

横浜市山内図書館
指定管理者 業務要求水準書

令和元年 6 月

横浜市教育委員会

中央図書館企画運営課

目次

I	主 旨	p 1
II	山内図書館の管理運営に関する基本的な考え方	p 1
1	横浜市立図書館における指定管理者制度導入の経緯	p 1
2	横浜市立図書館ネットワーク体制について	p 1
3	「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」の施行及び「横浜市民読書活動推進計画」の策定	p 2
4	山内図書館のサービスのあり方	p 2
III	山内図書館の業務要求水準	p 3
1	公募対象施設について	p 3
(1)	施設名称	
(2)	所在地	
(3)	開設年月日	
(4)	建物概要	
(5)	開館時間・休館日	
2	指定期間	p 3
3	関連法令等の遵守	p 3
4	職員の雇用・配置体制	p 4
(1)	館長の要件	
(2)	図書館業務に係る職員について	
(3)	施設管理等の業務に係る職員について	
(4)	安定的人材の確保	
(5)	職員の資質の向上	
(6)	館長会その他の会議への出席	
5	本業務に関すること	p 5
(1)	要綱・要領・手順書等に基づく業務の実施	
(2)	図書館業務に関すること	
(3)	青葉区図書取次サービス事業について	
(4)	山内図書館マスコットキャラクター「やまちゃん」について	
(5)	図書館情報システムの運用に関すること	
(6)	施設及び設備の維持管理に関すること	
(7)	個人情報保護、守秘義務及び業務に関する情報の公開に関すること	
(8)	事故等への対応・損害賠償について	
(9)	災害等発生時の対応等に関すること	
(10)	利用者のニーズ・要望・苦情への対応	
(11)	利用者会議の開催	
6	経費等について	p 11
(1)	収支の考え方	
(2)	経費の支払い	
(3)	管理口座	

(4) 複写手数料の収納事務について	
(5) 経費の執行	
(6) 経理規定	
7 物品の管理等	p 12
8 開業準備及び業務の引継ぎ	p 13
9 業務の実施計画及び実施状況の確認	p 13
(1) 事業計画書等の作成	
(2) 事業報告書等の作成	
(3) 事業計画書等の公表	
10 業務の評価、点検等	p 14
(1) 横浜市立図書館の目標に基づく評価	
(2) 自己評価	
(3) 第三者評価	
(4) 業務の基準を満たしていない場合の措置	
11 事業の継続が困難となった場合の措置	p 14
(1) 指定管理者の責めに帰すべき事由による場合	
(2) 当事者の責めに帰することができない事由による場合	
12 自動販売機等について	p 14
13 公租公課	p 15
14 横浜市暴力団排除条例の遵守	p 15
15 横浜市中心企業振興基本条例を踏まえた取組の実施	p 15
16 財務状況の確認	p 15
17 ウェブアクセシビリティ	p 15
18 その他市政への協力	p 15
19 リスク分担	p 15
20 協定書の解釈に疑義が生じた場合等の措置	p 15

別紙

- 別紙1 「横浜市民の読書活動の推進に関する条例（平成25年6月条例第31号）」
- 別紙2 「横浜市民読書活動推進計画」
- 別紙3 青葉区図書取次サービス事業仕様書
- 別紙4 利用状況及び施設修繕履歴
- 別紙5 施設維持管理業務一覧（参考例）
- 別紙6 個人情報取扱特記事項、様式1、様式2
- 別紙7 横浜市山内図書館複写手数料収納事務委託仕様書
- 別紙8 リスク分担表

I 主旨

本業務要求水準書は、横浜市立図書館条例第4条に基づく指定管理者の公募にあたり、横浜市山内図書館（以下「山内図書館」という。）の管理運営に関する基本的な考え方、業務の内容、水準及び履行方法について具体的に示すことを目的とするものです。

II 山内図書館の管理運営に関する基本的な考え方

1 横浜市立図書館における指定管理者制度導入の経緯

図書館サービスの向上と効率的な管理運営を図るため、平成22年度から山内図書館に指定管理者制度が導入されました。導入にあたり、横浜市立図書館条例の一部を改正する条例については、横浜市会において審議の結果、平成21年第1回市会定例会において附帯意見が付され可決成立されています。

附 帯 意 見

（市第72号議案）

本市地域図書館への指定管理者制度の導入に当たっては、社会教育施設である図書館として、本市図書館のサービス水準の維持向上とこれまで培ってきた市民の信頼にこたえるよう十分に配慮することが肝要である。

よって、指定管理者制度導入に当たり、次の事項について特段の対応を図られたい。

- 1 中央図書館の支援により、地域図書館・中央図書館18館のネットワーク体制や系統的な資料収集体制を維持しつつ、図書館サービスのさらなる向上に努めること。
- 2 子供の読書活動の推進や学力向上に重要な役割を担う学校図書館充実のための支援については、学校図書館ボランティアへの育成、支援も含めて、市立図書館として一層の推進を図ること。また、地域において読書に関するボランティア活動を行っている市民への支援、協力を引き続き推進するとともに、その育成にも努めること。
- 3 地域に関する資料や情報の収集及び提供を進めるとともに、区役所や関係機関との連携をより一層推進し、「地域の情報拠点」としての機能の充実を図ること。
- 4 地域住民の図書館に対するニーズの把握に努め、地区センターやコミュニティハウスなどの地域の図書コーナーとの連携を図るなど、住民ニーズを反映したサービスを推進すること。
- 5 これまで本市図書館の司書職員が築き上げてきた図書館サービスや地域との連携などのノウハウを適切に引き継ぐこと。また、指定管理者制度導入の成果の検証に当たっては、客観的、実証的な評価ができるよう、適切な指標や基準を十分に検討し設定すること。

2 横浜市立図書館ネットワーク体制について

市民の多様化した読書ニーズへの対応のため、18館をネットワークしています。

- (1) 横浜市立図書館情報システムにより、横浜市立図書館の全蔵書と登録者を一元管理しています。
- (2) 市立図書館18館を結ぶ物流ネットワークにより図書館資料を相互に運搬し、全図書館が一体となった利用者サービスを市民等へ提供しています。
- (3) 資料の収集、提供について、横浜市全体の蔵書構成を考慮した資料調整を実施しています。

3 「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」及び「横浜市民読書活動推進計画」について

横浜市は、「市民の読書活動の推進に関する施策を総合的かつ計画的に推進し、もって市民一人一人の心豊かな生活及び活力ある社会の実現に資すること」を目的に、「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」（以下「読書条例」という。）を制定し、平成26年4月1日から施行されました。

読書条例では、基本理念として、「市は、読書活動が、言葉を学び、感性を磨き、表現力、創造力等を高め、又は豊かなものにし、人生をより深く生きる力を身に付ける上で大切なものであることに鑑み、乳幼児期から高齢期まで、市民一人一人が、豊かな文字・活字文化の恵沢を享受することができる環境を整備するよう、全力を挙げて市民の読書活動を推進しなくてはならない」と掲げています。

このため、乳幼児期から高齢期まで、すべての市民を対象とした読書活動の推進に関する施策を、総合的、計画的に進めるため、市全体の具体的な活動の指針となる、「横浜市民読書活動推進計画」（以下「読書活動推進計画」という。）を策定しています。

図書館は、この読書活動推進計画において、「地域の情報拠点」として区役所・学校と連携し、区の地域性に応じた読書活動の目標を策定し、様々な地域団体や民間事業者等と協働し、地域全体で読書活動を推進することにより、より多くの方が読書に親しみ、読書を楽しむことができるよう取組を進めることとされています。

山内図書館においては、青葉区役所をはじめとした区内の様々な施設や団体、学校との連携を強化し、読書に関する事業の展開を積極的に進めてください。

特に、読書活動推進計画に掲げた重点項目を踏まえて、次の目標についての具体的な事業提案を行ってください。

- ① 子どもの発達段階に応じた読書活動の推進
- ② 成人の読書活動の推進と担い手の拡大
- ③ 読書活動の拠点の強化と連携

4 山内図書館のサービスのあり方

山内図書館においては、「横浜市立図書館における指定管理者制度導入の経緯」を踏まえ、読書条例及び読書活動推進計画の趣旨に基づいた事業・取組を推進し、管理運営業務を行ってください。

管理運営業務の実施にあたっては、効率的・効果的な管理運営の実施に努めてください。

民間ノウハウ・民間能力の発揮による図書館サービスのさらなる向上を目指してください。他の図書館にもインパクトを与える、チャレンジ感あふれる取組が実施され、地域の情報拠点機能の強化及び市民の読書活動の推進が実現されることを期待します。

例えば、次のような視点による山内図書館の新たな展開を推進する積極的な事業提案を期待します。

- ・ 地域コミュニティ創造の担い手としての図書館
- ・ 地域の読書活動コーディネーターとしての司書
- ・ 読書環境充実のための設備更新による快適な読書空間の創造

Ⅲ 山内図書館の業務要求水準

1 公募対象施設について

(1) 施設名称

横浜市山内図書館

(2) 所在地

横浜市青葉区あざみ野二丁目3-2

(3) 開設年月日

昭和52年4月12日

(4) 建物概要

構造 鉄筋コンクリート造3階建（図書館部分2階）

階数 地上3階建

敷地面積 3,566 m²

延床面積 4,433 m²（図書館部分2,147 m²）

施設内容 2階：一般書コーナー、児童書コーナー、カウンター、書庫、対面朗読室、集会室、事務室

1、3階：山内地区センター

屋外：駐輪場、駐車場（地区センターと共用）

(5) 開館時間・休館日

ア 開館時間

火～金曜日 午前9時30分～午後8時30分

土・日・月曜日及び祝休日、12月28日 午前9時30分～午後5時

1月4日 正午～午後5時

イ 休館日

教育委員会が指定する施設点検日及び図書特別整理日、12月29日～1月3日

2 指定期間

令和2年4月1日から令和7年3月31日まで（5年間）

3 関係法令等の遵守

業務を遂行する上で、関係する法令等を遵守することとします。

なお、指定期間中にこれらの法令等に改正があった場合は、改正された内容とします。

<主な関係法令>

ア 地方自治法（昭和22年法律第67号）

イ 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）

ウ 横浜市立図書館条例（昭和39年3月条例第49号）

エ 横浜市立図書館規則（平成6年1月規則第1号）

オ 横浜市立図書館資料管理規則（平成21年3月規則第7号）

カ 横浜市民の読書活動の推進に関する条例（平成25年6月条例第31号）

キ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

- ク 横浜市個人情報保護に関する条例（平成 17 年 2 月条例第 6 号）
- ケ 横浜市暴力団排除条例（平成 23 年 12 月条例第 51 号）
- コ 労働関係法令（労働基準法、労働組合法、労働安全衛生法、職業安定法、最低賃金法、労働者派遣法、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法、雇用保険法等）
- サ 施設・設備の維持保全関係法令（建築基準法、消防法、電気事業法、水道法、建築物における衛生的環境の確保に関する法律）
- シ 環境法令等（エネルギーの使用の合理化に関する法律、地球温暖化対策の推進に関する法律等）
- ス 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法令（平成 25 年法律第 65 号）

<その他市の計画・施策等>

- ア 横浜市教育振興基本計画
- イ 横浜市民読書活動推進計画

4 職員の雇用・配置体制

(1) 館長の要件

- ア 館を代表し、対外的な交渉を担う権限と判断力を持ち、館に対する責任を負います。
- イ 組織運営の管理能力と経験を有し、常勤であること。創造性豊かで人格的にも優れ、積極性のあ
る者の配置に努めてください。さらに司書資格を有していることが望ましい。

(2) 図書館業務に係る職員について

ア 主任職員の要件

- (ア) 館長の業務を補佐するとともに、館長の不在時には館長の職務、権限を代理します。
- (イ) 常勤であることに加え、司書資格と図書館の業務経験を有する職員であることとします。
- (ウ) 図書館業務のうち、利用者サービス・自主企画事業部門、予約・図書取次サービス部門、資料管理部門の各部門に主任職員を配置してください。

イ 職員の配置要件

- (ア) 山内図書館に当該図書館業務を適切かつ円滑に遂行するために必要な職員を配置してください。配置する職員は専門性及び一般常識等を有することを考慮するとともに、接遇能力や対人関係の構築、集団業務遂行の適正等にも配慮した者の配置に努めてください。
- (イ) カウンターでの業務が滞らないように配慮し、本業務要求水準書で示した図書館サービスを遂行する能力を有する者を窓口に着座させることとします。
- (ウ) 現状の山内図書館のサービス水準を低下させることのないよう、また、提案した事業や企画するサービス内容を実施するために必要な資格及び能力を有する職員を配置してください。
- (エ) 職員のうち司書有資格者の割合が 64%以上であることとします。配置する職員構成については、サービスの質が落ちないとする根拠を示してください。
- (オ) 業務の円滑な遂行を図るため、職員間の情報共有に努めてください。
- (カ) 業務の多寡と内容により、職員間の柔軟かつ適切な配置を行ってください。

ウ マニュアル等の作成

図書館サービスの基本的な業務は要綱・要領、手順書等に基づき実施しますが、職員間で対応や処理時間が異なることのないよう業務マニュアルを作成するとともに、トラブルが発生した際に迅速かつ的確にフォロー処理が行えるよう、職員に指導を行い、徹底してください。

(3) 施設管理等の業務に係る職員について

施設管理等に関する専門業務について、各種法令に基づき当該業務に必要な有資格者を配置してください。運転監視業務のために、常駐職員を配置してください。配置時間については開館時間及び施設利用状況等を考慮してください。

(4) 安定的人材の確保

指定管理者は、山内図書館の業務を継続かつ安定して行うために、給与、福利厚生等良好な待遇を確保するなど、職員の人材確保に最大限に努めてください。また、職員の人事管理（勤務ローテーション、休憩時間、出勤確認、有給休暇、人事記録、服務規程等）を行う仕組みを構築し、適切な管理を行ってください。

なお、指定管理者の執行体制に係る職務の責任の範囲を文書で明らかにするとともに、館長以下、職員の名簿を提出してください。

(5) 職員の資質の向上

指定管理者は、具体的な計画を立てて、館長その他の職員を対象に業務実施に必要な研修等を実施し、その資質向上を図ってください。

(6) 館長会その他の会議への出席

指定管理者は、職員が業務に必要な各種の会議に出席できるよう、勤務ローテーション等の執行体制に配慮してください。

5 本業務に関すること

(1) 要綱・要領・手順書等に基づく業務の実施

業務の遂行においては、関係する要綱・要領・手順書等に基づき実施することとします。

なお、指定期間中にこれらの要綱・要領・手順書等に改正があった場合は、改正された内容とします。

<主な要綱・要領等>

ア 図書館業務関連

- (ア) 横浜市立図書館個人貸出業務取扱要領
- (イ) 横浜市立図書館資料予約業務取扱要領
- (ウ) 横浜市立図書館参考業務取扱要領
- (エ) 横浜市立図書館資料収集基準
- (オ) 横浜市立図書館資料除籍取扱要綱
- (カ) 横浜市立図書館寄贈申出図書の入りに関する要領
- (キ) 横浜市立図書館資料賠償事務取扱要領
- (ク) 横浜市立図書館団体貸出業務取扱要領
- (ケ) 横浜市立図書館視覚障害者支援事業実施要領
- (コ) 横浜市立図書館個人情報取扱基準

イ 図書館情報システム

横浜市立図書館情報システム 操作マニュアル

(2) 図書館業務に関すること

ア 開館時間

市立図書館の地域図書館の平日（火～金）の開館時間は、午前9時30分から午後7時までとなっていますが、山内図書館においては、平日（火～金）午前9時30分から午後8時30分を基本とします。これを越えた開館時間の変更にあたっては、教育委員会と協議するものとします。

イ 貸出・返却・予約・参考業務等、基幹的なサービス

各要綱、要領及び手順書等に従い、確実かつ迅速に行ってください。

(ア) 開館・閉館作業

開館前に図書館サービスを提供できる態勢を整えるとともに、閉館後は速やかに図書館情報システムの停止等の作業を行ってください。

(イ) 貸出・返却処理、利用者情報の登録・更新・変更等の処理、予約及び配送等に関すること

資料の貸出・返却処理、利用者情報の登録・更新・変更等の処理を確実かつ迅速に行ってください。返却ポストに投函された資料の返却処理は、開館までに全て終了してください。

予約及び配送等に関する業務は確実に行ってください。長期未返却・資料の所在不明等により、利用者に資料を提供できなくなった場合は、代替資料を用意するなどの対処を速やかに行ってください。

(ウ) 読書、調査研究の相談等の参考業務及び館内案内等に関すること

読書、調査研究の相談等の参考業務及び館内案内等を行ってください。なお、館内資料での対応が困難な場合は、中央図書館及び専門機関等への照会、専門機関等の紹介などを適宜行ってください。

また、貸出返却カウンターとは独立した形で、専用のレファレンスデスクを設置し、常時開設をしてください。

(エ) 相互貸借に関すること

市立図書館で所蔵していない資料のリクエストを受付けた場合は、購入もしくは他自治体図書館からの借用等により速やかに対処してください。また、国立及び他自治体の図書館との相互協力を行ってください。

ウ 蔵書構築及び管理

蔵書管理に関わる要綱・要領等に基づいて行ってください。

(ア) 受入図書の選定

市内図書館の受入図書の選定は、指定管理者が行い、最終的な決定及び予算の執行は教育委員会が行います。また、「全館資料調整会」及び「全館児童書選定情報調整会」に参加するとともに、資料調整、児童書評価票の記入等、調整会に関連する作業も行います。資料の受入に係る業務は、別途提示する手順書に従って行ってください。

受入図書の選定については、次のことを守ってください。

①選定にあたっては司書職員を含む複数の職員で行い、指定管理者の館長の決裁を受けてから、図書館情報システムに入力してください。

②受入図書の選定にあたっては、教育委員会から配当された予算の範囲内で、計画的に図書を選定してください。年度末に予算の過不足を生じさせないようにしてください。

(イ) 逐次刊行物の選定

令和2年度の選定は現在の指定管理者が行います。令和3年度～令和7年度に購入する逐次刊行物の選定は、指定管理者が行ってください。ただし、最終的な決定は、市立図書館で調整した上で教育委員会が行います。

なお、逐次刊行物の購入・装備・データ入力等は指定管理者が行います。逐次刊行物の購入及び装備に係る経費は、指定管理経費として計上してください。ただし、逐次刊行物は、受入

時に、原則として教育委員会に寄贈するものとします。

(ウ) 除籍資料の選定

山内図書館の除籍資料（逐次刊行物を含む）の選定は指定管理者が行いますが、除籍の決定については、教育委員会が行います。

図書館情報システムへのデータ入力等は、別途提示する手順書に従って行ってください。

除籍資料の選定にあたっては司書職員を含む複数の職員が行い、指定管理者の館長及び教育委員会の除籍の決定を受けてから、図書館情報システムに入力してください。

(エ) 利用しやすい書架の維持

書架案内図や書架見出し等の整備、配列等の工夫を行うとともに、毎日書架の整理を行い、利用しやすく魅力ある書架をつくってください。また、汚破損資料を発見した場合は、修理、除籍、買い替えの検討などを行ってください。

(オ) 寄贈資料の処理に関すること

受付及び選定は指定管理者が行いますが、受入の可否等は、教育委員会が決定します。

(カ) 図書特別整理

指定された図書特別整理期間内に、教育委員会からの指示に従って蔵書点検等の作業を行ってください。

(キ) 督促に関すること

資料の延滞者に対して、窓口及び電話で督促を行ってください。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してください。

(ク) 亡失・汚損資料の賠償事務に関すること

届出の受付、賠償資料の受取等は、指定管理者が行いますが、賠償の決定は教育委員会が行います。

エ 団体貸出事業

市立図書館における団体貸出実施館は、山内図書館のほか、中央図書館、保土ヶ谷図書館、金沢図書館、港北図書館、戸塚図書館の計6館です。団体貸出を受けようとする団体は、利用を希望する貸出実施館に登録申請をするため、青葉区外に所在する団体についても、山内図書館のサービス対象となります。該当区の図書館との連絡調整を行ってください。

登録団体への読書相談などの支援も併せて行ってください。

オ 障害者支援事業

利用者が求める情報を入手する体制を整えるとともに、利用申請受付、対面朗読の手配、中央図書館への引継ぎ等を行ってください。

カ 独自収入事業

指定管理者は、教育委員会が支払う施設運営に関する経費のほか、自らが企画・実施する事業の収入等を、自らの収入とすることができます。利用者から対価を得て行うサービスについては、図書館法第17条に抵触しないよう十分検討してください。事業を実施することで図書館業務が妨げられることがないという条件のもと、教育委員会の承認を得た上で実施してください。

物品販売など図書館業務とは異なる目的で施設を利用する際は、教育長に対して行政財産目的外使用許可の申請をし、使用料を納めてください。

キ 市民との協働

ボランティアの受入体制を整えるなどの仕組みをつくり、市民力を活かした運営を行ってくだ

さい。

ク 広報・PR、その他の情報提供

指定管理者は、施設の利用促進を図り、また、運営の透明性を図るため、インターネットのホームページの開設、図書館案内等の作成発行等により、山内図書館及び市立図書館の活動や事業を広く市民等に広報・PR、情報提供等を行ってください。

ケ 有料宅配サービスについて

現指定管理者による独自サービスとして、有料宅配サービスが実施されています。サービスの継承等については、現在、サービスを利用している利用者の継続利用について十分に考慮してください。

コ 利用者向けインターネット環境の提供について

利用者向けインターネット環境を提供する端末を館内に設置してください。提供にあたっては、適切にフィルタリングを行ってください。

サ オンラインデータベースについて

現指定管理者による独自サービスとして、商用データベースサービスが実施されましたが、現在は市立図書館で提供しているオンラインデータベース閲覧サービスの一環として位置づけられています。このサービスは継続して実施してください。提供内容の変更等を行う場合は、事前に教育委員会と協議を行うこととします。

シ 運営に関する統計及び報告等に関すること

図書館運営に係る統計及び報告等について、教育委員会が別途示す通知等に基づき、定期的に報告してください。

ス 地域情報拠点機能の強化に関すること

「地域の情報拠点」として、地域の情報を収集・編集し、発信・提供に努めてください。区の地域性を踏まえ、健康・福祉・環境・防災・まちづくり等、地域や市民の課題に役立つ情報の収集・提供やレファレンス機能の強化を図ってください。

現行の「青葉区風景写真データベース」などの地域の資料のデジタル化による情報提供の維持・拡充に加え、多様な資料の収集・活用や ICT 環境の充実、様々なメディアを通じた事業展開により機能強化を図ってください。

セ 市民の読書活動推進のための事業・取組に関すること

読書活動推進計画に基づき、市民の読書活動推進のための事業・取組を積極的に行ってください。特に、読書活動推進計画に掲げた次の目標についての具体的な事業提案を行ってください。

- ① 子どもの発達段階に応じた読書活動の推進
- ② 成人の読書活動の推進と担い手の拡大
- ③ 読書活動の拠点の強化と連携

読書活動の推進にあたっては、学校や地域との連携が重要となります。地域の読書活動のネットワーク作りに努め、次のような取組を推進してください。

学校支援については、学校司書の配置等を踏まえ、支援を推進してください。

地域の読書活動に関する情報共有や団体同士の連携の推進、ボランティア活動のコーディネーターなどによる地域の読書活動の推進に努めてください。

今後、令和元年度中に、次期読書活動推進計画が策定される予定です。山内図書館の令和2年度事業計画書策定時においては、次期読書活動推進計画及び青葉区の活動目標に応じた事業・取組を検討してください。

(3) 青葉区図書取次サービス事業について

現在、青葉区内で実施している図書取次サービス事業について、取次施設への搬送とその準備、取次施設への支援を行っていただきます。搬送とその準備に関する仕様は別紙3をご覧ください。

また、各取次施設及びその利用者からの問い合わせ、搬送準備及び搬送到着処理については、的確かつ迅速に処理を行ってください。

(4) 山内図書館マスコットキャラクター「やまちゃん」について

山内図書館マスコットキャラクター「やまちゃん」の著作権は横浜市に帰属します。指定管理者は、山内図書館のホームページ及び無償配布印刷物に使用することができます。改変及び有償配布印刷物その他への使用については、事前に教育委員会と協議し、その承認を得るものとします。

(5) 図書館情報システムの運用に関すること

図書館業務に必要なコンピュータ端末、付属機器、通信回線及びシステム消耗品については、横浜市が無償で提供します。ただし、図書館情報システムの運用については以下の事項を遵守してください。

ア 図書館情報システムの運用に関して、市立図書館との間で連絡、調整が円滑に図られるように予め連絡担当者を定めてください。

イ 市立図書館のシステム管理者が個々の職員にシステムへログインするために必要なIDとパスワードを交付します。そのため、事業者はコンピュータシステムを操作するスタッフ全員の最新の名簿を教育委員会に提出してください。職員には、IDとパスワードの管理について指導を徹底してください。

ウ 図書館情報システムに障害が発生した場合は、「システム障害発生時対応マニュアル」に従い、対応を行ってください。

(6) 施設及び設備の維持管理に関すること

ア 施設の管理全般に関すること

(ア) 指定管理者には本施設を常に良好な状態に保ち、快適で安全な利用環境を保持し、財産の保全と利用者及び職員の安全確保を図ることが求められます。このため、建物及び設備について、関係法令に従い保守点検を行うほか、施設の破損及び汚損に対する予防保全に努め、日常の点検を行うものとします。

(イ) 指定管理者はあらかじめ維持管理計画書を作成し、教育委員会に提出してください。維持管理業務については、別紙5のとおりとします。

(ウ) 施設に不具合を発見した際には、速やかに教育委員会に報告するものとし、施設の運営に支障をきたさないよう直ちに保全措置をし、その結果について教育委員会に報告してください。

(エ) 自家用電気工作物を有する施設にあつては、指定管理者は、電気事業法その他の法令等に基づき、必要な管理体制を整えてください。

(オ) 指定管理者は、市の「維持保全の手引」及び「施設管理者点検マニュアル」に基づき施設・設備の定期的な点検を行い、結果について教育委員会に報告してください。

(カ) 読書環境充実のための施設設備改修等については、指定管理料の範囲で行うものとし、指定管理期間終了後は、原状に回復してください。ただし、教育委員会が認めた場合には、原状回復を行わず、別途教育委員会が定める状態で管理物件を明け渡すことができるものとします。

イ 清掃業務

指定管理者は、本施設について、良好な環境衛生、美観の維持に心がけ、施設としての快適な

空間を保つために、清掃業務を実施してください。

清掃は、できる限り利用者の妨げにならないように実施してください。

ウ 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警備業務を行ってください。

職員が不在である夜間及び年末年始は機械警備を実施するなど、現行の保安警備水準を維持してください。

エ 植栽管理業務

指定管理者は、施設の景観を維持するため敷地内における地面、駐車場、屋上、その他付属施設物等の維持管理を行ってください。また、敷地内の植栽の管理（除草・草刈、中低木管理、高木管理等）を行い、適切な状態を維持してください。

オ 環境衛生管理業務

指定管理者は、施設利用者が快適に施設を利用できる良質な環境を提供するため、常に本施設内及び敷地内の適切な環境衛生の維持に努めてください。業務に当たっては、建物の使用目的、使用内容等を十分に把握するとともに、関係法令を遵守し、法定点検を適切に行ってください。

カ 廃棄物処理業務

施設から発生する廃棄物の発生抑制に努めるとともに、本市の分別ルールに沿って適切に分別を行い、可能な限り資源化していくなど「横浜市一般廃棄物処理基本計画」等に沿った取組を推進することとします。

(7) 個人情報保護、守秘義務及び業務に関する情報の公開に関すること

ア 指定管理者は、管理業務の実施にあたり、「横浜市個人情報の保護に関する条例」（平成 17 年 2 月横浜市条例第 6 号）の規定が適用され、個人情報の保護に関する法令等を遵守し、個人情報を適正に取り扱うことが必要です。

イ 図書館における個人情報の取扱については「横浜市立図書館個人情報取扱基準」に基づき、適正な取扱の徹底を図ってください。

ウ 個人情報保護の体制をとり、職員に周知・徹底を図り、横浜市等が実施する個人情報に関する必要な研修に参加するとともに、従事者に対して必要な研修を行ってください。

エ 指定管理者は、本業務の実施により知り得た秘密及び本市の行政事務等で一般に公開されていない情報を外部へ漏らし、又は他の目的に使用してはなりません。

オ 指定管理者は、本業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせる場合、その委託先又は請負先に対しても、その業務にあたり本項の規定を遵守する必要があることを周知しなくてはなりません。

カ 指定管理者が管理業務を実施するにあたり、市に準じた情報公開の対応を行うこととします。

「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」の主旨に則り、「指定管理者の情報の公開に関する標準規程」に準拠して、指定管理者が「情報公開規程」を作成し、それに基づき、行政文書開示請求等に対して適切に対応することとします。

(8) 事故等への対応・損害賠償について

指定管理者は、施設において事故防止に努めるとともに、発生した事故への損害賠償等の対応に関して、次のとおり義務を負うこととします。

ア 指定管理者の責めに帰すべき事由により、横浜市又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しなければなりません。

イ 施設における事故防止及び事故発生時の対応に備えて、指定管理者はあらかじめ事故防止・事故対応マニュアルを定めるとともに、事故発生時には直ちにその旨を横浜市へ報告しなければなりません。

ウ 指定管理者は、損害保険会社により提供されている指定管理者に対応した施設賠償責任保険に加入し、当該保険からの保険金により損害賠償責任に対応するものとします。なお、対人補償の保険金額は1億円以上とし、横浜市を追加被保険者とします。

(9) 災害等発生時の対応等に関すること

ア 指定管理者は、防災、防犯及び事故等の予防のため、あらかじめ具体的計画を記載したマニュアルを作成するなど、防災等の体制を整えてください。また、防火管理者を選任した上で消防計画書を作成し、所轄の消防署に届出を行ってください。

イ 山内図書館は、現段階では横浜市の防災計画等に位置づけがありませんが、今後位置づけられる可能性があり、その場合には「災害時等における施設利用の協力に関する協定」の締結・危機発生時の体制整備を求めることがあります。

また、併設施設の山内地区センターは、帰宅困難者一時滞在施設に指定されています。危機発生時の状況によっては、随時協力を求める可能性があり、指定管理者はそれに協力するよう努める義務があります。

ウ 指定管理者は、災害等緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保及び必要な通報等についてのマニュアルを作成し、緊急事態の発生時には的確に対応してください。また、警察、消防等に要請するような災害等の緊急事態が発生した場合は、ただちに教育委員会にその旨を連絡してください。

(10) 利用者のニーズ・要望・苦情への対応

利用者から寄せられる苦情・要望に十分応えることができる体制を整えてください。また、苦情・要望等を集計し、指定管理者が自ら行う山内図書館の評価に使用するとともに、事業計画や管理運営に反映させるよう努めてください。

(11) 利用者会議の開催

山内図書館の円滑な利用及び利用促進を図り、図書館サービス向上のため、利用者代表からなる図書館利用者会議を開催し、その意見を山内図書館の運営に取り入れてください。

6 経費等について

(1) 収支の考え方

ア 収入

(ア) 指定管理料

指定管理料は別に教育委員会が指定する上限額の範囲内で提案してください。

(イ) 自主事業収入

指定管理者は、自らが企画・実施する事業の収入等を、自らの収入とすることができます。

自主企画事業等において資料代、材料費などで徴収する費用については、公の施設における事業等について利用者に負担を求めることとなりますので、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してください。

(ウ) 雑入

上記「指定管理料」、「自主事業収入」以外の収入です。例として、自動販売機売上手数料、

物販収入などが含まれます。

イ 支出

(ア) 人件費

給料、賞与、諸手当、社会保険料等を含みます。

(イ) 事務費

旅費、備品、雑誌購入費等を含みます。

(ウ) 事業費

読書活動推進、関係機関や地域との連携に関する事業等を実施するために必要な経費とします。図書取次サービスに係る経費及び指定管理者が自らの提案により実施する事業のために支出する経費もここに含まれます。

(エ) 管理費

山内図書館及び山内地区センターの建物及び設備を維持管理し、利用者が安全・快適に施設を利用することができるために必要な経費とします。光熱水費、昇降機・空調・消防設備等の保守点検費、各種保守点検費、清掃費などが含まれます。

(オ) 公租公課、事務経費

(2) 経費の支払い

指定管理料は、応募時の提案額に基づき会計年度（4月1日から翌年3月31日まで）ごとに本市予算の範囲内で、教育委員会と指定管理者が協議を行い決定します。

指定管理料の額、支払い時期、方法等は毎年度ごとに年度協定にて定めるものとします。

なお、指定管理料提案書に教育委員会が示した指定管理料の上限額については、財政の状況により変更となる場合があります。

(3) 管理口座

指定管理業務に関する事業経費は、団体自体の口座とは別の口座で管理してください。

(4) 複写手数料の収納事務について

横浜市立図書館条例第3条の規定に基づく複写手数料の取扱については、本市に帰属すべき金銭（公金）を指定管理者が徴収することとなるため、別途、委託契約を締結します（別紙7）。

(5) 経費の執行

ア 経費の執行については、申請団体からの予算提案額に基づき年度協定書で定めた額の中で、各費目ごとに管理、執行することとします。

イ 施設・設備・備品等の小破修繕については、1件あたり60万円（税込み）の範囲内（指定額）で、指定管理者が負担します。年間で指定管理料の1%を超える修繕については、教育委員会と協議するものとします。

ウ 指定管理者は、山内図書館の管理運営業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に委任し、又は請け負わせることはできません。ただし、あらかじめ、教育委員会の承諾を得た場合は、この限りではありません。業務の一部を再委託する場合は、委託先及び契約金額を教育委員会に届け出てください。

(6) 経理規定

指定管理者は経理規定を策定し、経理事務を行ってください。

7 物品の管理等

- (1) 備品等については、「指定管理期間の当初から存在した備品等(市又は前指定管理者が引き渡したものの)」と「指定管理期間中に指定管理者が調達(購入等)を行った備品等」とを区分して管理します。市から引き継いだ備品については、市の所有に属します。当該備品の修理や故障による取替の必要がある場合は双方協議により対応を決定します。
- (2) 指定管理者は、施設の運営に必要な備品を教育委員会と協議した上で新たに購入・配備することができます。この場合、指定管理者が購入した備品は、指定管理者の所有に属するものとします。ただし、新聞及び図書館情報システムに登録した図書館資料に関しては、教育委員会の所有に属するものとします。
- (3) 指定管理者は、教育委員会の所有に属する備品を廃棄しようとするときは、事前に教育委員会の承認を得てください。ただし、図書館情報システムに登録した図書館資料に関しては、別に定めます。
- (4) 指定管理者は、指定管理期間中、施設の備品を常に良好な状態に保たなければなりません。
- (5) 指定管理者は、指定管理期間中、施設の備品等を本業務遂行のためにのみ使用するものとし、第三者に権利を譲渡し、または施設での利用以外の目的で貸与してはなりません。

8 開業準備及び業務の引継ぎ

- (1) 指定管理者は、指定開始日に先立ち、業務の実施に必要な資格者及び人材を確保し、必要な研修を行ってください。なお、必要と認める場合には、指定開始日に先立ち、本施設の視察を申し出ることができます。指定管理者が変更になった場合には、次期指定管理者と現在の指定管理者との間で引継ぎ等を行っていただきます。引継ぎに要する費用については、次期指定管理者の負担とします。
- (2) 指定管理者は、指定管理期間終了時に、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、引継ぎを行わなければなりません。
- (3) 指定管理者は、指定期間の終了までに、指定開始日を基準として管理物件を原状に回復し、教育委員会に対して管理物件を明け渡さなければなりません。ただし、教育委員会が認めた場合には、管理物件の原状回復を行わず、別途教育委員会が定める状態で管理物件を明け渡すことができるものとします。

9 業務の実施計画及び実施状況の確認

(1) 事業計画書等の作成

指定管理者は、毎年度当初に事業計画書及び収支予算書を作成し、教育委員会に提出してください。

また、前年度の2月末日までに次年度事業計画書及び次年度収支予算書(案)を作成し、教育委員会に提出してください。作成にあたっては、教育委員会と調整を図ってください。

(2) 事業報告書等の作成

指定管理者は、毎年度終了後2か月以内に事業報告書を提出し、教育委員会の確認を得なければなりません。また、教育委員会が指定する期日までに収支決算書を提出し、教育委員会の確認を得なければなりません。

(3) 事業計画書等の公表

指定管理者は、事業計画書、収支予算書、事業報告書及び収支決算書を公表するものとします。

10 業務の評価、点検等

(1) 横浜市立図書館の目標に基づく評価

市立図書館では、横浜市立図書館アクションプランに基づき、「横浜市立図書館の目標」を設定し、その達成状況について公表しています。山内図書館においても、全館で取り組む「横浜市立図書館の目標」に基づく達成状況の報告が必要となります。

(2) 自己評価

指定管理者は、業務の質やサービスの向上を図ることを目的に、事業目標等の達成度を測るセルフモニタリングや、利用者会議及び利用者アンケート等の利用者からの意見の徴集に基づき、年1回以上、自己評価を実施することとします。

指定管理者は、自己評価の結果必要があると認められるときは、教育委員会と協議の上、業務の改善策を検討するとともに、速やかに実行しなければなりません。

指定管理者は、自己評価の結果及びこれによる業務改善の結果を教育委員会に報告し、公表しなければなりません。

(3) 第三者評価

指定管理者は、山内図書館の管理運営に関し評価、検証等を行うことを目的として、横浜市山内図書館指定管理者選定評価委員会による第三者評価を、教育委員会との協議により定める時期に、受審しなければなりません。

指定管理者は、第三者評価を受審するに当たって、教育委員会から、選定評価委員会への出席、資料の提出、報告等を求められたときは、これに従わなければなりません。

(4) 業務の基準を満たしていない場合の措置

教育委員会は、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合、指定管理者が必要な改善措置を講じるよう指示を行います。それでも改善が見られない場合、地方自治法第244条の2第11項に基づき、その指定を取り消し、又は期間を定めて業務の全部もしくは一部を停止する場合があります。

この場合、横浜市に生じた損害は指定管理者が賠償するものとします。また、指定管理者は、次期指定管理者が円滑かつ支障なく管理運営を行うことができるよう、必要な引継ぎを行うものとします。

11 事業の継続が困難となった場合の措置

(1) 指定管理者の責めに帰すべき事由による場合

横浜市は地方自治法第244条の2第11項に基づき、指定の取り消しをすることができるものとします。その場合は横浜市に生じた損害は指定管理者が賠償するものとします。また、指定管理者は、次期指定管理者が円滑かつ支障なく本施設の管理運営業務を遂行できるよう、次期指定管理者に対して引継ぎを行うものとします。

(2) 当事者の責めに帰することができない事由による場合

横浜市及び指定管理者双方の責めに帰すべきことができない事由により、事業の継続が困難になった場合は、事業継続の可否について協議するものとします。

12 自動販売機等について

自動販売機等の設置については、行政財産の目的外使用許可の申請を行うものとします。

なお、自動販売機使用にかかる電気料金は、指定管理料で支出する光熱水費からは除外します。

指定管理者が自動販売機業者等から徴収する売上手数料については、指定管理者が当該事業者と締結する委託契約書等に規定するとともに、指定管理者の収入として、適正に経理することとします。

1.3 公租公課

指定管理者は法人に係る市民税等の納税義務者となる可能性がありますので、財政局主税部法人課税課、所轄の県税事務所及び税務署にお問合せください。

1.4 横浜市暴力団排除条例の遵守

横浜市暴力団排除条例の施行（平成 24 年 4 月 1 日）にともない、指定管理者は公の施設の利用等が暴力団の利益になると認められる場合、その利用許可等を取り消すことができるとしています。指定管理者は当該条例の主旨に則り、適正に施設の管理運営を行ってください。

1.5 横浜市中小企業振興基本条例を踏まえた取組の実施

横浜市では、平成 22 年 4 月 1 日より本条例を施行し、市内中小企業への優先発注の徹底に努めています。

指定管理者は、本条例の主旨を踏まえ、修繕等の発注、物品及び役務の調達等にあたって、市内中小企業への優先発注に努めるものとします。

なお、横浜市は本施策の取組状況を確認するため、指定管理者に対して、指定期間中の発注状況についての調査を実施する場合があります。

1.6 財務状況の確認

安定的な管理運営が確保されているかを確認するため、横浜市は年度に 1 回、指定管理者となっている団体（共同事業体においては各構成団体）について選定時と同様の財務状況調査を行います。そのため、各団体から財務諸表等の財務状況について確認できる書類を提出していただく必要があります。

1.7 ウェブアクセシビリティ

指定管理者は、ウェブサイト等インターネットを利用して情報を受発信する場合は、すべての人が安全かつ適切に情報を得られるよう、セキュリティを確保し、アクセシビリティに配慮すること。

1.8 その他市政への協力

その他環境対策や区局の運営方針等、市政に関して協力するよう努めることとします。

1.9 リスク分担

指定期間内における主なリスク分担については、別紙 8 の通りとします。これ以外のリスクに関する対応については、別途協議するものとします。

2.0 協定書の解釈に疑義が生じた場合等の措置

協定書の解釈に疑義が生じた場合又は協定書に定めのない事項が生じた場合については、教育委員会と指定管理者は誠意を持って協議するものとします。

その他、記載のない事項については、教育委員会と協議を行うこととします。