	収支計画は様式7による
月次事業計画書	指定管理開始月は開始初日、次月以降は月末の日から起算して7日前	様式2	職員月次勤務予定表は様式8による
館長・館長補佐選任届	選任の都度、速やかに提出すること	様式3	氏名、略歴、司書(補)資格の有無等を明示する。
職員名簿	変更の都度、速やかに提出すること	様式4	司書(補)資格の有無等を明示する。
個人情報に係る届出書類	別紙「個人情報に係る外部委託契約特記仕様書」に定めるとおり		

2) 事業報告書の提出及び資料の作成

(1) 指定管理者は、下表に定める事業報告書を杉並区に提出し、その承認を受けること。

(2) 図書館の運営に係る事業日誌、帳簿その他必要な経理書類を作成し、杉並区の求めに応じて、提出すること。

帳票	提出締切日	様式	備考
年度事業報告書	毎年度終了後、4月30日まで	様式5	
月次事業報告書	翌月10日まで	様式6	職員月次勤務実績表は様式8による
事業日誌	杉並区が指定する日		
帳簿その他経理書類	杉並区が指定する日		

3) その他の報告等の提出

(1) 下記の報告等を杉並区に提出すること。

(2) 報告に対して杉並区から指示があった場合は、迅速に対応すること。

帳票	提出締切日	様式	備考
図書館多目的室の利用受付状況	杉並区が指定する日	任意の様式	
利用者の要望、苦情と処理経過	必要の都度、速やかに提出すること	任意の様式	

事件、事故の報告	必要の都度、速やかに提出すること	様式9	軽易なものは口頭による報告でも良い。
外部機関からの各種調査依頼	必要の都度、速やかに提出すること	任意の様式	
その他特に杉並区が指示するもの	別途杉並区が指示する日	杉並区が別途指示する	

9 指定管理館の鍵の管理

- 1) 指定管理者及びその職員は、セキュリティマネジメントの規程に基づき、指定管理館の出入口、諸室及び備品類の鍵(建物の機械警備の鍵を含む)を厳重に管理すること。
- 2) 指定管理者及びその職員は、必要に応じて杉並区から指定管理館の鍵の貸与を受けるときは、セキュリティマネジメントの規程に基づき記録すること。
- 3) 指定管理者及びその職員は、別に杉並区の指示ある場合を除き、指定管理館の鍵を複製してはならない。
- 4) 指定管理者及びその職員は、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、直ちに杉並区に報告しなければならない。
- 5) 指定管理者は、指定管理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。

10 指定管理期間終了に伴う引継等

- 1) 指定管理者は、指定管理期間終了までに、杉並区及び杉並区の指定する者に業務の引継を行うこと。ただし指定管理者が、引続き指定管理館の指定管理者となる場合はこの限りでない。
- 2) 指定管理者は、指定管理期間終了までに、指定管理開始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こと。ただし設備、備品等を適切に使用した上で、経年劣化により生じた変化は復元を要しない。また、引続き指定管理者となる場合は返還を要しない。

11 業務履行の質の確保及び経営評価の実施

- 1) 指定管理者は、業務の安定した履行を確保し、サービスの向上に結びつけるため、様々な観点から、質を高める取り組みを行うよう努めること。
- 2) 杉並区が行う「図書館経営評価」及び「履行評価基準」に基づき自己評価を行うとともに、杉並区の評価を受けること。

様式1

令和〇〇年〇〇月〇〇日

杉並区立中央図書館次長 あて

杉並区立〇〇図書館
指定管理者 〇〇 印

令和〇〇年度 年度事業計画書

1 年度基本方針

- (1)「学びの場」としての図書館
- (2)「知の共同体」としての図書館
- (3)「楽しい交流空間」としての図書館
- (4)特色ある取り組み

2 年度事業計画

年 月	運営、会議	館内サービス・行事	館外サービス・行事	研修	その他
〇年 〇月					
定例事項					

3 収集計画

4 施設管理計画

5 職員配置計画

6 職員研修計画

7 収支計画(様式7)

様式2

令和〇〇年〇〇月〇〇日

杉並区立中央図書館次長 あて

杉並区立〇〇図書館
指定管理者 〇〇 印

令和〇〇年〇〇月 月次事業計画書

1 会議、行事、研修等

日	曜日	運営、会議	館内サービス・行事	館外サービス・行事	研修	その他

2 館長・館長補佐・有資格者の勤務予定

詳細別紙(職員月次勤務予定・実績表 様式8)のとおり

特記事項:有資格者勤務率〇〇%

3 その他特記事項:

様式3

令和〇〇年〇〇月〇〇日

杉並区立中央図書館次長 あて

杉並区立〇〇図書館
指定管理者 〇〇 印

館長・館長補佐選任届

杉並区立〇〇図書館の館長・館長補佐を下記の通り選任しましたのでご報告致します。

館長・館長補佐 〇〇 〇歳
司書資格 有、無
略歴 年 月～ 年 月
〇〇図書館勤務（役職等）

様式4

令和〇〇年〇〇月〇〇日

杉並区立中央図書館次長 あて

杉並区立〇〇図書館
指定管理者 〇〇 印

杉並区立〇〇図書館職員名簿

役職	氏名	よみ	司書資格	図書館経験	区内在住	着任日	備考
			司書・司書補	〇〇図書館(〇年)	区内・区外	平成〇年〇月〇日	

令和〇〇年〇〇月〇〇日

杉並区立中央図書館次長 あて

杉並区立〇〇図書館
指定管理者 〇〇 印

令和〇〇年度 年度事業報告書

- 1 年度基本方針の達成状況
 - (1)「学びの場」としての図書館
 - (2)「知の共同体」としての図書館
 - (3)「楽しい交流空間」としての図書館
 - (4)特色ある取り組み
- 2 年度事業報告

年 月	運営、会議	館内サービス・行事	館外サービス・行事	研修	その他
〇年 〇月					
定例事項					

- 3 収集報告
- 4 施設管理報告
- 5 職員配置報告
- 6 職員研修報告
- 7 収支報告(様式7)

令和〇〇年〇〇月〇〇日

杉並区立中央図書館次長あて

杉並区立〇〇図書館
指定管理者 〇〇 印

月次事業報告書

杉並区立〇〇図書館／令和〇〇年〇〇月

1 館長・館長補佐・有資格者の勤務状況

詳細別紙(職員月次勤務実績表 様式8)のとおり

特記事項:有資格者勤務率〇〇%

2 利用状況

(※電算システムで集計するものは、報告を要しない。)

3 会議、行事、その他の出来事、事件・事故等

日	曜	会議、行事等	その他の出来事、事件・事故等

(※書ききれない場合は、別紙を添付のこと。)

4 利用者の声、業務の改善

5 図書館の利用制限又は停止に関すること

6 職員研修、訓練等に関すること

7 施設及び設備の維持管理に関すること

詳細別紙のとおり

特記事項:

8 管理の業務に係る経費の収支状況(様式7 ※6月、9月、12月、3月のみ)

9 上記以外の報告事項

ボランティア・協力者の状況

＜指定管理館 収支計画書・報告書 様式＞

令和〇〇年度 〇〇図書館指定管理収支計画書(収支報告書)

(指定管理者)

(単位:円)

項目	年予算額	年累計(第〇四半期まで)			
		予算	実績	予算差	予算比
収	①指定管理料				%
入	②その他収入				%
	合計①+②				%
支	①人件費・本社経費				%
出	②運営管理費				%
	旅費				%
	需用費	一般用品類			%
		資料費・印刷費			%
		その他			%
	役務費	通信運搬費			%
		保険料(対人)			%
	講師、団体への謝礼金等				%
	その他				%
	②小計				%
	③施設管理費				%
	需用費	光熱水費	電気料		%
			ガス料		%
			上下水道料		%
		一般用品類			%
	役務費	通信運搬費	郵便料		%
			電話料等		%
		保険料(対物)			%
	設備保守				%
	機械警備				%
	清掃・建物管理				%
	使用料・賃借料				%
	修繕費				%
	その他				%
	③小計				%
	合計①+②+③				%
	収 支				%


職員月次勤務予定・実績表
令和〇年〇月／〇〇図書館

No.	資格	役職	氏名	1	2		31	勤務時間数	司書勤務 時間数
				月	火		水		
1		館長	〇〇						
2	○	副責	〇〇						
計									

有資格者勤務率〇〇%

情報連絡シート

第 報		令和 年 月 日 時 分 現在
発 信 者	所 属	
	氏名・連絡先	

発 信 者 記 入 欄	件 名		
	事案区分	<input type="checkbox"/> 事件	<input type="checkbox"/> 事故 <input type="checkbox"/> その他
	事案の概要 (何が起きたか)		
	発生日時	令和 年 月 日 時 分頃	
	発生場所		
	現在の状況 (被害の程度)	連絡済み他部署名	
	個人情報の漏えい	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 不明	
	現在までの措置 (区や他機関が 実施した事項)	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 不明  ※ 特定個人情報等の漏えい	
		区としての対応状況	
他機関の対応状況			
発信者と情報源が 異なる場合	発信元(所属等)・氏名		
	上記からの情報取得時刻	令和 年 月 日 時 分	

※ 特定個人情報等・・・個人番号(マイナンバー)及び個人番号をその内容に含む個人情報

処 理 欄	受信者	処理 状況	関係者への連絡	(処理日時： 月 日 時 分)
			その他の処理	(処理日時： 月 日 時 分)

杉並区が実施する業務

1) 運営管理業務

指定管理館の運営管理業務のうち、杉並区が実施する業務を以下に例示する。

- (1) 指定管理館が収集又は除籍する資料について、最終的な承認を与えること。
- (2) 法令上、地方公共団体又は首長に専属的に付与されている権限に基づく行政処分（行政財産の目的外使用許可等）
- (3) 杉並区立図書館全体に係る基本方針及び基本計画の策定及び改定
- (4) 調査に対する回答のうち、指定管理館に専属する事項以外のもの。
- (5) 杉並区の行政組織及び他の機関、団体等との連絡調整のうち、指定管理館に専属する権能を超えるもの。
- (6) 指定管理者が行う事業において、材料費等の実費を利用者から徴収する場合の金額の承認
- (7) 区議会の議事に関すること。
- (8) その他協定書に別途定める業務

2) 施設維持管理業務

指定管理館の施設維持管理の業務のうち、杉並区立図書館条例及び杉並区立高齢者活動支援センター及びゆうゆう館条例に定めのあるもの以外は、杉並区の業務範囲とします。杉並区の業務を以下に例示する。

- (1) 指定管理館の躯体、設備及び備品の改修及び修理のうち、大規模修繕として協定書に定めるもの。
※大規模修繕とは、概ね設計金額130万円を超える改修及び修理が該当する。
- (2) その他協定書に別途定める業務
※自然災害等に起因するもの、異例に属するもの等の取扱は、協定書に定めるほか、杉並区と指定管理者が協議の上定める。

個人情報に係る特記仕様書

1 個人情報の適切な管理

受託者は、個人情報を取り扱う業務を履行するときは、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の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。なお、本特記仕様書と併せ、「杉並区立図書館情報セキュリティマネジメント」を遵守すること。

- (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) 情報を記録した紙及び電磁的記録媒体（USBメモリ、CD、DVD等（PC等のハードディスクを含む））は、盗難対策（施錠管理）その他情報漏えい等の事件・事故を防止するためのセキュリティ対策を講じること。
- (4) 情報を記録した情報システムは、不正アクセス対策、不正プログラム対策、データ損失対策その他情報漏えい等の事件・事故を防止するセキュリティ対策を講じること。

コンピューター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。また、個人情報を持ち出す場合には、事前に甲の承認を得ること。
- (6) 従事者に対して個人情報保護に関する教育及び指導を行うこと。
- (7) 受託者は、本特記仕様の遵守状況について区が求めるときには、報告を行うこと。
- (8) 契約締結後10日以内に下記を定め、提出すること。

① 情報管理体制表

情報管理責任者及び従事者の役職名・氏名及び情報管理体制における役割を明記すること。

② 研修計画

個人情報に関する必要な研修の計画について具体的に記載すること。

- (9) 研修を実施したときは、研修実施後速やかにその旨を書面により区に届け出ること。

2 秘密の保持

受託者若しくは受託者であった者又は受託業務に従事している者若しくは従事していた者は、その業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。

3 再委託の禁止

受託者は、個人情報を取り扱う業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負

わせてはならない。ただし、事前に文書により区の承認を受けた場合は、その一部に限り再委託をすることができる。

4 目的外の使用の禁止

受託者は、受託義務を履行するために区から引き渡された個人情報及び受託業務履行のために自らが収集した個人情報をその目的の範囲内において使用しなければならない。

5 第三者への提供の禁止

受託者は、受託業務を履行するために区から引き渡された個人情報及び受託業務履行のために自らが収集した個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、区が個人情報の第三者への提供を前提として委託する業務で、本人同意がある場合、個人情報を第三者に提供することができる。

6 複写及び複製の禁止

受託者は、個人情報の複写・複製を区から委託された場合及び区から文書による複写・複製の承認があった場合を除き、個人情報の複写及び複製を行ってはならない。受託した業務のための複写・複製であっても情報管理責任者の管理の下で複写・複製しなければならない。

また、情報管理責任者は、その返還又は廃棄を確認しなければならない。

7 個人情報の返還・廃棄

受託者は、受託した業務で収集・使用した個人情報は、速やかに区に返還しなければならない。ただし、区から個人情報の廃棄の指示があった場合は、速やかに廃棄しなければならない。

8 個人情報の取扱いに関する立入調査

区は、個人情報を保護するために必要があると認めるときは、受託者が業務を行う事務所、作業所等に立入り、個人情報の管理状況等について調査することができる。この場合において、受託者が個人情報保護法に基づく規定を定めているときは、その規定を尊重し、立入調査を実施する。

9 事故発生時の報告

受託者は、受託した業務で使用している個人情報の紛失等の事故が発生した場合は、速やかに区に報告するとともに、自己の情報管理体制を活用し、最善の方策を講じなければならない。

10 法令及び杉並区の条例遵守

受託者は、杉並区個人情報保護条例を遵守するとともに、個人情報保護法等の関係法令を遵守し、個人情報を取り扱う業務を適正に履行しなければならない。