

品川区立図書館

業務要求基準書

平成26年5月

品川区教育委員会事務局品川図書館

目 次

第一章 品川区の基本方針	P1
1. 基本的な考え方	
2. 活用の方針	
第二章 品川区立図書館の方針	P2
第三章 業務要求基準書の位置付けと運営体制	P3
1. 品川区立図書館業務要求基準書の位置づけ	
2. 運営体制	
第四章 品川区立図書館の業務概要	P6
1. 窓口サービスの提供時間等	
2. 運営の基本	
3. 運営の業務	
第五章 施設維持管理業務	P15
1. 施設維持管理業務の範囲	
2. 業務に付随する事務等	
第六章 危機管理に関する業務	P18
第七章 その他	P20

第一章 品川区の基本方針

1. 基本的な考え方

平成15年の地方自治法の改正により、公の施設の管理について、これまでの管理委託制度が廃止され、指定管理者制度が創設されました。

指定管理者制度の趣旨は、(1)利用者に合わせた多様で満足度の高いサービスの提供、(2)多様化する区民ニーズに効果的・効率的に対応するための民間事業者のノウハウの活用、(3)自治体の管理経費を軽減することにあります。

品川区は、従来、公の施設の管理運営について、管理委託制度の活用、業務委託手法の多様な導入等、施設の設置目的に即しその効率的な運営を図るため、「民間の力」の活用に工夫を凝らしてきました。

指定管理者制度を活用することにより、これまでの区の取り組みの成果を踏まえつつ、さらに行政と民間との連携を強化し、効率的で質の高い区民サービスの提供を目指していくこととなります。

2. 活用の方針

多様化する区民ニーズに効果的・効率的に対応するため、公の施設の管理に民間事業者の能力やノウハウを活用しつつ、区民サービスの向上と経費の削減等を図るという指定管理者制度創設の趣旨にのっとり、区として、指定管理者制度を活用していきます。

第二章 品川区立図書館の方針

品川区立図書館は、大正12年（1923年）6月、六行会が南品川に荏川町倶楽部を建設し、その一部に荏川町文庫を開設したことが始まりとなります。昭和3年（1928年）9月には、財団法人六行会経営の品川図書館が独立館として誕生しました。その後、昭和7年（1932年）12月、東京市に寄付され、東京市立品川図書館となりました。戦後の昭和25年（1950年）10月、品川区に全面的に委譲され、「東京都品川区立図書館」となりました。

現在、品川区立図書館は、区内全域に10館の図書館を開設し、区民の教養、調査研究、レクリエーション等に資する必要な資料の収集、整理、保存を行っています。

次世代を担う子どもたちには、「品川区子ども読書活動推進計画」に基づき、図書館と学校・保育園・児童センター等が連携し、地域に根ざした活動を通して子どもたちの読書環境を整備し、読書活動を推進してきました。

平成15年（2003年）以降は、「魅力ある図書館づくり」という方針を策定し、情報化社会と区民の課題解決に対応した図書館を目指し取り組んできました。また、図書館運営の効率化を図るため、全館の窓口業務等を民間事業者へ委託してきました。

品川区長期基本計画においては、図書館機能の充実をめざし、区民が抱える様々な課題解決を支援するため、豊富な資料を活用して特色あるコーナーづくりや講座などの取り組みをすすめてきました。

品川区立図書館に求められている課題は、多様化する区民のニーズや高度化する情報化社会に対応した図書館づくりを今後も推進していくことです。乳幼児・児童に対する図書館サービスの充実も引き続き求められています。

また、効果的・効率的な図書館運営をめざし、開館日・開館時間の見直し、魅力ある図書館づくりおよび簡素で効率的な図書館運営を推進するため、指定管理者制度を活用することになりました。

指定管理者制度は、現行の委託業務とは異なり、事業者による積極的なマネージメントを前提とし、民間のノウハウを生かした図書館経営や運営を可能とし、区民サービスの向上が大いに期待できると考えています。

第三章 業務要求基準書の位置づけと運営体制

1. 品川区立図書館業務要求基準書の位置づけ

品川区立図書館業務要求基準書（以下、「基準書」という）は、指定管理者が業務を遂行するにあたり、区が要求する業務の基準を示すものです。

指定管理者には、基準書に掲げた基準を満たし、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、実施にあたっては、各項目で示された諸条件を必ず遵守するとともに、基準書の内容に十分留意しなければなりません。

この基準書のほか、品川図書館が提供する諸資料を参考に、現状を的確に把握し、これらを考慮した上で同等以上の業務基準を自ら設定することを期待しています。

なお、図書館運営を実施するにあたり、詳細については指定管理者の議決後、改めて協議します。

2. 運営体制

指定管理者は、業務が円滑に遂行できるよう、各図書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

図書館業務を継続かつ安定して行うため、各図書館に館長を配置する。

館長は、司書または司書補（「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。）であることが望ましいが、図書館経験のある者（3年以上）で館長としての優れた力量があれば、必ずしも限定しない。

※図書館経験とは、地域を問わず公立図書館において、常勤・非常勤または民間事業者（団体）職員として、通算3年以上図書館実務についての経験を指すものとする。

(2) 統括館長

① 統括館長は、各地域グループに1名配置すること。配置館は、Aグループは荏原図書館、Bグループは大井図書館、Cグループは五反田図書館とすること。

② 統括館長は、グループ内全館の運営、管理、利用者対応等、グループ内の地区館長と連携を密にして業務を行うこと。

③ 統括館長は、品川図書館が主催する統括館長会等に参加すること。

《統括館長の要件》

① 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。

② 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。

③ 図書館経営についての明確なビジョンを持つこと。

(3) 地区館長

① 各館にそれぞれ地区館長を配置すること。なお、統括館長を配置している館については地区館長の役割も兼ねることとする。

- ② 地区館長は、館を代表し、統括館長と連絡・連携を密にしながら館の運営・管理にあたること。
- ③ 地区館長は、品川図書館が主催する会議（地区館長会等）に参加すること。

(4) 開館中の館長の配置

- ① 図書館開館中は、グループ内に統括館長、または地区館長の何れか1名以上が必ず在館すること。
- ② 統括館長不在の場合は、グループの地区館長が統括館長代理とする。
- ③ 館長不在の場合は、予め品川図書館の承認を得た職員の何れか1名以上が必ず開館時間中在館すること
- ④ 統括館長、地区館長ともに不在にならないように調整等を行うこと。

(5) 職員の配置について

品川区は、図書館の基本は職員であり、職員が図書館運営において重要だと考えています。図書館運営については、以下の条件を持つ職員の配置を期待します。

- ① 図書館サービスの向上を図るため、専門的なサービスを提供できる人材の確保を行うこと。
- ② レファレンス業務は、図書館サービスにとって重要であり、職員の配置については十分配慮すること。
- ③ 児童サービス業務は、児童行事（おはなし会・ブックトーク等）の経験のある職員や能力のある職員を可能な限り配置すること。
- ④ 窓口業務はもとより、選定・蔵書管理・レファレンス・児童サービス・地域サービスも含め、専門性の高い職員の育成と継続した配置を行うため、職員には計画的に研鑽・研究を積ませること。

(6) 綱紀粛正

品川区および品川区立図書館など公共施設に対する区民の関心が高いことを常に意識し、図書館内はもとより、館外においても、品川区の信用を失墜させることのないよう、指定管理者は職員の綱紀を保つこと。

(7) 服装および氏名札

- ① 図書館の職員は、業務を遂行するにあたり、統一した服装（制服もしくはエプロン等）を着用すること。
- ② 図書館の職員は、業務を遂行するにあたり、利用者が見やすい氏名札を着用すること。

※氏名札に指定管理者の法人名（または団体名）を明示しても差し支えない。

(8) 職員の資質向上、職員への支援

- ① 業務履行期間中随時、図書館の職員の資質およ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。
- ② 館内研修はもとより、館外で行われる第三者の実施する研修にも積極的に職員を

参加させること。

- ③ 品川区が、業務の向上に必要と判断した研修に、職員を参加させること。
- ④ 参加にあたる費用等については、指定管理者の負担とする。

第四章 品川区立図書館の業務概要

1. 窓口サービスの提供時間等

平成27年4月1日から実施予定の開館・業務時間

(1) 窓口サービスおよびこれに付随する業務等の提供時間

	業務等の時間	
全館共通	窓口開館時間 (月～土)	9時～20時
	(日・祝)	9時～19時
	業務等の時間 (月～土)	8時30分～20時15分
	(日・祝)	8時30分～19時15分

※ 荏原図書館・五反田図書館は文化センター休館日の毎月第四月曜日は休館となります。

※ 八潮図書館は、八潮地域センターの保守点検による休館日があります。

これらについては、別途協議します。

※ 荏原図書館については耐震改修工事のため、平成27年7月頃まで休館となります。

(2) 休館日

- ① 館内整理日 毎月第二木曜日
- ② 特別整理休館 毎年5月から7月にかけて、品川図書館の計画に基づき実施します。特別整理については、別途協議します。
- ③ 年末年始休館 12月29日～1月3日までの6日以内。ただし、荏原・大井・大崎は、年末開館を実施します。(12月29日・30日)
窓口開館時間は9時～17時
業務等の時間は8時30分～17時15分

(3) 臨時休館

館の工事、災害・事故等で休館の必要が発生した場合は、品川図書館と協議し、品川図書館長の承認を得て臨時休館をすることができます。また、品川図書館長が、臨時休館を必要とする場合は、指定管理者（団体等）に事前に連絡します。

2. 運営の基本

品川区立図書館の運営にあたっては、自主企画事業等の指定管理者の創意工夫による付加サービスを行うことを期待します。

- (1) 品川区立図書館が築き上げてきた図書館サービスは、その継承性を尊重するとともに、良質な図書館サービスの提供を考慮した適切な改良検討を加え、運営すること。
- (2) 資料の選定、除籍を含む蔵書の構築、図書館事業の展開については、地域を取り巻く社会状況、ニーズと継続性・発展性を踏まえて取り組み、品川区としての良好な知的資産の形成、ならびに区民の教育と文化の発展に資すること。
- (3) 地域資料（郷土・行政等、品川区に関係する資料）の収集保存および事業展開を積極的に行うこと。
- (4) 子どもの読書活動の推進を図るため、地域の特性に見合った事業運営を行うこと。

- (5) 保育園、幼稚園、学校、児童センター、病院、保健センターなど地域の施設・行政サービス機関との連携を深め、図書館が情報と知識の拠点として有効に機能するように運営すること。

3. 運営の業務

品川区立図書館を運営するにあたっては、「品川区立図書館条例」、「品川区立図書館条例施行規則」、「品川区立図書館運営要綱」、「品川区立図書館資料収集要綱」、「品川区立図書館資料選定要領」、「品川区立図書館運営要領」、「品川区立図書館サービスマニュアル」等、その他品川図書館が提示する条例・規則や基本方針等に基づくものとします。

(1) 開館・閉館業務

① 開館業務

- ア、機械警備を解除し、事務室等開錠し所定の場所に鍵を保管する。
- イ、図書館システムを始めとする、業務に必要な機器の起動を行う。
- ウ、留守番電話の解除、防犯カメラ設置館での起動の有無等開館準備に必要な業務を行うこと。
- エ、BDS装置の設置されている館は、装置を起動させ作動の有無の確認をする。
- オ、新聞・郵便物等の引き上げ整理、入替を行う。
- カ、ブックポストの資料の引き上げおよび返却処理、書架整理等を行う。
- キ、記載台等の整理を行い、案内、申込書、予約・リクエスト用紙等の整理整頓を行う。

② 閉館業務

- ア、閉館時間前には、利用者に閉館時間であることを周知し、退館を促す。
- イ、図書館内の施錠、各種電源の確認、留守番電話の設定の確認、火の元等の確認、図書館システム、業務に必要な機器の電源の確認、BDS設置館は入館カウンターの確認後電源を切る。
- ウ、館内の忘れ物等の確認を行う。忘れ物等があれば台帳等に記載し適正に管理する。
- エ、個人情報保護する点からも机上の整理、収納庫等の施錠の確認をすること。
- オ、その他閉館するための必要な業務を行う。
- カ、機械警備後はすみやかに退館し、鍵を所定の場所等に保管する。

(2) 利用者登録および利用案内業務

① 利用者登録

- ア、図書館利用者（グループも含む）登録の受付、利用カードの発行
- イ、利用者登録の変更、更新届等の受付処理。
- ウ、利用カードの再発行の受付処理。
- エ、その他利用者登録等に関する事務。

② 利用案内

- ア、新規登録者への利用案内、サービス等に関する問合せに対する回答。
- イ、図書館のサービス、行事等に関する広報活動。
- ウ、図書館カレンダー等の掲示。

(3) 窓口業務

① 貸出および返却処理

- ア、資料の貸出および返却処理。
- イ、貸出および返却にあたり、資料の状態・付属資料を点検するとともに、不要物の除去、簡易な修繕を行う。
- ウ、資料の事故届けの受理。(弁償の有無については、「事故資料の判断についてのガイドライン」に基づいて処理すること)
- エ、視聴覚資料の貸出・返却にあたっては、特に留意する。
- オ、参考資料、地域資料、大型本、視聴覚資料等磁気テープの添付された資料については、磁気消去付加器で処理をする。

② 予約・リクエスト処理

- ア、予約・リクエストサービスを行う。ただし、リクエストサービスについては、区内在住で区内利用カードを所持している者(以下「区内利用者」という。)のみ行う。
- イ、「品川区立図書館運営要綱」、「品川区立図書館運営要領」、「品川区立図書館サービスマニュアル」、その他品川図書館が提示する基本方針等に基づき処理を行う。
- ウ、利用者が予約・リクエストを行う際に、必要な案内および補助を行う。
- エ、品川区立図書館以外の図書館からの依頼に応じ、相互貸借の手続きを行う。
- オ、大学図書館、専門図書館、類縁機関の紹介や紹介状は、各館で行う。紹介状の発行は、区内利用者のみ行うこと。
- カ、その他予約・リクエストに関する業務を行う。

(4) 資料管理業務

① 図書資料の選定・選書

- ア、「品川区立図書館資料収集要綱」、「品川区立図書館資料選定要領」、その他品川図書館が提示する基本方針等に基づき、資料収集計画を作成の上、選定・選書を行う。
- イ、資料の選定対象は、すべての図書資料とする。
- ウ、図書資料の選定は、各館の選定を踏まえグループ内で調整を行うこと。
- エ、資料収集計画を立て、品川図書館の承認を受けること。
- オ、各館および各グループでの選定後は、品川図書館で最終調整・決定を行う。
- カ、児童図書の選定は、品川図書館児童担当と連携して行う。

② 定期刊行物の選定・選書

- ア、雑誌、官報、新聞等定期刊行物の選定・選書を行う。選定にあたっては、「品川区立図書館資料収集要綱」、「品川区立図書館資料選定要領」、その他品川図書館が提示する基本方針等に基づき、資料収集計画を作成の上、選定を行う。
- イ、雑誌の選定・選書については、品川図書館が行う会議等において各館の希望を踏まえて品川図書館が調整・決定する。また、グループ内での調整を行い、バランスのとれた雑誌を利用者に提供できるようにすること。

③ 視聴覚資料の選定

- ア、音声資料(CD)の選定を行う。選定にあたっては、「品川区立図書館資料収集要綱」、

「品川区立図書館資料選定要領」、その他品川図書館が提示する基本方針等に基づき、資料収集計画を作成の上、選定を行う。

- イ、音声資料の選定は、各グループで調整し、できるだけ重複をさけバランスのとれた音声資料を提供すること。
- ウ、映像資料（DVD）の選定は、荏原、大井、五反田各図書館で行う。選定にあたっては、「品川区立図書館資料収集要綱」、「品川区立図書館資料選定要領」、その他品川図書館が提示する基本方針等に基づき、資料収集計画を作成の上、選定を行う。
- エ、各館および各グループでの選定後は、品川図書館で最終調整し決定する。具体的には別途協議する。

④ 資料の受入・装備等

図書館資料の受入・装備については、継続性、統一性の必要から、「品川区立図書館図書整理マニュアル」、その他品川図書館が提示する基本方針等に基づき行う。品川区立図書館は、「日本十進分類法新訂8版」を基本に置いている。

- ア、納品された資料は、納品資料の個数、状態等を確認した後、受入処理を行う。
- イ、資料は、品川区立図書館資料として指定されたバーコードを貼り付け受入を行う。
- ウ、図書および雑誌等の資料の装備に関しては、保存性・継続性・統一性の観点から現行と同等以上の規格・仕様とする。
- エ、新聞、雑誌、その他の逐次刊行物（年報、年鑑、白書等除く）は、遅滞なく利用に供されるよう進行管理する。
- オ、視聴覚資料は、品川図書館で書誌登録された後、各館ですみやかに受入・装備等を行う。装備にあたっては、品川図書館が提示する基本方針等に基づいて行う。また、装備は、資料整理の保存性・継続性・統一性の観点から現行と同等以上の規格・仕様とする。ただし、映像資料については、書誌登録が遅れる場合もあるので、納品時に書誌がない場合は、書誌の登録があるまで保管しておく。書誌登録については、毎週土曜日に品川図書館で行う。
- カ、BDS装置設置館（荏原、ゆたか、大井、五反田、大崎、八潮各図書館）では、図書の一部（参考資料、大型本、地域資料の一部、貴重書等）、および視聴覚資料について、品川図書館が提示する基本方針等に基づき磁気テープを装備する。磁気テープについては、現行方式のBDS装置と一体となった規格品とする。

⑤ 寄贈資料の収受

- ア、寄贈資料については、「品川区立図書館サービスマニュアル」、その他品川図書館が提示する基本方針等に基づいて処理する。
- イ、視聴覚資料、雑誌については、原則寄贈を受け付けていない。
- ウ、郵送等で送付されてきた寄贈資料については、品川図書館が提示する基本方針等に基づいて処理する。
- エ、書誌のない資料の受入にあたっては、品川図書館が提示する図書書誌記述基準に基づき処理する。

⑥ 未返却資料の督促

- ア、未返却資料について、「品川区立図書館サービスマニュアル」、その他品川図書館の提示する基本方針等に基づき督促を行う。

イ、次に予約のある未返却資料については、随時督促を行う。

ウ、延滞者への督促については、品川図書館が提示する手順と日程に従って各地区館で実施する。

⑦ 資料の汚損・破損、紛失等

ア、資料に汚損、破損、紛失等の事故があった場合は、「事故資料の判断についてのガイドライン」、その他品川図書館が提示する基本方針等に基づき処理を行う。

イ、他自治体から借用した資料に事故等があった場合は、借用元の自治体の判断により処理を行う。

ウ、各館で対応が困難なケースについては、すみやかに品川図書館と協議する。

エ、国会図書館からの借用資料については、各館で処理し取扱いについては十分留意する。

⑧ 資料の蔵書管理

ア、書架整理については、日常業務として日々行う。

イ、所蔵資料の補修、製本等を行う。

ウ、不明資料、汚破損資料、所蔵未登録資料を発見した時は、品川図書館が提示する基本方針等に基づいて処理を行う。

エ、除籍については、「品川区立図書館資料除籍基準」、「品川区立図書館資料処分手続き要領」、その他品川図書館が提示する基本方針等に基づいて処理を行う。

オ、除籍については、各館で除架後、除籍予定リストを品川図書館に送付し、品川図書館で決定ののち除籍処理を行う。

カ、保管転換は、品川図書館が提示する基本方針等に基づいて処理を行う。

キ、除籍資料のリサイクルまたは廃棄を行う。

ク、特別整理は、原則として毎年度1回行う。特別整理については、品川図書館の計画に従って各館で実施する。実施後の報告については品川図書館に実施結果報告を行う。特別整理の期間については、品川図書館で決定する。

(5) 図書館サービス

図書館サービスについては、「品川区立図書館運営要綱」、「品川区立図書館運営要領」、「品川区立図書館運営事務手続き要領」、「品川区立図書館サービスマニュアル」、「品川区立図書館児童サービスボランティア運営要領」、その他品川図書館が提示する基本方針等に基づいて行う。図書館サービスについては、指定管理者の創意工夫を期待する。自主事業の実施にあたっては、年間計画に基づき事前に品川図書館と協議する。

① レファレンスサービス

ア、利用者の求めに応じて、資料および情報の提供をすると共に、区内外の大学図書館、専門図書館、類縁機関等の案内を行う。

イ、図書館で受けたレファレンスについては、事例集の作成、整理等を行う。

ウ、品川図書館の求めに応じて、レファレンス統計等を準備し報告する。

② 複写サービス・データベースサービス

(複写サービス)

ア、著作権法に基づき、「品川図書館サービスマニュアル」、その他品川図書館が提示す

る基本方針等に基づいて各館で複写サービスを行う。

イ、複写機の設置、複写の保守・維持、消耗品等の取扱、利用料金については、別途品川図書館と協定書で定める。

(データベース)

ア、データベースの設置している館（大崎）は、維持管理、利用料金等については、別途品川図書館と協議する。

イ、データベースの運用、変更等のある場合は、事前に品川図書館と協議し承認を受ける。

③ 障害者サービス

ア、障害者サービスの利用登録および利用に伴うサービスについては、品川図書館が提示する基本方針等に基づいて行う。

イ、障害者サービスについては、品川図書館と各館が連携して行う。

ウ、来館困難者への自宅配本サービスを各館で行う。郵送貸出については、品川図書館と協議する。

エ、自宅配本サービス実施にともない、巡回車が必要な場合は、品川図書館に年間計画を提出し承認を得て行う。

④ 読書会

ア、読書会については、品川図書館が提示する基本方針等に基づいて行う。

イ、読書会の開催にあたって、おはなしの部屋、集会室、講習室等を利用する場合は、使用申請等を整備して行う。

⑤ 特集本、特集コーナー、企画展示等

ア、図書館の資料と施設を活用し、地域の情報資源を生かした企画展示を行う。

イ、「時節にふさわしい資料」や「地域の課題解決に役立つ資料」および「各館の個性づくりと資料の充実に資する資料」の企画展示を行い、「企画展案内」、「読書案内」、「今月の本の紹介」など多様な形態での広報活動を期待する。

ウ、児童コーナーでは、時節や社会情勢も考慮に入れながら特集本の展示、特集コーナーの企画を行う。また、児童コーナーにおいては、創意工夫したディスプレイを行う。

エ、区民の期待する「生活」、「医療」、「健康」、「消費」など課題に対応した企画を各館で実施する。

オ、「直木賞・芥川賞」を始めとした各賞受賞作家の展示、故人となった作家の展示、品川区にゆかりのある作家・作品の展示など、タイムリーな特集・企画も期待する。

カ、特集本・企画展示などを通して利用の拡大を図っていくことを期待する。

キ、各企画展・特集等の実施結果については、品川図書館の求めに応じて提出できるよう集計結果をまとめておくこと。

ク、品川区立図書館全館で統一して行う企画については、品川図書館から提示する企画に基づいて行う。

⑥ 図書館行事

ア、集会室、講習室、おはなしの部屋等の図書館施設を活用し、図書館行事を企画・

開催する。

- イ、図書館行事等については、年間計画を立て品川図書館に協議し承認の上実施する。
- ウ、行事等の開催にあたり参加料等を設定する場合は、事前に品川図書館に協議し承認を得て実施すること。

⑦ 荏原区民センターとの連携

荏原区民センター(品川区荏原5丁目)に住民の自主管理の図書室が設置されている。荏原区民センター図書室からの品川区立図書館所蔵の予約依頼等については、荏原図書館が窓口として事務処理を行う。

⑧ 児童サービス・ティーンズサービス

ア、「品川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適切な事業を行う。実施にあたっては、品川図書館が提示する基本方針等に基づいて行う。

イ、児童サービスについては、現行の水準を維持すること。さらに指定管理者の創意工夫ある企画を期待する。

ウ、保育園、幼稚園、児童センター、小中学校等との連携事業を実施する。事業の実施にあたっては、要望に真摯に対応すること。

エ、ブックリストの作成を行う。

オ、図書館だよりを発行する。

カ、児童コーナーのディスプレイ・展示・飾りつけなど、子どもたちに本に興味を持たせるコーナーづくりを行う。

キ、児童サービスボランティアとともに、おはなし会を引き続き実施する。また、ボランティアとの打合せ等が必要な場合は、各館で行う。

ク、保健センター、病院サービス等については、これまでの実績を踏まえて引き続き実施する。

ケ、中・高生を対象にティーンズサービスを行い、資料を充実させる。

コ、利用者からの読書相談、レファレンスについては、資料の提供および情報の提供等を積極的に行う。

サ、児童サービスについては、年間計画を立て、品川図書館と協議し承認を得ること。

(6) 利用者の要望等の反映

- ① 利用者の要望および苦情・トラブル・事故等についてすみやかに対応し、品川区立図書館全館で情報の共有化を図る。
- ② 上記に関しては、品川図書館にすみやかに報告し、問題点の改善を図るとともに、それらを集計し、指定管理者の自己評価、業務計画および管理運営に反映させるよう努める。
- ③ 利用者アンケート調査を実施し、その調査結果を指定管理者の自己評価、業務計画および管理運営に反映させるよう努める。利用者アンケート実施については、事前に品川図書館と協議する。

(7) その他管理業務

① 館内および図書館敷地内の巡回および管理

- ア、開館時間中は、随時定期的に巡回し、異常の有無を確認する。
- イ、拾得物等については、適正な管理を行い、台帳等での管理を行う。
- ウ、トラブル、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。必要に応じて警察への通報および品川図書館へ連絡をすること。
- エ、放置自転車などの対応を行う。

② 掲示物、配布物の管理

館内外の掲示物、配布物の取り扱いについては、品川図書館が提示する基本方針等に基づいて行う。

③ 消防法の遵守

- ア、各館に防火管理者を置くこと。
- イ、避難訓練等を行い、緊急時の対応等危機管理を職員に徹底するよう努めること。また、複合施設等実施される合同の防災訓練等については積極的に参加する。
- ウ、施設に事故等があった場合は、すみやかに対応し、関係機関および品川図書館に連絡すること。

(8) 図書館（施設）の利用制限

- ① 工事、災害・事故等で図書館施設の利用ができなくなった場合は、すみやかに品川図書館と協議し承認を得て臨時休館等の対応をとることができる。
- ② 利用者が図書館利用ルールを遵守しない場合等は、品川図書館に協議した上で、「品川区立図書館条例」に基づき図書館利用の制限をすることができる。

(9) 図書館システム管理業務

図書館システムの運用、維持、保守管理については、品川図書館が行う。各館に設置されている図書館システムの各種機器については、適正な運用を行うこと。

- ① 図書館システムについて、「品川区立図書館サービスマニュアル」「品川区立図書館業務システム端末操作マニュアル」に基づき操作等を行うこと。
- ② 図書館システムに関する消耗品等（資料用バーコード、レシート、プリンターインク等）の補充については、各館で在庫管理を適正に行い、不足する場合は発注・購入等計画的に行う。
- ③ システムおよび機器に異常等があった場合は、すみやかに品川図書館に報告し、指示を受けて対応する。
- ④ 個人情報保護の取扱いについては、「品川区個人情報保護条例」、その他品川図書館が提示する基本方針等に基づいて行う。また、個人情報保護の重要性を職員に徹底する。

(10) その他

① 会議および研修への参加

- ア、品川図書館が主催する統括館長会へは、各グループの統括館長が参加する。
- イ、品川図書館が主催する地区館長会へは、全館長が参加する。
- ウ、品川図書館が主催する業務に必要な各種の会議に職員を派遣する。

エ、都立図書館等が開催する会議および研修に必要な応じて職員を派遣する。
オ、会議・研修等に要する費用・交通費等については指定管理者の負担とする。

② 実習および見学の受入

図書館見学、職場体験、視察、実習などの申し入れがあった場合は、すみやかに品川図書館と協議の上対応すること。なお、取材等の申し入れについては、品川図書館が対応する。

③ ボランティアとの連携

児童サービスにおけるおはなし会等の行事については、ボランティアとの協働を図ること。

第五章 施設維持管理業務

指定管理者は、法令および品川図書館の定める基準書に基づき、図書館の施設、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、すみやかに必要な措置をとること。

1. 施設維持管理業務の範囲

図書館における、施設維持管理業務の範囲は次のとおりとする。

- ① 館内外の日常清掃および環境整備。
- ② 廃棄物の管理および処分。
- ③ 昇降機、消防設備等各種機械整備の法定保守点検、清掃・消毒、機械警備等の実施。
- ④ 金額が50万円未満の建物等の修繕（別途協定する）。
- ⑤ 蛍光灯、用紙、文房具、装備品、トイレのペーパー等消耗品の交換、補充管理。
- ⑥ 防火管理者を定め、消防計画を作成し、消防署へ届けるほか、消防署の査察への対応等消防法および関係法令に基づく業務。
- ⑦ 図書館敷地内の植栽の管理。
- ⑧ 防犯カメラを設置している館（大井・大崎・二葉・五反田）における防犯カメラの管理および運用。
- ⑨ その他、図書館の施設および設備の維持管理に関する業務。

2. 業務に付随する事務等

(1) 図書館名での文書

図書館名で発行する文書は「品川区立図書館〇〇図書館指定管理者〇〇」の印等により発行すること。

(2) 経理および財産管理

- ① 指定管理者は、図書館の経理と財産管理を行う。
- ② 指定管理者は、図書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、品川区・品川図書館およ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、品川図書館の求めに応じて提出すること。

(3) 財産、備品の管理

- ① 図書館の土地および建物は、品川区に帰属する。
- ② 金額が5万円を越える備品を購入する場合は、事前に品川図書館に協議する。
- ③ 図書館に置かれている物品のうち、品川区の備品および図書館資料を含む消耗品については、品川区に帰属する。品川区が支弁した費用で、指定管理者が購入した備品、消耗品についても品川区に帰属する。

- ④ 指定管理者は、物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
定期間の終期に、始期の状態のまま品川区に返還すること。
- ⑤ 指定管理者が、管理の業務のために、品川図書館に協議し、品川区の承認を得て
備
品等を設置する場合、その設置に伴い発生する施設の使用料は免除する。
- ⑥ 設置した備品等について、指定管理者は、特に品川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。

(4) 品川区による監査等への対応

- ① 品川区監査委員事務局や議会等から、図書館の管理業務に関して、出頭、調査、
および帳簿類や証拠書類の提出を求められた場合に、品川区の指示に従い対応する
こと。
- ② 品川区から上記のほか、業務内容、経理状況に関して報告を求められた場合は、
品川区の指示に従い対応すること。

(5) 文書管理

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、
品川図書館の指示に従う。

(6) 損害賠償

- ① 指定管理者およ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、品川
区
が第三者に対して賠償した場合、品川区は指定管理者に対して求償権を行使する。
- ② 指定管理者およびその職員等が、故意又は過失により品川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品川区が損害を被った場合は、品川区が責を
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、および品川区立図書館条例第4条に基づき
指定の取消しを行った場合、品川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 なお、帰責事由の基本事項については協定で定めることとするが、帰責事項の所
在
が不明確な事例が発生した際には、個別の案件により協議することを基本とする。
- ⑥ 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こ
と。

※ 参考事項 「特別区自治体総合賠償責任保険」の概要

- ア. 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。
- イ. 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1.5～50万円 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日以上るとき 1万円	/

(平成25年度 特別区自治体総合賠償責任保険制度の手引)

第六章 危機管理に関する業務

図書館は、多くの区民・利用者が開館時間中に利用するので、危機管理については全館で留意して取り組むこと。

(1) 施設管理

- ① 定期的に巡回を行い、問題の早期発見・未然防止に努めること。
- ② 閉館時には、予め定められた職員が責任分担のもとで館内の点検を行い、施設内の利用者全員の退館を確認し安全を確認すること。

(2) 防犯カメラの設置

- ① 品川区立図書館では、「品川区立図書館防犯カメラシステムの管理および運用に関する要綱（平成22年3月30日教育長決定）」に基づき、図書館を利用する者の安全の確保および権利の保護を図るために防犯カメラを設置している。防犯カメラシステムに記録されたデータは、法令等に定めがある場合または犯罪捜査の目的で捜査機関から公文書による照会を受けた場合を除くほかは、目的外利用または第三者への提供はできない。
- ② 捜査機関等からの照会があった場合は、すみやかに品川図書館に連絡すること。
- ③ 防犯カメラを設置している館
 - ・大井図書館、五反田図書館、大崎図書館、二葉図書館の4館。

(3) AED（自動体外式除細動器）

品川区立図書館全館にAEDを設置している。各館ではAEDが有事に動作するよう適正に管理すること。

(4) 情報管理

- ① 閉館後の最終退館者は、個人情報放置されていないか、個人情報を収納しているキャビネット等が施錠されているか等のチェックを行い、「文書等格納管理簿」に記入すること。「文書等格納管理簿」は、翌月初めに品川図書館へ提出すること。
- ② 館内および事務室内では許可された端末や情報機器以外の使用は禁止する。業務運営上必要な場合は、品川図書館長に協議すること。
- ③ 図書館業務以外の目的で、インターネット等ホームページの閲覧・メール等の利用は禁止する。
- ④ 職員は、職務上・業務上知り得た個人情報を第三者に漏らしてはいけない。また、不当な目的に使用しないこと。
- ⑤ ソーシャルメディア等を利用する際には、公共施設の職員であるとの自覚と責任を持ち、職務上・業務上知り得た個人情報などを発信してはならないこと。

(5) 危機管理

- ① 急病人等が発生した場合は、状況に応じて各館で対応すること。
- ② 救急車の要請が必要な場合は、各館で迅速に対応すること。
- ③ 急病人等が発生して対応した場合は、記録し報告書を作成し、統括館長を通してすみやかに品川図書館に提出すること。
- ④ 火災・地震等の災害が発生した場合は、消防計画や防災計画に基づき職員が協力して行動し、利用者の安全を第一に確保すること。
- ⑤ 火災・地震等の災害が発生した場合は、地区館長および統括館長を通してすみやかに品川図書館に連絡すること。
- ⑥ 大雨・台風等、気象速報・注意喚起等に応じて館内外の安全確認を行い、災害防止と利用者の安全確保に努めること。
- ⑦ 犯罪行為、嫌がらせ、利用者トラブル等の場合は、統括館長・地区館長と連携して適正に対応し、必要な場合は、警察などへ通報を行うとともに、連携した対応を行うこと。また、情報を共有し全館での対応が求められる場合もあるため、事件・事故・災害等の発生した場合や消防署・警察等へ連絡した場合は、記録し報告書を品川図書館にすみやかに提出すること。
- ⑧ 衛生管理については、利用者の安心・安全と快適な利用環境を保持するため、館内で発生した衛生管理上の問題については、適正に管理すること。
- ⑨ 複合施設の場合は、各施設との連携を密に行うこと。

第七章 その他

(1) 業務計画等の提出

- ① 指定管理者は、業務の円滑な遂行のため、下記に定める業務計画書等を品川図書館に提出し、その承認を受けること。
- ② 提出した計画等に対して品川図書館から指示を受けた場合、指定管理者は、すみやかに計画等の修正、変更を行うこと。

帳票	提出期限	様式	備考
年間事業計画表	指定管理初年度は期間の初日、次年度以降は、3月中の品川区が指定する期日まで	様式1 (別途提示する)	
月間事業計画表	指定管理開始月は3月中の品川区が指定する期日まで、次月以降は、前月末日から起算して7日前まで	様式2 (別途提示する)	
統括館長・地区館長選任届 職員配置届	選任および配置の都度	様式3 (別途提示する)	届は、氏名、略歴、司書(補)資格の有無等を明示
月間勤務表	前月末日から起算して7日前まで	様式4 (別途提示する)	

(2) 事業報告書および資料の作成

- ① 指定管理者は、毎年度終了後、事業報告書を品川図書館に提出すること。
- ② 図書館の運営に係る業務日誌、帳簿その他必要な経理書類を作成し、品川図書館の求めに応じて、提出すること。
- ③ 指定管理者は、月次報告書を作成し、翌月10日までに品川図書館に提出すること。(様式は別途提示する)

(3) その他の業務報告書等の提出

- ① 下記の報告書等を品川図書館に提出すること。
- ② 報告に対して品川区から指示があった場合は、迅速に対応すること。

帳票	提出期限	様式	備考
行事实施報告書	行事終了後10日以内	様式5 (別途提示する)	
事故・トラブル等の報告	必要に合わせてその都度。緊急を要する場合は、電話連絡等を行うこと。	様式6 (別途提示する)	
利用者の要望、苦情等	必要の都度	様式7 (別途提示する)	

※その他、品川区から指示があった場合は、報告書等を品川区に提出すること。

(4) 業務履行の質の確保および指定管理者評価の実施

- ① 指定管理者は、業務の安定した履行を確保し、図書館サービスの向上に結びつけるため、質を高める取組みを行うよう努めること。
- ② 指定管理者は、自己評価を行うとともに、品川図書館が行う評価を受けなければならない。

(5) その他留意事項

① 指定管理者が徴収できる料金等

図書館法の趣旨に鑑み資料の利用に係る対価を徴収することはできない。以下の項目において、区民および利用者等から徴収し収受できる。

ア、利用者が、著作権の範囲内で複写サービスの提供を受けた複写料金（各館）

イ、データベースプリントアウトサービス利用料金(大崎図書館)

ウ、自主企画事業に係る参加費、資料代金（各館）

※自主企画事業に係る料金を徴収する場合は、事前に品川図書館に協議・承認の上実施すること。

エ、その他、区と指定管理者との協議により徴収することができるとした料金。

② 業務の再委託の禁止

指定管理者は区と協議の上、業務の一部を第三者に委託することはできるが、業務の全部また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。