

大 和 市 立 中 央 林 間 図 書 館
指 定 管 理 者 業 務 仕 様 書

平成29年10月

大 和 市

1. 管理に関する基本的考え方

指定管理者は、次の考え方を基本に業務を行うものとする。

- (1) 大和市立中央林間図書館（以下、「中央林間図書館」という。）は下記の基本コンセプトに基づき、業務を遂行すること

<基本コンセプト>

- ・東急中央林間駅至近という立地を活かし、メインターゲットは通勤・通学・買い物等で駅を利用するビジネスマン・学生・主婦等、いわゆる“大人”とする。
- ・通勤や通学のための電車内で読むのに適している新書・文庫サイズの図書や、ビジネスマン・学生層が好むライフスタイルの提案に関する分類（アウトドア、スポーツ、趣味、料理、旅行、生活等）に配慮した蔵書構成とする。
- ・タブレット端末を活用した新聞の閲覧環境等、デジタルコンテンツの積極的利用環境を提供する。
- ・併設されるカフェでも図書館の本が閲覧可能とする等、ゆったりとくつろぎながら読書することができる空間づくりに配慮する。

- (2) 地域住民や利用者の意見を管理運営に反映させること
- (3) 個人情報の保護及び情報公開に対する措置を講じること
- (4) 設置条例や関連する法令、市の条例、計画等に基づき、効果的で効率のよい管理運営を行うこと
- (5) 利用者の安全確保を徹底し、災害や事故等の緊急事態に的確に対応すること
- (6) 効率的な管理運営を行い、経費の節減を図ること

2. 施設の概要

- (1) 名称 大和市立中央林間図書館
- (2) 所在地 大和市中心部中央林間四丁目1番1号（東急中央林間ビル3階）
- (3) 施設規模 床面積（賃貸借部分面積） 767.7482㎡
※建物構造 鉄骨鉄筋コンクリート造、一部鉄骨造、地上3階 地下1階建
- (4) 開館時期 平成30年4月1日

(5) 施設内容

- ・開架部・学習室（306区画） 696.1589 m²
※蔵書能力 約30,000冊（別に約100タイトル分の雑誌書架あり）
※閲覧席数 約110席（読書室の閲覧席数を含む）
- ・フリースペース（308区画） 41.1493 m²
- ・倉庫区画 30.44 m²
- ・IC蔵書管理機器 自動貸出機2台、BDS（図書持ち出し防止装置）3台 他
ハンディターミナル1台

3. 管理の基準

(1) 開館時間 午前10時から午後9時まで

(2) 休館日 1月1日、12月31日

※上記（ア）、（イ）に関わらず、指定管理者が特に必要と認める場合は、大和市立図書館条例に基づき、教育委員会の承認を経て、開館時間、休館日を臨時に変更することができるものとする。

(3) 指定期間 平成30年4月1日から平成33年3月31日まで（36ヶ月）

(4) 法令等の遵守

業務の遂行にあたっては、大和市立図書館条例（以下、「条例」という。）、同条例施行規則及び地方自治法等の関係する諸法令、条例等を守り、仕様書に従い業務に支障をきたさないよう適正に遂行する。

(5) 人員の配置等

指定管理者は、本仕様書に基づき、必要な知識・資格を有する人員を配置し、施設の運営に支障がないよう適切な勤務形態を定めるとともに、自らの経費において必要な研修を実施するものとする。なお、館長及び副館長を1名ずつ配置するものとする。館長及び副館長は下表の業務を担当することとする。

職名	職務内容
館長	中央林間図書館を統括する最高責任者であり、スタッフの能力を最大限に引き出すための人事管理を行うことに加え、利用者ニーズを運営に反映させる役割を担う。館長の職務は専門職資格に加え、図書館運営に関する豊富な知識と経験を持ち、十分なリーダーシップを発揮できる者に業務にあたらせることとする。
副館長	館長を補佐し、運営現場を指揮する役割を担う。副館長の職務は図書館運営に関する豊富な知識と経験を持つ者に業務にあたらせることとする。
備考	館長、副館長は上記に定める職務に加え、一般のスタッフが担当する業務を行うことも可とする。

4. モニタリング

中央林間図書館のサービス維持向上と、安定的で効率的な管理運営が行われるよう、市は指定管理者の施設管理運営について定期モニタリング及び事業評価を実施する。その結果、指定管理者が管理の基準や事業計画に示された業務等において、基準を満たしていないと認めるときは、市は改善等必要な指示を行い、これに従わない場合は、業務の停止又は指定の取消しを行うことがあるものとする。

(1) 定期モニタリング

市は中央林間図書館の適正な管理を期するため、必要と認めるときは、定期的に、指定管理者に対し、業務又は経理の状況について報告を求め、必要に応じて指示をすることができるものとする。

(2) 自己評価（セルフモニタリング）

管理運営が中央林間図書館の設置目的や協定書・仕様書等に沿って行われているか、継続的に自己評価を行うこと。また、アンケートによる利用者満足度の調査など、利用者の声を施設の管理運営に取り入れる取組も行うこととする。

5. 業務内容

中央林間図書館の管理運営業務は、次に掲げるとおりとする。業務の遂行にあたっては、指定管理者制度が導入された目的に鑑み、特に市の責任分担が明記されない限り、指定管理者の業務範囲とする。

(1) 施設の運営に関すること

中央林間図書館の管理に関する基本的な考え方にもとづき、利用者登録の受付、資料の貸出・返却処理、館内利用案内（レファレンス対応含む）等をはじめとする施設の運営業務を行う。

項目	内容
(ア)	開館準備・閉館処理業務
業務内容	<ul style="list-style-type: none">・開館準備業務（システムの起動等）・書架整理・各種機器類の起動及び停止・返却ポスト内図書資料の処理・閉館処理業務（システムの停止等）

項目	内容
(イ)	カウンター業務
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 図書等の貸出・返却処理・利用者登録の受付等 ・ 汚破損資料の修理 ・ 予約・リクエストの受付及び入力 ・ OPAC の利用案内 ・ 配架処理 ・ 返却図書のチェック（汚破損等の確認含む） ・ 利用者登録処理（新規・修正・更新・削除） ・ 利用者の状況考慮による利用介助・貸出手続きの代行 ・ 図書に関する問い合わせへの対応業務 ・ 苦情・要望への対応 ・ レファレンス（他館資料を含む参考資料の紹介・情報提供） ・ レファレンス事例集の作成 ・ レファレンスに役立つ情報の収集・管理 ・ 総合案内・利用案内（図書検索・書架案内等も含む） ・ 電話対応等 ・ コピーサービスの提供 ・ データベース（当日新聞含む）利用サービスの提供 ・ データベース閲覧・インターネット検索用端末の運用（貸出・返却処理・保守管理等） ・ 図書館システムの運用 ・ 資料紛失及び汚破損・弁償等に関する利用者対応 ・ 寄贈資料の受付 ・ 図書資料の受入 ・ 返却遅延者への督促 ・ デジタルサイネージの運用及びコンテンツ作成
備考	<p>図書館システムの運用には、図書館システム（機器含む）不具合及び設定変更等について、図書館システム開発事業者との連絡・調整業務を含む。</p>

項目	内容
(ウ)	予約・リクエスト処理業務
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 予約・リクエストの受付・変更・取り消し等 ・ 予約・リクエストに係る連絡・貸出・返却等 ・ 予約・リクエスト受入後の利用者への連絡及び状況の確認 ・ 予約・リクエストファイルのチェック ・ 利用者への連絡（電話・はがき、提供不可時の理由・経緯説明等も含む。） ・ WebOPACでの予約受付処理 ・ 予約・リクエストに関する図書館・各学習センター図書室との連絡調整

項目	内容
(エ)	書架整理・蔵書管理業務
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 室内書架整理・適正管理 ・ 書架配置の工夫 ・ 雑誌の受入、新旧入替え、配架（書架への入替えも含む。） ・ 雑誌盗難等欠号のチェック ・ 定期刊行物の保存等 ・ 寄贈・弁償図書資料の受付事務処理 ・ 蔵書点検作業 ・ 蔵書点検作業後の探索捜査 ・ 図書資料の除籍予備選定作業及び大和市立図書館への送付
備考	蔵書点検作業は休館せずに行うこと。

項目	内容
(オ)	他の図書館及び各学習センター図書室等関係機関との連絡調整業務
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市、他の図書館、各学習センター職員とスタッフ等との連絡調整 ・ 連絡車往路－他の図書館、各センター配送（冊数確認・箱詰め） ・ 連絡車の取次ぎ業務（確認・集計） ・ 連絡車復路－他の図書館、各センターからの返却・配架処理（リクエスト別置） ・ 学校との連携・調整（学校貸出の取次を含む） ・ その他関連組織・団体との調整
備考	市内の図書施設で開催する図書館連絡調整会議への参加を含む。

項目	内容
(カ)	各種統計処理・広報（PR）業務
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・各種統計資料（蔵書・利用状況・リクエスト利用状況等）作成 ・館内利用案内（サイン）の作成 ・チラシ・ポスター・パンフレット等の配布・掲示・整理 ・館内サインの作成・掲示 ・各種展示コーナーの企画・運営 ・ホームページ作成及び運用（文化創造拠点のホームページ及び蔵書検索システムトップページとリンクをはることとする。）

項目	内容
(キ)	その他付随的業務
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・遺失物・拾得物対応 ・印刷物の在庫管理（館内印刷を含む。） ・各種業務マニュアルの作成 ・消耗品在庫管理 ・館内の整理整頓、安全かつ衛生的な環境の保持（備品・設備管理含む） ・不審者侵入、火災、救急、防災の対応 ・騒音、汚損、盗難等の迷惑防止の対応等室内秩序の保持

※上記業務の他、図書館の適切な運営を行うために必要な業務は指定管理者が行うものとする。

(2) 事業実施に関すること

中央林間図書館の管理に関する基本的な考え方にもとづき、読書活動の推進、学ぶ機会の提供、ビジネス支援、ライフスタイルの提案につながるような各種事業（イベント等）を企画・実施する。

項目	内容
(ア)	各種行事（イベント）の実施に関する業務
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行事（イベント等）の企画、実施 ・ 開館記念イベントの企画・実施・周知等 ・ 大和市立図書館と連携した事業、行事等の企画、実施 ・ 大和市子ども読書活動推進計画に基づく事業の実施
備考	<p>各種行事（イベント）の会場として、読書室及びフリースペースを利用する際には、事前に館内に掲示する等によりあらかじめ予告すること。</p> <p>※行事・イベント等の開催頻度は年4回程度を開催目安とするが、それ以上の頻度での開催は妨げないものとする。</p>

項目	内容
(イ)	学習活動支援業務
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職場体験学習や職場訪問等の受入

(3) 施設及び設備の維持管理に関すること

施設・設備等の機能や性能を十分に発揮できる最適な状態に保ち、施設の利用者が安全かつ快適に利用できる品質や水準を維持することを目的とし、以下に定める業務を行うものとする。業務の対象範囲は、原則として、指定管理業務の対象となる中央林間図書館の管理区画（以下、「管理区画」という）に設置されている施設及び設備及び市が指定管理者に貸与する物品等（備品及び消耗品）とする。なお、指定管理者は、保守点検や作業内容の報告書を作成して、市が求めた場合に常に提出できるようにすること。

項目	内容
(ア)	設備保守管理業務
業務内容	<p>管理区画内において、東急中央林間ビルの管理者（以下、「ビル管理者」という）が行う下記の調査・点検業務等へ協力する。（関係行政庁への報告、書類の保管等はビル管理者が行う。）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 建築基準法及び関連法令等に基づき必要なもの 特定建築物等定期調査、建築設備定期調査 ※①防火設備定期検査（1回/年）等

	<ul style="list-style-type: none"> ・消防法及び関連法令等に基づき必要なもの ※②消防設備点検（2回/年、機器点検、総合点検）等 ・建築物における衛生的環境の確保に関する法律（ビル管理法）および関連法例等に基づき必要なもの 室内空気環境測定、飲料水水質検査、ねずみ・こん虫等生息調査 等 ・その他の法令等に基づき指定管理者として必要なもの
備考	<p>上記業務についてはビル管理者と指定管理者で協議のうえ、役割分担及び費用負担について決定し、法令等に基づき必要な業務を適切に遂行すること。（※①防火設備定期検査、②消防設備点検については指定管理者の費用分担があるため、ビル管理者と費用負担について協議のうえ決定すること。）</p>

項目	内容
(イ)	施設清掃業務
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃（床面の除塵・水拭き、バキューム清掃、しみ抜き、巡回清掃、衛生消耗品の補充、汚物処理等） ・定期清掃（床面洗浄、床面ワックス塗布、シャンプークリーニング、壁面ガラス等の清掃、什器・備品等の清掃） ・特別清掃（照明器具の清掃、吹出口及び吸込口の洗浄、清掃等）
備考	<p>実施に当たっては、利用者の妨げとならないように清掃計画を立て、実施時間を設定すること。清掃の頻度等は、公共図書館として維持すべき衛生的環境を十分確保できる頻度とすること。</p> <p>※上記業務内容に示した清掃の内容は例示であり、これにかかわらず指定管理者の判断により必要な清掃を行うこと。</p>

(4) 自主事業の実施に関すること

自主事業は施設の利用増進を図るため、指定管理者自らの責任で行う事業を指し、施設の設置目的に沿ったもので、施設利用者の利用の妨げとならない範囲で実施できるものとする。また、実施にあたっては、事前に市との調整・協議を行って承認を得るものとする。その際、同事業に係る経費は、指定管理者が負担し、事業により得た収入は指定管理者に帰属します。

(5) 業務の報告に関すること

指定管理者は、次の報告書を作成し、市に提出するものとする。

報告書の内容について市から照会があった場合や、市が帳簿書類その他の記録の提出を求めた場合には迅速かつ適切に対応するものとします。

(ア) 月報

- ・利用状況（利用者数、利用件数、利用者種別等）
- ・業務の実施状況（主な事業の実施状況、事故等の発生状況等）※自主事業含む

(イ) 四半期総括書

- ・利用状況（利用者数、利用件数、利用者種別等）
- ・業務の実施状況（主な事業の実施状況、事故等の発生状況等）※自主事業含む

(ウ) 事業計画書及び収支予算書 ※年度毎

- ・業務に係る事業計画
- ・業務に係る収支予算

(エ) 事業報告書及び収支決算書 ※年度毎

- ・利用状況
- ・業務の実施状況
- ・業務に係る収支決算

(オ) 自己評価表の提出

- ・運営組織（組織体制、職員の育成、セルフモニタリング等）
- ・利用者サービス（利用者サービス、事業の実施、情報発信、苦情対応等）
- ・施設の維持管理（安全管理、環境配慮等）
- ・管理経費（業務効率化、経費縮減等）
- ・事業計画書で提案した事項の実施状況等

(カ) 事故等報告書の提出

施設や備品等の破損や事故、災害等の発生状況と、その対処方法について報告する。

(6) 緊急時対応に関すること

指定管理者は、災害や事故等の緊急時に対して、市及びビル管理者と協力して対応するものとする。

(7) 自衛消防組織の編成

指定管理者は、ビル管理者と連携して自衛消防組織を編成（防火管理者の設置を含む）し、防災訓練等を行い、火災、地震等の災害に備える。

(8) 安全運営管理マニュアルの作成

指定管理者は、利用者に対する安全な運営管理について、あらかじめ「安全運営管理マニュアル」を作成し、ビル管理者と相互に緊急の連絡を行うことができる体制を整えるとともに、従事者に周知徹底を図り、その対策に万全を期する。また、緊急時は、迅速かつ適確な対応を講じ、利用者の安全を最優先に確保する。なお、事故等発生時には、速やかに「安全運営管理マニュアル」に基づき必要な措置を講じるとともに、市やビル管理者等の関係者に対して緊急事態が発生した旨を速やかに報告する。

(9) 防災・防犯活動の推進

指定管理者は、大和市地域防災計画に従い、災害時における被害の最小化とサービスの継続、早期復旧を図るため、事業継続計画（BCP）を策定するなど、平常時から防災活動の推進に取り組むものとする。また、定期的な施設内の巡回等により施設内における防犯活動及び施設内における秩序の維持についても取り組むものとする。

(10) 文書管理に関する業務

指定管理者は、業務の内容に係る文書、図書、写真及び電磁的記録を適切に管理するものとする。また、業務の遂行にあたっては、各業務に対応する手順書を作成し、市の確認を経て適切な実施に努めるものとする。なお、統計や監査対応、情報公開請求対応等の市の業務にあたり、指定管理者が管理する文書等が必要となった場合は、市の指示に従い対応するものとする。

(11) その他の業務

(ア) 業務内容の管理

一日の業務内容（巡視・巡回、点検、修繕、清掃、その他維持管理作業、窓口運営等）や市民対応など特記事項を記した日報等により、業務内容を管理する。

(イ) 施設簡易修繕

塗装、ガラス破損、機器、建具調整等の簡易な修繕を行う。

ただし、1件130万円（消費税及び地方消費税含む）以上のものは、別途協議の上、市が負担する。

(ウ) 廃棄物（ごみ）の処分

施設内から発生した一般及び産業廃棄物の処分については、関連法令等に基づき適切に処理し、排出時に発行したマニフェストは適切に保管するものとする。

また、廃棄物の搬出・処分にあたっては、ビル管理者が指定する業者と契約することにより行うこと。

(エ) その他の業務

その他の業務の分担については、別表のとおりとする。指定管理者は、この仕様書に規定するもののほか、指定管理者の業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は、市と協議し責任分担を決定するものとする。

6. 物品の帰属等

(1) 物品の帰属

指定管理者が管理運営のために、新たに購入した物品は、指定管理者側に帰属する。ただし、指定期間終了後は、協議により大和市あるいは大和市が定める者に引き継ぐことができるものとする。

(2) 指定管理者調達備品等

次に掲げる備品等については、指定管理者が調達するものとする。指定管理者が調達した備品等は指定管理者の所有に属するものとし、指定管理期間の満了等により施設の現状回復を行う際に、これらの備品は指定管理が撤去するものとする。ただし、協議により市又は次期指定管理者等に引き継ぐことができる。

- ・複写サービスの提供に必要な複写機（コピー機等）一式
 - ・データベース（当日新聞含む）の閲覧に必要なタブレット型端末（10台を想定）
 - ・デジタルサイネージ（2台）※壁付け施工を含む。
 - ・来館者向け公衆無線 LAN サービス提供のために必要なアクセスポイント等の機器類一式 ※取り付け施工を含む。
 - ・データベースの閲覧に必要なタブレット型端末用無線 LAN 環境整備のために必要なアクセスポイント等の機器類一式 ※取り付け施工を含む。
- ※電話については機器の設置及び回線手続きは市が行うものとするが、通話料等の費用については指定管理者の負担とする。

7. 備品の管理等

市が、指定管理者に貸与した備品については、指定管理者は大和市物品取扱規則に基づき、備品台帳を備えて適切に管理し、調達及び廃棄等に伴う移動について定期的に市に報告するものとする。なお、備品の使用に伴う消耗品の購入やメンテナンス、故障への対応等は指定管理者の費用負担により実施するものとする。

8. 禁止事項等

・ 飲食

管理区画内での食事は原則不可とする。飲み物については、蓋付き容器のものに限り、原則可とする。ただし、指定管理者は市と協議のうえ、エリア毎の可否を変更することができるものとする。

・ 喫煙

管理区画内は禁煙とする。

・ ノートパソコン

管理区画内は原則可とする。

・ 携帯電話

管理区画内での通話は原則禁止とする。

- ・ 他の利用者に迷惑をおよぼす、または施設の設備や図書資料に損傷をおよぼす恐れのある行為は禁止する。指定管理者はその都度判断し、違反者に対しては公平かつ毅然とした対応をとるものとする。

9. その他留意事

(1) 保険等

指定管理者は、施設や設備、備品等の規模や内容、特性等を十分に考慮し、適切な補償内容の施設賠償責任保険、行事保険等に加入するものとする。また、次に掲げる場合、速やかに事故報告書を市に提出するとともに、指定管理者の責任のもとその損害を賠償し、又は原状に回復することとする。

- ・ 第三者に損害を及ぼした場合
- ・ 施設や設備、備品等を損壊又は滅失した場合
- ・ その他管理に関して損害が発生した場合

(2) 障害者差別解消に係る配慮

指定管理者は、公の施設の管理者として、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律を遵守し、不当な差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供その他障害者に対する適切な対応を行うものとする。

別紙1 その他の業務分担表

業務内容	市	指定管理者
備品等の調達設置（市調達備品を除く）		○
備品の維持管理		○
館内サイン・掲示物の管理		○
業務手順書の作成		○
業務手順書の承認	○	
事業計画の作成		○
事業計画の承認	○	
拾得物管理		○
調査回答（指定管理業務に関すること）		○
調査回答（上記以外）	○	
各種問い合わせ対応（電話、FAX、FAQ）		○
各種問い合わせ対応（指定管理業務以外に関すること）	○	
指定管理業務に関する利用者からの苦情、トラブル対応		○
上記以外の利用者からの苦情、トラブル対応	○	
市議会、教育委員会等の対応	○	
市議会、教育委員会等の対応への協力		○
消耗品管理		○
各種会議への出席	○	○
各種統計業務		○
モニタリング（業務内容の点検）	○	○
事業報告書の作成		○