

**江戸川区立図書館
(中央図書館他 9 館)**

指定管理者 管理運営の基準

平成 2 4 年 4 月

江 戸 川 区

目次

第1章	はじめに	1
第2章	施設の運営に関する業務基準	1
1	施設の利用に関する業務	1
(1)	基本要件	1
(2)	小岩図書館及び西葛西図書館付帯施設の貸し出し業務	1
(3)	中央図書館駐車場の貸し出し業務	1
2	利用料金の収受に関する業務	2
3	広報に関する業務	2
4	その他館の管理運営に必要な業務	2
(1)	入館及び退館への対応	2
(2)	急病等への対応	2
(3)	緊急時の対応	2
(4)	その他の業務	2
第3章	図書館の運営に関する業務基準	3
1	図書館管理業務	3
2	窓口サービス業務	3
(1)	開館・閉館作業	3
(2)	利用者登録等	4
(3)	資料の貸出・返却	4
(4)	ブックポストの管理	4
(5)	資料の返送	4
(6)	予約サービス	4
(7)	リクエスト及び他自治体図書館との相互貸借	5
(8)	団体貸出等に関する業務	5
(9)	レファレンスサービス	5
(10)	督促	5
(11)	複写サービス	5
3	企画事業実施業務	5
(1)	企画事業	6
(2)	自主事業	6
4	蔵書構築業務	6
5	資料管理業務	6
6	図書館システム管理業務	7
7	その他の業務	7
第4章	中央図書館の運営に関する業務基準	8
1	区立図書館の相互調整に関する業務	8
(1)	調整会議の運営	8
(2)	担当者会の開催	8
(3)	消耗品の取り扱い	8
2	図書館運営の連絡調整	8
3	業務報告の連絡調整	8
4	指定管理者間の調整	9

5	保存資料の管理	9
6	相互貸借サービス	9
7	障害者サービス	9
8	レファレンスサービス	9
9	学校図書館への協力	9
10	洋書の蔵書構築	9
11	予約状況の管理	9
12	講習室、研修室、視聴覚ホール等の有効活用	10
13	録音室、対面朗読室、作業室の適正管理	10
14	調査依頼への回答	10
15	図書館ボランティアの活用	10
16	全館に関わる業務及び物品調達	10
17	図書館オンラインシステムの統括管理	10
第5章	施設の維持管理に関する業務基準	10
1	備品管理業務	10
(1)	備品の管理	10
(2)	備品台帳	10
(3)	備品の帰属	11
2	小規模修繕業務	11
3	保守管理業務	11
(1)	建物の保守管理	11
(2)	その他設備の保守管理	11
4	清掃業務	11
5	保安警備業務	12
6	駐輪場及び駐車場の管理	12
第6章	経営管理に関する業務基準	12
1	事業計画書の作成業務	12
2	事業報告書等の作成業務	12
3	事業評価業務	13
(1)	利用者アンケート	13
(2)	施設の管理運営に対する自己評価等	13
(3)	施設の管理運営に対する区の監査	13
4	区及び関係機関との連絡調整業務	13
5	指定期間終了時の引継業務	13
第7章	施設の管理移行についての業務基準	13
1	施設の管理移行	13
2	図書館資料の選定・受入	13
第8章	その他	14
1	管理体制の整備等	14
(1)	管理運営体制	14
(2)	連絡体制	14
(3)	サービス	14
2	文書の管理	14
(1)	利用申請書の保管	14

(2)	記録の保管	14
3	保険への加入	15
4	個人情報の保護	15
5	環境への配慮	15
6	その他の留意事項	15

第1章 はじめに

本書の位置付け

本書は、江戸川区立中央図書館、小岩図書館、松江図書館、小松川図書館、葛西図書館、西葛西図書館、東葛西図書館、東部図書館、鹿骨コミュニティ図書館、清新町コミュニティ図書館（以下「本施設」という。）の管理運営に関し、江戸川区（以下「区」という。）が指定管理者に要求する管理運営の基準を示すものである。

指定管理者は、本書に示されている業務の基準を満たす限りにおいて、事業計画の作成を行うことができるものとするが、その際には「募集要項」等において示された諸条件を必ず遵守し、その他の内容についても十分留意して事業計画書を作成するものとする。

第2章 施設の運営に関する業務基準

1 施設の利用に関する業務

(1) 基本要件

開館時間及び休館日

施設の開館時間は、図書館条例施行規則別表第一に掲げるとおりとする。また、指定管理者は、区の承認を得てこれを変更し、開館時間を定めることができる。ただし、現行の図書館ごとの開館時間を短縮することはできない。

休館日は、図書館条例施行規則別表第二に掲げるとおりとする。また、指定管理者は、区の承認を得てこれを変更し、休館日に開館又は臨時に休館日を定めることができる。ただし、現行の図書館ごとの開館日数を臨時の休館日を除き縮減することはできない。それ以外については各館の状況をみて積極的な提案をすること。

(2) 小岩図書館及び西葛西図書館付帯施設の貸し出し業務

小岩図書館及び西葛西図書館には付帯施設があり、会議室等として利用することができる。

① 利用の受付及び利用申請書等の交付

指定管理者は、利用の許可を受けようとする者の申請を、条例及び規則で規定しているとおりに受け付け、利用料金を収受のうえ、利用承認書等を交付すること。

② 利用者登録

指定管理者は、施設予約システムにより、利用受付や個人及び団体登録の受付を行うこと。

③ 付帯設備の貸出及びセッティング

指定管理者は、利用者の申請により付帯設備を貸し出すこと。付帯設備は、利用開始時間までに倉庫より搬出し、すぐにセッティングできる状態にしておくこと。利用時間終了後には倉庫に片付けること。

④ 利用者との事前協議

指定管理者は利用者とは付帯設備の準備等について事前に協議し、円滑な施設利用に努めること。

(3) 中央図書館駐車場の貸し出し業務

- ① 指定管理者は、利用者の駐車場の利用受け付けに際して「駐車券」を交付すること。
- ② 指定管理者は、駐車場の利用終了時に利用料を徴収すること。

2 利用料金の収受に関する業務

中央図書館の駐車場利用料金、小岩図書館の集会室利用料金、西葛西図書館のギャラリーの利用料金は、条例及び規則で規定する額の範囲内で、指定管理者が設定する。指定管理者は、利用者が支払う利用料金を自らの収入とすることができるものとする。

指定管理者は、施設利用しようとする者の利用申請に基づき、収受した全ての利用料金について記録を作成することとする。

3 広報に関する業務

指定管理者は、施設のPR及び情報提供のために、区の了承を得て、以下の例を参考に積極的に必要な媒体を作成し、配布を行うこと。

- ① 企画行事などの区広報への掲載を行うこと。
- ② 施設案内リーフレットを作成し、配布すること。
- ③ 各事業のチラシ、館内催物情報紙等を作成し、配布すること。
- ④ 図書館ホームページおよびインターネットで広報すること。
- ⑤ 事業報告書又は事業概要、施設の業務等の紹介資料を作成し、配布すること。

4 その他館の管理運営に必要な業務

(1) 入館及び退館への対応

指定管理者は、来館者の利便性及び安全性に十分配慮すること。また、館内催事及び周辺のインフォメーションや迷子の対応等利用者のサービス向上に努めること。

(2) 急病等への対応

指定管理者は、本施設の利用者、来館者等の急な病気、ケガ等に対応できるよう、近隣の医療機関等と連携し、緊急時には的確な対応を行うこと。

(3) 緊急時の対応

指定管理者は、災害時緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保及び関係機関への通報等についての計画を作成し、緊急時には的確な対応を行うこと。また、災害時等に区が避難場所等として本施設を使用する必要があると認めるときは、区の指示に基づき、避難者を受け入れること。

尚、火災防止、人命救助等の緊急措置が必要な場合は、管理運営業務の範囲外であっても指定管理者の判断により臨機に対応し、江戸川区に報告し、報告書を提出すること。

(4) その他の業務

指定管理者は、閲覧席等の管理に努め、館内の秩序を維持すること。さらに館内は室温管理および巡回を含め、読書に適した環境を保つこと。

利用者の図書館利用に際しては、助言等を含め案内等のサービスを積極的に行うこと。また、利用者には図書館利用ルール順守等を啓蒙すること。

障害のある方を含め利用に際しては適切な介助に配慮すること。

他の図書館利用者への迷惑行為があった場合は、適切な指導（入館制限等の措置を含む。）を行うこと。

各種問い合わせや施設見学者への応接、苦情や要望への対応など、必要な対応を行うこと。また、区及び他の団体からの施設利用状況等に関する調査に対応すること。ただし、他の団体等からの照会については、区の承認を得て対応すること。

第3章 図書館の運営に関する業務基準

1 図書館管理業務

公の施設であることを常に念頭において公平な運営を行い、特定の団体等に有利あるいは不利になる運営を行わないこと。

- ① 図書館長を配置し、図書館管理業務を統括すること。
- ② 中央図書館及び他の区立図書館との連絡調整を行うこと。
- ③ 地域団体やボランティア等との連携を図ること。
- ④ 業務計画やカウンターの混雑状況に応じた業務従事者を配置すること。
- ⑤ 職員の専門性向上のため研修体制を整備すること。
- ⑥ 資料収集計画、事業実施計画を策定すること。

2 窓口サービス業務

江戸川区立図書館資料貸出事務要領・江戸川区立図書館障害者サービス要領等、各規定に基づき行うこと。利用者のニーズに的確に対応すること。

(1) 開館・閉館作業

開館前にサービスを提供できる体制を整えるとともに、閉館後は、速やかに図書館システムの停止等の作業を行うこと。

(ア) 開館前

- ① 各業務用パソコンの起動、自動貸出機、利用者用検索端末等の点検、起動を行うこと。
- ② 記載台やカウンターの整頓をすること。
- ③ ブックポストに返却された資料の処理を行うこと。
- ④ 取置期限切れ資料の予約取消処理を行うこと。
- ⑤ 新聞配架処理及び雑誌の配架確認を行うこと。
- ⑥ 郵便物の整理を行うこと。
- ⑦ 配架・書架整理を行うこと。
- ⑧ 館内・館外の点検、整理整頓を行うこと。
- ⑨ 雨天時の対応、利用者対応準備を行うこと。
- ⑩ 国旗、区旗掲揚を行うこと。

(イ) 閉館時

- ① 閉館放送、利用者退館誘導、確認を行うこと。

- ② 忘れ物点検を行い、台帳に記帳すること。
- ③ 機器類の電源遮断を含む館内の点検及び業務用パソコン、利用者用検索端末等の停止処理を行うこと。

(2) 利用者登録等

利用者貸出券の交付及び再交付並びに利用者情報の登録、更新、変更、抹消等の処理を行うこと。

- ① 利用申込書の記載事項の確認、登録処理を行うこと。
- ② 利用申込書に基づき貸出券の交付と利用方法の説明を行うこと。
- ③ 有効期限後の貸出券交付要件確認、利用者登録の更新処理を行うこと。
- ④ 利用者登録事項の変更処理を行うこと。
- ⑤ 貸出券の盗難や交付要件を満たさなくなったことなどに伴う利用者登録の抹消処理を行うこと。
- ⑥ 貸出券の紛失等に伴う再交付処理を行うこと。

(3) 資料の貸出・返却

- ① 所蔵資料および予約取置資料の貸出を行うこと。
- ② 返却資料の状態の確認、返却処理及び要修理資料の処理を行うこと。
- ③ 予約割あたり資料の引き抜き、回送処理を行うこと。
- ④ 他館資料の返送処理を行うこと。
- ⑤ 貸出資料の汚破損、紛失に伴う弁償の処理、対応を行うこと。
- ⑥ 利用者への返却遅滞資料確認及び貸出中資料点数の告知を行うこと。
- ⑦ リクエストの受付を行うこと。ただし、受付は図書・雑誌に限る。
- ⑧ B D S (book detection system) 作動時の対応を行い、(中央図書館、小岩図書館、松江図書館、東葛西図書館、東部図書館) 未処理資料がないか等の確認を行うこと。
- ⑨ 貸出券の不携帯に関する処理を行うこと。
- ⑩ 貸出期間延長に関する処理を行うこと。

(4) ブックポストの管理

適宜、返却資料の処理を行うこと。また、年末年始等の休館の間、ブックポストの利用に不都合が生じないように配慮すること。なお、開館中は使用できないように閉じておくこと。

(5) 資料の返送

他館から返送された資料及び他館へ返送する資料の処理を適切に行うこと。なお、資料を返送するための交換便は、現在1日2回行っている。

(6) 予約サービス

窓口で利用者から依頼があった場合は、資料の予約及び予約の取り消しを行うこと。なお、予約された資料の取置きができたなら電話等により予約者へ連絡すること。また、インターネット経由で予約が可能なことも案内すること。

(7) リクエスト及び他自治体図書館との相互貸借

区立図書館で所蔵していない資料のリクエストを受け付けた場合は、購入又は東京都第5ブロック・他自治体および東京都立図書館、国立国会図書館からの借用等によりすみやかに対処すること。また、他自治体の図書館との相互協力を行うこと。

(ア) リクエストへの対応

- ① リクエストの受付、内容確認及び入力を行うこと。
- ② リクエスト資料購入の検討を行うこと。
- ③ 他自治体図書館の所蔵調査、借用依頼を行うこと。
- ④ 相互貸借資料を受け取り、利用者に貸し出すための装備等の処理を行うこと。
- ⑤ リクエスト資料の貸出に関する業務を行うこと。
- ⑥ 相互貸借資料の返却を行うこと。
- ⑦ リクエスト申込書等の管理を行うこと。

(イ) 他自治体図書館への貸出

- ① ファックスでの予約依頼の受付、内容確認および入力を行うこと。
- ② 取置きされた資料の内容確認および貸出処理を行うこと。
- ③ 未返却、弁償などの対応を含め、返却処理を行うこと。
- ④ 相互貸借依頼書の管理を行うこと。

(8) 団体貸出等に関する業務

- ① 団体の登録、更新の周知、処理を行うこと。
- ② 団体貸出用図書を選定に対する相談を受けること。
- ③ 貸出・返却処理を行うこと。
- ④ 貸出資料の汚破損、紛失に伴う弁償の処理・対応を行うこと。
- ⑤ 配送計画の作成を行うこと。

(9) レファレンスサービス

江戸川区立図書館運営方針に基づき、利用者の求めに応じてレファレンスサービスを行うこと。なお、館内資料での対応が困難な場合は、中央図書館に引き継ぐこと。

(10) 督促

資料の延滞者に対して、窓口、電話、はがき等で督促を行うこと。特に、返却待ちの利用者がいる資料については、代替資料の提供も含め適切に対応すること。

(11) 複写サービス

利用者からの申請により、著作権法の範囲内で図書館資料のコピーサービスを有料で行うこと。尚、指定管理者は利用者が支払う利用料金を自らの収入とすることができるものとする。

※ただし、複写サービス用のコピー機は、指定管理者が用意すること。

尚、長期継続契約でコピー機のリース契約に残期間のある図書館については、区と協議すること。

3 企画事業実施業務

地域文化の拠点として、区民の具現的ニーズや潜在的ニーズに応え、地域コミュニティを醸成する核となる魅力ある図書館にするため、以下のような企画事業及び自主事業を積極的に実施すること。

(1) 企画事業

- ① おはなし会・映画会・子ども会・ブックスタート等の赤ちゃんから児童・生徒を主たる対象とした行事を企画・実施すること。
- ② 図書館資料や情報と利用者を結び付ける、子ども向けおよび大人向けの行事や展示等を企画すること。また、内容によって全館で協力・合同に実施すること。
- ③ 夏休み等の学校休業期間中に対応した事業を実施すること。
- ④ 読書の幅を広げ、貸出促進にも繋がるテーマを決めた資料の展示を随時実施すること。
- ⑤ いままでの図書館にとらわれない新たな事業を実施すること。
- ⑥ 利用者が図書に親しめるよう、室内装飾を含めて読書環境を整えること。

(2) 自主事業

併設する視聴覚室、ギャラリー、コミュニティ会館を利用し、展示や講座講習、講演会等の事業（有料事業を含む）を実施すること。民間のノウハウを活かし、新たな事業を積極的に展開すること。

4 蔵書構築業務

(ア) 資料の選定

江戸川区立図書館資料収集方針・選定基準に基づいて資料を選定し、購入・受入・登録・装備・配架を行うこと。選定した資料は月毎に区へ報告すること。

(イ) 資料の除籍

除籍基準等に基づき除籍・廃棄・リサイクル・保存資料の中央図書館への送付等を行うこと。尚、リサイクルについては資料リサイクル基準に基づいて行うこと。

(ウ) 区の承認

資料の購入及び除籍については、区の承認を得て実施すること。尚、図書館資料の購入に要する経費については区が指定管理者と別途契約し、必要額を概算払いにより支出する。

5 資料管理業務

(ア) 書架整理・破損資料の補修

受入資料や返却資料等を所定の書架に配架するとともに、適宜、書架の整理整頓を行うこと。破損した資料を発見した場合、軽微な場合は適切な補修を行うこと。

なお、利用に供せない程度の汚損、破損を発見した場合は、廃棄または買い替えなど適切な処理を施すこと。

(イ) 蔵書点検（年1回全資料点検）

区からの指示により蔵書点検を行い、併せて書架整理、不明資料の探索等を行うこと。なお、特別図書整理期間は年間7日以内とし、休館とする。その際利用者に対し、特別図書整理期間の事前告知を徹底すること。

(ウ) 破損・紛失資料の弁償処理

資料の汚損、破損、紛失は弁償の対象となるので、利用者に確認の上、処理すること。

(エ) 寄贈資料の処理

図書の寄贈の申し出を受けた場合は、江戸川区立図書館資料収集方針・選定基準に基づき、適切に処理すること。当該館では受け入れしない寄贈資料のうち資料評価の高いものについては中央図書館と協議し、中央図書館での受け入れを判断すること。

6 図書館システム管理業務

(ア) 図書館オンラインシステムを管理し、関係機器の維持・管理を行うこと。なお、システムの異常を確認したときは、速やかに区に連絡し、指示を受けること。

(イ) 図書館オンラインシステムによる以下に示す運用業務のほか、図書館運営に必要な処理を行うこと。

- ① マーク取得、登録を行うこと。(中央図書館が実施、一部地域館が実施)
- ② ローカルデータの取得、登録を行うこと。(中央図書館が実施、一部地域館が実施)
- ③ 発注データ送信作業を行うこと。(中央図書館が実施、一部地域館が実施)
- ④ 督促メールの管理を行うこと。(中央図書館が実施、一部地域館が実施)
- ⑤ 督促はがき作成を行うこと。

(ウ) 図書館ホームページの以下に示す管理運用を行うほか、図書館運営に必要な処理を行うこと。

- ① 図書館ホームページの全体管理 (中央図書館のみ)
- ② 地域館のコンテンツ情報管理、取りまとめ (中央図書館のみ)
- ③ 図書館統計データ、その他必要な情報提供 (中央図書館のみ)
- ④ 館の情報提供、行事の掲示、自主事業の掲示
- ⑤ 図書館ホームページはCMS (コンテンツマネジメントシステム) を利用したコンテンツの作成、更新及び改善を行うこと。
- ⑥ 指定管理事業者の提供するWEBページは、図書館ホームページと機能連携すること。

(エ) 利用者用インターネット閲覧端末の管理運用を行うこと。(区が所有する利用者用インターネット閲覧端末は中央図書館、小岩図書館、東部図書館のみ) ※東部図書館は平成24年度に導入予定

7 その他の業務

(ア) 区立図書館の統計・調査に必要な資料を区へ提出すること。

(イ) 区立図書館の各種担当者会議に出席すること。

(ウ) 関係機関及び関連団体で行われる会議その他については、指定管理者の負担で出席すること。尚、東京都立中央図書館等の外部機関が行う研修については、指定管理者が必要と考えられるものについて、区の承認を受け、指定管理者の負担で受講すること。

(エ) 業務開始前に図書館システムの習熟性を深めるための研修を指定管理者の責任において実施し、事業開始後は職員の専門性向上のための研修も合わせ必要に応じて実施すること。研修の計画及び実施計画については、例月の報告書に記載し、区へ報告す

ること。

(オ) 施設見学・視察等への対応

施設見学・視察等の受入方法については区と協議すること。日程の調整等は指定管理者が行い、決定後及び実施後は速やかに区へ報告すること。

(カ) 区内小中学校からの資料に関する相談に応じるとともに、学校図書館に対する協力を行うこと。

(キ) 職場体験（チャレンジ・ザ・ドリーム）の受入を行うこと。

第4章 中央図書館の運営に関する業務基準

中央図書館を所管する指定管理事業者においては、第3章に掲げられている図書館業務基準に追加して、合わせて以下に掲げる業務を行うこと。

1 区立図書館の相互調整に関する業務

(1) 調整会議の運営

(ア) 江戸川区立図書館全館の統一的な業務運営を図るため、調整会議事務局を運営すること。

(イ) 調整会議は原則として毎月開催するものとし、必要に応じ、区の担当係及びシステムベンダーの出席を求めること。

(ウ) 事務局は調整会議の日程調整、議事進行を行い、議事録を作成して各館への周知を図るものとする。

(エ) 事務局は調整会議に提起された提案事項を調整し、区の承認を得ること。

(2) 担当者会の開催

図書館サービスの充実と向上を図るため、担当業務ごとの作業部会を開催すること。現在、次の作業部会を開催している。

- ① 新聞・雑誌担当者会
- ② 視聴覚担当者会
- ③ 児童担当者会
- ④ 障害担当者会
- ⑤ ヤングアダルト担当者会
- ⑥ 行政資料担当者会

(3) 消耗品の取り扱い

全館で統一的に使用する消耗品を購入し、在庫管理すること。

2 図書館運営の連絡調整

各館からの図書館運営に関する相談に対応すること。

3 業務報告の連絡調整

各館からの業務報告をとりまとめ、区との連絡調整を行うこと。

4 指定管理者間の調整

図書館運営に際して指定管理者間の調整を行うこと。

5 保存資料の管理

「江戸川区立図書館 資料収集方針と選別基準」に基づき、江戸川区立図書館の全資料のうち、最後の一冊となった資料から、長期にわたり保存すべき資料を選別し保存すること。貴重な資料が失われる事が無いよう留意すること。

6 相互貸借サービス

他の自治体との資料の相互貸借サービスの中心的役割を担うこと

(ア) 都内相互貸借担当者会へ参加（年数回）すること。

(イ) 都立図書館及び区外自治体との相互連絡を行うこと。（アンケート等のとりまとめも含む）

(ウ) 区外自治体から新図書館開館の連絡があった場合の新規登録、相互貸借データ登録を行うこと。都立便の受け渡し及び受渡書の管理、保存を行うこと。

(エ) 都立使用コンテナ及び備品の管理を行うこと。

7 障害者サービス

(ア) 障害者向け点字資料、音声資料の蔵書構築を行うこと。

(イ) 書誌を管理し、全館分の郵送貸出サービスを行うこと。

(ウ) サピエに加入し、点字及びデジータデータの借用、貸出を行うこと。

8 レファレンスサービス

(ア) レファレンス用資料、郷土資料等を収集し、書誌を整備すること。

(イ) 行政資料の収集、寄贈の受入を行い、書誌を整備すること。

(ウ) 地域館の資料では対応できないレファレンス事案に応えること。

(エ) レファレンスデータベースを構築し、各館でのレファレンスサービスに供すること。

(オ) 都立図書館等の除籍資料の選別受入を行うこと。

9 学校図書館への協力

学校図書館の運営及び図書室の整備、改装事業、試験的試み等の相談を受け事業展開に協力すること。

10 洋書の蔵書構築

洋書の蔵書構築を行い、書誌を作成、管理するとともに、地域館の蔵書構築を支援すること

11 予約状況の管理

資料への予約状況を把握し、予約の集中する資料に関しては、区立図書館全体の資料冊数を適切に管理すること。

1 2 講習室、研修室、視聴覚ホール等の有効活用

併設する講習室、研修室、視聴覚ホール等を有効活用し、本区の中央館として特色のある展示や講座講習、講演会等の事業（有料事業を含む）を積極的に実施すること。

1 3 録音室、対面朗読室、作業室の適正管理

併設する録音室、対面朗読室、作業室等の適正な管理に努めること。

1 4 調査依頼への回答

大学や研究施設などからの調査依頼への回答を作成、或いは作成のためのデータを取りまとめること。

1 5 図書館ボランティアの活用

図書館ボランティアの人材とその能力を活用した図書館運営を行うこと。

1 6 全館に関わる業務及び物品調達

図書交換便の運行やごみの収集運搬、子ども用読書袋の作成など、全館に関わる業務や物品調達で予め区が指定する事項については、その調達及び管理を行い、地域館と連絡調整を図り実施すること。

1 7 図書館オンラインシステムの統括管理

図書館オンラインシステム、WEB図書館をシステムベンダーと協力して統括管理、運用すること。また、システム運用時のトラブルやシステム改修への立会を行うこと。

WEB図書館、利用者端末、自動貸出機等の図書館オンラインシステムの利用者からの問い合わせに対応し、各館からの相談に応じること。

第5章 施設の維持管理に関する業務基準

1 備品管理業務

(1) 備品の管理

指定管理者は、施設の運営に支障がないように備品の管理を適切に行うこと。不具合の生じた備品は、修繕を行うこと。尚、備品の修繕(軽微なものを除く)に要する経費は、区が指定管理者と別に契約し、指定管理料とは別に区が概算払いによって支出する。

(2) 備品台帳

指定管理者は備品台帳を作成のうえ、備品の管理を確実に実施し、年に1回の確認を行うこと。

備品台帳に記載する事項は、品名、規格、金額、購入年月日、設置場所等を含むこと。

なお、備品とは比較的長期間にわたって、その性質、形状等を変えることなく使用に耐えるもので、購入価格が単価3万円以上の物品をいう。

(3) 備品の帰属

区が調達した備品以外に、指定管理者が施設管理上必要とする備品については、指定管理者の負担で調達し、指定管理者に帰属するものとする。指定管理者に帰属する備品については、区の備品と区別し、別の台帳により管理すること。

2 小規模修繕業務

本施設の管理上必要となる施設の小規模修繕については、区と協議のうえ指定管理者が行うものとする。尚、小修繕に関する経費は区が指定管理者と別に契約して概算払いにより支出する。ただし、大規模改修工事は区が実施するものとする。

なお、天災や老朽化等の指定管理者及び施設利用者の責めに負わない修繕の経費は、区が負担する。区、指定管理者いずれの責めに帰すべき事由か明確でないものについては、協議の上、それぞれの負担額を決定する。

3 保守管理業務

指定管理者は、施設及び設備の機能を適正維持するため、保守管理業務を行うこと。本施設の運営上必要となる設備等維持・保守管理については指定管理者が別途保守管理契約を締結すること。(松江図書館、東葛西図書館、鹿骨コミュニティ図書館、清新町コミュニティ図書館については、併設のコミュニティ会館等で一括して保守管理業務を行っているため原則提案の必要はない。)尚、中央図書館については、建物施設の環境衛生の管理基準を示す法律等の諸法令に基づき、必要な人員を配置するとともに適正な保守管理業務を行うこと。

(1) 建物の保守管理

指定管理者は、本施設を適切に管理運営するために、建物の日常的な点検を計画的に行うこと。また、指定管理者は施設を安全に利用できるよう予防保全に努めるとともに、不具合を生じた場合はすみやかに区に報告すること。

(2) その他設備の保守管理

指定管理者は、施設内の設備が正常に機能をするように保守点検を定期的に行うこと。

4 清掃業務

指定管理者は、施設における良好な環境衛生、快適な施設環境を維持するため、清掃業務を行うこと。清掃は可能な限り利用者の妨げにならないように作業すること。

また、消耗品は、常に補充された状態にすること。尚、清掃場所や回数等は、指定管理者が提案すること。

一般廃棄物処理、産業廃棄物処理、粗大ゴミ処理については指定管理者が行うこと。(松江図書館、東葛西図書館、鹿骨コミュニティ図書館、清新町コミュニティ図書館については、併設のコミュニティ会館等で一括して業務を行っているため原則提案の必要はない。)

5 保安警備業務

指定管理者は、本施設の防犯、防火及び防災に万全を期し、利用者が安心して利用できる環境の確保のために保安業務を行い、人的配置を含めて警備体制を整える計画を立てること。

また、防火管理者を選任し、法令に基づく防火体制等を整えること。

さらに、利用者が安心して利用できる施設環境の確保のために施設の内外の巡回を定期的に行うこと。

6 駐輪場及び駐車場の管理

駐輪場の自転車等を適宜整理すること。放置自転車等については、警察に盗難届の有無を確認し、無届の場合には通常の利用者のものと別に管理し、一定期間経過後には廃棄するなど適切な対応を行うこと。

駐車場については、不適当な利用がないよう常に注意をすること。また、進入路及び駐車場内の安全確保に留意するとともに、駐車場内の美化に努めること。

第6章 経営管理に関する業務基準

1 事業計画書の作成業務

指定管理者は、毎年度当初に各館ごとに事業計画書を作成し区に提出すること。

また、毎年9月15日までに次年度事業計画書（案）を作成し、区に提出すること。作成にあたっては、区と調整すること。

2 事業報告書等の作成業務

指定管理者は、各館ごとに月次及び年次事業報告書を作成すること。

月次事業報告書は、翌月10日までに区へ提出すること。

年次事業報告書は、前年度分を毎年4月末日までに区へ提出すること。

月次事業報告書に記載する内容は以下のとおりとし、書式は区と指定管理者で協議のうえ定める。

(ア) 月次事業報告書

- ① 利用実績（実施事業数、貸出資料数、利用者数、利用率、利用料金収入等）
- ② 管理業務の実施状況
- ③ 決算状況（費用明細等）
- ④ 自己評価
- ⑤ その他

(イ) 業務従事者名簿の提出

施設の保安管理のため、従事者名簿を提出すること。また、異動等がある場合には、書面をもって事前に区へ届け出ること。

3 事業評価業務

指定管理者は、以下の方法により利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるように努めるとともに、結果について区に報告すること。

事業報告書（月次、年次）及び事業評価の結果等を考慮した上で、指定管理者の業務が基準を満たしていないと区が判断した場合は是正勧告を行い、改善が見られない場合、指定を取り消すことがある。

（１）利用者アンケート

施設利用者を対象に、サービスに関するアンケート等を各館ごとに年に1回以上実施すること。なお、指定管理者は、アンケート用紙の作成、配付、回収及び分析を行うこと。

（２）施設の管理運営に対する自己評価等

施設の管理運営に関して、各館ごとに適宜自己評価を行い、その結果を事業報告書（月次、年次）にまとめ区へ提出すること。また、その評価に基づき施設の運営の改善を図るために必要な措置を講ずること。

（３）施設の管理運営に対する区の監査

区の監査担当者は、施設の管理運営状況を確認するため、必要に応じていつでも施設に立ち入り、書類等を閲覧することができる。区による施設の管理運営に対する監査がある場合は、必要な対応を行うこと。

4 区及び関係機関との連絡調整業務

指定管理者は、区との定期的な打ち合わせに参加し、情報交換を密にするとともに、関係官庁、団体等との調整を誠実に行うこと。

5 指定期間終了時の引継業務

指定管理者は、指定期間終了時に次期指定管理者が円滑かつ支障なく本施設の業務を遂行できるように引継を行うこと。

第7章 施設の管理移行についての業務基準

1 施設の管理移行

指定管理者は、指定期間の始期（平成25年4月1日）から円滑に、支障なく指定管理業務が実施できるように、区との引き継ぎを行うものとする。事業者は、指定管理者の指定が議決された後すみやかに現場研修及び図書館からの事務引き継ぎを行うこととする。なお、引き継ぎに係る費用は全て指定管理者の負担とする。

2 図書館資料の選定・受入

江戸川区立図書館資料収集方針・選定基準に基づき、資料を選定し、装備、システムの

登録を含めた受入作業を行うこと。新規購入資料の予算額（区が決定し、指定管理料とは別に支払うため、提案の必要なし）は協定締結時に通知する。

尚、年鑑・刊行物等、図書館ごとに収集、保存している資料については引き続き購入することとする。

第8章 その他

1 管理体制の整備等

(1) 管理運営体制

指定管理者は、第2章から第7章に記載した業務基準に則り本事業を円滑かつ適切に遂行することが可能な維持管理・運営体制を構築すること。

(2) 連絡体制

指定管理者は、区との連絡用としてパソコン等の情報機器を設置し、インターネット接続環境を整え、区の承認を受けた範囲内で、電子メールを活用すること。

(3) 服務

指定管理者は、従事する全ての職員に対して公益使命を自覚させ、公共の施設の業務遂行に適した服装で、名札の着用、来館者に満足を与える接遇を徹底すること。

2 文書の管理

指定管理者は、指定期間中の文書の管理について、区の指示に基づき、年度毎、分野毎に分類し適切に管理すること。

(1) 利用申請書の保管

利用申請書等は、区の指示に基づき適切に保管し、指定期間終了後に区に納めること。

(2) 記録の保管

本事業の実施に伴って作成・整備した図面・記録類について、汚損、紛失等のないよう適切な方法で保管し、次期指定管理者に引継ぐこと。

保管期間は、基本的に以下のとおりとする。

- | | |
|------------------------------|----|
| ① 協力業者一覧表、メーカーリスト、各取扱説明書、保証書 | 永年 |
| ② 設備機器台帳、計器台帳、工具台帳 | 永年 |
| ③ 官庁届出控、報告控 | 永年 |
| ④ 年間、月例定期点検、測定記録 | 5年 |
| ⑤ 業務連絡簿、年間・月間作業計画表、管理日報・月報 | 5年 |
| ⑥ 日誌（機械運転日誌、作業日誌等） | 5年 |
| ⑦ 事故、障害記録 | 5年 |
| ⑧ 補修記録 | 5年 |

3 保険への加入

指定管理者は、募集要項等に定める自らのリスクに対応して、適切な範囲で保険に加入することとする。

なお、建築物に対する火災保険については、区が加入する。

4 個人情報の保護

指定管理者は、個人情報保護法及び江戸川区個人情報保護条例並びに江戸川区情報セキュリティポリシーをはじめとする関係法規等を遵守し、個人情報の漏洩がないようにすること。

また、業務上知り得た秘密を他に漏らし、または自己の利益のために利用してはならない。指定管理期間の終了（指定の取消しを含む）後、並びに従事者が職務を退いた後においても同様とする。

5 環境への配慮

指定管理者は、平成 25 年 4 月より施行予定の「江戸川区第四次環境行動計画」に基づき、省エネルギーやリサイクルの推進など環境に配慮した取組に努めること（提案内容策定時は「江戸川区第四次環境行動計画」に基づく提案を可とする）。なお、区が実施する取組には積極的に協力すること。

6 その他の留意事項

- (ア) 指定管理者の責めに帰すべき事由により、区または第三者に損害を与えた場合には、指定管理者においてその損害を賠償すること。
- (イ) 施設において事故が発生した場合に備えて、指定管理者はあらかじめ事故対応マニュアル(危機管理マニュアル)を定めるとともに、事故発生時は直ちに区へ報告すること。また、必要な措置をとること。
- (ウ) 本書に記載がない事が発生したときは、区担当部署と協議して決定すること。