

世田谷区立烏山図書館
業務要求水準等説明書

令和8年4月

世田谷区教育委員会事務局
中央図書館

目次

第1章 総論

第1節 総論

- I 本書の目的 1
- II 世田谷区立図書館の基本理念と方針（施策展開の柱） 1
- III 世田谷区立図書館の運営の在り方に関する方
（管理運営方針）について 1

第2章 世田谷区立図書館としての運営（基本事項）

- 第1節 教育委員会の役割 2
- 第2節 指定管理者の役割 2
- 第3節 事業計画・事業報告及び業務評価
 - I 事業計画書及び事業報告書 2
 - 1 事業計画書の提出
 - 2 事業報告書の提出
 - 3 その他報告書の提出
 - II 指定管理者評価の実施（モニタリング） 4
 - 1 指定管理者が行うセルフモニタリング（自己評価）
 - 2 教育委員会が行うモニタリング
 - 3 第三者による評価
 - III 評価における検証項目（区立施設全体に共通する検証 5
項目と図書館業務に関する検証項目）
 - 1 区立施設全体に共通する検証項目（標準検証項目）
 - 2 図書館業務に関する検証項目
- 第4節 業務改善の提案・報告
 - I 指定管理館の業務改善 6
 - 1 業務改善
 - 2 改善提案
 - 3 求められる観点（効果）
- 第5節 その他
 - I 指定管理期間終了に伴う引継等 6
 - 1 業務の引継
 - 2 設備・備品等
 - 3 その他
 - II 業務の再委託 7

第3章 烏山図書館における要求事項（詳細事項）

第1節 烏山図書館の業務概要

- I 烏山図書館における指定管理者制度の導入 7
 - 1 指定管理者制度導入の経緯
 - 2 烏山図書館の状況

3 業務水準の観点（目標）

第2節 烏山図書館における各業務

I 図書館サービス業務	9
1 窓口サービス等の提供時間	
2 開館・閉館	
3 利用登録及び利用案内	
4 窓口業務	
5 資料管理	
6 各種サービス等	
7 ボランティアの参加協力	
8 地域に根ざした特色ある取組み	
II 管理運営業務	16
1 指定管理業務全般の基本事務	
2 法令等及び協定書の遵守	
3 情報公開・説明責任	
4 損害賠償	
5 個人情報の保護	
6 環境保護対策	
7 図書館情報システムの管理運営	
8 中央図書館との連絡調整等	
III 施設管理	20
1 使用上の注意	
2 補修・修繕	

第3節 安全対策・危機管理

I 安全確認	20
1 巡回等	
2 防犯カメラ	
II 危機管理	21
1 緊急時の対応	
2 危機管理計画の策定	
3 鍵等の管理	
4 情報機器の管理	

第4節 魅力ある情報発信

第5節 広報・手法

I 印刷・工作物	22
II ICTの活用等	23
III 見学・取材への対応	23

第6節 人員体制

I 館長及び館長補佐	23
1 館長	
2 館長補佐	
3 館長・館長補佐の配置	
II 人員の配置	24
1 基本要件	
2 担当責任者の設置	
III 綱紀保持と能力向上	25
1 基本事項	
2 服装等及び名札	
3 能力向上と職員支援	
別表1 資料調整部会 年間一覧 (予定)	26
別表2 課題解決支援等推進部会事業 年間一覧 (予定)	27
別表3 子どもサービス推進部会事業 年間一覧 (予定)	28

資料1 障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項

資料2 電算処理の外部委託基準 別紙

資料3 関連法令・条例規定等一覧

資料4 施設の運営管理業務における環境配慮に関する特記事項

資料5 機器類概要

資料6 利用者用インターネットコーナー関連資料

用語注解：

世田谷区立図書館ビジョン・・・世田谷区の未来を展望しつつ、図書館を取り巻く状況の変化を踏まえ、区民の期待や要望に的確に応え、世田谷区における知識・情報・文化の拠点としての図書館をより一層充実・発展させるための基本計画である。令和6年3月に上位計画である世田谷区教育振興基本計画に基づき、これまでの成果と課題を踏まえ、新たな図書館像を実現する5年間の計画として第3次世田谷区立図書館ビジョンを策定している。

教育委員会・・・・・・・・・・ 世田谷区教育委員会

指定管理館・・・・・・・・・・ 指定管理者指定後の世田谷区立烏山図書館

中央図書館・・・・・・・・・・ 世田谷区立中央図書館（中央図書館長は、中央図書館及び世田谷区立の地域図書館全体の事務を統括する。）

図書館情報システム・・・・・・・・ 世田谷区立図書館の所蔵資料等の電子目録等をデータベースとしているシステム。利用者登録や資料の検索・貸出・返却・予約管理等の資料管理と利用者管理に係るデータ処理を行っている。

ICタグ関連機器・・・・・・・・・・ 世田谷区立図書館では、資料（一部を除く）にICタグを貼付済で、令和3年度中に自動貸出機及び貸出処理をせずに入出口を通過すると感知して警告音が鳴るゲート（来館者数カウントを含む）の設置が完了する。

第1章 総論

第1節 総論

I 本書の目的

世田谷区立烏山図書館業務要求水準書（以下「説明書」という。）は、世田谷区立烏山図書館指定管理者募集要項（以下「募集要項」という。）で示す業務等の具体的な内容とその水準を説明するものである。

指定管理者には、業務規範の遵守はもとより、業務課題への積極的な取り組みを行うことで、その要求水準を十分に満たすことを求める。

II 世田谷区立図書館の基本理念と方針（施策展開の柱）

第3次世田谷区立図書館ビジョン（令和6年3月策定）（以下「図書館ビジョン」という。）は、その基本理念を第1次ビジョン、第2次ビジョンに引き続き「知と学びと文化の情報拠点」と定めている。図書館ビジョンでは3つの視点を掲げ、施策体系に基づき、施策の方向性、取り組み項目における個別具体的な事業を明確化した行動計画により、令和6年度から令和10年度にかけて取り組むこととしている。

[3つの視点]（順不同／要約）

- *生涯を通じた知や学び・・・ICT技術を活用したサービスの拡充に努め、全ての区民が図書館を通じて「知や学び」を追求し続けられるように支援する。
- *地域文化とコミュニティ・・・地域文化を支え、地域のつながりづくりに努める。
- *多様性と共生社会・・・様々な特性を持った方々に対して、その状況に応じた資料及びサービスの提供を行い、人々を包摂する共生社会の実現に貢献する。

なお、今後の図書館ビジョン・行動計画の改定に際しては、指定管理業務は原則として改定後のものに拠るものとする。

（詳しくは、世田谷区立図書館ホームページ <https://libweb.city.setagaya.tokyo.jp/> を参照。）

III 世田谷区立図書館の運営の在り方に関する方針（管理運営方針）について

教育委員会は、令和7年度に「世田谷区立図書館の運営の在り方に関する方針（管理運営方針）」を策定した。本方針では、これまでの運営実績等を踏まえ、令和9年度から直営館が有する公共性・継続性と、指定管理館が発揮する効率性や高度な専門性といった特徴を活かし、互いの強みや課題を共有・補完し合いながら相互連携していく「世田谷型協働体制」を構築することとしている。また、協働体制の運用にあたっては、地域の実情に応じた柔軟かつ実効性のある連携を可能とするため、世田谷・北沢・玉川・砧・烏山の5つの地域のもとで連携体制を展開していく予定である。

今後、両者の情報共有と連携等を一層強化することで、持続可能な運営体制の確保やサービス水準の向上、地域資源と連携した図書館サービスの推進などが期待されている。

指定管理者は、管理運営方針が示す図書館運営の方向性や指定管理館の役割等を十分に理解したうえで、対象施設の特性を踏まえたサービスを効果的に展開し、図書館ネットワーク全体の発展に寄与することが求められる。

第2章 世田谷区立図書館としての運営（基本事項）

第1節 教育委員会の役割

教育委員会は、地方自治法上の公の施設の適正な管理運営を確保する立場から、指定管理者による業務状況を適切に把握・検証し、成果や課題を明らかにしながら改善につなげる役割を担う。その際には、協定書の内容等に基づく具体的な実績把握と検証を計画的に行い、評価を定めた上で指定管理者に対して必要な指導・調整を行う（その詳細は第3節で示すとおりである。）。

第2節 指定管理者の役割

指定管理者は、協定書等の内容に基づき、業務目標の達成に向けて、効率的かつ質の高い管理運営を行う役割を担う。その際には、多様な利用者ニーズを的確に捉え、民間事業者ならではの手法等を有効に活用することが期待される。

また、第3章で掲げる具体的な図書館サービス業務、管理運営業務等のそれぞれにおいて、指定管理者は、公の施設を適正に管理運営する立場から、法令等を遵守の上、業務実績の報告を適切に行うことで、区民や教育委員会に対する説明責任を十分に果たすことが求められる。

第3節 事業計画・事業報告及び業務評価

I 事業計画書及び事業報告書

1 事業計画書の提出

指定管理者は、業務の円滑な遂行と高い水準達成を図るため、下表に定める計画書等を教育委員会に提出し、その承認を受ける。また、それらについて教育委員会から修正・変更の指示があったときは、速やかに対応する。

帳票	提出期限	様式	備考
事業基本方針	指定管理初年度の教育委員会が指定する期日	様式は別途指定する。	
年度事業計画書	契約締結後直ちに	様式1（別途指示する）	指定管理初年度は期間初日が提出期限
月間事業計画書	前月末日から起算して7日前まで	様式2（別途指示する）	指定管理開始月は開始初日が提出期限
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（別途指示する。）	略歴、司書（補）資格の有無等を明記

職員名簿・配置届	配置変更の都度、速やかに提出すること。	様式4（別途指示する）	司書（補）資格の有無、担当責任者等を明記
月間勤務表	前月末日から起算して7日前まで	別途協議する。	第3章第6節Ⅰ・Ⅱの必要要件の状況を明記
危機管理計画	年度ごとに策定し、協定締結後直ちに提出すること。	様式は別途指定する。	第3章第3節Ⅱを参照

2 事業報告書の提出

指定管理者は、下表に定める報告書等を教育委員会に提出し、その承認を受ける。また、報告書等に関連して教育委員会から帳票・記録の提出等の指示があったときは、速やかに対応する。

帳票	提出期限	様式	備考
全体事業報告書（5カ年）	指定管理最終年度	別途指示する。	
年度事業報告書	毎年度終了後、教育委員会が指定する日まで	様式5（別途指示する。）	収支報告は様式10（別途指示する。）による。
月次事業報告書、	翌月10日まで（最終月分は履行期間の末日）	様式6（別途指示する）	
月間勤務表	翌月10日まで	様式7（別途指示する）	
業務日誌	教育委員会が指定する日	様式8（別途指示する）	
資料照会・蔵書希望・レファレンス等の記録	教育委員会が指定する日	様式9（別途指示する）	

※この他、本節Ⅱで示す指定管理者評価に関する報告書がある。

3 その他報告書の提出

帳票	提出期限	様式	備考
世田谷区立図書館月報（利用統計）	翌月5日（最終月分は履行期間の末日）	別途指示する。	障害者サービス利用統計を含む。
子どもサービス事業報告	教育委員会が指定する日	別途指示する。	

定例会議事録	定例会開催日から10日以内	別途指示する。	
利用者の苦情・要望と処理経過	必要の都度、速やかに提出すること。	様式11（別途指示する）	
事故発生報告	必要の都度、速やかに提出すること。	様式12（別途指示する）	
ブックボックス報告書	翌月10日まで	別途指示する	
環境マネジメント報告	教育委員会が指定する日	別途指示する。	世田谷区環境マネジメントシステム規定に基づく。
従事者変更名簿	変更のつど、速やかに提出	別途指示する。	
従事者変更名簿一覧	本協定締年度の最終日まで	別途指示する。	従事者変更名簿を一覧にしたもの

※このほか、区や外部機関からの各種調査依頼等については、教育委員会から別途指示する。

II 指定管理者評価の実施（モニタリング）

教育委員会は、安定した管理運営の確保と一層のサービス向上を目的に、各事業目標の達成度を測るモニタリング評価を以下のとおり行う。

モニタリング評価の項目・基準及び様式等の詳細については、教育委員会と指定管理者の双方の協議により、協定書の内容及び事業計画等に沿って、別途定める。

1 指定管理者が行うセルフモニタリング（自己評価）／毎年度

目標を設定した業務内容について、客観的指標を用いてその達成度を自己評価し、年度報告書を教育委員会に提出する。

2 教育委員会が行うモニタリング（基本モニタリング）／毎年度実施

- ① 日常的な状況把握や各種報告等を通じて、指定管理者の適正な業務執行や計画書等の達成状況を継続的に確認する。
- ② 第3節Iの事業報告書等の内容を審査し、必要な立入調査、資料要求、ヒアリング等を行う。また、図書館利用者アンケート等のデータを併せて分析する。
※審査する事業報告書等はこのモニタリングに適用できる様式とする。
- ③ ①及び②の結果に基づき、教育委員会は客観的指標を用いた評価書を作成して指定管理者に提示し、必要に応じて指導・助言を行う。
- ④ ③に基づき、教育委員会は区議会に対して指定管理業務に係る年度報告を行い、その後にホームページ等で公表する。

3 第三者による評価／指定管理期間中に実施（令和12年度を予定）

世田谷区立図書館指定管理者選定委員会が、指定管理業務の運営に関する評価を行い、その結果を教育委員会に報告する。評価においては、指定管理者及び教育委員会が行った前2項のモニタリング結果等が考察の資料となり、必要に応じて教育委員会に対して説明を求めることができる。

教育委員会はその評価結果の公表をはかり、指定管理業務の改善や次期指定管理者選定の評価等に反映させるものとする。

Ⅲ 評価における検証項目（区立施設全体に共通する検証項目と図書館業務に関する検証項目）

Ⅱで掲げる評価の際に適用する検証項目については、区立施設全体に共通する検証項目と、図書館業務の内容に関する検証項目との2つに大別される。

1 区立施設全体に共通する検証項目（標準検証項目）

概要は次表のとおりである。各項目の詳細と目標水準については、教育委員会と指定管理者との協議により、協定書の内容及び事業計画等に即して、別途に定める。

区立施設全体に共通する検証項目の例

検証項目（例示）	検証基準（例示）
協定書・事業計画書・仕様書の理解	協定書等の内容を従事者全員が理解しているか。
適正な人員配置	事業計画書・協定書どおりの人員配置がされているか。
職員の質の確保	計画的に従事者の育成に取り組んでいるか。
職務内容、責任、役割分担の明確化	明確化した書類があり、職員全員に周知されているか。
適正な勤務体系	労働時間・ローテーション等が適切であるか。
接遇	不快感を与えない服装、言葉遣いがなされているか。
サービスの質と公平性の確保	一定の基準に基づきサービスを提供する仕組みがあるか。
安全管理・緊急時の対応	対応マニュアル等があり、従事者全員に徹底されているか。
施設の保守管理	設備・機器等の保守管理を仕様書どおり行なっているか。

2 図書館業務に関する検証項目

図書館業務の内容に応じた固有の検証項目としては、次表の例のような各項目があげられる。なお、各項目の詳細と目標水準については、1と同様に定める。

図書館業務に関する検証項目の例

検証項目（例示）	
1 図書館利用の登録や貸出・予約の状況	2 来館者数の状況
3 読書活動推進に係る企画行事等の状況	4 利用者アンケートの結果（満足度等）

第4節 業務改善の提案・報告

I 指定管理館の業務改善

1 業務改善

指定管理者は、業務要求水準書及び協定書等で定められた諸条件に即して業務改善を図り、利用者サービスの向上及び業務の効率化に努める。また、その成果の報告については、事業報告書等によって行う。

2 改善提案

指定管理者は、指定管理館の業務に係る改善提案を教育委員会に対して随時行うことができる。その提案は必ずしも採用されるとは限らないが、教育委員会はその主旨と内容を受けとめて検討を行うものとする。

また、教育委員会からの課題提示に対しては、指定管理者は業務の範囲内において協議に応じ、民間事業者ならではの経験とノウハウを有効に発揮することで、指定管理館の運営・サービスの改善に取り組むものとする。

なお、これら改善提案の対象については、例えば施設環境の改善・改修に関する事項（教育委員会との協議が必要）や自主事業に関する事項なども含まれる。

3 求められる観点（効果）

- (1) 利用者の立場に立ったサービスの質の向上
- (2) 「館の特色の鮮明化」や「地域との連携強化」など魅力ある図書館づくりの推進
- (3) コストを意識した業務の「効率化」
- (4) 「事故・錯誤の防止」「感染症予防」等による安全・安心な運営
- (5) 区民等の利用度・利便性の向上
- (6) 利用者間における公平性の確保

第5節 その他

次に定める事項のほか、本書に定めのない事項については、必要に応じて教育委員会と協議を行うものとする。

I 指定管理期間終了に伴う引継等

1 業務の引継

指定管理者は、指定期間終了までに、教育委員会及び教育委員会の指定する者に業務の引継を行う。ただし、その指定管理者が引き続き当該指定管理館の指定管理者となる場合はこの限りではない。

2 設備・備品等

指定管理者は、指定管理開始時に教育委員会が貸与した設備及び備品等を、指定期間終了までに、貸与開始時の原状にして返還する。ただし適切な使用の下での経年劣化についてはそれを要しない。

3 その他

指定管理者は、指定期間満了及び指定取消しの際に、館の運営に支障のないよう、協定書の規定及びその趣旨に基づき、教育委員会の指示に従う。

II 業務の再委託

企画行事等については、あらかじめ教育委員会から了承を得たうえで、第三者に再委託することができる。

第3章 烏山図書館における要求事項（詳細事項）

第1節 烏山図書館の業務概要

I 烏山図書館における指定管理者制度の更新

1 指定管理者制度更新の経緯・目的

世田谷区立図書館では、第2次世田谷区立図書館ビジョンに掲げる基本理念「知と学びと文化の情報拠点」を実現するため、運営体制については区職員による直営を基本としつつ、基本方針である「専門性と効率性を両立した運営体制の構築」に基づき、計画的に民間活用を導入してきた。

第3次世田谷区立図書館ビジョンにおいても、引き続き基本理念の実現に向け、社会情勢の変化や労働環境、区職員の計画的な人材確保などの課題を整理したうえで、区としての運営評価を踏まえ、直営および民間活用それぞれの特色をいかした今後の図書館運営の在り方を示す「管理運営方針」を令和7年度に策定した。

管理運営方針では、直営館と指定管理館が協働して図書館サービス全体の質の向上を図るため、各地域に指定管理館を導入することとしている。烏山地域に位置する烏山図書館は、令和4年度から指定管理による運営に移行しているが、民間事業者の創意工夫による多様な講座・イベントの実施や地域の福祉団体等との連携事業など、サービス向上に向けた取組みを積極的に行っており、「世田谷区立図書館指定管理者選定委員会」においても、良好な運営が行われているとの評価を受けている。こうした状況を踏まえ、さらなるサービス向上を目指し、令和9年度からも指定管理者制度を更新するものである。

2 烏山図書館の状況

烏山図書館は、京王線千歳烏山駅前の商店街に立地し、年間来館者数が約41万人（令和6年度実績）で烏山地域の中では、貸出・予約件数も1番多い地域図書館である。気軽に立ち寄って雑誌等を読んだり、勉強等での閲覧席の使用、お子様連れの方等、幅広い年代に利用されている。来館者が多いため、閲覧席が不足がちになることも多々あり書架を縮小し閲覧席を増設したり動線を確認するために返却本置場を移動する等の工夫を行ってきた。また、館内展示の工夫、区民センターや地域団体・大学等との事業、地域のお祭り等での出張イベントを行ったり、各方面の講師を呼んでのイベント等の取り組み、新聞作成の他、SNSを使用している館のPRも行い新たな利用者層の獲得につなげている。

3 業務水準の観点（目標）

民間事業者には、経営能力とノウハウ等を発揮することで、各業務への積極的な取り組みとその成果を得ることを求める。また、多様な利用度や立寄り度をより高め、区民一人ひとりの暮らしを豊かにする公共空間づくりへの運営手腕を期待する。

総合的には、区立施設として烏山図書館をどのように区民に対して責任あるかたちで運営管理していくかが問われる。

[運営管理]

- (1) 堅実でコンプライアンスの高い経営管理
- (2) 効率的で財務能力に長けた経営管理
- (3) 利用者の立場に立った公共性と安全性の確立
- (4) 健全な労働条件と育成力を持った人事管理
- (5) 区の各施策への貢献並びに他館や関係機関との協調
- (6) 図書館業務の改善に向けた実践を伴う提案力

[事業推進]

- (1) 親しみやすい魅力ある「特色ある新しい烏山図書館像」への取り組み
- (2) 専門性に裏付けられた質の高い図書館サービスの提供
- (3) 利用者一人ひとりを大切にしたい円滑な利用案内と接遇
- (4) 区民の多様なニーズを的確にとらえた読書推進・情報発信
- (5) 子どもの読書活動の推進
- (6) 地域コミュニティ施設として、地域特性を活かした区民参加と交流を育む取り組み

第2節 烏山図書館における各業務

I 図書館サービス業務

「世田谷区立図書館条例（以下「条例」という。）」、「世田谷区立図書館館則」（以下「館則」という。）及び「世田谷区立図書館資料管理規程」等の諸規定並びに「世田谷区立図書館事務の手引き（以下「事務の手引き」という。）」等の要領に基づき、指定管理者は利用者へのサービス提供を行う。

指定管理者は創意工夫の下に業務改善をはかり、自主事業については事前に教育委員会と十分に協議して、年間事業計画に沿って行う。（自主事業の定義等については募集要項を参照）

※諸規定及び手順書等の変更の際には、教育委員会からその都度指示を行うものとする。

1 窓口サービス等の提供時間

(1) 開館時間及びこれに付随する業務時間（これまでの開館時間と変更なし）

下記を除く毎日	開館時間：9時～21時 [業務時間：8時30分～21時15分]
日曜日、月曜日及び祝休日	開館時間：9時～20時 [業務時間：8時30分～20時15分]
12月28日及び1月4日	開館時間：9時～17時 [業務時間：8時30分～17時15分]
館内整理日、特別整理期間	開館時間：休館日のため開館しない。 [業務時間：8時30分～17時15分]

(2) 休館日（これまでの休館日と変更なし）

館内整理日	現在は毎月第2木曜日（原則として月1日） ※特別整理期間がある月は館内整理日を設けない。 ※その日が祝休日に当たるときは、その日の属する週の前の週の木曜日とする。
特別整理期間	毎年度5日以内とし、年度当初までに教育委員会から指定管理者あて通知する。 [参考]令和8年度は3日間（6月9日～11日）
年末年始期間	12月29日～1月3日の6日間（業務は行わない。）
臨時休館日	休館日の初日の属する月の前々月末日までに教育委員会から指定管理者あて通知する。ただし、真に緊急かつやむを得ない場合はこの限りでない。

2 開館・閉館

(1) 開館作業

- ① 通用口から区民センター内に入り、4階図書館へ上がる（図書館門扉は開錠済み）。
- ② 館内に異常がないかを点検・確認する。
- ③ 照明、空調換気設備等の必要な館内設備を起動・確認する。
- ④ 図書館情報システム機器類、OPAC、複写機、インターネット端末機、ICタグ関連の機器類の起動・確認を行い、必要な専用消耗品を補充する。
- ⑤ ブックポスト資料の返却処理、新聞の配架整理及び書架整理等を行う。
- ⑥ 置き置き期限経過リスト、予約取り消しリスト等の処理を行う。
- ⑦ 館内の安全・美化を確認した上で、配付・掲示物、受付カウンター及び記載台の整とん等の諸準備を行う。
- ⑧ 開館時刻に4階図書館門扉を開扉し、入館者の駆け込み等がないよう安全誘導する。同時に留守番電話を解除する。

(2) 閉館作業

- ① 閉館時刻前に、貸出終了及び閉館の案内放送を行う（概ね閉館15分前から）。必要に応じて声かけ等を行い、円滑な利用者退館と業務終了をはかる。
- ② 閉館後、(1)の開館時の所作を辿るかたちで終了作業を行い、翌日開館時に必要な諸準備や引継ぎ事務等を行う。
- ③ 館内を巡回して、利用者残留、火気・不審物及び忘れ物等の異変がないか安全点検を行い、全域の戸締りと消灯等を確認する。
- ④ 最後に4階図書館門扉を施錠のうえ退出する（施設警備員と要調整）。

3 利用登録及び利用案内

(1) 利用登録

- ① 個人及び団体（以下「利用者」という。）の登録申込みを受付審査し、図書館情報システムに登録処理のうえ、利用カードを発行する。
- ② 利用登録の内容変更・更新・抹消や利用カード等の再発行を行う。
- ③ 電子書籍サービスの利用申請受付、各種変更対応等
- ④ その他、登録や登録後の利用に関する案内等を併せて行う。

(2) 利用案内

- ① 図書館の利用案内や問合せへの応答を迅速にわかりやすく行う。
- ② 高齢者及び障害者等が安心して利用できるよう、声かけや援助等を適切に行い、案内表示等の施設環境に十分配慮する。（館には車椅子、老眼鏡、筆談用具等が備わっている。）
- ③ フロアワークを通じて円滑な図書館利用を促進する。

4 窓口業務

(1) 貸出・返却処理

- ① 資料の貸出及び返却の処理を行う。
- ② 資料の状態や付属資料の点検を行い、不要物の除去やクリーニング・修繕を適切に行う。
- ③ 自動貸出機の利用方法の案内等を行う。
- ④ 資料の紛失、汚損又はき損に関する利用者あて説明と届出の受理を行う。

(2) 予約・リクエスト処理等

- ① 直接受付は窓口及び電話による。その際、利用者に対して必要な案内・補助を行う。
- ② 予約・リクエストの内容を図書館情報システムに入力して資料の手配を行う。世田谷区立図書館が所蔵していない資料（以下「未所蔵資料」という。）については、中央図書館への提案や相互貸借等の処理判断を行う。※未所蔵資料の予約は、区内在住の個人貸出登録利用者に限られている。
- ③ 他館からの予約がついた在庫資料を確保し、回送処理する。

- ④ 本施設に毎日2回運行する図書交換車に対して回送資料等の送り出しを行い、受け取った資料の点検、図書館情報システム処理、確保連絡及び予約棚配架等を行う。
- ⑤ 他自治体の図書館からの依頼に対して相互貸借の対応処理を行う。
- ⑥ その他予約・リクエストに関して必要な業務を行う。

(3) ブックボックス処理

- ① 資料の準備、投函、貸出
 - ・回送本からブックボックス貸出分資料を仕分けする。
 - ・予約確保連絡票の出力、連絡済登録入力を行う。
 - ・ブックボックスに搬送、投函する。搬送する資料の量はブックボックスの空き状況等に応じ調整する。
 - ・メールが利用者に届いた後、業務用端末で貸出処理を行う。
- ② ブックボックスでの受取期間が経過した資料の処理
 - ・ブックボックスから該当資料を回収する。
 - ・回収した資料を烏山図書館取り置き棚に置き順次、利用者へ提供する。
 - ・貸出期限経過資料は返却処理をする。

5 資料管理

図書館資料はすべて区民の貴重な財産であるため、中央図書館が提示する基準・要領に基づき、厳正なチェック体制の下で管理を行う。

(1) 資料収集（選定・受入等）

① 資料収集計画

指定管理者は、年度ごとに資料収集計画（逐次刊行物、音響資料を含む。）を作成し、中央図書館の承認を得る。年度途中の同計画の変更等も同様とする。

② 収集資料の提案

指定管理者は、①の計画に基づき、収集資料の提案を中央図書館に対して行う。提案にあたっては、事務の手引き等の基準・要領に基づき、利用実態と予約状況等を踏まえた資料検討を適切に行うこと。

③ 資料の選書・発注（中央図書館の執行部分）

資料（新聞・雑誌を除く）の選書・発注は、中央図書館が行うため、指定管理者の業務外とする。

④ 資料の受入れ

指定管理者は、納品資料に対して、図書館情報システムへのデータ入力や装備（バーコードラベル、図書ラベル及び透明接着フィルム）、ICタグへのエンコード等の受入れ作業を行う。

なお、③で中央図書館が発注する資料のうち、年間契約（入札）によって原則として毎週発注・納品されるものは、装備済みである。（アのICタグ貼付を含む。また、指定管理者は必要に応じて付属資料の補強等を行う。）

ア 指定管理館の所蔵資料（雑誌を含む。）は、一部の児童書（絵本等）や音響資料の例外を除き、原則として I C タグを貼付する。

イ 指定管理者は、発注資料の納品管理を行い、納品遅延や不備資料への対応等を行った上で、納品完了の報告を中央図書館に行く。

⑤ 指定管理料での対応

指定管理者は、新聞・雑誌の収集は指定管理料によって、直接発注することとする。

⑥ 寄贈資料等

寄贈資料の相談・申し出に対しては、購入資料と同基準による対応を行い、リユースコーナー等での有効利用を適宜はかる。

(2) 配架及び書架整理

① 配架及び書架整理は、基本的に日本十進分類法に基づいて行う。

② 返却された資料及び新たに受入した資料等を配架する。

③ 資料の整とんに努め、定められた配列に従って書架整理を行う。

④ 書架整理は利用者への安全性、利便性及びわかりやすさに配慮する。

(3) 除架・除籍等

① 指定管理者は、除架・除籍の候補資料（逐次刊行物を含む）の提案を行う。

資料の所蔵館変更についても同様とする。提案にあたっては、事務の手引き等の基準・要領に基づき、利用実態等を踏まえた資料検討を適切に行うこと。

② 除架・除籍の決定に基づき、廃棄、再利用（リユース頒布）、中央図書館保存庫への送付又は所蔵館変更等の資料分別作業を遺漏なく行う。

(4) 未返却資料の督促

指定管理館が貸出した資料の延滞者（団体を含む。）に対する督促を、教育委員会が提示する要領等に基づき行う。なお、日頃より適正な利用を促進するために、コスト軽減と事務の効率化を考慮しながら、延滞予防に向けた工夫をはかる。

(5) 資料の補修

所蔵資料の補修を適切に行い、他館所蔵資料の汚破損等を発見したときには所蔵館あてに伝達または協議を行う。

(6) 資料紛失・汚破損への対応

資料を紛失又は汚破損させた利用者については、「世田谷区立図書館個人貸出事務取扱要綱」及び教育委員会の提示する要領に基づき対応する。

(7) 所蔵資料の全体管理

① 原則として毎年度 1 回、本施設を休館して特別整理期間を設け、所蔵資料の全点検を行う。

② 中央図書館は、本施設の資料管理の状況確認を、報告資料に基づき現地訪問等によって行う。指定管理館の館長・館長補佐のいずれかの職員は、その際に立会うこととし、中央図書館からの求めに応じて説明を行うこととする。

6 各種サービス等

(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「世田谷区立図書館レファレンスサービス要綱」等に基づき行う。さらに、専用のレファレンスカウンターを設け、サービスのPR（パスファインダー作成や啓発イベント実施等）に努める。
- ② レファレンス記録を作成の上、整理保管して教育委員会に報告し、サービス向上に役立てる。
- ③ 関連する区政情報や問合せ先等がある場合、適切に情報提供を行う。
- ④ レファレンスサービス等に関連する課題解決支援等推進部会にレファレンス担当の職員等が出席し、世田谷区立図書館全体の課題解決支援サービス等に係る共同事業に従事・参画させる（別表2）

(2) 複写サービス

- ① 著作権法を遵守した上で、教育委員会が提示する「世田谷区立図書館複写サービス取扱要領」に基づき管理運営する。
- ② 指定管理者は、常に職員が適正利用を把握・確認できるよう、設置・管理する。
※コピー機は、資料5「機器類概要」のとおり指定管理者が設置・負担する。
- ③ 教育委員会は複写サービス料金の収納を毎月定期的に行う。その際には、本施設の館長・館長補佐のいずれかの職員が立ち会うこととする。

(3) 利用者用インターネットコーナー

（資料6参照、現在は1台のノートパソコンを教育委員会が配置）

- ① 教育委員会が提示する基準によって管理運営する。（利用無料／60分まで（延長ありで最大120分まで））
- ② 不適切な利用がないように十分留意する。
- ③ 機器類の設置管理、回線使用料に係る経費は指定管理者が負担する。
- ④ 商用データベースを導入及び利用する場合は、指定管理者が負担する。

(4) 無料Wi-Fi環境の管理

教育委員会が設置する無料Wi-Fi環境を管理する。追加で指定管理者が設置する際は、教育委員会が提示する基準によって設置・管理し、その際は設置費・使用料は指定管理者が負担する。

(5) 障害者サービス

- ① 「世田谷区立図書館障害者サービス要項」及び教育委員会が提示する要領に基づき、適切な利用案内とサービス提供を行う。なお「視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律」（読書バリアフリー法）（令和1年法律第49号）や「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（平成25年法律第65号）を踏まえて「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」（資料1参照）を遵守すること。
- ② 来館困難者への宅配サービスや視覚障害者への対面朗読サービスを行う。
- ③ 特別な事情による対応等については、速やかに教育委員会と協議すること。
- ④ 協力するボランティアについて、連絡調整、記録及び教育委員会への報告等の事

務を行う。

- ⑤ 教育委員会が配備するレファレンス用タブレット端末（1台）に視覚障害者支援アプリを導入しているので必要に応じて活用すること。
- ⑥ 区内障害者施設で作られた自主生産品の販売協力を行うこと。

（6） 子どもサービス

教育委員会が提示する子どもサービス関連マニュアルや手順書等に基づき行う。実施にあたっては、最新の世田谷区立図書館ビジョンで示す子どもの読書活動推進に取り組み、区の関連施設とのつながりにも十分留意する。また、学校教育との連携など、地域に根差した運営を積極的に行いながら、利用者のニーズ把握をはかる。

① 子どもコーナーの運営

児童書架と絨毯コーナーの「こどもしつ」で構成。図書紹介や表示物の工夫等によって子どもと保護者等が安心して楽しく利用できる環境づくりを推進する。

② おはなし会等の実施

ア 定例行事の開催

おはなし会・季節企画・出張おはなし会等の本施設独自の行事を継続して開催し、ボランティアとの円滑な意思疎通のもとに運営の充実をはかる。

イ 企画行事の実施

地域人材・住民の参画を促進しながら、時節等をとらえた企画行事を区民センター会議室（区民センター前広場を含む）等で行う。

③ 学校等への読書活動支援（原則として指定管理館の担当区域内）

ア 小中学校や乳幼児施設等を対象にした普及啓発活動を行う。

イ 小中学校における授業や学校図書館の運営等に協力支援を行う。

ウ 小中学校等を対象に、調べ学習資料のレファレンスと貸出を行う。

エ 図書館見学や職場体験等を積極的に受け入れる。

④ 子育て支援事業

配布資料等を活用して図書館への興味関心を喚起し、効果的な取組みを行う。

烏山総合支所や地元商店街をはじめとする関係機関との協力関係等によって、図書館利用のきっかけづくりに努める。

⑤ ヤング・アダルト（YA）向けの啓発

当該年齢層の読書傾向等を考察した上で、その啓発に努める。

⑤ 全館共同事業への参画

世田谷区立図書館全体の子どもサービスに係る共同事業に、子どもサービス担当責任者の職員等を従事・参画させる。（別表3「子どもサービス推進部会事業 年間一覧（予定）」参照）。

（7） 読書活動推進

① 企画展示

時節や地域性（駅前の立地で大規模商店街の中にあり、区民センターや出張所との複合施設）、社会的話題を適切にとらえたテーマを設定した展示など、読書への

関心が高まる工夫を行い、図書館利用の促進をはかる。

② 子供向け広報誌の発行

図書館カレンダー、子ども向け事業の情報、児童の新刊本・おもしろい本の紹介、季節ごとの特集など様々な情報を掲載した子ども向けしんぶん等の広報紙を年に6回以上発行する。

③ 子ども読書リーダーとの活動

子ども読書リーダーと様々な図書館運営に関する活動を行う。

④ 行事運営

ア 年間計画を立て、教育委員会の承認のもとに実施する。その変更・追加等（実費徴収等を含む）については、教育委員会に事前協議すること。

イ 「大人のための朗読会」は、子どもサービスのおはなし会と同様に、ボランティアと協働して、会場事情等を十分に考慮した運営を行う。

※現在、月2～3回（各回とも平日。日中の30分程度）、朗読ボランティア団体によって実施。

(8) 図書除菌機の設置

指定管理者は、本施設内に除菌、消臭、ホコリ除去が可能な図書除菌機を設置すること。

7 ボランティアの参加協力

公立図書館の運営は、利用者等の参加や協力のもとに成り立つ。指定管理者は、地域コミュニティの一員として、区民との協働による図書館運営の推進に努める。

(1) 事前協議

指定管理館の業務の一部にボランティアが協力参加する場合は、企画検討の段階で事前に教育委員会と協議して承認を得ること。

(2) 傷害保険の加入

ボランティアには傷害保険の加入が義務づけられるため、事前に加入有無の状態を確認した上で、教育委員会と協議して必要な措置をとること。（ボランティア保険への加入は、教育委員会の経費負担による。）

8 地域に根ざした特色ある取組み

駅前で区民センターとの複合施設という立地環境等を活かし、烏山総合支所（区民センター）や商店街等の地域団体と積極的に連携をはかり、地域の課題解決支援に向けた相談や講座・イベントを行う。年間計画を立て、教育委員会の承認のもとに実施する。その変更・追加等（実費徴収等を含む）については、教育委員会に事前協議すること。

II 管理運営業務

1 指定管理業務全般の基本事務

(1) 文書等の管理

① 図書館名での発行文書は「世田谷区立烏山図書館指定管理者」の印により発行す

る。

- ② 業務全般を通じて収集・作成した文書・帳票類は、教育委員会の指定に従い、適切に保存管理する。
- ③ 個人情報記載や重要度の高い文書・帳票類は、区の指定する保存期間経過後、シュレッダー処理する。なお、保存期間の定めのないものは、速やかにシュレッダー処理すること。
- ④ 電磁的記録は「電算処理の業務委託契約の特記事項」（資料2参照）に基づき管理し、詳細は別途に教育委員会の指定に従い、適切に保存管理する。

(2) 経理の管理

- ① 本施設の経理及びそれに伴う現地における財産管理を行う。
- ② 本施設の業務運営に関する帳簿、財産台帳その他必要な経理書類を作成・整理し、教育委員会及び関係官公署の求めに応じ、いつでも提出し、説明できるようにする。
- ③ 指定管理業務に係る経理について、適切な計画の管理・執行に努め、その収支状況は、収支報告書により教育委員会に報告する。詳細は別途、教育委員会との協議により決める。
- ④ 指定管理業務に係る経理収支については、指定管理館の専用口座を開設し、原則としてその専用口座によって管理する。

(3) 財産・物品の管理

① 物品

ア 教育委員会は、協定書に示す管理物品を無償で指定管理者に貸与する。

イ 管理物品が経年劣化等により本業務の用に供することができなくなった場合は、教育委員会と指定管理者との協議により、必要に応じて教育委員会の負担で当該管理物品を購入し、又は調達するものとする。ただし、教育委員会と指定管理者の協議により指定管理者の負担で購入し、又は調達することができる。

ウ 指定管理者は、指定期間中、管理物品を常に良好な状態に保つものとする。破損や紛失があった場合は、指定管理者がこれを修理又は弁済する。（ただし、協定書に別途定めのある場合を除く。）

エ 指定管理者の負担で購入した管理物品の所有権は、指定管理者に帰属する。

オ 本施設に置かれる物品のうち、教育委員会の備品及び図書館資料を含む消耗品については、教育委員会に帰属する。

② 財産の使用料

指定管理者が指定管理館の業務のためにあらかじめ教育委員会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しうる施設使用料は、これを免除する。また、指定管理期間の終期には、教育委員会が承認した場合を除き、指定管理者が撤去し、施設を原状回復することとする。

(4) 利用者の要望対応

- ① 利用者の要望及び苦情等には誠実かつ速やかに対応し、教育委員会に適切なかたちで報告する。対応策については教育委員会と適宜協議する。

- ② ①について、指定管理者は記録簿を作成し、その検証と考察を行った上で、業務改善、自己評価及び業務計画等に反映させる。

(5) 施設環境の維持

- ① 利用者にとって常に安全で過ごしやすい状態となるよう、室温、換気、照明及び静穏さなどに配慮して措置する（施設管理を行う烏山総合支所との調整）。特に夏期の熱中症対策には細心の注意を払い、高温注意報や光化学スモッグ警報の周知等を的確に行う。
- ② 利用者の立場に立ったわかりやすい案内表示の工夫をはかる。
- ③ 拾得物は教育委員会が提示する要領に基づき、台帳を用いて適正管理する。

(6) その他

その他、中央図書館をはじめとする他館及び関係機関等との連絡調整など、管理運営業務に要する庶務事項を行う。

2 法令等及び協定書の遵守

- (1) 図書館法及び著作権法等の図書館運営の関係法令を遵守し、高い見識を持って業務を行う。（資料3参照）

(2) 労働関係法令等の遵守

- ① 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及び「世田谷区公契約条例」のほか、「世田谷区多様性を認め合い男女共同参画と多文化共生を推進する条例」を遵守するとともに、同条例の趣旨に基づき、不当な差別的取扱いの防止及び人権尊重・多様性に配慮した運営を行い、必要な取組みを継続的に実施すること。
- ② 教育委員会は、必要に応じて指定管理者に対して資料提出や社会保険労務士等による調査を求めることができる。
- ③ 指定管理者は、職員の配置変更の都度、職員名簿と配置届を教育委員会に提出するとともに、教育委員会の求めに応じて、本業務に係る職員の配置状況などを報告する。

(3) 協定書の遵守

教育委員会と指定管理者は、指定管理業務の実施に必要な事項について、協定書を締結し、その内容を遵守する。協定書の形式については、指定管理期間を通じて共通する「基本協定」と、年度ごとに定める「年度協定」との2種とする。

3 情報公開・説明責任

(1) 監査等への対応

- ① 世田谷区監査委員や世田谷区議会等から指定管理業務に関して調査、出頭または文書類の提出を求められた場合は、教育委員会の案内・要請に従い対応する。
- ② その他、区及び教育委員会から業務執行状況や経理内容に関して報告を求められた場合は、その要請に従い対応する。

(2) 情報公開制度

指定管理業務に関する事務文書は、世田谷区情報公開条例の対象となる。指定管

理者は区の情報公開制度の趣旨をよく理解し、日頃から記録類の適正な作成・保管を行うことで、適切な説明責任を果たすこと。

4 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、教育委員会が第三者に対して賠償した場合、教育委員会は指定管理者に対して求償権を行使する。
- (2) 指定管理者及びその職員等が、故意又は過失により教育委員会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) その他、本業務を行うにあたって教育委員会が損害を被った場合は、教育委員会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とする。
- (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、教育委員会に生じた損害について、教育委員会は指定管理者に対して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】「特別区自治体総合賠償責任保険」の概要

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	/

注解 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補てんする。

②補償保険：法律的责任はないが、道義的立場で特別区が被害者に支払う補償金（見舞金）を補てんする。

5 個人情報の保護

- (1) 指定管理者は、「世田谷区個人情報保護条例」及び関係規定並びに「電算処理の業務委託契約の特記事項」（資料2参照）を遵守し、指定管理者自身の個人情報保護規程を設けた上で、個人情報を万全の体制で保護し、適正に管理する。
- (2) 職員全員に指導及び研修を行い、(1)による個人情報の取扱いを徹底する。
- (3) 指定管理者は自社（団体）による個人情報保護に関する内部監査を定期的に行い、その内容と結果について教育委員会に報告する。
- (4) 個人情報の管理に関する事故が発生した場合、又は発生したおそれがある場合は、速やかに教育委員会に報告する。
- (5) 指定管理者は、当該指定管理期間終了後も同様に上記の保護を遵守する。

6 環境保護対策

「施設の運営管理業務における環境配慮に関する特記事項」（資料4）を遵守し、世田谷区環境マネジメントシステム「ECOステップせたがや」（詳細は世田谷区ホームページを参照）の推進に寄与する。

7 図書館情報システムの管理運営

図書館情報システム及びOPAC、ICタグ関連機器等について、適正な管理運営を行う。

※資料5「機器類概要」のとおり教育委員会が設置する。

- (1) 保守管理は教育委員会が行い、指定管理者は操作要領に基づく適正な利用管理を行う。図書館情報システム及びICタグ関連機器に付随する消耗品等（レシート用紙等）の補充管理は指定管理者が行う（発注・経費負担は教育委員会で行う。）。

※消耗品の負担区分は、資料5「機器概要のとおり」

- (2) プログラム更新等の簡易な端末機操作は、教育委員会の要請に基づき指定管理者が行う。
- (3) 異変の際は、速やかに教育委員会に報告し、協議の上で対応する。

8 中央図書館との連絡調整等

(1) 連絡調整会議等への出席

次表のとおり、館長会及びその下に設けられた部会等に適宜出席し、業務の協議・連携や情報の共有化を図る（出席要請はその都度、中央図書館が行う。）。また、その他中央図書館が必要と判断した会議等にも出席する。

会議名	定例開催予定	内容
館長会	月1回程度	図書館運営に係る諸課題の検討及び調整、情報伝達及び情報交換等（課内会議）
資料調整部会	月1回程度	資料管理全般に係る検討（選書基準関係を含む）
子どもサービス推進部会	月1回程度	子どもサービスに係る検討及び事業実施等
課題解決支援等推進部会	月1回程度	レファレンスサービス等の課題解決支援全般の検討及び事業実施等
各種担当者会議	年1～3回程度	予約担当者会議、障害者サービス担当者会議、雑誌担当者会議、音響担当者会議、その他事案ごとに中央図書館が出席を求める会議

(2) 定例会の実施

原則として毎月1回、中央図書館等で定例会を開催し、教育委員会に前月の業務報告を行い、業務の協議・情報の共有化をはかる。自主事業、展示の提案等も原則としてこの定例会で行う。なお、報告資料などの準備や議事録作成等は、指定管理者が行う。

(3) 情報交換・調査協力等

その他、中央図書館をはじめとする各地域図書館との適切な情報交換をはかり、世田谷区立図書館全体の円滑な運営に寄与する。また、区及び関係機関からの調査依頼には中央図書館の要請に基づき協力する。

(4) 事務連絡用メールアドレスの設定

中央図書館及び他地域図書館等との事務連絡用に、専用メールアドレスを設定する。

Ⅲ 施設管理

1 使用上の注意

指定管理者は、施設及び設備を適切に使用し、衛生面、利便性及び美観等について十分な配慮をはかる。

また、施設及び設備の状態に異変がないか日頃から注意を払い、日常的・定期的な確認を行うよう努める。

2 補修・修繕

その必要が明らかになった場合は、速やかに教育委員会に連絡する。

第3節 安全対策・危機管理

I 安全確認

1 巡回等

(1) 館内の巡回を定期・随時に行い、書架整理やフロアワーク等においても常に館内の安全確認に留意する。

(2) 事務室等への部外者の侵入を防ぎ、開館中も細心の注意を払う。

(3) 図書館の利用目的に沿わない行為や、他利用者への迷惑行為等に対しては、注意を行うなどして館内秩序の維持に努める。なお、条例第7条第1項第2号の規定により、必要と判断される場合には、退館又は入館禁止等の命令措置を当該行為者に対して行うことができる。

(4) 特に夜間開館中は、駅前に位置する本施設の事情を踏まえ、適切な人員配置を確保する。

2 防犯カメラ

「世田谷区防犯カメラの設置及び運用に関する条例」及び同条例施行規則並びに教育委員会が提示する規約に基づき、指定管理館に設置している防犯カメラの適切な管理及び運用を行う。なお、画像データの使用に係る事由等が生じた場合は、速やかに教育委員会に連絡し協議のうえを対応する。

II 危機管理

1 緊急時の対応

(1) 防火・防災対応

烏山総合支所（区民センター）と連携し避難誘導、初期消火及び消防署通報等について、迅速かつ適切な対応を行い定期的な訓練にも参加する。

また、消防法に基づき防火管理者を定め、消防計画及び防災計画を策定して必要書類を消防署に届けるなど、必要な措置を講ずる。

なお、それらの対応措置については、世田谷区の地域防災計画等の関連規定との整合性をはかる。

(2) 救命救護

急病人やけが人等の発生の際には、迅速かつ適切に、必要な応急救護及び関係機関への通報を行う。また、施設に設置のAEDを適正に使用する。

(3) 防犯対応

(ア) 暴力や騒擾などにより業務運営と館内秩序を著しく阻害するなど、緊急かつやむを得ない場合には、館長判断により警察への通報等を行えるものとする。

(イ) 不審者等については、利用者の安全確保と事故防止の観点から、適切な対応を行う。その際には地域全体の安全確保の観点から、教育委員会への緊密な連絡・報告を行う。

(4) 保健衛生対応

感染症対策として、利用者と職員のマスク着用、手指消毒、吐しゃ物・汚物への適切な対応の徹底をはかり、利用者と職員の安全確保をはかる。また、日頃から利用者向けの保健衛生面の啓発に努めるものとする。

(5) 災害対応（地震・台風・豪雨等）

災害時には、防火管理者のもと、施設の安全管理上、館運営の実施が困難な場合や館内に利用者を待機させる必要がある場合には、館則第4条の規定に基づき教育委員会と協議の上、開館時間の変更を行うなど、利用者の安全確保を最優先し、地域全体の安全の観点のもと、適切な対応をはかる。

(6) 災害、事故及び施設不全により施設利用が困難の場合は、館則第3条の規定に基づき教育委員会と協議の上、臨時休館等の利用制限を行うことができる。

(7) (2)～(6)の実際の発生・対応については、教育委員会に適切に報告し、その後の対応を協議する。

2 危機管理計画の策定

1の緊急時の対応に備えて、指定管理者は要領手順や緊急連絡体制等を明記した危機管理計画を年度ごとに策定して教育委員会に提出すること。また、内容変更があった場合には速やかにその改定版を提出する。

(1) 危機管理計画に基づき、指定管理者は職員に対する研修及び訓練を実践的に行い、緊急時の対応力を組織的に高める。その際には救命救急講習の受講等も積極的に取り入れる。

(2) 前項の研修及び訓練の実施結果を年度ごとに教育委員会に報告する。

3 鍵等の管理

(1) 指定管理者は、指定管理館の施設管理、文書管理及び電算管理等にかかる鍵及びシステムカード類（以下「鍵等」という。）並びにID及びパスワードを厳重に管理

する。

- (2) 指定管理者は、別途に教育委員会から指示がある場合を除き、指定管理館の鍵等を複製してはならない。
- (3) 指定管理者は、教育委員会から貸与された鍵等及び指定管理者自身で設定した鍵等について、教育委員会の指示に基づき管理記録簿を作成する。また、職員の変動に伴うID及びパスワード等の追加・除去の届出を教育委員会に速やかに行う。
- (4) 鍵等の紛失・破損等の事故があった場合は、直ちに教育委員会に報告する。

4 情報機器の管理

- (1) 指定管理者は、予め教育委員会から許可されたもの以外の情報機器を業務に使用しない。業務運営上必要が生じた場合は、その都度に教育委員会と協議する。また、業務目的以外でのサイト閲覧やメール送受信等の不適切な機器利用を行わない。
- (2) 情報機器の盗難・破損等の防止のため、安定した設置と施錠固定等を適切に行うこととする。

第4節 魅力ある情報発信

指定管理者は、広報媒体を有効に活用して事業推進をはかるとともに、区民の暮らしに役立つ地域の情報の発信拠点となるよう、計画的で構成力のある広報活動を積極的に行う。その際には、地元町会・商店街の地域コミュニティや近隣の行政機関のネットワーク等も適切に活かすよう努める。

また、情報発信においては、区民の地域参加や交流の促進にも寄与するという考え方を取り入れる。

第5節 広報・手法

I 印刷・工作物

- 1 利用案内や事業案内等については、全館共通の印刷物や区広報紙等を利用するほか、指定管理者は必要に応じて本施設独自のチラシやポスターの作成など、効果的な広報を行う。
- 2 1において、指定管理者が独自に用意・作成するものは、印刷・発行前の原稿段階において、教育委員会の確認を要する。
- 3 行政情報、地域情報及び区の文化事業等の広報を積極的に行う。
- 4 掲示・配布は、美観と見やすさに配慮しながら配置等を工夫し、有効期間に留意する。
- 5 外部からの掲示・配布の申し出に対する取扱い基準について、指定管理者は教育委員会と協議の上で決定する。

II ICTの活用等

- 1 デジタルサイネージを調達のうえ、ICTを活用した広報を積極的に行うこと。
- 2 世田谷区立図書館及び本施設の世田谷区公式ホームページの改訂については、指定管理者からの依頼原稿に基づき、教育委員会がシステム処理作業を行う(図書館ホー

ムページは教育委員会の承認のうえ、指定管理者でシステム処理が可能。)。また、区の公式 X についても同様とする。なお、プッシュ型の情報発信（SNS、スマートフォンの活用）など、その他の電子媒体による広報手法を新たに用いる場合は、事前に教育委員会と協議する。

Ⅲ 見学・取材への対応

- 1 外部からの見学や取材等の申し出に対する対応基準は、別途に教育委員会が提示する。（子どもサービスに係る学校見学は「第3章第2節I6（6）」参照）。
- 2 図書館業務の調査研究を行う教育機関・学生等からの要望（ヒアリングや資料提供等）への対応基準については、別途に教育委員会と協議の上で決定する。

第6節 人員体制

第1節～第5節の業務を適正かつ効率的に遂行するため、指定管理者は次のⅠ～Ⅲに掲げる基準要件を満たすかたちで人員を指定管理館に配置し、管理指導を行う。

また、事業提案書のテーマ及び職員が継続勤務しやすい環境として適正な労働環境と勤務条件を保持するなど、安定雇用をはかるとともに、障害者の就労機会の確保・促進にも努める。

Ⅰ 館長及び館長補佐

1 館長

以下の要件を満たす者を配置すること。

- (1) 公立図書館の経営にあたるに相応しい人格と見識を備えている。
- (2) 組織の長としてリーダーシップやマネジメント力を発揮する能力と経験を有している。
- (3) 立地特性と利用度の高さに鑑み、多様な利用者への対応力に長けている。
- (4) 地域コミュニティの連携に理解があり、地域団体等との連携による事業実施などに取り組んだ実績がある。
- (5) 常勤である。
- (6) 館長としての優れた力量・経験が認められること。豊富な図書館経験があり、司書資格を有していることが望ましい。
- (7) 指定期間中は変更がないよう努めること。やむを得ない場合は教育委員会と協議すること。

※(6)の「図書館経験」とは、図書館法第2条第2項で規定する公立図書館での常勤勤務をさす。

2 館長補佐

以下の要件を満たす者を配置すること。

- (1) 館長を補佐し、一般職員を指揮して業務の実務に責任を負い、館長不在時は館長を代理できる。なお、呼称は指定管理者の任意とする。
- (2) 館長に準ずる資質を備えている。

- (3) 常勤である。
- (4) 館長補佐に適した力量・経験があること。なお、司書資格を有していることが望ましい。
- (5) ただし、館長補佐が1名の場合は司書資格を有していることとする。また、複数名の場合は、そのうちに司書資格を有している者が必ず含まれることとする。

3 館長・館長補佐の配置

開館中は、教育委員会の承認を得た場合を除き、館長、館長補佐若しくは予め教育委員会の承認を得たこれらに準ずる者のうちいずれか1名以上が在館勤務することとする。

II 人員の配置

1 基本要件

以下の要件を満たした人員を配置する。

- (1) 図書館サービスを適切に行うことのできる、接遇力を持った従業員を配置する。
- (2) 全従業員の概ね半数以上が常勤であることとする。
- (3) 在館勤務する従業員総数の概ね3分の1以上が、常に司書又は司書補である。
- (4) 教育委員会と協議の上、障害者雇用促進法等を踏まえて、障害者雇用をはかる（世田谷区民が望ましい）。
- (5) 土日・祝日、夏期等の繁忙日や混雑時間帯にもサービスが低下しないよう、配置する。夜間開館中は、駅前に位置する指定管理館の特質を踏まえ、適切な人員配置を確保する。また、参集困難時等のバックアップ体制を確保する。
- (6) 子どもサービス、資料提案、行事運営、広報及び設備管理等で一定の知識や経験を有する従業員を、バランスよく配置する。
- (7) レファレンスカウンターでは、特に専門的な知識と技術を要する事案に対して常に対応できるようにする。

2 担当責任者の設置

以下のとおり、指定管理者は担当責任者を設置し、教育委員会に報告する。

なお、担当責任者を設置する各業務については、当該責任者以外の職員も協力して従事又は関与することで、職員全員で適切な対応を行う。また、下記の担当責任者についてはそれぞれに専門技量や調整能力を要するため、各担当経験が豊富な者又はそれに準ずる経験能力を有し、出来る限り長期継続の従事となるように努める。

(1) 資料取扱担当

担当責任者を置き（館長補佐の兼任も可）、「資料調整部会」やその他関係会議（予約担当者会議等）への出席専任者を決める。一般書の提案、他館担当者との資料全般の実務的なやりとり並びに館長会等で示された図書館サービス全般や資料関係の課題の解決にむけて検討などを行う（別表1「資料調整部会 年間一覧（予定）参照」）

(2) レファレンス担当

担当責任者を置き（館長補佐の兼任も可）、「課題解決支援等推進部会」への出席専任者を決める。利用者や地域が抱える課題解決支援、他館担当者とのレファレンスサ

ービス全般の実務的なやりとり並びに区立図書館全体の課題解決支援サービス拡充に向けての検討などを行う。

(3) 子どもサービス担当

担当責任者を置き（館長補佐の兼任も可）、「子どもサービス推進部会」への出席専任者を決める。児童書の提案、ボランティア・学校への対応、他館担当者との子どもサービス関係の実務的なやりとり並びに区立図書館全体の子どもサービス拡充に向けての検討などを行う。

Ⅲ 綱紀保持と能力向上

1 基本事項

世田谷区の信用を失墜させることのないよう、指定管理者は指定管理館の内外を問わず従業員の綱紀を保つこととする。

2 服装等及び名札

(1) 従業員は統一した服装（制服若しくはエプロン等）及び利用者が見やすい名札を着用して業務に従事する。

※名札に指定管理者の法人名（又は団体名）を明示しても差し支えない。

(2) 従業員は公共サービスにふさわしい清潔な身支度をする。

3 能力向上と従業員支援

(1) 従業員の研修・指導を定期的又は随時に行い、質の高い業務遂行能力を確保するとともに、従業員の習熟度を計画的に高める。

(2) 特に個人情報保護（第3章第2節）及び安全対策・危機管理（第3章第3節）については日常業務の一環として継続的に取り組む。

(3) 区や第三者の実施する研修・講習等にも従業員を適宜参加させることとする。（参加にかかる費用等については指定管理者の負担とする。）

(4) 館長及び館長補佐は、従業員面談等を適切に行い、従業員の健康管理とメンタルヘルズに十分配慮した措置をとること。

（業務要求水準書本文 以上）

別表 1 資料調整部会 年間一覧（予定）

I 主な全館共同の資料調整部会検討事業

事業名等	内 容
定例会	原則毎月1回 2時間程度 図書館サービス、選書調整等の検討を行う。
各分科会事業 (地域図書館全館が複数の 分科会に分かれ、与えら れた課題を検討・実施)	館長会等で示された課題の解決にむけて検討を行う。原則 定例会の日に行うが進捗状況により別日に実施する場合も ある。また、課題が少ない年は分科会に入らない場合もあ る。

※定例会の実施時期・日程は予定であり、変更の可能性あり。

※定例会では、特別な事情が発生し通常業務と異なる場合等は周知する。

※その他、資料調整部会事務局からの各種調査などの実施依頼等あり。

別表2 課題解決支援等推進部会事業 年間一覧（予定）

I 主な全館共同の課題解決支援等推進部会事業

事業名等	内 容
定例会	原則毎月1回 2時間程度
図書館活用講座・情報検索講座等の実施 (指定管理者は自主事業により実施)	各館で「図書館活用講座」等を1回以上実施。 また、地域館数館で構成するA～Eグループで、それぞれ「図書館活用講座」等を1回以上実施する場合あり。 ※グループで実施の場合は、定例会開催日等に各グループで打ち合わせを行う。
各分科会事業 (地域図書館全館が複数の分科会に分かれ、与えられた課題を検討・実施)	<p>主な検討・実施内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ レファレンスサービスの充実・利用促進 ◎ 行政支援サービスの充実 ◎ レファレンスマニュアル等の改訂・整備 ◎ パスファインダーの作成 ◎ 利用者がつながり交流を生む事業の検討・実施 ◎ 相談事業との連携 ◎ 他機関との連携事業の検討・実施 ◎ 知識や情報を共有する事業の実施（大人のビブリオバトル、区民の知識を生かした講習会等） ◎ 利用者による「学習活動発表会」の実施 ◎ 障害者サービス・高齢者サービスの充実 <p>※毎月の定例会後に、各分科会で打ち合わせ等を実施する。 (その他必要に応じて打ち合わせ等を実施)。 時期・日程・回数等は、その打ち合わせ結果や検討・実施内容による。</p>

※定例会の実施時期・日程は予定であり、変更の可能性あり。

※定例会では、定例会当月に実施の一般向け企画展示や翌月に実施予定の一般向け事業等を周知する。

※その他、課題解決支援等推進部会事務局からの各種調査依頼や特別展示などの実施依頼等あり。

別表3 子どもサービス推進部会事業 年間一覧（予定）

I 主な全館共同の子どもサービス事業（子どもサービス推進部会）

事業名等	内 容
定例会	原則毎月1回 3時間程度
子ども読書リーダー講座	全館実施。 ※7月下旬（夏休み期間）の数日間実施。
学校おはなし会ボランティア講座 （入門）	グループで実施。実習3日間程度（午前中） ※実習は10～11月に実施。 ※実習とは別に、10月頃に講座3日間程度あり（別途担当が割り振られる）。
子どもの本や読書に関する講演会、 読み聞かせ講座などの実施 （指定管理者は自主事業により実施）	各館で「読み聞かせ講座」等を1回以上実施。 また、地域館数館で構成するA～Eグループで、それぞれ「図書館活用講座」等を1回以上実施する場合あり。 ※グループで実施の場合は、定例会開催日等に各グループで打ち合わせを行う。
ブックリストの作成・編集	打合せ・編集作業は約半年。打ち合わせは、6日程度（編集作業期間を除く）。
「中高生向け講演会・講座」、「子ども読書活動推進フォーラム」等	各講座・講演とも原則年1回実施。 各グループで担当が割り振られる。
図書館ビジョン班 検討・事業実施 （地域図書館全館が複数の分科会に分かれ、与えられた課題を検討・実施）	主な内容は、世田谷区立図書館ビジョン行動計画検討・実施（学校・地域・家庭・YAなどへの支援事業や読書活動推進事業の充実・検討・実施等）、図書館HPや子どもサービスの手順書などの整備・改訂等。 ※毎月の定例会後に、各ビジョン班で打ち合わせ等を実施する。（その他必要に応じて打ち合わせ等を実施）。 時期・日程・回数等は、その打ち合わせ結果や検討・実施内容による。

※実施時期・日程・回数等は予定であり、変更の可能性あり。

※定例会では、各館で実施した事業の報告（出張おはなし会・読書リーダー活動等）、定例会当月に実施の子ども向け企画展示や翌月に実施予定の子ども向け事業等を周知する。

※その他、子どもサービス推進部会事務局からの各種調査や特別展示などの実施依頼等あり。

II 烏山図書館の行事

事業	団体 (ボランティア)	主な対象年齢	実施日
1 おはなし会 (各回30分)	おはなし泉 すばなし朋	3歳～低学年	毎週水曜 (15時30分)
2 赤ちゃんおは なし会 (各回20分)	おはなし泉 すばなし朋	0～2歳	毎月第1木曜 (11時) 毎月第3月曜 (11時)
3 季節企画 こわいおはなし会 冬のおはなし会	おはなし泉 すばなし朋	3歳～大人	原則として8月と12月

III 烏山図書館が管轄する区域の区立小・中学校

烏山北小学校、給田小学校、武蔵丘小学校、烏山中学校

障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項

指定管理者は、本業務の実施にあたり「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（平成 25 年法律第 65 号）を遵守するとともに、区が定めた「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の施行に当たっての世田谷区の基本方針」及び「世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」に即した取扱いをすること。

なお、当該基本方針及び要領については、世田谷区ホームページ (<https://www.city.setagaya.lg.jp/02083/2843.html>) を参照すること。

電算処理の外部委託基準 別紙

電算処理の業務委託契約の特記事項
(兼電算処理の個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項)

(秘密保持義務)

- 1 受託者は、当該委託契約（業務内容に保守委託を伴う賃貸借契約等を含む。以下同じ。）に係る電算処理業務（以下「委託業務」という。）により知り得た個人情報その他の情報（以下「情報」という。）を、いかなる理由があっても第三者に漏らしてはならず、この旨を委託業務に従事する者（以下「従事者」という。）へ周知徹底しなければならない。また、契約期間満了後も、同様とする。

(書面主義の原則)

- 2 受託者は、本特記事項により通知、報告、提出等が求められている事項については、特段の定めがない限り、書面により行うものとする。

(管理体制等の通知)

- 3 受託者は、当該委託契約の締結後直ちに、以下の文書を区に提出しなければならない。提出後に内容の変更があった場合も、同様とする。
 - (1) 情報セキュリティ及び個人情報保護に関する社内規程又は基準
 - (2) 以下の内容を含む従事者名簿
 - ① 電算処理の責任者及び電算処理を行う者の氏名、責任、役割及び業務執行場所
 - ② 委託業務において個人情報を取り扱う者の氏名、責任、役割及び個人情報の授受に携わる者の氏名並びに業務執行場所
 - ③ 委託業務に関する緊急時連絡先一覧
 - (3) 委託業務に係る実施スケジュールを明記した文書
 - (4) 委託業務において使用する情報システムのネットワーク構成図（特定個人情報ファイル（コンピュータ等で検索することができるよう体系的に構成した情報の集合体であって、個人番号をその内容に含むもの。以下同じ。）を取り扱う場合のみ。第 23 項の事項を証するもの。）
 - (5) 委託業務において使用する情報システムのセキュリティ仕様書（特定個人情報ファイルを取り扱う場合のみ。第 24 項の事項を証するもの。）
 - (6) クラウドサービス（有料、無料に関わらず、民間事業者等がインターネット上で提供する情報処理サービスで、約款への同意及び簡易なアカウントの登録等により当該機能が利用可能となるサービスのこと。以下同じ。）利用に係るリスク対策文書（委託業務においてクラウドサービスを利用する場合のみ。第 25 項の事項を証するもの。）

(再委託の禁止)

4 受託者は、委託業務の全部又は一部を、他の者に再委託してはならない。ただし、附属業務でやむを得ず再委託する必要があるときは、受託者は、再受託者（委託先の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合も含む。以下同じ。）に当該委託契約及び本特記事項を遵守させ、かつ、再受託者にかかる再委託の内容及び第3項に規定する事項を、区に事前に書面をもって通知し、その承認を得なければならない。

再受託者も、委託業務の全部又は一部を、他の者に更に再委託してはならない。附属業務でやむを得ず更に再委託する必要があるときは、再委託と同様の条件と手続きにより、区の承認を得なければならない。更に再委託が繰り返される場合も同様とする。

(目的外使用等及び複写等の禁止)

- 5 受託者は、委託業務で取り扱う情報を委託業務の目的以外に使用してはならない。また、第三者に提供してはならない。
- 6 受託者は、区が委託業務での使用を目的として受託者に提供し、又は貸与する情報及び情報資産（世田谷区電子計算組織の運営に関する規則（平成16年世田谷区規則第47号）第2条第9号に規定する情報資産をいう。以下同じ。）を、委託業務以外の目的に使用してはならない。
- 7 受託者は、委託業務で取り扱う情報及び情報資産について、業務上必要なバックアップを取得する場合を除き、区の承認を得ずに複写してはならない。委託業務を実施する上でやむを得ず複写するときは、あらかじめ区に通知し、その承認を得なければならない。この場合において、委託業務の終了後、受託者は、直ちに複写した電磁的記録の消去及び印刷物の廃棄を行い、使用できない状態にするとともに、消去又は廃棄した日時、担当者及び処理内容を区に報告しなければならない。
- 8 受託者は、区の事前の承諾なく、委託業務で取り扱う情報及び情報資産を区の事業所または受託者の事業所から持ち出してはならない。

(物的セキュリティ対策)

- 9 受託者は、委託業務に使用する情報システムに係る装置の取付けを行う場合は、できる限り、火災、水害、埃、振動、温度、湿度等の影響を受けない場所に設置するものとし、施錠等容易に取り外すことができないよう必要な措置を講じなければならない。
- 10 受託者は、委託業務に係る区が運用する情報システムのサーバ等を区庁舎外に設置する場合は、区の承認を得なければならない。また、定期的に当該サーバ等への情報セキュリティ対策状況について確認するとともに、区から要請があった場合は、その結果を区に報告しなければならない。
- 11 受託者は、その従事者に名札等の着用及び身分証明書等の携帯を義務付け、区の情報システム室その他の区の管理区域に立ち入る場合において区から求められたときは、身分証明書等を提示するよう指導しなければならない。
- 12 受託者は、委託業務で使用するパソコン等の盗難を防止するため、当該パソコン等をセキュリティワイヤーで固定し、又は従事者が業務執行場所を離れる間におい

て施錠可能なロッカー等に収納させるなどの措置を講じなければならない。

(人的セキュリティ対策)

- 13 受託者は、委託業務において、区に提出した情報セキュリティ及び個人情報保護に関する社内規程又は基準を遵守しなければならない。また、情報セキュリティ対策について不明な点、遵守することが困難な点等がある場合は、速やかに区に報告し、代替策について協議しなければならない。
- 14 受託者は、情報及び情報資産を適切に保管するものとし、パソコン等により情報及び情報資産を使用する場合は、第三者に使用され、又は閲覧されることがないように、離席時にパスワードロック又はログオフ等を行わなければならない。
- 15 受託者は、従事者に情報システムの保守又は運用業務に関し、次の事項を遵守させなければならない。
 - (1) 自己が利用している ID は、他人に利用させないこと (ID の共用を指定されている場合は除く。)
 - (2) 共用 ID を利用する場合は、共用 ID の利用者以外の者に利用させないこと。
 - (3) パスワードを秘密にし、パスワードの照会等には一切応じないこと (パスワード発行業務を除く。)
 - (4) パスワードのメモの不用意な作成等により、パスワード流出の機会を作らないこと。
 - (5) パスワードは、十分な長さとし、想像し難い文字列とすること。
 - (6) 複数の情報システムを取り扱う場合は、パスワードを情報システム間で共有しないこと。
 - (7) パソコン等のパスワードの記憶機能を利用しないこと。
 - (8) 社員間でパスワードを共有しないこと (ID の共用を指定されている場合を除く。)
- 16 受託者は、従事者に対して、情報セキュリティに関する教育及び緊急時対応のための訓練を計画的に実施しなければならない。

(技術的及び運用におけるセキュリティ対策)

- 17 受託者は、情報システムの保守又は運用業務を遂行するに当たり、情報システムの変更記録、作業日時及び実施者を記録するとともに、各種アクセス記録及び情報セキュリティの確保に必要な記録を全て取得し、一定期間保存しなければならない。
- 18 受託者は、アクセスログ等を取得するサーバについて、正確な時刻設定を行わなければならない。自動的にサーバ間の時刻同期が可能な場合は、その措置を講じなければならない。
- 19 受託者は、情報システム等に記録された重要性の高い情報について、定期的にバックアップを取得しなければならない。また、バックアップの取得前にその手法を区に通知し、承認を得なければならない。
- 20 受託者は、情報システムの開発及び導入に当たり、開発及び導入前に区と協議の上、情報セキュリティに係る検証事項を定め、検証を実施しなければならない。
- 21 受託者は、委託業務に使用する情報システムがネットワークに接続されている場合は、不正アクセスを防ぐため、常にセキュリティホールが発見に努め、メーカー等からのセキュリティ修正プログラムの提供があり次第、情報システムへの影響を

確認し、区と協議の上、修正プログラムを適用しなければならない。また、ウィルスチェックを行い、ウィルスの情報システムへの侵入及び拡散を防止しなければならない。

- 22 受託者は、情報システムを開発する場合は、システム開発及びテスト環境と、本番運用環境を分離しなければならない。
- 23 受託者は、委託業務において特定個人情報ファイルを取り扱う場合は、当該特定個人情報ファイルをインターネットから物理的又は論理的に分離された環境にて取り扱わなければならない。
- 24 受託者は、委託業務に使用する情報システムにおいて特定個人情報ファイルを取り扱う場合は、定期に及び必要に応じ随時に当該情報システムのログ等の分析を行うなど不正アクセス等を検知する仕組みを講じるとともに、当該情報システムの不正な構成変更（許可されていない電子媒体、機器の接続等、ソフトウェアのインストール等）を防止するために必要な措置を講じなければならない。
- 25 受託者は、委託業務においてクラウドサービスを利用する場合は、当該クラウドサービスの利用に伴い想定される情報セキュリティ上のリスクを回避するために必要な措置を講じなければならない。（例：当該クラウドサービス提供事業者が公表している情報セキュリティ対策内容の確認、受託者が従業員に付与するクラウドサービス用 ID の適切な付与管理、クラウドサービス上に記録した情報が第三者に提供される場合についての確認、サービス利用終了時のデータの取扱い条件の確認、等）

(データのセキュリティ対策)

- 26 受託者は、委託業務に関し、区より情報及び情報資産を受領した場合は、預かり証を区に対して交付しなければならない。また、当該情報及び情報資産を適切に管理するため、情報及び情報資産の受領日時、受領者名、受領した情報及び情報資産の種類等の記録簿を作成するとともに、区から要請があった場合は、速やかに当該記録簿を区に提示しなければならない。
- 27 受託者は、委託業務に係る重要度の高い情報及び情報資産を運搬する場合は、可能な限り暗号化、パスワード設定等の保護対策を行い、鍵付きのケース等に格納する等、情報及び情報資産の滅失や不正利用を防止するための処置を講じなければならない。また、重要度の高い情報を電子メール等で送受信する場合は、暗号化、パスワード設定等の保護対策を行わなければならない。
- 28 受託者は、委託業務で取り扱う情報及び情報資産を施錠可能な金庫、ロッカー等に適切に保管する等善良な管理者の注意をもって当たり、情報及び情報資産の取扱いには十分注意し、情報及び情報資産の滅失、毀損及び漏えいの防止に努めなければならない。
- 29 受託者は、委託業務が終了したときは、区より受領した情報及び情報資産を速やかに区に返却しなければならない。また、返却が不可能な場合は、区の上承のもと、バックアップデータを含む電磁的記録の消去及び印刷物の廃棄を行い、使用できない状態にする（電算処理機器を廃棄する場合は復元できない状態にする）とともに、消去又は廃棄した日時、担当者及び処理内容を区に報告しなければならない。
- 30 受託者は、情報資産の作成業務を終了したときは、直ちに当該情報資産を区があらかじめ指定した職員に引き渡さなければならない。

(電算処理機器の廃棄)

- 31 受託者は、委託業務で使用しているサーバ、パソコン等の機器（以下これらを「電算処理機器」という。）を廃棄する場合は、事前に当該電算処理機器に保存されている情報及び情報資産を消去、復元できない状態にした上で廃棄しなければならない。

(委託業務の報告)

- 32 受託者は、区に対し、委託業務の状況を定期的に報告するものとする。ただし、必要があるときは、その都度報告するものとする。

(監査、施設への立入検査の受入れ)

- 33 受託者は、情報及び情報資産の情報セキュリティ管理状況について、区の求めに応じて報告するものとする。また、区が必要に応じて監査又は検査を実施する場合は受け入れなければならない。なお、再受託者及び更に再委託が繰り返される場合も同様とする。
- 34 受託者は、区が必要とする場合は、業務執行場所へ区の職員の立入りを認めるものとする。

(緊急時の対応)

- 35 受託者は、委託業務において、業務上のトラブル、災害、事故、電算処理機器の不良、故障及び破損等が発生した場合は、直ちに区にその状況について報告し、区の指示に従わなければならない。
- 36 受託者は、委託業務について次に掲げる事象が発生した又は発生したおそれがある場合は、直ちに、区にその状況を具体的に報告しなければならない。
- (1) 情報及び情報資産の滅失
 - (2) 情報及び情報資産の毀損
 - (3) 情報の漏えい
 - (4) 不正アクセス
 - (5) 情報セキュリティポリシーの違反
 - (6) 前各号に掲げるもののほか、情報セキュリティに悪影響を及ぼす事象

(サービスレベルの保証)

- 37 受託者は、委託業務のサービスレベルについて、事前に区と合意している場合は、そのサービスレベルを保証するものとする。

(契約解除及び損害賠償)

- 38 受託者が、法令及び本特記事項に違反した場合、区は、この契約を解除することができる。ただし、債務の不履行がこの契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りでない。また、受託者は、本特記事項に違反し、又は本特記事項を履行しなかったことにより、区に損害が生じた場合には、区に対しこれを賠償するものとする。

関連法令・条例規定等 一覧

指定管理者は次の法令等を遵守して、適正な指定管理業務を行う。

- ・ 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）
- ・ 労働関係法
 - ※労働基準法(昭和 22 年法律第 49 号)、労働安全衛生法(昭和 47 年法律第 57 号)等
- ・ 消防関係法
 - ※消防法(昭和 23 年法律第 186 号)等
- ・ 図書館法（昭和 25 年法律第 118 号）
- ・ 著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）
- ・ 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）
- ・ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）

- ・ 世田谷区立図書館条例（昭和 41 年 10 月 条例第 44 号）
- ・ 世田谷区公契約条例（平成 26 年 9 月 条例第 27 号）
- ・ 世田谷区暴力団排除活動推進条例（平成 24 年 12 月 条例第 55 号）
- ・ 世田谷区情報公開条例（平成 13 年 3 月 条例第 6 号）
- ・ 世田谷区個人情報保護条例（平成 4 年 3 月 条例第 2 号）
- ・ 世田谷区多様性を認め合い男女共同参画と多文化共生を推進する条例（平成 30 年 3 月 6 日 条例第 15 号）

- ・ 世田谷区立図書館館則
- ・ 世田谷区立図書館資料管理規程
- ・ 世田谷区立図書館電算目録規定
- ・ 世田谷区立図書館個人貸出事務取扱要綱
- ・ 世田谷区立図書館団体貸出事務取扱要綱
- ・ 世田谷区立図書館障害者サービス要綱
- ・ 世田谷区立図書館レファレンスサービス要綱
- ・ 世田谷区立図書館資料相互貸借要綱
- ・ 世田谷区立図書館インターネット閲覧用端末機運用要領
- ・ 世田谷区立図書館複写サービス取扱要領
- ・ 世田谷区立図書館遺失物取扱い基準
- ・ 世田谷区契約における暴力団等排除措置要綱（準拠）
- ・ 世田谷区電子書籍サービスの運用及び提供に関する要綱
- ・ 大学図書館の紹介状発行事務取扱要綱

- ・ 世田谷区立図書館事務の手引き
- ・ その他、指定管理業務に係る福祉・環境・公衆衛生等の関連法令並びに条例規則及び諸規定等

施設の運営管理業務における環境配慮に関する特記事項

- 1 指定管理者は、この契約の履行にあたって、区の環境配慮の方針「世田谷区環境方針」及び環境配慮の取組みである世田谷区環境マネジメントシステム「E C Oステップせたがや」（以下、「環境方針等」という）に基づく施設の環境配慮の推進のため、次の取組みについて区に協力すること。
 - (1) 施設の省エネルギー対策（施設利用者等の安全や健康、利便を損なわない範囲とすること。）
 - (2) 廃棄物の発生抑制と資源の有効活用
 - (3) グリーン購入の推進と自動車の適正使用による環境負荷の低減
 - (4) 従業員への環境方針等の周知
 - (5) 環境事故の予防、環境事故発生時の適切な措置
- 2 指定管理者は、当該年度における前項の取組みの結果について、当該年度の業務終了後速やかに、書面により区に報告すること。
- 3 指定管理者は、前項の報告のほか、エネルギー使用量や廃棄物排出量（指定管理者が、施設から排出される廃棄物や資源化物の処理又は処理委託を行う場合に限る。）等、環境配慮の取組み状況について区から報告を求められたときは、その求めに応じること。
- 4 区は、環境方針等にかかる文書の提供について指定管理者から求めがあったときは、その求めに応じるものとする。

令和 年 月 日

世田谷区長あて

商号又は名称

代表者名

印

施設運営管理業務の環境配慮への取組み結果報告書

世田谷区の施設の管理運営業務委託契約に係る「施設の運営管理業務における環境配慮に関する特記事項」の取組み結果について、下記のとおり報告します。

記

契約件名	
契約期間	
施設名称	

項目	取組み結果
(1) 施設の省エネルギー対策	
(2) 廃棄物の発生抑制と資源の有効活用	
(3) グリーン購入の推進と自動車の適正使用による環境負荷の低減	
(4) 従業員への環境方針等の周知	
(5) 環境事故の予防と環境事故発生時の適切な措置	
(6) その他（①～⑤以外に実施した内容があれば記入する）	

機器類概要

烏山図書館に設置予定の主な機器類（参考）

1 指定管理料対象外の電算機関係

下表のICタグ関連機器は、指定管理料の対象外であり、教育委員会が設置・保守管理を行う。ただし、消耗品のうち、【消耗品の負担区分】に記載のものは指定管理者が負担・計上する。

機器種類	設置場所	台数	備考
1 業務用端末機 (図書館情報システム)	カウンター	4台	デスクトップ4台
	事務室・作業室	11台	事務室(デスクトップ1台、ノート7台うち1台はブックボックス用) 作業室(デスクトップ1台、ノート2台)
2 利用者用検索機 (OPAC)	館内フロア	5台	
3 ロールプリンター	業務用端末機+OPAC +自動貸出機	23台	上記の業務用端末機+OPAC+自動貸出機に接続
4 業務用端末機用 プリンター	事務室	2台	事務室(モノクロ1台) 作業室(カラー1台)
5 自動貸出機	館内フロア	3台	
6 ICゲート一式	入口・館内フロア	1基	入口1基
(番号6関連) ICゲート用管理PC	カウンター	1台	ノート1台
7 ブックボックス	1階正面入口	1台	

*指定管理者使用の事務用端末機、プリンター等は指定管理者が設置する。設置費のほか、付属機器類、消耗品類、回線使用料等の保有・保守管理に係る一式の費用は指定管理者が負担・計上する。

【消耗品の負担区分】

種類	教育委員会が負担・提供 及び別途協議するもの	指定管理者が 負担・計上
機器稼働に必須の付属品(マウス、バーコードリーダー)	○	
受託者において業務で必要となった付属品(イヤホン・テンキー等)		○
機器類の掲示物	全館統一のものはデータで	○

	提供（印刷は受託者負担）	
ロールプリンターのロール紙	○	
ロール紙以外の印刷用紙		○
業務用端末機用プリンターのトナー	○	
その他の消耗品（筆記用具・メモ用紙・マウスパッド等）		○

2 利用者用インターネット端末機

現在、別紙「世田谷区立図書館インターネット閲覧用端末機運用要領」に基づき、教育委員会が端末機を1台設置している。

今後、令和11年1月頃に予定しているシステムリプレイス後は、設置費をはじめ、付属機器類、消耗品類、回線使用料等、端末機の保有および保守管理に係る一切の費用について、指定管理者が負担し、計上するものとする（タブレット端末による運用も可とする）。

また、オンラインデータベースについては、現時点で2種類のデータベースを導入する予定としており、導入に係る費用一式は、指定管理者が負担し、計上すること。なお、導入するデータベースの内容については、教育委員会から別途指示するものとする。

3 コピー機

複写サービスのため利用者用1台、指定管理業務のため事務用1台以上を指定管理者が以下表の設置条件により設置する。

各コピー機の設置費のほか、コピー用紙、消耗品類、保有・保守管理に係る一式の費用は指定管理者が負担・計上する。各コピー機の機種は指定管理者の判断による。

設置条件	利用者用コピー機	事務用コピー機
設置台数	1台	指定管理者の判断による
設置場所	館内入口横	
モノクロコピー可能用紙	A3・B4・A4・B5	指定管理者の判断による
カラー印刷可能用紙	A3・B4・A4・B5	指定管理者の判断による
複写サービス料金 (利用者用のみ)	モノクロは1枚10円 カラーA3は1枚80円、 カラーB4・A4・B5は1枚	

	50 円	
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ コインマシーンあり ・ 月間のモノクロとカラーの複写サービス料金（カラーは用紙ごとの使用枚数と料金の内訳）が記載されたレポート等が出力可能な機種 	1 台は FAX 機能あり

*教育委員会が利用者用コピー機の複写サービス料金の収納を毎月月末（又は月末近く）に行う。その際に、毎月のモノクロとカラーの複写サービス料金（カラーは用紙ごとの使用枚数と料金の内訳）を確認するため、レポート出力等が必要となる。

*利用者用コピー機の料金は、他の区立図書館と同じ金額とする。（他の区立図書館が金額を変更した場合は同金額に変更する場合がある）。

参考機器名：利用者用コピー機 キヤノン imageRUNNER ADVANCE C3830F

コインマシーン エクセル CV-3

（上記の参考機器は指定管理館で現在使用中）

4 ウォータークーラー

教育委員会が図書館入口前に 1 台設置する。その分の簡易な修繕費・保守管理料等は指定管理者が負担・計上する。

設置機器名：H I T A C H I R W - 2 2 4 P D - 1

自動洗浄付

利用者用インターネットコーナー関連資料

直営館における運用要領

世田谷区立図書館インターネット閲覧用端末機運用要領

1 趣 旨

この要領は、世田谷区立図書館設置のインターネット閲覧用端末機（以下、「端末機」という。）における利用者の利用及び運用に関する事項を定める。

2 目 的

- (1) インターネットを利用した図書・出版情報の閲覧
- (2) 調べ物の際の図書館資料で得られない場合のインターネットを利用した情報の閲覧
- (3) 上記以外のインターネットを利用したホームページの閲覧
- (4) その他、地域図書館長、中央図書館においては中央図書館長（以下「館長」という。）が認めた場合

3 利用者

- (1) 区立図書館個人貸出登録者
- (2) 個人貸出事務取扱要綱第 4 条に掲げる証明書等の提示により、本人であること及び住所の確認が可能なる者。

4 利用方法

(1) 中央図書館端末機の利用方法

- ① 利用希望者は、共通利用カードを用いて予約用端末で予約申し込みをしなければならない。ただし、共通利用カードを忘れた者および未登録者は、「利用申込書」を職員に提出することで共通利用カードに代えることができる。
- ② 予約した利用開始時刻に予約した端末機に予約番号を入力して利用開始する。
- ③ 予約した利用開始時刻から 10 分以内に利用を開始しない場合、予約は取り消されるものとする。

(2) 地域図書館端末機の利用方法

利用希望者は、端末機付属のバーコードリーダーに共通利用カードを読み取らせて利用を開始する。ただし、共通利用カードを忘れた者および未登録者は、「利用申込書」を職員に提出することで共通利用カードの読み取りに代えることができる。

- (3) ダウンロードは行うことができない。
- (4) 公序良俗に反する利用は認めない。
- (5) メールの送受信、情報発信としての書き込みは行うことができない。
- (6) ソフトのインストールや設定・接続等の変更は行うことができない。
- (7) 個人持込のソフト・機器等の利用は行うことができない。
- (8) 著作権法第 31 条第 3 項に規定する国立国会図書館がインターネット上で提供する資料の閲覧を希望する者は、別途職員に申し出なければならない。
- (9) プリントアウトは行なうことができない。ただし、中央図書館において、中央図書館インターネット複写サービス取扱要領（26 世教中図第 362 号）の規定に基づいて行なわれる複写サービスについては本規定から除外する。

5 利用時間

- (1) 図書館の開館時間中とする。
- (2) 利用者は、1 回 60 分以内で利用できる。ただし、次の利用者がいない場合及び館長が認める場合はこの限りではない。
- (3) 地域図書館端末機の利用時間は、一人につき 1 日あたり合計 120 分までとする。

6 利用料

無料とする。

7 利用者の責務

- (1) 利用者が不正行為などにより図書館または第三者に損害を与えた場合には、利用者がその責務を負うものとする。
- (2) 利用者は、利用時間の途中で利用を終了する場合には、必ず所定の退席手続きを行うこととする。退席手続きを行わずに退席し、残りの利用時間中に第三者が不正行為などにより機器やデータに損害を与えた場合には、途中退席した利用者がその責務を負うものとする。ただし、不正行為を行った第三者が特定でき得る場合にはこの限りではない。
- (3) 図書館は、利用者による端末機利用から生じるすべての経済的、法的責任を負わない。

8 利用の中止

館長は、利用者が前記利用方法等に反した場合は、利用を中止させ、又は利用させないことができる。

9 閲覧の制限

中央図書館長は、別表の категорияに該当するサイトについて、利用者の閲覧を制限する。ただし、中央図書館長が必要と認める端末機を除き、地域図書館長（中央図書館においては図書館運営係長）が「図書館インターネット閲覧制限サイト解除申請書」（第1号様式）を提出し、制限の解除について相当と認められるとき、中央図書館長は当該サイトについて閲覧の制限を解除することができる。

10 利用履歴の保管

中央図書館長は、適正な端末機利用を図るため、端末機利用者の利用者IDおよび「利用申込書」を一定期間保管する。

別 表

カテゴリー名
① アダルト
② 犯罪・暴力
③ 不正技術
④ 出会い系
⑤ 掲示板・チャット
⑥ Webメール
⑦ ショッピング
⑧ ギャンブル・酒・タバコ
⑨ ゲーム
⑩ オンライン取引
⑪ 宝くじ・懸賞
⑫ ソフトウェアダウンロード
⑬ その他閲覧させることがふさわしくないと認められるもの