

三田市立図書館
指定管理者業務要求水準書

平成25年10月

三 田 市

三田市立図書館指定管理者業務要求水準書

目 次

1	業務要求水準書の位置付け	2
2	三田市が目指す図書館像について	2
3	実施体制・組織について	3
4	休館日および開館時間	5
5	図書館の基幹業務に関する基本方針	5
6	基幹業務の概要	6
7	図書館情報システムの管理業務	11
8	自主事業の実施	11
9	施設・設備等の維持管理業務	12
10	その他の管理業務	12
11	庶務	13
12	情報公開および個人情報の保護等	14
13	協定について	15
14	その他留意事項	15
15	指定期間終了に伴う引継等	16

1 業務要求水準書の位置付け

本業務要求水準書（以下、「水準書」）は、三田市教育委員会が三田市まちづくり部に補助執行（以下、両者一括して「市」）させている三田市立図書館本館、同ウッディタウン分館（以下、「分館」）、同藍分室（以下、「分室」）を一括（以下、「市立図書館」）して、その管理運営業務（以下、「業務」）を指定管理者に委ねるにあたって、その候補者を募集・選定することを目的とする「三田市立図書館指定管理者募集要項」（以下「募集要項」）と一体のものとして、現在市立図書館で行われている業務の概要を示すとともに、指定管理者が業務を遂行するに際して市が要求する水準や条件を示すものである。

指定管理者は、図書館法（昭和 25 年法律第 118 号）等関係する法令、市の条例・規則を遵守することはもちろん、募集要項に示された諸条件とともに、本水準書に掲げた業務の水準や条件を充足する限りにおいて、柔軟に事業計画を立て、業務を遂行することができる。

指定管理者には、市が市立図書館に指定管理者制度を導入ようとする趣旨を十分に理解し、募集要項・本水準書のほか、市が提供する諸資料や市立図書館の現状などを踏まえた上で、現状よりも一層効果・効率が高く、市民及びその他利用者からより高い満足度の評価が得られる事業計画を作成し、提案することが期待される。

なお本水準書や別添資料に記されない業務内容の詳細および実施に際しての手順については、指定管理者の創意・工夫に基づく合理的・効率的な実施を求めることを基本としながら、指定管理者（候補）選定後に協議・決定を行い、指定後に協定の締結と引き継ぎを行うこととする。

2 三田市がめざす図書館像について

市が市立図書館への指定管理者制度の導入により実現をはかろうとする図書館像および運営改善の基準となるのは、次に掲げる「図書館のめざす姿」および市民からの主要な要望事項である。

（1）社会教育委員の会答申における「図書館のめざす姿」

本市がめざすべき図書館像については、生涯学習施策の観点から、平成 25 年 3 月の社会教育委員の会の答申「三田市の公民館及び図書館の今後の方向性」の中に「図書館のめざす姿」として明記されている。その骨子は次の 3 点となっており、今後の市立図書館の運営の指針となるものである。したがってサービス内容の提案に際しては、これらの実現にむけた具体策について十分に検討をいただきたい。

①暮らしに役立ち、暮らしの中の問題を解決できる・考えることができる役割

暮らしの中での困りごとや関心ごとについて必要な情報を探したり、考えたりすることができる場。レファレンスサービスの充実。子育て支援の拠点等。

②地域の知の拠点としての役割

本の貸出サービスのみではなく、複合的かつ多機能的な地域貢献できるサービスの提供。誰もが利用でき、市民にとって身近に感じることができる場。地域ならではの情報の収集と活用等。

③市民や地域とつながり、市民が学ぶ機会を図書館以外にも広げる役割

学校や他の社会教育施設、生涯学習施設等との連携。市民の新しいニーズや時代の変化に応じた企画の立案。図書館を利用しない市民に向けての情報発信等。

(2) 図書館運営に関わる主要な市民要望

これまでの市立図書館の運営について、市民から寄せられている具体的な要望(課題)としては概ね次のような事項がある。これらの事項の一部は本業務水準書においても必達課題として掲げているが、それ以外の事項についても今後の業務改善に際しては、十分に配慮を行う必要がある。

①開館時間の延長、開館日の拡大

②インターネットの活用による利便性の拡大

③貸出サービスの充実(貸出冊数、期間の見直し等)

④快適な利用環境の整備(閲覧・自習エリア、飲食の利便等)

⑤学校・生涯学習の支援、高齢者・障がい者の支援、子育て支援の拡充等

⑥利用に際しての利便性の向上(配本、返却窓口、移動図書館等)

3 実施体制・組織について

(1) 全般的事項

①人員の配置や組織体制の提案にあたっては、業務を円滑に遂行し、かつ危機管理の上からも十分な体制を構築すること

②人員の配置にあたっては、季節や時間帯による業務量の変動を踏まえた弾力的な配置を行うこと

③指定管理者が共同事業体である場合、職員の帰属にかかわらず組織としての指揮命令系統に整合性がとれていること

④新規職員の採用にあたっては、三田市民および現在市立図書館で勤務している職員の雇用に配慮すること

⑤障がいをもつ方の雇用について配慮すること

⑥採用した職員の継続性に配慮すること

⑦職員の勤務については、労働基準法・労働安全衛生法・その他労働関係法令を遵守すること

⑧職員を図書館サービスの基盤として位置づけ、適切な待遇や福利厚生、専門性や業務上必要な技能を取得するために必要な研修の機会の確保等につとめること

⑨職員がそれぞれの専門性を発揮し、明るく、積極的に業務に取り組める職場体制を構築すること

(2) 館長の配置

全館の運営統括者兼本館の管理責任者として、本館に館長を1名配置すること。館長には最低限次に示す要件を備えた人物を選任するとともに、指定管理期間中に異動が発生しないようできる限り配慮を行うこと。

①常勤の社員(または団体の正会員)であること

- ②図書館その他の社会教育・生涯学習に関わる業務に関連して、管理・監督者としての職務経歴を有すること
- ③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
- ④組織の長として、リーダーシップを発揮できる能力と経験があること
- ⑤図書館経営についての明確なビジョンをもつこと

(3) 分館長の配置

市立図書館の運営の統括について館長を補佐すると共に、地域や利用者の特性を踏まえた分館・分室業務の企画・管理責任者として、分館に分館長を配置すること。分館長に最低限求める要件は次のとおりとする。

- ①常勤の社員（または団体の正会員）であること
- ②司書の資格を有すること
- ③図書館における実務経験を1年以上有すること

(4) 開館中の館長・分館長等の配置

本館、分館、分室（以下、「各館」）のいずれかが開館中は、館長、分館長もしくはこれらに準じた管理能力を有し、予め市の承認を得た監督的な地位にある職員のいずれか1名以上が開館中の各館のうち半数以上の館に在館すること。

(5) 司書の配置

各館には、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い、第6項に掲げる業務のうち、最低限、次に掲げる職務に従事する職員については、司書の資格を有する者を指定管理者が直接雇用した上で配置すること。

- ①「窓口カウンター業務」担当の長
- ②「レファレンスサービス」に従事する者
- ③「相談サービス」に従事する者
- ④「資料管理業務」担当の長

(6) 情報技術担当者の配置

情報技術をより一層活用した図書館サービスを展開するため、専門的な情報技術の知識を有する職員を指定管理者が直接雇用の上で配置し、おおむね次のような業務を分担させること。

- ①図書館システムの運用・維持・改善
- ②上記に関わる、関係事業者等との連携窓口
- ③電子媒体を活用した広報の推進
- ④電子図書館に関する調査研究・立案・調整および推進等
- ⑤個人情報保護等、情報技術面での危機管理
- ⑥電子化・機械化による業務の省力化の調査研究・立案・調整および推進等

(7) 綱紀の保持

図書館内はもとより、館外においても、市の信用を失墜させることのないよう指定管理者及び職員の綱紀を保つこと。

(8) 服装及び名札

- ①図書館の職員は、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、利用者が見やすい名札を着用すること
- ③上記の服装・名札は指定管理者において準備すること。なお制服・名札に指定管理者の法人名を明示することは差し支えない

(9) 職員の資質向上、職員への支援

- ①指定管理期間中は、図書館の職員の資質及び業務の水準の向上を目的とした研修を計画的に実施すること。また第三者の実施する研修に職員を積極的に参加させること
- ②市が必要と判断した研修に、職員を参加させること
- ③指定管理者は図書館職員に対する心身両面での健康維持に留意し、必要な具体策を講じること

4 休館日および開館時間

(1) 休館日

- ①年末年始（12月29日から1月3日までの6日以内）
- ②資料の特別整理期間（年間7日以内）。日程は、最低限、本館と分館で重複しないことを条件として設定し、実施の3ヵ月以前に市の承認を得ること
- ③分館・分室においては、三田市市民センター条例（平成6年12月22日条例第33号）に規定するウッドタウン（分館）、藍（分室）各市民センターの休所日
- ④本館については上記の①②、分館・分室にあつては②を上回る内容の提案も可能とする

(2) 開館時間

以下の指定事項を踏まえて、各館の開館時間を提案すること。

- ①平日の開館時間については11時間以内とし、現行よりも各館3時間程度の拡大をはかることとして、館や地域の特性を踏まえて提案を行うこと。ただし分館・分室については三田市市民センター条例に定める使用時間（午前9時から午後10時）を越えて開館または業務を行うことはできない。
- ②平日以外の開館時間については、各館ともに現行を下回らないこと。
- ③現在閉館1時間前の閉室としている本館の調査相談室・閲覧室・特別展示室については、利用時間の拡大をはかり提案を行うこと

5 図書館の基幹業務に関する基本方針

(1) 総論

指定管理者制度の導入に際して、これまでに市立図書館が築き上げてきた図書館サービスの内容およびその水準については、その継続が前提であり、その上でさらに良質で利用者満足度の高いサービスの提供を目指して適切な検討・改良を加え、運営することを求める。さらに業務の運営にあたっては、効率化・省力化、成果のより一層の向上をはかるための、積極的な改善を望むものである。

なお各業務の遂行にあたっては、言うまでもなく地方自治法(昭和22年法律第67号)、

社会教育法（昭和 24 年法律第 207 号）、図書館法など関係する法令のほか、市の条例・規則・要綱・要領の他、各種の計画、基準、方針、指針等を遵守する義務がある。

（2）図書館資料の選定及び収集

- ①新聞、雑誌、その他の逐次刊行物（年鑑、年報、白書等は除く。以下、「逐次刊行物」）を除く図書館資料は市の備品とし、その購入、処分の権限は市に属するものとする
- ②備品のうち同一タイトル 3 点目以上の複本については、その購入、処分は市の承認を得て指定管理者が行うものとする
- ③逐次刊行物の購入、処分は市の承認を得て指定管理者が行うものとする
- ④シリーズ本、逐次刊行物等で現在市立図書館が継続して受入をおこなっている資料については、継続することを原則とする
- ⑤資料購入費は指定管理料に含めることとし、別に協定で指定する最低基準額以上を毎年度購入費用に充当すること。なお年度内の購入額が最低基準額を下回った場合には、その差額は原則として市に返納しなければならない
- ⑥資料購入費の確保・充実化の手段として、補助金・助成金等の獲得に努めるとともに、ネーミングライツや雑誌スポンサー制度等、外部の民間活力を活用する手法の導入についても、市と協議を行いながら検討の対象とすること
- ⑦指定管理者は、市と協議して定める基本方針や利用者からの要望等を踏まえて、収集を予定する資料の案を備品又は逐次刊行物ごとに作成し、市の指示を伺うこと
- ⑧資料の受贈については市と協議をおこない、その指示に基づいて手続きを行うこと
- ⑨購入することとなった資料の契約、発注、支払い、執行管理、検収等の各処理を行うこと

（3）移動図書館の運営

- ①別添の「三田市の図書館～平成 24 年度図書館年報～」(以下、「年報」)に掲げる現行の運営体制を最低限として維持し、拡大も視野に入れた効果的・効率的な運営計画について提案を行うこと
- ②車両は市が貸与を行う。車両の所有にかかる重量税や自賠責保険料、車両検査に要する手数料については市が負担し、車両の使用にともない発生する諸経費、任意保険料は指定管理者の負担とし、修繕料の分担等についてはリスク分担表で定める
- ③指定管理者は、車両保険、損害賠償保険に加入するなど、移動図書館の運行や運営に関わるリスク管理を適切におこなうこと

6 基幹業務の概要

本項では現状を踏まえた市立図書館の基幹業務の概要に基づく要求水準を示す。ただしそのすべてを網羅したものではなく、実施に際しての具体的な手法については指定管理者の創意・工夫による改善を求めるものである。

ただし、現状で利用者に提供される直接的なサービスについては、すべて継続・実施すべき業務として、より一層の充実を求める。なお現行の基幹的なサービスの内容については、別添の年報も参照されたい。

(1) 開館・閉館業務

①開館準備

- イ 図書館システム（利用者用端末機を含む）を始めとする、その他業務に必要な機器の起動
- ロ 返却ポストの整理、資料の返却処理、書架整理、新聞及び雑誌の受入整理及び配架、掲示物・配布物の整理
- ハ 予約資料の準備
- ニ 国旗・市旗の掲揚、駐車場の開門、駐輪場の整理
- ホ その他利用者を迎えるための諸準備

②閉館作業

- イ 利用者の退館を促し、忘れ物等の館内点検
- ロ 特別展示室、調査相談室、閲覧室の閉鎖、施錠
- ハ 館内外の巡回点検、返却ポストの用意
- ニ 国旗・市旗の降納、駐車場の閉門、駐輪場の整理等
- ホ その他閉館するために必要な作業、翌日の準備

(2) 窓口カウンター業務

①司書資格を有する者が監督にあたること

②利用登録

- イ 図書館利用者（団体を含む。）登録の受付、利用者カードの発行
- ロ 利用登録の登録内容変更処理や利用者カードの再発行及びその他付随する業務

③貸出及び返却処理

- イ 資料の貸出及び返却処理
- ロ 貸出及び返却にあたり、資料の状態を点検すると共に、不要物の除去、簡易な修繕等、必要に応じた事故処理
- ハ 貸出中の資料点数、延滞資料の確認等利用者との問合せに対する確認作業および未返却資料の確認または督促
- ニ 動画資料の館内視聴希望者に対する機材の出納と案内、機材の整備
- ホ 資料貸出業務に付随する再生機や機材の出納、貸出及び返却
- ヘ 資料の貸出は、現行では1人につき図書6冊、コンパクトディスク3点以内としているが、サービス向上の観点からの変更の提案は可能とする

④閉架出納・書架整理

- イ 利用者や他の図書館の請求に応じ、閉架書庫の資料を出納する
- ロ 返却資料の配架、書架整理を行うとともに、利用者への案内を行う

⑤予約・リクエスト処理及び相互貸借

- イ 利用者が予約・リクエストを行う際に、必要な案内及び補助を行うと共に、利用者の要望に応えるため、資料購入及び三田市内外の図書館に所蔵されている資料の取り寄せ及び提供を行い、所要となる作業を行うこと
- ロ 三田市立以外の図書館の依頼に応じ、相互貸借の受付及び作業を行うこと

(3) 資料管理業務

- ①司書資格を有する者が監督にあたること
- ②第5項で指定した手続きに基づく資料の選定、収集及び処分
- ③資料の装備
 - イ 資料は、三田市立図書館資料としての装備をする
 - ロ 資料の装備に関しては、資料整理の継続性・保存性・耐久性の観点から現行と同等以上の規格・仕様とする
 - ハ 既存資料も含めて3年程度での全面供用を目標として、ICタグの装備計画を年次計画として提案すること。なお装備に必要な経費は指定管理料とは別に積算し提示すること
- ④資料の受入れ
 - イ 発注・受領した資料の検収、図書館システムへ受入データの登録・管理を行う
 - ロ 現在受入資料は、株式会社図書館流通センターから提供される TRC MARC によりシステム登録をおこなっている。ただし、業務及び既存の資料の取扱に支障を及ぼさず、かつ指定管理者が費用を負担する限りにおいて、変更は可能とする。

なおデータが存在しない資料については、図書館システムに適合する形でのデータを作成し登録を行う必要がある。またデータの使用料は指定管理料に含むものとする
 - ハ 逐次刊行物は、遅滞なく利用に供されるよう進行管理し受入手続きを行うこと
- ⑤未返却資料の返却督促

延滞資料について、定期的に返却を督促し、予約が入った場合は随時督促を行う
- ⑥資料の弁償等
 - イ 資料を紛失又は毀損した利用者には、三田市立図書館条例（平成25年三田市条例第31号、以下「市立図書館条例」）第8条及び第9条に基づいて現物を弁償させ、受入処理を行う
 - ロ 利用者の事情により現物による弁償が困難、あるいは現物による弁償を利用者が拒否した場合には、市と協議をおこない所定の処置をとる
 - ハ 紛失・毀損資料の取扱等については、別に定める
- ⑦資料補修、除籍、保管転換
 - イ 所蔵資料の補修、製本を行う
 - ロ 別に定める基準等に基づき除籍すべき資料の候補を選定し、市に協議を行う
 - ハ 市が除籍を決定もしくは承認した資料は、市との協議により廃棄その他の処分を行う
 - ニ 利用状況や保存等の必要に応じて所蔵資料の保管場所の転換を行う
- ⑧蔵書点検
 - イ 資料の特別整理期間には、原則として全所蔵資料の点検を行い、結果をとりまとめて市に報告を行うこと
 - ロ 資料の配架状況は日常的に点検をおこない、整理・整頓に努めるとともに、資料

の紛失が発生しないよう、巡回・啓発その他必要な処置を講じること

⑨返却ポストの管理

各館備え付けの他、協定書に基づいて設置される返却ポストの維持管理を行う

(4) 各種サービス業務

①本館調査相談室におけるレファレンスサービス

イ 利用者の求めに応じて、資料及び情報の提供をすると共に、市内外の参考調査機関への照会・案内等を行うこと

ロ レファレンス事例の集積・整理をおこない、職員間で情報を共有し、サービスの向上に努めること

ハ 市や市域に関わる問い合わせについては、特に市の他の部署の連携をはかり、できる限りの情報提供に努めること

ニ レファレンスサービスは、司書の資格を有する者が担当すること

②各館での相談サービス

イ 各館のカウンターまたは開架室において、利用案内、読書相談、資料探索の補助・支援、本館レファレンスへの取り次ぎ、その他内容に応じた関係部署・事業者等の紹介等に従事する相談員を配置すること

ロ 相談員には司書をあて、相談員である旨を明示し、随時開架室を巡回するなどして積極的な利用者支援、職員のフローワークの指導や支援に努めること

③複写サービス

イ 指定管理者は、利用者に対する複写サービスのため、複写機及びマイクロフィルムのほかインターネット等の電子情報にかかるプリンター類を設置し、著作権法の範囲内で適正に使用されるよう管理を行う

ロ 複写サービスの利用料は、指定管理者の収入とし、料金は現行を上回らない範囲で市と協議して決定すること

④障がい者、児童向けサービス

イ 障がい者や児童などに対する現行サービスの概要については別添の年報を参照し、ボランティア団体との協働を推進すると共に、現行のサービス水準の一層の拡充に努めること

ロ 特に障がい者サービスについては、障がいを有する方自身の視点に基づいたサービスの向上をはかること

⑤ボランティアとの協働

イ 年報に掲げる図書館におけるボランティア活動は、維持・発展をはかることを原則とする

ロ 図書館サービスの実施についてボランティアの支援を受ける場合には、図書館としての主体性もちつつ、団体との協働を十分に図ること

ハ ボランティアに図書館サービスの実施をゆだねる際には、指定管理者が主催者としてボランティア保険の加入を行うこと。またボランティア団体の活動水準の向上のために必要な支援を行うこと

- ニ 図書館を例会等の活動拠点としているボランティア団体については、活動の公共性・公益性などについての精査をおこなった上で登録などの対応をおこない、図書館施設の利用について他の利用者との間に不公平を生じないように十分留意すること
- ホ ボランティア活動に対する謝金については指定管理料に含むものとし、当該団体との協議により取り扱い方針を定めること

⑥団体・地域支援活動

- イ 市内の学校・園その他施設・団体等のニーズを捉えた図書資料収集や、それぞれの読書活動を支援する事業や団体向け貸出を実施する
- ロ 市内で行政・公共機関・地域団体等が実施する読書や生涯学習の推進・振興にかかわる事業に積極的な協力・支援を行うこと

⑦企画資料展示・図書館行事

- イ 時宜にふさわしい情報の提供や、利用の推進その他の目的のために所蔵資料の展示や行事を積極的に企画し、実施すること
- ロ 資料展示に際してはバランスのとれた資料の選択をおこない、展示資料の目録を作成し保存すること

⑧本館に付属する施設の活用

- 本館に付属する特別展示室、コミュニティホール、研修室およびランウンジを、図書館の基幹的業務や第8項に示す自主事業で活用をおこなうほか、市の生涯学習所管課等とも調整しながらさらに稼働率を向上させ、来館者の増加や満足度の向上をはかること
- #### (5) 地域の知の拠点としての役割の推進

市の文化財担当や市史担当およびふるさと学習館、有馬富士自然学習センターその他の生涯学習施設のほか、大学等の研究機関や関係する市民団体等とも連携し、地域ならではの情報の収集と活用を推進するとともに、それらが保有する資料や情報の整理、活用について必要に応じて助言や支援をおこなうこと。

(6) 広報活動および電子媒体による情報提供の推進

- ①市立図書館の利用促進、情報提供のための広報を積極的に行うこと
- ②市立図書館のホームページは、指定管理者が独自に運営、管理、更新を行うものとし、内容の充実をはかること
- ③電子媒体による情報提供や来館不要サービスの拡充について研究を進め、実施に向けて市と協議・調整を行うこと
- ④本館における利用者へのインターネット利用による情報提供や、高齢者等に対する利用支援を積極的に進めること
- ⑤市との協議により、必要とする利用統計を作成・報告し、現行の内容に準拠した年報を作成すること

(7) 利用者の要望等の業務への反映

- ①利用者の要望及び苦情には速やかに対応し、問題点の改善と全職員での情報の共有を図るとともに、指定管理者の自己評価、業務計画及び管理運営に反映させること
- ②要望及び苦情の概要や対応内容の記録を作成し、適宜市に報告すること

③利用者アンケート調査を毎年実施し、その調査結果を指定管理者の自己評価、業務計画及び管理運営に反映させるよう努めること

(8) その他留意事項

①加入団体及び会議・研修への出席

イ 市立図書館が現在加入している、日本図書館協会、兵庫県図書館協会、阪神地区公共図書館協議会には引き続き加入し、その負担金は指定管理料に含むものとする

ロ 必要に応じて兵庫県図書館協会及び阪神地区公共図書館協議会等が開催する会議及び研修に、館長その他の職員を派遣すること

ハ その他、市が出席を求める各種の会議に、館長その他の職員を派遣すること

②小・中学生の職場体験、図書館見学等を受け入れ、その他実習などは可能な限り受け入れること

③視察、取材等については、市と十分協議の上対応を図ること

④図書館は、周辺の各地域住民団体等と良好な関係を築き、連携を図ること

⑤分館、分室については、それぞれが所在する市民センターとの連携を十分図ること

7 図書館情報システムの管理業務

(1) 現行の図書館システムの運用に関わる平成24年度の諸契約の実績および備品の一覧は別紙に掲げる。

(2) 別紙に掲げる既存の庁内系、地域イントラネット系端末および利用者貸出用端末は撤去するので、指定管理者においてファイル共有の仕組みの構築や、利用者貸出用端末の準備をおこなうこと。

(3) システム混乱防止の観点から、現行の図書館システムに関わる契約は指定管理者がそのまま引き継ぐことを原則とする。ただし業務に障害をおこさず、指定管理者が必要となる経費（違約金の類を含む）を負担し、かつ原状復元が可能な範囲において、市と協議の上で変更を加えることは可能とする。

(4) システム機器及びソフト上に障害が発生した場合は、速やかに復旧に努めること。また定期的に保守を実施すること。

(5) 機器等の障害、運用上の簡易なトラブルについては、市に月次報告すること。ただし、重度のシステムトラブルや、個人情報の流出等の重大な案件が万一発生した場合は、発生時より逐次市へ報告すること。

(6) システムの運用に際しては別途示す三田市情報セキュリティポリシーを遵守し、情報セキュリティに関する研修やチェックは市の職員に準じた対応を行うこと。

(7) システムの運用・管理は指定管理者の責任において行うものとする。

8 自主事業の実施

(1) 自主事業とは、指定管理者が図書館の業務の一環として、利用者サービスの向上あるいは生涯学習に資することを目的に、図書館の基幹的な業務や一般利用者に支障を及ぼさない範囲で、館の内外において実施する事業をいう。

- (2) 自主事業は、指定管理者自らが企画・立案し、自らの責任と費用負担により実施しなければならない。
- (3) 分館・分室において自主事業を実施しようとする際には、事前に関係する市民センターと十分な調整を行うこと。
- (4) 自主事業を行うにあたっては、事前に市と協議のうえ承認を得て実施すること。
- (5) 自主事業にかかる収入は、指定管理者が収受できる。料金は利用者の理解を得られる範囲とし、明確な算定根拠を基に金額を設定すること。ただし施設・設備の利用料金を徴収することはできない。
- (6) 図書館業務とは異なる目的で施設を利用する際は、施設の目的外使用の申請と、貸付料の納付が市に対して必要となる。

9 施設・設備等の維持管理業務

- (1) 本館について指定管理者は、法令及び市の定めるところにより、必要となる図書館の施設・設備機器の維持管理および開館・閉館時の防災・防犯警備を行うこと。また、本館に設置されている消防用設備等についても法令に定める通り点検及び報告を行うこと。参考として別紙に平成24年度における関連する委託契約の実績を掲げる。これらの業務は指定管理者が引き継いで対応し、必要に応じて再委託等の手配・契約を行うこと。
- (2) 指定管理者は、消防法（昭和23年法律第186号）第8条に定める管理権限者として本館の防火管理業務をおこなうこと。また、指定管理者において本館の防火管理者を定め、消防計画を作成し、消防署へ届け出るほか、消防署の査察への対応等消防法及び関係法令に基づく業務を行うこと。
- (3) 分館・分室については、図書館の占有部分にかかる消耗品類の交換を除く施設の維持管理にかかる業務は、光熱水費を含め、各市民センターが分担する。
- (4) その他、本水準書に記されない維持管理業務の取扱については、法令の規定や市との協議に基づき対応をおこなうこととする。

10 その他の管理業務

(1) 各館の連絡搬送業務

指定管理者は、市立図書館各館と市を相互に連絡し、必要な資料等の搬送を、原則毎日行うこと。車両は市が貸与を行う。車両の所有にかかる重量税や自賠責保険料、車両検査に要する手数料については市が負担し、車両の使用にともない発生する諸経費、任意保険料は指定管理者の負担とし、修繕料の分担等についてはリスク分担表で定める。

なお貸与された車両は図書館の用務以外に使用してはならない。また車両には「三田市立図書館指定管理者（団体等名称）」の表示をおこなうこと。

(2) 防犯業務および危機管理体制の整備

①本館の開館中は、随時建物の内外を巡回し、異常のないことを確かめ、拾得物等の適正な管理を行うこと。分館・分室については図書館の占有部分についての巡視、管理を分担すること

- ②迷惑行為の防止に努め、必要に応じて警察及び市への通報を踏まえた館内秩序の維持と適正管理を行うこと
- ③防災・防犯対応については市と協議の上で対応マニュアルを作成し、全職員に周知を行うこと
- ④消防法等の関係法令に基づく訓練や緊急事態を想定しての対応訓練を行うとともに、図書館の職員に積極的に救命救急講習(AED講習を含む)を受講させること
- ⑤事故及び災害の発生した場合は、利用者の安全確保を第一に、職員に迅速・的確な対応をとらせ、その後速やかに市に報告をおこなうこと
- ⑥大規模災害等の発生時において、本館について防災施設として使用の要請があった場合には、速やかに市の指示を仰ぎ必要な対応をおこなうこと。なお協議のいとまがない場合には、館長の判断により対応をおこなうこと

(3) 掲示物、配布物の管理

図書館の管理施設における掲示物・配布物等の取り扱いについては、市と協議の上で作成する取り扱い基準により、対応を行うこと

(4) 本館に付属する施設および付帯設備の利用等の許可に関すること

- ①本館に付属するコミュニティホール、研修室、特別展示室ならびに付帯する設備は、図書館が主催する事業のために使用するほか、図書館が共催または協賛する生涯学習活動の機会の提供にあたって利用させることができる
- ②利用許可等の事務は指定管理者が行うものとするが、外部利用に対する許可の基準は別途市と協議の上で定める。なお施設や設備の利用にかかる利用料金を徴収することはできない

(5) 廃棄物の処理

図書館の業務にともない排出される廃棄物は、一般事業系ごみ及び産業廃棄物ごとに処分の手配をおこなうこととし、処分に要する費用は指定管理料に含むものとする。

11 庶務

- (1) 図書館名で発行する文書は「三田市立図書館指定管理者〇〇」の名義および印により発行すること。使用する印章は指定管理者において作成し、管理すること。
- (2) 指定管理業務に関する事業経費は、指定管理者の管理運営専用口座で管理し、指定管理者の行う他の事業に要する経費と区別して管理すること。
- (3) 経理及び財産管理
 - ①指定管理者は、図書館の経理と財産管理を行うこと
 - 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、市及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、別に指定する月次報告書に含めて提出すること
- (4) 物品の管理
 - ①物品の管理
 - イ 図書館に置かれる物品や資料のうち、既存の市の備品並びに指定管理者が指定管

理費で新たに購入した備品及び資料は、市に帰属する

ロ 図書館既存の市の備品は、別に指定する物品を除き、原則として指定管理者に無償で貸与する

ハ 指定管理者は、市に帰属する物品とそれ以外の物品を、台帳等により明確に区分して、管理すること

ニ 指定管理者は、図書館の物品を適正に使用し、市に帰属する物品については、通常の消耗、朽廃により消滅したものを除き、指定期間の終期には始期の状態のまま市に返還すること

ホ 指定期間において、市に帰属する備品に破損や紛失があった場合、指定管理者はこれを修理又は弁済すること

②リース・レンタル機器等の扱い

イ 電話機・電話回線は、名義を指定管理者に変更した上で契約を引き継ぐこと。ただし電話番号を変更せず、指定期間満了時には現状に復して市に返還することを条件として、指定管理者の負担によって契約を変更することは可能とする

ロ 事務所および利用者用の複写機、マイクロリーダープリンターにかかる諸契約については、指定管理者の負担により契約を変更することは可能とする

ハ 既存の利用者用公衆電話は契約名義を指定管理者に変更することとし、その利用料金収入は指定管理者の収入とする

(5) 市による監査等への対応

①市の監査委員や議会等から、図書館の管理業務に関して、出頭、調査及び帳簿類や証拠書類の提出を求められた場合に、市の指示に従い対応すること

②市は必要に応じ、業務内容、経理状況に関して指定管理者に報告を求め、調査を行うことがある

(6) 連絡調整会議等への出席

指定管理者と市で、定例の連絡調整のための会議を開催する。また、双方の必要に応じて、臨時の会議を行う。

12 情報公開および個人情報の保護等

(1) 文書の作成・保存

①指定管理者は、適正な業務の遂行や指定管理料の執行の裏付となる文書および記録を作成し保存しなければならない

②指定管理者は、別に協定で定める計画書、報告書および関連する資料等を作成し、指定する期日までに市に提出しなければならない

③業務のために作成した文書・記録の保存期間は、法令に定めのあるもののほか、市の規則等に従うこと

④業務の遂行に伴い作成され、保存期間を満了した文書を廃棄しようとする際には、市の承認を得ること

(2) 情報公開

指定管理者が図書館において行う管理の業務及びこれに付随する事務に関連して作成し、取得した一切の文書・記録等については、三田市情報公開条例（平成15年条例第2号）の規定を遵守し、業務の遂行において情報の公開が図られるよう、必要な措置を講ずること。

(3) 個人情報の保護

①指定管理者は個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び三田市個人情報保護条例（平成12年条例第5号）を遵守し、業務の遂行において個人情報の保護が図られるよう、必要な措置を講ずること

②図書館利用者の個人情報・利用情報については、特に厳重な管理を行うこと

③個人情報保護の重要性を職員に徹底し、誓約書を徴するなど職員が職を退いた後も含めて、万全の措置を講ずること

(4) 守秘義務

指定管理者および市立図書館で勤務する職員は、図書館の管理運営を行うにあたり、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしたり、自己の利益のために使用してはならない。指定管理業務の終了後も同様とする。

(5) 市の規定の準用

指定管理者および市立図書館で勤務する職員には、法令遵守および情報セキュリティに関する市の各種規定を準用するものとし、市が定期的実施する点検の対象とする。

13 協定について

(1) 市と指定管理者とは、指定管理の実施に必要な事項について、文書により協定を締結し、相互にこの協定を遵守すること。

(2) 協定は、指定期間に共通する事項について定める「基本協定」と、年度ごとに定める「年度協定」を締結する。

(3) 市との協議

指定管理者は、この業務水準書および各協定に規定するほか、業務の内容及び処理について疑義を生じた場合は、その都度市と協議をおこないその決定に従うこと。

14 その他留意事項

(1) 公平性の確保

①公の施設の業務を管理することに鑑みて、業務を行うにあたっては、特定の個人、団体、地域に便宜を供与しないこと。また、便宜供与を疑われる行為を厳に慎むこと

②図書館資料の利用者への提供に際しては、恣意的な制限や処分を加えてはならない

(2) 業務の標準化・マニュアル化

指定管理者は業務やサービスの平準化の推進および指定期間終了後の円滑な引継等を目的として、業務の基準や手順の標準化及びマニュアル化を推進すること。

(3) 図書館の利用制限

指定管理者は、天災等により施設が利用できない場合や、市立図書館条例第7条に該当する場合には、図書館の利用を制限または停止することができる。利用制限の手続き等については、事前に市と十分協議を行うこと。

(4) 地元経済振興への配慮

指定管理者が資料を含む物品・役務等を調達する際には、三田市の地元経済の振興についても配慮をおこなうこと。

(5) 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、市が第三者に対して賠償した場合、市は指定管理者に対し求償権を行使できるものとする

②指定管理者及びその職員等が、故意又は過失により市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市が損害を被った場合は、市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項に基づき指定の取消しを行った場合、市に生じた損害を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、業務の運営に際して自らの分担するリスクに見合う適切な保険に加入すること

(6) 業務履行の質の確保及び経営評価の実施

①指定管理者は、業務の安定した履行を確保し、サービスの向上に結びつけるため、様々な観点から、質を高める取り組みを行うよう努めること

②指定管理者は、別に定める業務の評価基準に基づいて自己評価を行うとともに、市が設置する評価委員会の調査に協力すると共にその評価を受け、かつ指摘された事項の改善をおこなわなければならない

15 指定期間終了に伴う引継等

(1) 指定管理者は、指定期間終了までに、市及び市の指定する者に業務および返還すべき物品の引継を行うこと。ただし指定管理者が、引続き市立図書館の指定管理者となる場合はこの限りでない（次項以下も同じ）。

(2) 指定管理者が業務の必要上市の承認を得て自らの費用で設置した備品・施設等は、特に市が承認したものを除き、指定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。

(3) 業務の遂行に伴い作成され、指定期間の終期において保存期間を満了していない文書（電磁的な記録を含む）は、すべて市に引き継ぐこと。