

港区立みなと図書館

指定管理業務仕様書

令和2年7月

仕様書

本仕様書は、港区立みなと図書館の管理運営業務に関し、必要な事項を定める。

以下、港区教育委員会を「甲」、指定管理者を「乙」という。

1 基本事項

- (1) 履行期間は、指定管理期間（令和4年4月1日から令和6年3月31日まで）とする。
- (2) 乙は、本施設が区民の教育と文化の発展に寄与するために設置された施設であることを踏まえ、利用者の多様なニーズに応えられるよう効果的で効率的な管理運営を図るものとする。
- (3) 乙は、本施設の管理運営業務（以下「本業務」という。）の遂行に当たっては、関係法令等を遵守し、その適用及び運用は乙の責任において適切に行うこと。
- (4) 乙は本業務を完全に履行できる人員を配置し、業務従事者の勤務状況を把握するとともに、服務規律の向上に努め、本業務に遺漏がないよう、万全を期すこと。
- (5) 乙は、本施設が公の施設であることを踏まえ、その利用に関し、公平公正な取り扱いを心がけ、業務従事者への接遇教育等を徹底し、利用者から信頼されるべく業務に専念するように指揮、監督すること。
- (6) 乙は、区が設置する公共図書館としての役割を十分に職員に認識させるとともに常に業務知識の向上を図るよう努めること。
- (7) 乙は、良好な環境衛生の維持に努めるとともに、利用者の安全対策に万全を期し、事故・事件防止に関する必要な措置を講ずること。
- (8) 乙は、労働安全衛生に関する各種法令等を遵守し、業務従事者の安全管理にも十分な配慮をすること。
- (9) 乙は、本業務の一部を第三者に再委託する場合には、事前に書面で甲に申し出、承諾を得ること。
- (10) 乙は、常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況を確認のうえ、適宜報告すること。
- (11) 乙は、甲が本施設を利用して事業等を実施する場合、甲と十分な調整を図り、協力をすること。
- (12) 乙は、本仕様書に記載のない事項であっても、本業務に付随し、又は関連する事項については、甲と協議の上、誠実に履行すること。
- (13) その他、本仕様書の内容に疑義や新たな事項が生じた場合は、甲と乙は、協議の上、これを決定する。

2 本施設の休館日及び開館時間

(1) 休館日

図書館及び分室の休館日は条例第4条に定める日とする。

①図書館の休館日

ア. 年末年始

12月29日～1月3日

イ. 館内整理日

毎月第三木曜日（休日に当たるときはその前日）

ウ. 特別整理期間

館毎に年間 10 日以内。日程は別途、甲が定める。ただし、特別整理期間実施月の第 3 木曜日は、特別整理期間と重ならない限り開館とする。

エ. その他

- ・工事等により臨時休館する場合の業務については、別途甲が指示する。
- ・1 月 3 日、毎月第 3 木曜日及び特別整理期間は休館日であるが資料の整理等の業務を要する。

(2) 開館時間

図書館の開館時間は、条例第 5 条に定める時間とする。ただし、甲が乙に対し開館時間の変更協議を申し入れた場合に、乙は誠意をもって協議に応ずること。ただし、変更協議に際し甲は、十分な協議期間を設け乙との協議を行うこと。

① 図書館の開館時間

ア. 平日（月曜日～土曜日）

午前 9 時 00 分～午後 8 時 00 分

イ. 日曜日、祝日法に定める祝日（1 月 1 日を除く）、12 月 28 日

午前 9 時 00 分～午後 5 時 00 分

3 要員の配置

(1) 要員の配置

常時業務に支障のない人員を確保すること。特に、繁忙日、繁忙期、繁忙時間帯には、増員を行う等の措置を講じること。

(2) 業務担当の配置

本業務を円滑かつ適切に履行するため、館長のほか、副館長、雑誌担当、資料担当、児童担当、相互協力担当、視聴覚担当、利用者支援担当、システム担当及び施設管理担当など担当業務の役割を担うことができる職員を適切に配置すること。

(3) 要員の選任

- ①開館時間を通じ、館長又は副館長を常時配置すること。
- ②乙は、業務を迅速かつ的確に履行するだけでなく、図書館における風紀・業務規律を乱さない者を要員として選任すること。
- ③乙は、図書館が社会教育施設であることに留意し、来館者には親切・丁寧な対応ができる要員を選任すること。
- ④乙は、図書館利用者のプライバシー保護等について、「港区情報公開条例」（平成元年港区条例第 2 号）、「港区個人情報保護条例」（平成 4 年港区条例第 2 号、以下「保護条例」という。）および「個人情報保護に関する特記事項」（以下「特記事項」という。）の各条項に基づき、個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるとともに、守秘義務を完全に果たせる要員を選任すること。
- ⑤図書館業務に従事する要員については、「図書館員の倫理綱領」（日本図書館協会 1980. 6. 4）を業務内で遵守できる要員を選任すること。
- ⑥乙は図書館業務にあたる要員については、原則として「司書」の資格を持つか、図書館業務経験者を充てること。
- ⑦乙は業務履行にあたる要員については、原則として、社会保険等に参加させること。
- ⑧受託期間中、退職その他により任命した職員に異動があるときは、甲に事前に報告すること。
- ⑨甲は、業務履行にあたる要員の選任が不相当と認めた場合、乙に変更の措置を求め

ることができる。

⑩乙は、上記要求があった場合、誠意をもって対処すること。

4 事業計画書

- (1) 業務に必要な事業計画書（年間・月間）を定め、勤務表（月間）とともに甲に提出し、協議を行い、その協議に基づき誠実に業務を行うこと。
- (2) 業務は、要員配置を含めて、効率よく一体的に行えるよう連携を図り、柔軟かつ弾力的に対応すること。
- (3) 業務に対する図書館利用者の満足度については、甲が定期的に調査を行う。乙はその調査に協力するとともに、その調査結果に応じて必要な対処を行い、満足度の向上を計画的に図ること。

5 業務実績報告等

- (1) 月次ローテーション予定表
実施月の業務従事者（事務室、窓口、警備、設備管理、清掃）の月間ローテーション表を一覧表で作成し、前月末までに事前に甲へ提出すること。
- (2) 月次事業報告書
各種統計、施設維持管理報告、連絡事項その他事項を記載した月次報告書を作成し、翌月 10 日までに甲へ提出すること。
- (3) 港区立図書館指定管理者チェックシート
各項目について館長が業務のチェックを行い翌月の 10 日までに甲に提出して確認を受けること。
- (4) 業務日誌
乙は、館毎に業務日誌（窓口、警備、設備管理、日常清掃等）を備え日々施設の状況を記録すること。原則として 1 か月分を翌月の 10 日までに甲に提出して確認を受けること。
- (5) その他、甲が必要と認める事項について、甲の指示に従い報告すること。

6 責務

- (1) 乙の責務において、区民等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。
- (2) 乙は常に善良なる管理者の注意を持って業務を遂行し、業務の進捗状況について確認のうえ適宜報告すること。
- (3) 乙は図書館の保全に努め、施設の破損や美観を損なうことのないよう施設を使用するとともに、整理整頓や清掃等維持管理を十分に行うこと。
- (4) 乙は、業務基準書（「5 管理運営の基準」）の関係法令等を遵守し、その適用及び運用は乙の責任において適切に行うこと。
- (5) 乙および要員は、業務上知り得たことを第三者に開示・漏洩してはならない。第三者には関係機関や団体も含む。また、本業務遂行以外の目的に使用してはならない。これらのことは本契約終了後も同様である。
- (6) 甲は、乙および要員の責任による個人情報の漏洩が生じた場合、乙に対して適切な処置を取るよう求めることができる。
- (7) 個人情報の取扱いにあたっては、港区個人情報保護条例および特記事項の各条項の規定を遵守し、最大限の注意を払うこと。
- (8) 本業務履行の際は、許可された端末および記憶媒体のみを使用すること。
- (9) 端末は、本業務のみに使用すること。
- (10) 甲が許可したもの以外の什器等の持ち込み、使用は認めない。

- (11) 区の情報セキュリティ対策の指示に従うこと。
- (12) 港区では、港区環境方針に基づき、具体的な施策を推進している。乙は、区の実施基準に基づき省エネルギー・省資源を図り、環境に配慮して、業務を遂行するよう要員に周知徹底すること。

7 費用負担

- (1) 事務用什器、備品等
本業務の履行に必要な事務用什器、備品等（以下「備品等」という。）のうち「管理備品等一覧」に示すものは甲が乙に無償で貸与する。本業務の履行に必要な備品等で、「管理備品等一覧」に掲載されていないものは乙の負担により調達することができる。
- (2) 乙が備品等を調達した場合、乙の帳簿に記載し、当該備品等に乙の備品等であることを表示のうえ、甲の貸与備品と明確に区別して管理すること。
- (3) 指定管理料の清算
本業務に必要な光熱水費（水道料・電気料・ガス料）、修繕費及び職員人件費については、余剰金が発生した場合には返還を行う。ただし、事業運営費、施設管理費について、実績が見込みを下回ったり、目的が未達成であることによって発生した執行残額は、乙の創意工夫や経営努力による余剰金にはあたらないことから、清算・返金すること。

8 研修

- (1) 乙は、業務を適正かつ効率的に行うために、要員に対して研修をおこなうものとする。
- (2) 乙が上記研修を行う場合、甲に計画内容を提示し、事前に了解を得て、事後に確認を受けること。
- (3) 研修に要する一切の費用は乙の負担とする。

9 業務内容

I 図書館の運営

- (1) 開館・閉館業務、館内整理日の業務
 - ①開館
 - ア 開錠および機械警備解除
 - イ 留守番電話機能の解除
 - ウ 業務用端末等（カウンター廻り及び事務室）の起動
 - エ 新聞の整理・配架、保存
 - オ ブックポストへの返却図書等の整理・配架等及び誤返却資料の処理（視聴覚資料を含む）
 - カ カウンター回りの消耗品・お知らせ等の補充・準備（筆記用具・用紙等）及び清掃。
 - キ 日付印および返却日表示サイン等の確認・変更
 - ク 書架整頓
 - ケ 館内外の点検・整理（休館日等のサインの掲示、違法駐車・駐輪の甲への連絡など）
 - コ 郵便・宅配便等の受付・処理
 - サ 前開館日の未処理事項（引継ぎ事項）の確認・処理
 - シ 周知用ポスター・パンフレット・チラシ等の掲示

②閉館

- ア 閉館 15 分前から館内放送による周知および業務日報等に基づく館内点検の実施
- イ 利用者への閉館案内・退館確認
- ウ 当日の未処理業務の翌開館日への引継ぎ処理
- エ 機器類を含む館内の点検確認および業務用端末等の終了
- オ 留守番電話機能のセット
- カ 閉館等サインの掲示
- キ 消灯、施錠、機械警備セット

③館内整理日に行う業務

- ア 開館日に行うことが困難な作業（全資料のスキナー走査、点検未済リストによる棚あたり、所在不明資料および未返却資料調査、書架の整理整頓、蔵書および書架の清掃等）の実施
 - イ 消防訓練等必要な訓練の実施
 - ウ 業務に関連した研修等の実施
- ※館内整理日に行う業務内容は、あらかじめ区に提出する業務計画書へ記載しておくこと。

(2) カウンター業務

①利用者の登録事務

- ア 利用申込書（新規・変更・取消）の記載事項の確認
- イ 利用申込書の記載事項の電算入力および再確認
- ウ 利用カードの作成と利用方法の説明
- エ パスワード申込書の記載事項の確認と電算入力および再確認
- オ 「港区立図書館利用案内」等の配付と内容説明
- カ 利用カードの更新・紛失・変更・再発行および取消に関する業務
- キ 障害者・高齢者サービスの利用案内と登録処理
- ケ 団体の利用申込、利用案内

②貸出および返却処理

- ア 貸出および返却資料の確認
- イ 利用カード忘れに関する処理
- ウ 貸出資料の電算入力、貸出処理（返却期限の告知等）
- エ 返却資料の電算入力
- オ 利用者の返却遅延資料の告知確認、貸出期間の延期処理および貸出中点数の確認
- カ 返却資料の部門ごとの仕分け
- キ 他館資料の返却処理および予約回送資料の配送処理
- ク 宅配サービス利用者来館時における貸出・返却処理後の配送処理

③資料の予約処理

④相互貸借（他区・市町村も含む）・リクエストに関する業務

- ア 「本・雑誌・リクエストカード」および「視聴覚資料予約カード」の受領、内容確認、電算入力、再確認。
- イ 「本・雑誌・リクエストカード」および「視聴覚資料予約カード」の管理・保管
- ウ 予約資料の割当、回送。
- エ 予約資料の取消・変更に関する業務。
- オ 在架予約資料の書架からの回収業務（区内他館からの依頼を含む。）
- カ 相互貸借資料の受取・返却（延長貸出を含む）
- キ 予約資料の連絡に関する業務（インターネットの不通連絡を含む）

- ク 予約棚資料の管理（取置き期限を経過した資料の予約取消処理）
 - ⑤督促
 - ア 督促対象資料の点検・書架確認・督促
 - ・ 督促手段は、返却期限1週間後に電話・メールで、返却期限3週間後にハガキ（貸出停止通知）で行う
 - ・ 郵送料は乙負担
 - ⑥レファレンス・読書相談業務
 - ア レファレンス・読書相談の受付と内容確認
 - イ レファレンス・読書相談の対応、類縁機関の紹介
 - ウ 対応した場合の記録の作成
 - エ 不明な場合の対応（図書文化財課及び他館との調整）
 - オ 利用者が求める資料がない場合の甲への報告
 - ⑦カウンター周辺業務
 - ア 窓口等での利用者からの要望・苦情・提言等の対応
 - イ 区立図書館利用案内、区内官公署等の住所・連絡先等の案内
 - ウ 区内図書館並びに分室周辺の事業・催し物等の問合せへの対応
 - エ 自館返却図書資料の配架・整頓
 - オ 閲覧席・パソコンコーナー等の利用案内
 - カ CD等の試聴および鑑賞に関する業務
 - キ インターネットパソコンの利用に関する業務
 - ク CD-ROMおよびデータベース等の利用に関する業務
 - ケ 寄贈資料・紛失資料・貸出停止等に関する受付対応
 - コ 各種広報・おしらせ・催し物案内・ポスター等の配架・掲示等
 - サ 利用者用資料検索端末機（online public access catalog 以下「OPAC」という。）・自動貸出機の利用に関する業務（操作・利用案内、用紙補充等）
 - シ インターネットによる資料検索サービス（WEB-OPAC）の利用に関する業務（操作・利用案内等）
 - ス ブックディテクションシステム（BDS）警報発信時の対応
 - セ 複写機の利用に関する業務（操作・利用案内、用紙補充、領収書発行および機器故障時の対応）
 - ソ 雨天準備（置き傘や傘袋用意など）および老眼鏡等の貸出
 - ⑧各業務に伴う電話応対
- (3) 選書に関する業務
- ①図書選書
 - ア 週1回、合同選書会へ出席すること。
 - イ 合同選書会に臨むにあたり、収集方針と各館利用者要望を踏まえ、候補資料の選定を行うこと。
 - ウ 合同選書会で決定した各館分の内容の発注入力を行うこと。
 - エ 納品時の検品と確認を行うこと。
 - ②CD及びDVD選定
 - ア CDは2か月に1回、DVDは月1回、合同選定会へ出席すること。
 - イ 合同選定会へ臨むにあたり、選定基準と各館利用者要望を踏まえ、候補資料の選定を行うこと。
 - ウ 合同選定会で決定した各館分の内容の発注入力を行うこと。
 - エ 納品時の検品と確認を行うこと。
 - ③新聞、雑誌選定
 - ア 年1回、合同選定会へ出席すること。

- イ 合同選定会へ臨むにあたり、各館利用者要望等を踏まえ、候補資料の選定を行うこと。
 - ウ 日々検品を行い、納品遅れ、欠品がある場合は、納入業者に連絡し、納品させること。
 - エ それぞれの発売日に留意して速やかに配架し、利用に供すること。
- (4) 資料管理業務
- ①受入等資料の整理に関する業務
 - ア 図書の整理、電算データ登録
 - イ 視聴覚資料の整理、電算データ登録
 - ウ 雑誌（官報等定期刊行物を含む。）の受入・電算データ登録・整理（保存期間経過資料の整理業務を含む）
 - エ 寄贈資料の受付・整理
 - オ 受入資料等の確認
 - ②資料の除架・除籍に関する業務
 - ア き損本等の修理
 - イ 除籍候補資料の選定
 - ウ 甲が除籍を決定した資料のうち、リサイクルが可能な資料（甲が判断する）について、リサイクルシールの貼付、保管等に関する業務及び配架・整理・片付け等甲の指示する業務
 - エ リサイクル不可能な資料および保存期限を経過した新聞等の梱包・保管・搬出等甲の指示する業務
 - ③資料の装備
 - ア 資料の装備・補修（雑誌・視聴覚資料および寄贈資料を含む。緊急に装備が必要な場合も含む）
 - イ 視聴覚資料のクリーニング及び点検
 - ④16 mmフィルム及び映写機器等の管理
- (5) 蔵書点検
- ①日常の蔵書点検の実施
- (6) 児童サービス（ヤングアダルトサービスを含む）
- ①おはなし会・子ども会の実施に関する業務
 - ②ブックスタートの実施に関する業務
 - ③団体貸出に関する業務
 - ④体験学習・図書館見学・総合学習への対応
 - ⑤訪問図書館サービスに関する業務
 - ⑥必要に応じ学校図書館関係者連絡会への参加
 - ⑦港区立図書館児童サービスボランティアに関する業務
- (7) 視聴覚サービス
- ①館内視聴
 - ②映画会、子ども映画会等に関する業務
 - ア 年間計画の作成
 - イ 広報（周知用ポスター等の作成を含む）
 - ウ 消耗品等の手配
 - エ 試写の実施
 - オ 当日業務
 - カ 事業実施報告書の作成
- (8) 障害者・高齢者サービス
- ①声の図書サービス
 - ア 視覚障害者の利用登録

- イ 視覚障害者以外の利用案内及び担当図書館（三田図書館）への引継ぎ
- ウ 録音資料、再生機の受け渡し
- エ 対面朗読
- ②宅配サービス
 - ア 利用案内及び担当図書館（三田図書館）への引継ぎ
 - イ 来館者への対応
- (9) 館内の秩序の維持
 - ①巡回
 - ア 館内の巡回

書架、閲覧室等館内の巡回（居眠り・喫煙・携帯電話等館内禁止行為をしている利用者への注意・指導など）。なお、館内の巡回は午前・午後・夜間の1日3回以上行うこと。
 - イ 館周囲の巡回

違法駐輪・駐車等の注意・整理等

II 施設の維持管理

詳細は別紙「管理・保守業務の詳細一覧」を参照すること。

- (1) 建物（破損、汚損、雨漏）
- (2) 電気（配電・変電設備）
- (3) ガス
- (4) 水道（上下水道・トイレ）
- (5) 機械（自動ドア、エレベーター、貨物エレベーター、電動シャッター、自動ドア等）
- (6) 空調設備（エアコン、送風設備等）
- (7) 図書館施設附属設備及び物品の保守点検
- (8) 清掃
- (9) 植栽管理
- (10) 殺虫消毒
- (11) 機械警備
- (12) 照明器具
- (13) 廃棄物の管理・処分
- (14) 設備機器等の簡易な修繕業務（税込130万円未満の工事・修繕）

III 庶務事務

- (1) 管理業務
 - ①経理業務
 - ②労務管理業務
 - ③統計業務
 - ④用品・文具・備品の購入・管理
 - ⑤事業計画企画立案
 - ⑥文書管理
 - ⑦貸与備品等の管理
 - ⑧印刷物の作成・保管
 - ⑨苦情・要望への対応
- (2) 広報
 - ①区広報等へ記事掲載を依頼した場合等の校正
 - ②各館行事受付を「みなとコール」へ依頼した場合の連絡調整と甲への報告
 - ③取材等に関する甲への連絡等
- (3) 集会室等の貸出受付業務

- ①集会室等（集会室・多目的ホール）の申込受付
- ②甲へ申込書の送付
- ③貸出準備（貸出物品の準備等）
- ④貸出当日の対応（鍵の開錠・施錠）
- ⑤使用状況の管理
- (4) 拾得物の管理
 - ①館内外の紛失物の対応（拾得・引渡し・照会など）、保管及び管理
- (5) 館長会、担当者会への出席
 - ①甲が求めた場合の打ち合わせ会への館長等の出席
- (6) 館長業務
 - ①館内における指揮・監督業務
 - ②他機関との連携・連絡調整
 - ア 他図書館との連携・連絡調整
 - イ 地区総合支所等との連携・連絡調整
 - ウ 甲との連携・連絡調整
 - エ 学校・地域との連携・連絡調整
- (7) 防火管理に関する業務
 - ①防火管理者の設定
 - ②館長の防火管理者の資格取得、甲・消防への届出
 - ③消防計画の作成・届出
 - ④自衛消防組織の編成・届出
 - ⑤消防施設点検の実施、指摘箇所の改善（税込 130 万円未満の工事・修繕を含む）、甲への報告
 - ⑥消防査察等の対応
 - ⑦防災訓練の実施
 - ⑧関係部署との連携
 - ⑨その他消防署、甲への各種届出等
- (8) 港区環境マネジメントシステムに関する業務
 - ①港区環境方針への協力
 - ②要員への周知徹底
 - ③内部監査への対応
 - ④甲への報告書の作成等
- (9) その他
 - ①利用統計の報告
 - 指定の期日までに甲へ報告すること
 - ・事業実施状況、インターネットパソコン、データベース等利用状況、レファレンス件数は翌月初日まで
 - ・利用者の声は随時
 - ・その他特集本等の貸出数など甲が別途指示するものについてはその指示に従うこと
 - ②ポスター・各種掲示物の管理
 - ③図書館システムに障害等が発生した場合は、直ちに甲に連絡するとともに、甲の指示に従うこと。
 - ④16 mmフィルム及び同映写機器等の保全管理と貸出し対応を行うこと。

10 業務要領

- (1) 勤務の目的、任務をはっきり認識して服務すること。

- (2) 制服、エプロン等を着用する場合の費用は乙の負担とする。
- (3) 勤務中は必ず名札（館名・氏名を表示した名刺サイズのもの）を着用すること。名札は乙の費用負担とする。
- (4) 服装、態度に気を配り、利用者・来館者に対しては、親切・丁寧に接すること
- (5) 来館者の面会質問に対し、迅速・適切に対応すること。言葉づかいに注意し、言葉は明瞭にすること。また、無駄口をきかないこと。
- (6) 付き添いが必要な利用者が来館した場合、適宜、介助等を行うか甲に連絡し指示に従うこと。
- (7) 業務を履行するにあたり、十分な注意と誠意をもって甲と連絡調整を行い、その能力を十分発揮するよう努めること。
- (8) 業務を履行するにあたり、「港区立図書館運営要綱」、「港区立図書館個人貸出制限要領」、「港区立図書館図書整理基準」及び「港区立図書館業務マニュアル」等港区立図書館運営に関する各規定に従って実施すること。但し、上記各マニュアルに変更のある場合は、それに従う。

11 その他

- (1) 要員は、事故、災害等緊急事態が発生した場合は、区と協力し、利用者の安全を図るよう適切な行動をとること。
- (2) 乙は、指定管理期間が完了したとき又は指定管理者を解除されたときは速やかに甲の指示に応じて、責任を持って次の指定管理者へ業務を引き継ぐこと。引継ぎに際しては、書面等によるほか、次の指定管理者が現場での確認及び引継ぎを希望した場合には、業務に支障の無い限りこれに協力すること。また、乙の所有物を速やかに撤去し、甲から借り受けた施設及び備品等を現状に復して甲に返還しなければならない。
- (3) 本仕様書に定めのない事項または疑義ある事項については、甲と協議のうえ両者誠意をもって対応し決定するものとする。