

江東区立図書館
業務要求水準書
(仕様書)

本書の目的

本書は、江東区立図書館の管理を行う指定管理者に対し、区が要求する業務の基準を示すものです。

指定管理者に対しては、本書に掲げた基準を満たし、江東区立図書館の「目指すべき図書館像」の実現に向け、創意工夫を持って柔軟かつ積極的に事業計画を立て、実施することを期待しています。なお、本書のほか、図書館法、江東区立図書館条例及び同条例施行規則並びにその他関係法令の規定を遵守するとともに江東区立図書館業務共通手引き等を参考に、適切かつ円滑な図書館運営を求めます。

江東区立図書館では、「区民の読書環境や学びを支援し、地域の情報拠点としての図書館」として、下記の「目指すべき図書館像」の実現を目指します。

目指すべき図書館像

1 利用しやすい図書館

利便性の向上、多様な利用者サービス、快適な読書環境の整備

2 生涯学習を支援する図書館

蔵書やレファレンス機能の充実、生涯学習としての学び、活躍の場を提供

3 地域に根差した図書館

地域を知る、地域との連携を強化、図書館を情報発信の場

【目 次】

I	図書館事業の実施に係る業務	- 6 -
1	窓口サービス提供時間及び業務時間等	- 6 -
	(ア) 窓口サービス提供時間	- 6 -
	(イ) 業務時間	- 6 -
	(ウ) 休館日	- 6 -
2	図書館窓口等業務	- 6 -
	(ア) 開館及び閉館業務	- 7 -
	(イ) 利用者登録及び利用案内業務	- 7 -
	(ウ) 貸出・返却業務	- 7 -
	(エ) 配架・書架整理業務	- 7 -
	(オ) 出納業務	- 8 -
	(カ) 予約業務	- 8 -
	(キ) 延滞者への督促業務	- 9 -
	(ク) 貸出停止業務	- 9 -
	(ケ) 事故届受付及び督促業務	- 9 -
	(コ) IC タグシステム管理及び利用案内	- 9 -
	(サ) 利用者用インターネット開放端末等の管理及び利用案内	- 9 -
	(シ) 複写機等利用者用機器の管理及び利用案内	- 10 -
	(ス) メールカーによる資料の移送準備及び受取業務	- 10 -
	(セ) 配本車による資料の配送準備及び受取業務	- 10 -
	(ソ) 拾得物の管理業務	- 10 -
	(タ) 問合せ対応業務	- 10 -
	(チ) その他	- 10 -
3	資料管理業務	- 10 -
	(ア) 図書資料等の一次選定業務	- 11 -
	(イ) 図書資料等の発注業務	- 11 -
	(ウ) 図書資料等の装備業務	- 11 -

(エ) 図書資料等の受入業務	- 11 -
(オ) 寄贈資料の受付等業務	- 11 -
(カ) 除籍資料の一次選定及び処理業務.....	- 11 -
(キ) 資料の補修業務.....	- 11 -
(ク) 図書資料等の請求記号修正業務	- 11 -
(ケ) 資料の有効活用及び廃棄業務.....	- 11 -
(コ) 館内整理日の業務	- 12 -
(サ) 蔵書点検業務	- 12 -
4 各サービス業務・提携業務	- 12 -
(ア) 児童サービス業務	- 12 -
(イ) YA (ヤングアダルト) サービス業務.....	- 13 -
(ウ) 障害者・高齢者サービス業務.....	- 14 -
(エ) 多文化サービス業務.....	- 15 -
(オ) 地域サービス業務	- 15 -
(カ) レファレンスサービス業務	- 16 -
(キ) 企画展示・図書館行事等業務.....	- 16 -
(ク) 情報の収集・発信	- 17 -
(ケ) 広告事業.....	- 17 -
(コ) 電子図書館業務.....	- 17 -
(サ) その他業務.....	- 17 -
II 図書館の管理・運営に係る業務.....	- 18 -
1 事業運営人員体制の確保.....	- 18 -
(ア) 統括館長及び地区図書館長の配置.....	- 18 -
(イ) 各館長の職務	- 19 -
(ウ) 従事職員等の配置	- 19 -
(エ) 業務従事者の教育訓練 (研修) 等.....	- 19 -
(オ) ID 及びパスワードの貸与	- 19 -

2	各種計画及び報告	- 20 -
	(ア) 年間業務計画及び報告	- 20 -
	(イ) 月次事業計画及び事業報告	- 20 -
	(ウ) 広聴はがき等の報告	- 20 -
	(エ) その他の報告	- 20 -
3	個人情報保護及び情報公開	- 21 -
	(ア) 個人情報の取扱い	- 21 -
	(イ) 情報公開の取扱い	- 21 -
4	文書の管理・保存	- 21 -
	(ア) 文書の整理・保存・廃棄	- 21 -
	(イ) 電磁的記録の取扱い	- 21 -
	(ウ) 文書交換便	- 21 -
5	経理業務	- 22 -
	(ア) 会計業務	- 22 -
	(イ) 契約業務	- 22 -
6	広報	- 22 -
	(ア) 周知方法	- 22 -
	(イ) 掲示方法	- 22 -
7	環境対策への取組み	- 22 -
8	備品等の管理	- 23 -
	(ア) 備品及び図書館資料の管理	- 23 -
	(イ) リース品の管理	- 23 -
	(ウ) 消耗品の管理	- 23 -
	(エ) その他	- 23 -
III	施設や設備等の維持管理に関する業務	- 24 -
1	施設等の管理業務	- 24 -
	(ア) 施設管理業務の範囲	- 24 -
	(イ) 人員体制の確保	- 24 -
	(ウ) 修繕	- 24 -

2	安全・危機管理業務	- 24 -
	(ア) 日常的な巡視及び警備	- 25 -
	(イ) 事件・事故等緊急時の対応	- 25 -
	(ウ) 災害時の対応	- 25 -
3	その他	- 26 -
	(ア) 損害賠償責任	- 26 -
	(イ) 業務上知り得た情報の秘密保持	- 26 -
	(ウ) 業務の再委託の禁止	- 26 -
	(エ) 業務の引き継ぎ	- 26 -
IV	その他の業務（区が必要と認めた業務）	- 27 -
1	図書館システム管理・運用業務	- 27 -
	(ア) 課題管理（全般）	- 27 -
	(イ) トラブル・メンテナンス対応	- 27 -
	(ウ) 次期図書館システム更新準備業務	- 27 -
2	その他	- 27 -
	(ア) 運営業務準備	- 27 -
	(イ) 費用等の徴収	- 27 -
	(ウ) その他	- 27 -

I 図書館事業の実施に係る業務

1 窓口サービス提供時間及び業務時間等

以下のとおりとする。なお、区の業務上必要がある場合には、協議のうえ変更される場合がある。

(ア) 窓口サービス提供時間

東陽図書館 城東図書館	月曜日～土曜日	9時～21時
	日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日 (以下「祝日」という。)、12月28日	9時～19時
東雲図書館	月曜日～土曜日	9時～20時
東大島図書館	日曜日、祝日、12月28日	9時～19時

(イ) 業務時間

窓口サービス提供時間の30分前から業務を開始し、窓口サービス提供時間終了後15分程度をめやすに速やかに業務を終了する。

館内整理日及び特別整理期間は、別途協議する。

(ウ) 休館日

① 業務を要しない日

年末年始（12月29日～1月3日）

※ 必要に応じ、ブックポスト回収業務日を設ける。

② 館内整理日

毎月第3金曜日（ただし、祝日に当たる場合は前日）、1月4日

③ 特別整理期間（期間・日程等について別途協議する）

④ 上記以外に施設管理または図書館業務において必要とする日

2 図書館窓口等業務

図書館利用者サービスの根幹をなす業務であることの重要性を認識し、区が定める方法によって適切かつ確実に業務を行うこと。また、個人情報の取扱いには厳重な注意を払い、適切に管理すること。

(ア) 開館及び閉館業務

図書館の開錠・施錠、図書館システム等業務に必要な機器類の起動・シャットダウン、閲覧席の整備等、その他各館において開館・閉館準備に必要な業務を行うこと。また、複合施設における図書館については、必要に応じて施設管理者と調整を行うこと。

(イ) 利用者登録及び利用案内業務

- ① 必要な要件を満たしている個人利用希望者をコンピュータ上に登録し、個人貸出証「貸出カード」を発行する。
- ② 利用者登録の更新及び変更業務を行う。
- ③ 利用者が提出する「登録情報削除申請書」に基づき利用者登録の削除を行う。
- ④ 利用案内について
 - A) 利用者からの様々な問合せに対し、的確に回答や案内ができるようにする。
 - B) 新規利用者へ、図書館の利用方法やサービスについての案内を行う。
また、必要に応じて図書館ホームページや OPAC、電子図書館の操作説明等を行う。
 - C) 登録者の継続した利用に繋がるよう、積極的に図書館のサービスや行事等の広報を行う。

(ウ) 貸出・返却業務

※ 自動貸出機・自動返却機導入館は、通常は設置機器を使用する。

- ① 貸出及び返却にあたり、資料の状態を点検するとともに、不要物の除去、簡易な修理を行う等、必要に応じた処理を行う。
- ② 返却された資料は配架、または所蔵館へ移送する。
- ③ ブックポストの管理を適切に行い、トラブルを発生させないように常に心掛ける。
- ④ 他自治体からの相互貸借資料やその情報について、適切に管理を行う。
- ⑤ システム異常時は、区から予め示されている指示に従い、利用者対応等にあたる。

(エ) 配架・書架整理業務

- ① 配架
 - A) 返却処理の終わった資料を、各館毎の配列規則等に応じて、所定の場所に配架する。

- B) 新規受入資料・カウンターバック資料・展示資料等を所定の場所に配架する。なお、展示資料等は期間終了後の処理を適切に行う。
- C) 貸出可能な状態となった予約資料について、各館の予約棚に配架する。
- D) 新聞・公報・広報・雑誌等の逐次刊行物について、定められた処理の後、所定の場所に配架する。併せて保存期間等の管理も行う。

② 書架整理

- A) 書架のすべての資料を、各館毎の配列規則等に応じて正確に並べ、見やすく探しやすいように整理・整頓する。
- B) 書架整理は、開架資料については毎日、閉架資料については書庫の規模等に応じて適宜行う。その際に発見した汚破損資料、除籍・買換候補資料等は、資料管理業務に沿って適切に処理する。
- C) 状況に応じて適宜書架移動を行い、利用者の利用や出納等の支障とならないよう留意する。大規模な移動や場所の変更等は区へ事前に連絡し、協議する。
- D) 書架見出しは、時流に応じて適宜新規作成、変更、廃棄等を行い、利用者の利便性や関心に添うよう心がける。書架移動等による変更は、館内の配置図等に反映させる。

(オ) 出納業務

- ① 閉架資料・カウンターバック資料・特定の館内閲覧用資料等を所定の手続きにより出納し、閲覧又は貸出に供する。
- ② 予約棚にある貸出可能な状態となった予約資料について、適切な管理をしたうえで該当の予約者に貸出する。

(カ) 予約業務

正確な受付と予約情報を適切に管理すること。

- ① 資料の確保が出来た利用者について、所定の方法で速やかに連絡する。
- ② 貸出可能となった予約資料について、予約棚に配置し、来館時に速やかに引き渡せるよう、常に予約確保場所の整理整頓を心掛ける。
- ③ 区内未所蔵資料について、購入が必要と思われる図書は、自館の一次選定業務へ引き継ぐ。その他の図書については、他区市町村図書館や大学図書館等を調査し、相互貸借依頼等を行う。
- ④ 他区市町村図書館、大学図書館等からの相互貸借依頼について随時、検索、

貸出等を行う。

(キ) 延滞者への督促業務

- ① 個人情報の取扱いには厳重な注意を払い、未返却資料について区の提示した日程に従って督促を行う。
- ② 次に予約のある未返却資料については、随時督促を行う。
- ③ 返却延滞者に対して、確実な返却に繋がるよう、電話やカウンターでの対応を工夫する。

(ク) 貸出停止業務

- ① 長期未返却者の利用制限処分は、区が決定する。決定した利用者のデータ処理、窓口での対応等を適切に行う。
- ② 貸出停止者の延滞資料が返却されたら利用制限の解除を行い、区へ報告する。

(ケ) 事故届受付及び督促業務

- ① 利用者対応には注意を払いながら業務を行う。
- ② 原則として金銭での賠償は受け付けないが、対応が困難な場合は区と協議する。
- ③ 受付数を管理する。
- ④ 要綱に基づき督促を行う。
- ⑤ 事故届の提出から1年以上賠償がなされない利用者について、区へ報告する。

(コ) IC タグシステム管理及び利用案内

- ① BDS ゲートの管理を行う。また、センサー音が鳴った場合、利用者に対し適切な対応をする。
- ② 自動貸出機の管理及び利用案内を行う。また、レシートロールの補充を随時行う。
- ③ 自動返却機の管理及び利用案内を行う。
- ④ 予約棚システム関連機器の管理及び利用案内を行う。

(サ) 利用者用インターネット開放端末等の管理及び利用案内

- ① OPAC 端末・インターネット開放端末の管理及び利用案内を行う。
- ② 館内無線 LAN の利用案内を行う。
- ③ 機器類を適切に管理し、常に快適に使用できる状態を保つよう心掛ける。
- ④ 利用者へは常に目を配り、それぞれに合わせた利用ガイダンスを行う。

(シ) 複写機等利用者用機器の管理及び利用案内

- ① 複写機管理及び利用案内を行う。管理及び利用案内は著作権法等を遵守する。
- ② 利用者用視聴覚機器の管理及び利用案内を行う。
- ③ その他利用者用機器の管理及び利用案内を行う。
- ④ 機器類を適切に管理し、常に快適に使用できる状態を保つよう心掛ける。
- ⑤ 利用者へは常に目を配り、それぞれに合わせた利用ガイダンスを行う。

(ス) メールカーによる資料の移送準備及び受取業務

- ① メールカー運行状況を考慮して支障のないように移送資料の準備を行い、送られてきた資料等について速やかに処理を行う。
- ② メールカーの運転手とスムーズなコミュニケーションを心掛ける。

(セ) 配本車による資料の配送準備及び受取業務

- ① 配本車は指定の方法で予約し、区へ連絡する。
- ② 利用者ごとに配本資料等をまとめ、運行に支障のないよう配送準備を行う。
- ③ 回収した資料等については過不足を確認し、速やかに処理を行う。
- ④ 配本車の運転手とスムーズなコミュニケーションを心掛ける。

(ソ) 拾得物の管理業務

- ① 拾得物の発見、届出があった場合は、適切に保管すること。申し出があった場合は速やかに引き渡しを行い、保管期間を経過した拾得物については、適切な処理を行う。
- ② 貴重品については、必要に応じて警察へ届け出る等、適切な対応をする。

(タ) 問合せ対応業務

窓口や電話での問合せに対して、要点を素早く把握し、平易で分かりやすい説明と適切な対応に努めること。

(チ) その他

すべての利用者に対して、利用しやすい環境や快適なサービスを提供するための準備、点検、巡回と確認作業を行い、適切な対応に努めること。

3 資料管理業務

江東区立図書館が所蔵する資料について、適切に管理するとともに、区が提供する選書基準に基づいて、新規に受け入れる資料の一次選定、装備及び受入等を行うこと。

(ア) 図書資料等の一次選定業務

受け入れる図書資料、逐次刊行物及び視聴覚資料等の一次選定を行う。一次選定後は、区で二次選定を行い、最終調整・決定を行う。

(イ) 図書資料等の発注業務

購入が決定した図書資料、逐次刊行物及び視聴覚資料等の発注を行う。

(ウ) 図書資料等の装備業務

納品された図書資料、逐次刊行物、視聴覚資料等について、装備を行う。

(エ) 図書資料等の受入業務

装備業務完了後、図書館システムに受入の登録作業を行い、返却処理後、予約または配架業務へ引継ぐ。

(オ) 寄贈資料の受付等業務

寄贈資料の受付、選定、装備、受入業務を行う。

(カ) 除籍資料の一次選定及び処理業務

除籍候補資料の一次選定を行い、選定案を区に提出する。一次選定後は、区の二次選定結果に基づき除籍処理等を行う。

(キ) 資料の補修業務

利用者が常に快適に利用できるよう、資料返却時や書架整理時に資料の状態確認を行い、必要な場合は補修や買換え等を行う。

(ク) 図書資料等の請求記号修正業務

江東区立図書館が所蔵する図書資料等については、区の計画に基づき請求記号ラベル及び図書館システム登録の修正を行う。

(ケ) 資料の有効活用及び廃棄業務

除籍となった資料や寄贈資料等を効率的に再利用するため、定期的に江東区社会福祉協議会または希望する施設に提供している。区の指示により準備及び作業等に協力すること。また、廃棄する資料は区の分別方法に従い、適切に処理する。

(コ) 館内整理日の業務

開館中には行えない業務を計画的に行う。なお、1月4日は年末年始の休館後の館内整理日であるため、開館に備えた準備を怠りなく行う。

(サ) 蔵書点検業務

区が定める期間において毎年度1回蔵書点検を行い、不明資料及び除籍資料を確定させ、書架を適切に管理すること。なお、業務をスムーズに行うことができるよう、事前準備及び進行管理を十分行う。

4 各サービス業務・提携業務

本区の目指すべき図書館像実現のための直接的な業務であることを認識し、以下のサービス業務において区立図書館としてのサービス水準を維持しながら、新たな視点に立ち全区的なサービスアップを図っていく。また、地域の情報拠点として、利用者の課題解決のため民間事業者のもつノウハウや関係施設、学校、団体、ボランティア等と連携し、創意工夫をもって地域の多様なニーズに沿ったサービスを展開していく。

(ア) 児童サービス業務

「江東区子ども読書活動推進計画」に基づき、読書活動の推進を図るための適切な事業を行うこと。

① こどもの読書活動推進のための行事の実施

- A) こどもが読書に親しみや関心を持つきっかけづくりとして、おはなし会を行うこと。定例のおはなし会については、図書館の読み聞かせボランティアと協力し実施する。
- B) 映画会やお楽しみ会等、こども向けの行事を効果的に実施し、こどもが図書館に来館する動機づけを図ること。また、その後の図書館の継続利用に繋がるような工夫をした取り組みを行う。
- C) 「子ども読書の日」にちなんで、こどもが読書に親しみや関心をもつような行事を実施する。
- D) こどもの意見を聴く機会を設け、意見を反映した事業を積極的に実施する。

- ② 保育園、幼稚園、小学校等との連携事業及び学校図書館支援の実施
- A) こどもたちが日常的に本とふれあい、親しむ機会を提供するため、地域の保育園や幼稚園、小学校等と連携し、各施設からの要望には積極的に取り組み、真摯な対応を心がける。
 - B) サービスエリア内の小学校の一年生に対し、学校訪問等を行い、効果的な図書館 PR を行うこと。また、図書館見学を受け入れ、こどもたちの図書館への関心を高める取り組みを行う。
 - C) 各施設と積極的な交流を図り、図書館資料の団体貸出等を通して、こどもたちの調べ学習に対する効果的な支援を行う。また、団体貸出セットの選書を行うために、区が主催する会議に参加する。
- ③ ブックリストの作成・配布業務
- A) 読書活動及び図書館の利用を促進するための、図書館が推薦する本のブックリストを作成するために区が招集する会議に参加する。
 - B) 作成したブックリストについて、館内で配布するほか、サービスエリア内の区立小学校や区の指定する施設で配布すること。また、ブックリストの効果的な PR・活用に努める。
- ④ 児童コーナーのディスプレイ、展示等
- こどもたちが本に興味をもてるようなコーナーづくりを心がける。
- ⑤ 読み聞かせボランティア育成のための事業実施への協力
- 読み聞かせボランティア育成のための養成講習会や勉強会等を、区と協力して実施する。
- ⑥ その他
- 上記以外にも、「江東区こども読書活動推進計画」の進捗状況や改定等により、新たな事業を展開する可能性があるため、状況に応じて区が進める事業に協力し、積極的に取り組む。

(イ) YA（ヤングアダルト）サービス業務

「江東区こども読書活動推進計画」に基づき、児童と成人の狭間におかれ、自己の確立に向けた模索や葛藤をバネに急激に成長を遂げる年代である YA 世代（中高生を中心とした 10 代の青少年）が、自ら読書に親しみ、複雑な現代社会に

順応して生きる力を身につけることができるよう、興味・関心を尊重しながら読書環境の整備や事業等の充実を図ること。

① イベント等の実施

- A) YA 世代を対象にしたビブリオバトルや、YA 世代の関心が高い「進路・職業」をテーマにしたイベントなど、創意ある事業を積極的に開催する。
- B) YA 世代の意見を聴く機会を設け、意見を反映した事業を積極的に実施する。

② 中学校・高校・大学等との連携と学校図書館支援の実施

- A) 地域の中学校・高校・大学等と連携し、各施設・生徒からの要望や意見を積極的に業務に取り入れる。
- B) 中学校・高校・大学の生徒や教員の職場体験、インターンシップ、研修、ボランティア等の受け入れを行う。
職場体験に来館した者並びに各図書館長が受入を決定した者に対して、奉仕業務、資料管理業務等の必要な指導を行う。受入にあたっては、「受入カリキュラム」を作成し区へ報告する。
- C) 総合的な学習の時間や、各教科の調べ学習に活用できる図書資料の団体貸出を行い、学校図書館を支援する。

③ ブックリストの作成・配布業務

- A) YA 世代の利用者に図書館が推薦する本のブックリストを作成するため、区が招集する会議等に参加する。
- B) 作成したブックリストについて、館内で配布するほか、サービスエリアの中学校や区の指定する施設に配布すること。また、推薦した図書の展示などを行い、ブックリストの効果的な PR・活用に努める。

④ YA コーナーのディスプレイ、展示等

- A) YA 世代の関心に合わせたディスプレイ、展示等を行い、図書館や本に興味を持てるコーナーづくりを心掛ける。
- B) YA 世代が、親しみやすく、わかりやすいコーナーづくりを心掛ける。

⑤ その他

区が実施する YA サービス事業に協力する。

(ウ) 障害者・高齢者サービス業務

通常の図書館利用に障害のある方へ向けた障害者サービス及び高齢者の生涯学

習支援等を目的とする高齢者サービスを実施すること。なお、サービスの実施にあたっては、区立図書館としての水準を維持し、さらに指定管理者がもつノウハウを活かした創意工夫ある企画を期待する。また、日頃から利用者と図書館との間にある社会的障壁を取り除くべく努め、合理的配慮ある対応を行うこと。

- ① 視覚障害者等へのサービス（対面朗読、録音図書・点訳図書貸出）
 - A) 利用登録及び利用に伴うサービスについては、各要綱等に基づいて行う。
 - B) 音訳者・点訳者等と連携し、適切なサービスの提供に努める。
 - C) 録音図書等の新着情報や図書館からのお知らせ等の原稿作成を行う。
- ② 宅配サービス
来館困難者への宅配サービスについては、要綱等に基づいて行う。
- ③ その他
 - A) 上記①②については、区と各館が連携して行うが、各館において利用しやすい環境の整備など、ニーズに合わせた独自の障害者・高齢者サービスの提供に努める。
 - B) 福祉施設や高齢者施設、学校・団体等との連携や事業の実施を通じ、利用者の満足度の向上に努める。

(エ) 多文化サービス業務

外国人向けの図書充実に加え、外国の文化に触れる読書環境の整備として、企画展示や自主企画の開催等により外国人のみならず、一般の利用者も多様な文化に触れる機会を創出していく。

- ① 区及び地域の特性を踏まえた外国語による資料（パンフレット等）の収集を積極的に行う。
- ② 日本人と外国人の相互の多文化理解に役立つ情報提供を行う。

(オ) 地域サービス業務

地域住民や団体等と強固な関係性を築くとともに、地域の特徴や課題を的確に捉え、地域性や利用者ニーズに即したサービスを展開することで、地域に根差した図書館づくりを実現させる。

- ① 地域の情報拠点機能の拡充を図り、地域に関する情報収集及び情報発信を積極的に行う。
- ② 図書館と地域が連携し、地域人材の活用を図る。

(カ) レファレンスサービス業務

レファレンスとは、利用者の資料選択や情報収集を助けるため、図書館が「人的援助（そのための手伝いをする事）」を行うことをいう。

レファレンスは、貸出と並び資料と利用者を結ぶ重要な業務であるが、寄せられる「質問」に「回答」するだけがレファレンスではない。書架案内や蔵書検索等、他のフロアワークがレファレンスにつながる可能性も十分考慮して、利用者からの様々な問合せや相談には丁寧に対応するよう、日々の業務を行うこと。

また、業務従事者が知識や情報量を増やし、より良い回答を提供できるよう、指定管理者による研修等に努める。

- ① 利用者の相談内容・意図を的確に把握し、資料に基づいた正確な回答及び紹介をする。(江東区立図書館の Web レファレンス含む)
- ② 江東区立図書館の所蔵資料以外に、他の公共図書館、データベース、インターネット等も活用し、解決にあたる。
- ③ 大学図書館、専門図書館、類縁機関の紹介等を行うこと。必要に応じ、紹介状等は区から発行する。
- ④ 区の指定した項目を満たす書式を作成して回答を記録し、以後のサービス向上に活用すること。また、区の求めに応じて記録を提出する。
- ⑤ 区の指定する統計を作成し、提出すること。結果を今後のサービス向上に反映させる。

(キ) 企画展示・図書館行事等業務

図書館利用の促進及び利用者の満足度の向上を図るため、指定管理者の創意工夫による下記のテーマのような企画展示・図書館行事等業務を実施すること。

なお、各企画展示・行事等の計画について、年次計画書及び月次計画書を事前に区へ提出すること。また、実施結果については、区の求めに応じて記録を提出する。

- ① 「読書週間」等時節にふさわしいテーマ
- ② 江東区にゆかりのある著名人等のテーマ
- ③ 地域性や利用者の特性を鑑み、各館の個性を表現できるテーマ

- ④ 地域や利用者の課題解決に役立つテーマ
- ⑤ 資料の利用促進に関するテーマ
- ⑥ 江東区立図書館全館で統一して行う行事については、区から提示する。

(ク) 情報の収集・発信

地域の情報拠点として郷土資料等を活用し、工夫を凝らした情報の収集と発信に努めること。

- ① 地域特性の理解と連携を強化する。
- ② 地域の魅力発信に協力する。
- ③ 工夫を凝らし、江東区立図書館をアピールする。
- ④ 各館における事業をアピールし、指定業務の事業効果を上げる。

(ケ) 広告事業

「江東区立図書館雑誌スポンサー制度実施要綱」・「江東区立図書館こどものほんスポンサー制度実施要綱」等に基づき、地域連携、資料の充実及び区民サービスの向上を図ることを目的とする広告事業を実施する。

- ① 雑誌スポンサー制度・こどものほんスポンサー制度
手引き等に基づき、必要な業務を行うこと。
- ② その他
区が実施する広告事業については、状況に応じて必要な業務を行うこと。

(コ) 電子図書館業務

区が運営する電子図書館について、サービスエリア内の学校や各種施設に訪問して利用説明会を実施する等、児童・生徒及び図書館来館困難者（障害者、高齢者、子育て世代等）の利用促進につながる取り組みを行う。

(サ) その他業務

- ① 大学図書館との協定に基づく連携
- ② 図書館での研修・実習の受け入れ
- ③ オンラインデータベースの利用促進
- ④ 指定管理者による自主企画事業の実施
- ⑤ その他の図書館サービス業務

II 図書館の管理・運営に係る業務

1 事業運営体制の確保

前述の業務が一貫して円滑に遂行できる人員を常時配置し、図書館法（昭和 25 年 4 月法律第 118 号）第 5 条に規定する司書資格を有する者を配置する。

業務従事者等は、部外者との区別を図るため、統一された服装及び名札を着用すること。また、異動等により業務従事者等でなくなった場合は、指定管理者は名札を速やかに回収し第三者に利用されることのないようにする。

(ア) 統括館長及び地区図書館長の配置

グループ内に統括館長 1 名、各館に地区図書館長 1 名を配置する。館長は、図書館法（昭和 25 年 4 月法律第 118 号）第 5 条に規定する司書資格を有する者が望ましいが、必ずしも限定しない。原則として、指定期間中の変更は行わないように努め、やむを得ない理由で変更する場合は、区と協議すること。なお、グループ内において統括館長、地区図書館長が共に不在にならないように調整を行うとともに、区の主催する連絡会議等に積極的に参加し、情報の共有を図る。

① 統括館長

統括館長はグループ内全館の運営、管理、利用者対応等の総責任者として、グループ内の地区図書館長と連携して業務を行い、区との連絡調整の責任を担う。なお、統括館長不在の場合は、グループ内の地区図書館長が代行する。

【統括館長の要件】

- A) 公立図書館での館長経験が 1 年以上あること。
- B) 江東区の目指す図書館像の実現に向けたビジョンを持っていること。
- C) 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。
- D) マネジメント能力及びリーダーシップを兼ね備えている。

② 地区図書館長

各館にそれぞれ地区図書館長（公立図書館での業務経験 1 年以上）を配置する。なお、統括館長を配置している館については兼ねることとする。

地区図書館長は館の代表として責任を担い、統括館長と連携を密にしながら館の運営、管理に当たること。なお、地区図書館長不在の場合は、あらかじめ館で不在時の代行者を定めておく。また、区の主催する連絡会議等に積極的に

参加し情報の共有を図る。

(イ) 各館長の職務

- ① 区及びグループ内の連絡調整、業務日誌等の提出及び報告
- ② 窓口業務の総括
- ③ 業務計画や窓口の混雑状況に応じた業務従事者の人員配置指示
- ④ 図書館コンピュータシステムの ID 及びパスワードの管理
- ⑤ 電子資料閲覧用の ID 及びパスワードの管理
- ⑥ 江東区立図書館条例施行規則及び各要綱等に規定する業務

(ウ) 従事職員等の配置

図書館に関する幅広い知識を有する図書館司書・司書補の資格を持つ職員を雇用し、下記に留意して安定的なサービス業務を行うこと。なお、地区図書館長の職務を代行する職員「業務責任者」（公立図書館での業務経験 1 年以上）を配置する。

- ① 長期的な雇用を図るため、給与・福利厚生等、良好な待遇の確保に努める。
- ② 従事者の雇用にあたっては、労働基準法その他労働関係法令を遵守する。
- ③ レファレンスやフロアワーク、選定・除籍等の蔵書管理、各サービス業務、各種行事の企画や図書館の広報などに力量を有する者をバランスよく配置し、区が主催する担当者会議へ出席する。

(エ) 業務従事者の教育訓練（研修）等

図書館に関する教育訓練を十分に実施すること。また、傷病者が発生した場合の応急手当等の対応に備える。

(オ) ID 及びパスワードの貸与

指定管理期間中、区は指定管理者に対し、従事者名簿に基づき業務用画面の起動用個人 ID と個人パスワード、その他業務に必要な ID とパスワードを貸与する。指定管理者は、区に預り証を提出し、管理に細心の注意を払うよう指導する。区は従事者名簿の変更にもとづき起動用個人 ID 及び個人パスワードの削除または貸与を行う。なお、貸与された ID 及びパスワードの管理に起因して区に損害を与えた場合は、賠償の責任を負うものとする。また、取扱いについては、「業務上知り得た情報の秘密保持」を厳守すること。

2 各種計画及び報告

(ア) 年間業務計画及び報告

- ① 毎年度、指定事業に関する業務計画書及び収支計画書並びに職員現員表を作成し、前年度の3月末までに区の承認を受けること。
- ② 年間の計画に変更が生じた場合は適宜区に報告を行う。
- ③ 毎年度終了後30日以内に、年間の業務報告関係書と収支報告書を作成し区の承認を受けること。
- ④ 年1回の蔵書点検終了後、7日以内に蔵書点検終了報告書を区に提出する。
- ⑤ 利用者のニーズを的確に把握し、図書館の良好な運営に資するため、利用者に対するアンケート調査を実施する。対象者、調査期間、調査方法、調査項目等については、本区及び指定管理者の協議の上決定する。

ただし、指定管理者に代わって、本区がアンケート調査を行う場合は、これに協力する。

⑥ 自己評価の実施

アンケート結果等を参考に年1回自己評価を実施し区へ報告する。

⑦ 第三者評価の実施

指定間期間中（最終年度を除く）に1回以上、第三者評価機関による評価を受け区へ報告する。

(イ) 月次事業計画及び事業報告

統括館長はグループ各館を取りまとめ、毎月の施設管理計画及び事業計画を2か月前の月末までに、また、利用状況統計や事業報告等については翌月10日までに区の指定する方法で提出すること。

(ウ) 広聴はがき等の報告

利用者の自由意見、要望を常時把握し、実現可能なものは適宜反映させること。また、区長への手紙、図書館への手紙（投書箱）、図書館へのお問合せ（メール）等の回答が必要なものの対応は、手引きに沿って処理する。

(エ) その他の報告

- ① 職員配置及び異動についての届出及び事件事故等、施設管理運営上で必要なことは適宜、区に報告を行い、届出書又は報告書を提出する。
- ② 毎日の業務終了後、業務日誌及び入館・退館報告書を記入し、各館長の責任

の下に保管する。なお、各館長は月分をまとめ統括館長へ報告する

3 個人情報保護及び情報公開

(ア) 個人情報の取扱い

- ① 業務の遂行に当たっては、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第57号）等の規定を遵守し、個人情報を適切に管理し、そのための管理体制を整える。
- ② 利用者の個人情報の取扱いについては、職場研修を行い個人情報保護の重要性を徹底する等、取扱いには万全の措置を講ずる。
- ③ 個人情報の取扱いについては、指定管理期間終了後も同様とする。
- ④ 個人情報の取扱いに関して事故があった場合は、速やかに区に報告し、対処する。

(イ) 情報公開の取扱い

指定管理者が行う管理業務及びこれに付随する事務は、「江東区情報公開条例」（平成13年3月14日条例第3号）等の規定に従い、情報公開の対象となるため、区の情報公開制度に基づき、必要な措置を講じること。

4 文書の管理・保存

(ア) 文書の整理・保存・廃棄

図書館の管理運営業務を行うに当たり、作成及び取得した文書類を整理して保存し、適正に文書管理を行うこと。

- ① 指定期間満了時などに次期指定管理者又は区に円滑に引き継ぐ。
- ② 文書類は、区が指示する期間適切に保存し廃棄する。

(イ) 電磁的記録の取扱い

江東区における「情報セキュリティ対策基準」の規定に基づき、適切に処理すること。

(ウ) 文書交換便

区役所文書交換便の受渡しを行うこと。

5 経理業務

(ア) 会計業務

指定管理料を財源とした指定管理業務に要する経費を積算し、収支計画書によって適切な経理事務を行うこと。

- ① 経理業務を行うにあたって、指定管理者が属する法人等の会計とは別に会計を設け、区が指定する収支項目によって管理する。
- ② 区が関係書類の開示や監査の受入れを求める場合はそれに応じる。

(イ) 契約業務

施設管理に伴う各種契約業務について、関係法令等を遵守すること。購入、請負その他の契約をするときは、競争に付するなど区が行う契約手続の取扱いに準拠するよう努める。

6 広報

(ア) 周知方法

- ① 図書館ホームページや区報等の活用、パンフレットやポスターの作成等により、利用案内や各種事業等のPRを区と協力し積極的に行う。
- ② 図書館から情報を発信するために、館独自の情報紙の発行や地域連携のイベント等を企画・実施すること。その際、事前に区へ報告するとともに、広報物には図書館名と発行元である指定管理者の明示を行う。
- ③ 地域の情報拠点として、行政資料・地域情報に関する展示や掲示等を行う。

(イ) 掲示方法

江東区立図書館内掲示物の取扱基準を参考にする。

7 環境対策への取組み

地球温暖化対策の推進に関する法律（平成10年法律第H7号）及びエネルギーの使用の合理化に関する法律（昭和54年法律第49号）に係る取組みを行う。

- ① 江東区が取り組む地球温暖化対策に対し、創意工夫をもって協力する。
- ② エネルギー使用量の報告等に協力する。

8 備品等の管理

(ア) 備品及び図書館資料の管理

- ① 施設の運営に支障がないように貸与備品及び図書館資料（以下貸与備品等という。）については注意を持って適切に管理するとともに、一件当たり30万円（消費税及び地方消費税を含む。）以上の修繕については区と協議する。
- ② 指定管理者は、故意又は過失により貸与備品等をき損し、又は滅失したときは、必要に応じて弁償し、又は自己の費用で当該貸与備品等と同等の機能及び価値を有するものを購入もしくは調達する。
- ③ 貸与備品等で廃棄等が生じる場合は事前に区へ報告する。
- ④ 貸与備品は区の帰属とし、備品台帳により管理するとともに、年1回使用状況等を把握する。
- ⑤ 区が準備した貸与備品のほか、1件当たり5万円以上の備品を購入する場合は、区と協議する。
- ⑥ 指定管理者が独自に設置する備品等については、表示するとともに一覧表にまとめて管理し、指定期間の終了時には撤収する。
- ⑦ 指定管理者は、貸与備品等を適正に使用し、通常の使用により消耗したものを除き、指定期間の終了時には、開始時の状態で返還する。

(イ) リース品の管理

区が調達したリース品、図書館システム機器及びインターネット機器等について、適正に管理を行い、不具合が生じた場合は速やかに区に報告すること。

(ウ) 消耗品の管理

図書館運営に必要な維持管理用の消耗品（1件当たり5万円未満）を調達するとともに、施設管理・事業運営に支障のないよう適宜補充・更新を行うこと。

(エ) その他

物品等の調達に際し、可能な限り、区内中小企業、障害者就労施設等からの調達に努めること。

Ⅲ 施設や設備等の維持管理に関する業務

1 施設等の管理業務

指定管理者は、法令及び区が定める基準に基づき、利用者の安全に万全を期すとともに、施設の運営に支障のないように管理すること。また、複合施設等においては、各併設施設との連絡調整を図りながら常に良好な管理状態を保つこと。

(ア) 施設管理業務の範囲

- ① 図書館敷地内の清掃業務、環境衛生管理業務、植栽管理業務
- ② 廃棄物の管理及び処分
- ③ 電気設備、機械設備、昇降機、消防設備、その他付帯設備等の保守点検
- ④ 警備（機械警備の場合は、設置、点検、保守管理等を含む）の実施
- ⑤ 防災防火管理者の配置、消防法等関係法令に基づく消防計画作成、届出、消防訓練及び査察への対応
- ⑥ 監視カメラ設置館における監視カメラの管理及び運用
- ⑦ その他、施設及び設備の維持管理に関する業務

(イ) 人員体制の確保

施設を適切に管理運営するために、館内環境の維持と、それに伴う必要な人員体制を確保すること。

(ウ) 修繕

破損・故障等を発見した場合、速やかに区に報告するとともに、小破修繕（1件当たり30万円未満）については指定管理者で修繕を行う。そのほかに修繕を必要とする場合は別途区と協議する。

2 安全・危機管理業務

図書館敷地内における安全確保と危機管理において、区及び建物管理者と連携のうえ適切な対応を行うこと。また、それに伴う連絡体制を万全のものとする。

(ア) 日常的な巡視及び警備

- ① 利用者が安心して利用できる施設環境確保のため、施設内外の巡回を随時行い、状況を把握する。
- ② 図書館の利用目的に沿わない行為や、他利用者の迷惑行為については、注意・指導を行うなど館内の秩序維持に努める。
- ③ 図書館の秩序の維持のために、必要と判断される場合には、江東区立図書館条例施行規則第4条の規定に基づき、区と協議の上、入館を制限することができる。
- ④ 日常的に防犯に努めるとともに、緊急時に迅速な対応ができるように防犯体制を整える。

監視カメラ設置館は、「江東区監視カメラの設置及び運用に関するガイドライン」及び「江東区立図書館における監視カメラの設置及び運用に関する要綱」に基づき、適切に運用する。

(イ) 事件・事故等緊急時の対応

- ① 業務の履行に際し、緊急又は区の判断を仰ぐ必要が発生した場合は、地区図書館長は統括館長と速やかに協議し、適切な対応を図るとともに区へ連絡する。
- ② 救急法、応急措置及び医療機関、家族への連絡等の対処方法等にかかる事故対応マニュアルを予め作成し、区に提出するとともに、業務従事者への周知徹底を図り、緊急時に適切な対応を行えるよう研修等を行う。
- ③ 救急薬、緊急連絡先一覧等を施設要所に備える。
- ④ 常日頃から連絡・協力体制を構築しておく。

(ウ) 災害時の対応

- ① 地震・火災等に備え、防災管理体制を整えるとともに、非常事態が発生した場合には、施設管理者として必要な措置を行う。
- ② 災害発生時に備え、予め防災管理体制や避難経路等を定めたマニュアルを作成する。
- ③ 防火防災管理者を定め、消防計画に基づき、施設管理者のもと消防訓練に参加する。

3 その他

(ア) 損害賠償責任

- ① 指定管理者及びその職員等の故意又は過失により、区又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。
- ② 指定管理業務遂行に際して区が損害を受けた場合、区の責に帰する場合を除き、指定管理者の責において、その損害を賠償しなければならない。
- ③ 帰責事項の所在が不明な事例が発生した場合は、個別に区と協議する。
- ④ 指定管理者は、「特別区自治体総合賠償責任保険」と同等以上の保険に加入する。

(イ) 業務上知り得た情報の秘密保持

指定管理者及びその職員等は、業務上知り得た情報を第三者に漏えい、開示しないこと。第三者には関係業界や団体を含む。また、本指定管理業務遂行以外の目的に使用してはならない。これらのことは、指定管理期間終了後においても同様とする。

(ウ) 業務の再委託の禁止

指定管理者は、区と協議のうえ業務の一部を第三者に委託することはできるが、業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託することはできない。

(エ) 業務の引き継ぎ

指定管理者の変更があった場合には、次期指定管理者が円滑かつ支障なく業務を遂行できるよう引継ぎを行う。

IV その他の業務（区が必要と認めた業務）

1 図書館システム管理・運用業務

（ア）課題管理（全般）

図書館システムに関する課題解決のために区が主催する検討会等に参加し、図書館システムにおけるサービス向上のために協力すること。

（イ）トラブル・メンテナンス対応

システムの担当者を配置し、問合せ対応や担当者会議へ出席し、情報の共有を図ること。なお、図書館システムに関するトラブルが発生した場合は、区への速やかな報告と指示を仰ぐこと。また、メンテナンスを実施する場合は、区の指示に従い、準備及び対応を十分に行うこと。いずれも利用者への周知を徹底し、問合せを受けた際の丁寧な対応につなげる。

（ウ）次期図書館システム更新準備業務

図書館システムの更新に際しては、機器の設置や運用環境の整備等区が行う業務に協力すること。

2 その他

（ア）運営業務準備

施設管理に要する官公庁届出関係業務や、施設設置者として区が行う届出関係業務に協力すること。

（イ）費用等の徴収

- ① 図書館法の趣旨に鑑み、入館料その他図書館資料の利用に係る対価は徴収することはできない。
- ② 指定管理者が実施する事業において、区と事前に協議し承認を受けたもの以外は原則費用を徴収することはできない。
- ③ 利用者が著作権法の範囲内で各種複写サービスの提供を受けた場合に支払う複写料金については、ここでいう「費用徴収」（図書館及び図書館資料の利用に係る対価）には当たらない。

(ウ) その他

- ① 区内企業の活用及び障害者の雇用機会拡大に努める。
- ② 区が主催する担当国会議等に参加し、図書館サービス向上のために協力する。
- ③ その他、本書に定めのない事項については、区と協議を行うものとする。