

名古屋市図書館指定管理者業務仕様書

本書は、名古屋市図書館指定管理者募集要項に基づき、名古屋市教育委員会（以下「市」という。）が指定管理者に要求する管理運営業務の基準を示すものである。

第1 管理運営に関する基本的な考え方

図書館の運営にあたっては、「公の施設」であることを念頭に置くとともに、市が策定した「名古屋市教育振興基本計画（平成31年 3月）」「名古屋市子ども読書活動推進計画（平成29年 3月）」、名古屋市立図書館（以下「市立図書館」という。）が策定した「市民に役立つ図書館をめざして（平成20年 6月）」「なごやアクティブ・ライブラリー構想（平成29年12月）」等の計画及び次の項目に沿って、市民及び利用者が利用しやすい図書館として基本的な図書館サービスを確実・柔軟に提供し、社会経済情勢の変化に的確に対応した運営を心がけ、市民及び利用者の読書や情報に対するニーズ、意見・要望などを適切に受け止め、常に業務やサービスの見直しを行うこと。

- (1) 平等利用の確保に努めること。
- (2) 施設を良好な状態で維持・管理するとともに、安全・快適な運営に努めること。
- (3) 現行のサービス水準を損ねることなく、その向上に努めること。
- (4) 効率的な管理運営を図り、経費の節減に努めること。

第2 指定管理者が行う業務の内容

以下に掲げる業務については、業務の概要を示すものであり、業務手順等については、別に示す「図書館業務マニュアル」に従うこと。

I 指定管理者が実施しなければならない業務

1 運営に関すること

- (1) 総括責任者（館長）業務

ア 館の運営統括

- (ア) 館務を掌理し、所属職員を監督して、図書館奉仕の機能達成に努めること。
- (イ) 図書館に副総括責任者及び窓口責任者を配置すること。
- (ウ) 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業務従事者を配置すること。配置する業務従事者は、図書館経験、司書資格、専門性及び一般常識等を考慮するとともに、接遇能力や対人関係の構築、集団業務遂行の適性等にも配慮した者の配置に努めること。
- (エ) 業務の円滑な遂行を図るため、定期的なミーティング等の開催に努めること。

- (ハ) 業務従事者の人材育成を図るため、総合的な計画を策定し、当該計画には計画的、系統的な研修計画を盛り込むこと。特に接遇、個人情報保護、コンプライアンス、図書館業務に関する研修は、それぞれ年 1 回以上計画実施すること。研修計画は、指定管理者自ら主催するものだけでなく、市立図書館、愛知県図書館、日本図書館協会等、他の機関・団体が主催する研修も積極的に取り入れること。
- (カ) 業務従事者の人事管理（勤務ローテーション、勤務時間、休憩時間、出勤確認、有給休暇、分限、人事記録、服務規程等）を行う仕組みを構築し、適切に管理を行うこと。
- (キ) 全ての業務従事者について、採用時に守秘義務、個人情報保護及び誠実に業務に従事することを徹底すること。また、守秘義務違反、個人情報漏洩等が発生した場合の対応及び発生させないための対策を文書で規定すること。
- (ク) 業務従事者に制服及び名札を着用させること。
- (ケ) 業務従事者の雇用及び労働時間、有給休暇等の付与、福利厚生等は労働基準法等の関係法令を遵守し、必要な規定は全て文書で整備すること。また、労働条件の整備や職場環境の改善等により、従業員の満足度の向上に努めること。
- (コ) 消防法に基づく甲種防火対象物の防火管理者となること。なお、必要な資格を習得していない場合は、速やかに資格取得のための講習を受講すること。
- (サ) 東図書館にあつては、図書館が所在する複合施設内の協議に基づき、消防法に基づく防災管理対象物の防災管理者となること。なお、必要な資格を習得していない場合は、速やかに資格取得のための講習を受講すること。
- (シ) 中村図書館及び天白図書館にあつては、名古屋市廃棄物の減量及び適正処理に関する条例に基づく複合施設の廃棄物管理責任者となること。（資格等は不要）
- (ス) 図書館内においては図書館業務以外の業務は行わないこと。

イ 市立図書館との連絡調整

図書館長会への出席、係長会及び各種担当者会議等に担当者を出席させること。

ウ 地域や関係機関との連携

- (ア) 学校、幼稚園、保育所（園）等と密接に連携し、教育活動に役立つ図書館資料の団体貸出、図書館利用案内等の事業を実施すること。
- (イ) 図書館見学や職場体験学習、図書館実習生等を受け入れること。
- (ロ) 区役所及び地域諸団体・ボランティアとの連携
区役所が開催する調整会議への出席及び区役所等が実施する地域行事に必要な応じて参加すること。また、地域活動をする諸団体及びボランティア等に資料・情報の提供を行うこと。

(エ) 複合施設における連絡調整

東図書館、中村図書館、徳重図書館、天白図書館にあつては、図書館が所在する複合施設内での連絡調整を適宜行い、必要に応じて関係者会議等に出席すること。

(2) 庶務業務（委託業務の経理、人事、広報、苦情処理）

ア 庶務事務

委託業務に関する経理、契約、物品管理等の施設管理運営事務及び文書等の收受、館長又は館名による文書の発行・発送、各機関等からの調査依頼回答、各種統計、会議録等の作成、各館等との連絡調整等を行うこと。

庶務事務等に必要な電話及びインターネット回線の引き込み、通信機器、パソコン、複写機等の事務用機器類の調達、設置及び使用に係る経費、NHK受信料等は、指定管理者が負担すること。ただし、図書館オンラインシステム（以下「システム」という。）の運用に係る回線等は、(10)に示すとおり、市が提供する。

事務連絡や館外サービス等のために業務用車両を常駐する場合は、事前に市と協議し、承認を得ること。敷地内への駐車に係る施設使用料については、原則として負担を要しないものとする。

業務用車両として自転車を使用する場合は、名古屋市自転車の安全で適正な利用の促進に関する条例（平成29年名古屋市条例第23号）に基づき、損害賠償保険に加入する等、必要な措置をとること。

東図書館、中村図書館、徳重図書館における複合施設の管理運営については、別紙1「複合施設における事務及び経費負担の考え方」を参照すること。

イ 広報・広聴事務

図書館利用者からの苦情、意見等には、すみやかに対応すること。

図書館案内、新着案内、各種行事の案内等の作成発行により市立図書館の活動や事業を広く市民等に積極的にPRすること。なお、作成した印刷物等は必要に応じて事前に市へ送付すること。

名古屋市図書館ホームページ、広報なごや各区版、その他の広報媒体のために、各種行事等の情報を提供すること。

独自にインターネットによる情報の提供を行うにあたっては、名古屋市（以下「市」という。）の規定に従って運用ポリシー等を作成し、市に報告するとともに、誰にでも利用できるよう、日本産業規格「JIS X 8341-3:2016」を参考とし、アクセシビリティの向上に努めること。

市立図書館は、市の情報発信施設として、市主催又は市後援事業等のポスターやパンフレット等が送付されてくるので、適切に掲示、配架又は撤去を行うこと。

(3) 奉仕業務（受付、案内、登録、貸出・返却、予約、参考調査、督促、相互貸借等）

ア 資料の貸出・返却、予約、利用者登録・更新、検索、督促、弁済及び団体貸出に関すること。

イ 複写サービスに関すること。（両替、複写機の日常的な管理、用紙の補充等に関するを含む。）

なお、利用者用複写機の修理や消耗品の供給等は、複写機の設置事業者が行う。

ウ 愛知県図書館等との相互協力（貸出依頼、返却処理、各種打合せ会議への出席、連絡調整等相互協力に関する全ての事項）に関すること。

なお、資料の相互貸借にかかる経費は指定管理者が負担すること。

エ 窓口、電話、文書等によるレファレンスに対する対応及び利用案内等に関すること。

また、他の行政機関や周辺施設の案内等も行うこと。

オ 「ほんシェルジュ」サービスに関すること。

利用者がカウンター以外においても気軽に利用方法や資料に関する質問等をしやすい環境を整えるため、開館時間中、最低 2 時間に 1 回は司書資格を有する者が館内を巡回し、質問等に対応すること。巡回に当たっては、司書であることがわかる目印をつけるなど、利用者が質問等をしやすいよう工夫をすること。

カ 館内における掲示物、配布物（利用案内、図書館業務に必要な各種文書等）の作成、保管、廃棄及び管理に関すること。

キ 文書及び寄贈図書等の収受に関すること。

ク 一般閲覧室、児童閲覧室、学習室、対面読書室、その他敷地内の施設等の運営、管理に関すること。

ケ 集会室（徳重図書館を除く。）及び展示コーナー（中村図書館及び天白図書館に限る。）の利用申込受付、使用許可等の運営、管理に関すること。なお、集会室利用申込書及び利用許可書については、規定の様式に基づき指定管理者が作成すること。

コ 徳重図書館にあつては、館内に集会室等の設備がないため、関係機関と適宜調整し、主催行事等の実施場所を確保すること。

サ 時間外貸出ロッカーの管理及び運営に関すること。（徳重図書館に限る。）

シ 各種統計の作成に関すること。

ス 教科書センターに関すること。（天白図書館に限る。ただし、他の図書館においても市との協議により実施する場合がある。）

セ 各図書館の周年記念事業に関すること。（開館や新築移転の周年記念日が指定管理期間中に到来する図書館にあつては、記念事業等を企画・実施すること。）

(4) 読書活動推進に関する業務

ア 子ども向け行事の実施

定例的におはなし会を開催し、ストーリーテリング、絵本の読み聞かせ、紙芝居、エプロンシアター等を、対象年齢別などに工夫して行うこと。

児童図書の展示は、季節行事や子どもが興味のあることがらなど、様々なテーマで企画して行うこと。

また、本市においては「名古屋市子ども読書活動推進計画」を策定しており、本計画に沿った事業を市と協力・連携して行うこと。

イ その他の行事の実施

(ア) 子どもと本の講座

子どもの読書に関心を持つ方を対象に、児童書や読み聞かせ等についての理解を深めてもらうことを目的とした講座を実施すること。

(イ) ティーンズ・大人向け行事の実施

全ての世代の方に読書や生涯学習に親しんでもらうための講座や講演会等を実施すること。

(5) 学校・園への読書活動支援

ア 区内又は支所管内に所在する学校や幼稚園等と密接に連携すること。また、職員やボランティア等を派遣し、読み聞かせ、ブックトーク、ストーリーテリング、図書館案内等の事業を実施すること。

イ 教育活動に役立つ図書館資料の団体貸出をはじめ、教職員研修、調べ学習、図書館見学、職場体験等に積極的に協力すること。

ウ 学校司書と連携し、学校図書館の運営等についての相談を受け、アドバイス等を行うこと。

エ 区内又は支所管内の学校図書室の図書の補修及び補修方法伝授等を行うブックホスピタル事業を実施するとともに、当該事業に係るボランティアの養成、研修、連絡調整及び共同実施を行うこと。

(6) はじめての本との出会い事業に関する業務

ア 保健センター（分室を含む。）が実施する乳幼児健診時等に、職員やボランティア等を派遣し、絵本の紹介や読み聞かせ等を行うこと。

イ 天白図書館にあっては、天白区役所、天白保健センター、天白区社会福祉協議会との連携事業として平成27年10月からブックスタート事業を実施しているので、共同して事業を実施すること。

ウ 富田図書館にあっては、中川区役所等との連携事業として令和4年度から中川区シェアボックス事業を実施しているので、ボランティアの活動調整等に協力すること。

(7) 地域や関係機関との連携・協力

ア 社会教育施設や名古屋市関係機関、NPO法人、地域団体等と連携・協力し、館内・館外を問わず、地域の読書活動推進と図書館利用のPRとなる事業を行うこと。

イ 市と協力し、地域情報や郷土資料等の収集・提供・発信を行うこと。

ウ 中村図書館にあっては、中村公園振興会の一員として、中村公園夏まつりの実施に協力すること。

(8) 高齢者・障害者等へのサービス

ア 高齢者や障害者等、通常の図書館利用に支障のある方が気軽に利用できるように工夫をすること。高齢者や障害者等の要望を受け止め、館内での図書館利用に支障が出ないよう、来館時に従事者がケアできる体制を確立すること。

イ 郵送貸出の実施

県内に住所を有し、身体上の障害等のため来館することができない利用者に対し、郵送貸出を実施すること。郵送料は指定管理者が負担すること。

ウ 対面読書等サービスの実施

視覚障害者その他視覚による表現の認識に障害のある利用者に対し、次に掲げるサービスを実施すること。

(7) 点字図書、録音図書その他、鶴舞中央図書館点字文庫に属する資料の館内供用をすること。

(4) 図書その他の資料の対面読書をする事。

(5) 図書館資料等の部分音訳を行い、利用者に提供すること。

エ 音読教室の開催

区の社会福祉協議会と連携し、図書館やコミュニティセンター等において、高齢者の脳の活性化等を目的とした音読教室を1年に数回開催すること。

(9) 蔵書管理（選書候補推薦、配架、除籍候補推薦、蔵書点検、補修、資料統計補助等）

ア 資料の受入（システム処理を含む）、選書候補推薦、装備、配架、整理、除籍・不明処理及び図書・雑誌のリサイクル会に関する事。

なお、資料の選定、除籍資料の決定、図書購入費の執行は市が行う。

イ 寄贈資料の受入、配架に関する事。

なお、寄贈資料の受入の決定及び市民譲渡の決定は市が行う。

ウ 資料の修理及び雑誌等破損のおそれがあるものの事前補強に関する事。

エ 蔵書点検に関する事。

オ 書架管理（書架整理、各図書館特色コーナー等）に関する事。

利用しやすい書架を維持するために、毎日書架の整理整頓を行う事。

その際発見された汚破損の激しい資料は、修理、除籍・買替えの提案を行う事。

特色コーナー等の蔵書リストの作成・更新・公開を適宜行う事。

カ 資料統計の作成補助に関する事。

(10) 図書館オンラインシステムの運用

システムの運用については、「図書館業務マニュアル」によって行う。システムに必要なコンピュータ端末、付属機器、通信回線及び消耗品（名古屋市立図書館共通貸出券及び資料貼付用バーコードラベルに限る。）、利用者用インターネット端末、付属機器及び通信回線については、市が無償で提供する。ただし、システムの運用については、以下の事項を遵守すること。

ア システムの運用に関して、市立図書館との連絡調整が円滑に図られるように予め専任担当者を定めるとともに、当該担当者は市立図書館が主催する担当者会及び研修会に必ず出席すること。

イ システムの運用については、法令並びに市の条例、規則を遵守すること。特に個人情報保護、情報セキュリティの確保については、名古屋市情報あんしん条例、名古屋市個人情報保護条例等の規程類を遵守すること。

ウ 指定管理者はシステムを操作する従事者全員の最新の名簿を市に提出すること。市立図書館のシステム管理者が個々の従事者にシステムにログインするために必要なIDとパスワードを交付する。従事者にはログインIDとパスワードの管理について指導を徹底すること。

エ システムに障害が発生した場合は、市に連絡し、必要な対応及び調整を行う事。

オ 指定管理者固有事務を行うコンピュータ端末及び周辺機器については、システムへの接続を認めない。

カ 市が提供するシステム用機器で、指定管理業務以外の業務は行わないこと。

キ システム用機器を移動、配置換えする場合は事前に市と協議すること。

ク 市が無償で提供する以外のシステム用消耗品等については、指定管理者が用意すること。ただし、プリンタトナーはメーカー純正品を使用し、レシートプリンタ用ロール紙は規格に適合したものをを用いること。

ケ 故意、又は重大な過失によりシステムに損害を与えた場合や、個人情報の取扱いにより第三者から損害賠償を請求された場合は弁償等の対応を速やかに行うこと。

(11) 施設運営

ア 開館・閉館に関すること

開館時刻前までに必要な準備をし、開館時刻から図書館が利用できるようにすること。また、閉館のお知らせをし、全ての利用者の退館を確認し、整理整頓、機器の停止、火気点検等を行い、必要な部分の施錠を行うこと。

イ 館内の秩序維持に関すること

図書館利用者が安心して館内利用できるよう、館内の安全・安心と秩序確保を行うこと。

ウ 消防法に基づく防火管理者及び消防計画等に関すること

消防法等に定める事項を忠実に遵守すること。防火管理者を選任し、消防計画、訓練計画を作成、実施すること。なお複合施設については、統括防火管理者等と適宜協議の上、共同で行うこと。東図書館にあっては、必要に応じて防災管理者をも選任すること。

エ 普通救命講習に関すること

総括責任者及び副総括責任者は、本市消防局が主催する普通救命講習を受講し、応急処置（急病人対応を含む）、AED（自動体外式除細動器）の操作方法等について習得すること。また、従事者についても積極的に習得できるようにすること。

(12) ボランティア及びボランティアグループとの連携・協力

ア 各図書館においては、図書館運営（装備・返本作業・庭園管理等）、各種行事や対面読書等サービスの実施に協力しているボランティア及びボランティアグループ（以下「ボランティア等」という。）があることから、図書館運営、各種行事や対面読書等サービスの実施にあたっては、引き続きボランティア等と連携・協力していくとともに、ボランティアの養成を積極的に実施すること。

イ ボランティア等が行う活動にあたっては、設営準備等の手伝い、見学、意見交換などの分野について、指定管理者として必要に応じて参画すること。

ウ ボランティア等との連絡調整、情報共有、研修等を適宜実施し、図書館サービスの向上に努めること。

エ 別紙 2「ボランティア活動謝金等の目安」に基づき、ボランティア等に対して謝金

を支払うとともに、ボランティア活動保険に加入すること。なお、謝金及びボランティア活動保険加入額は、市と同等又は同等以上の水準とすること。

オ ボランティア活動に必要な物品等を必要に応じて調達すること。

(13) 未利用者に対する利用促進

ア 来館困難者や未利用者の利用促進を図る観点から、開館日・開館時間の柔軟な運用、館外における各種事業の展開等により、図書館サービスの提供機会の拡充を行うこと。

2 使用料の収納に関すること

(1) 使用料収納業務

ア 条例等に定める使用区分及び使用料の額に従い、使用料の収納を行うこと。

イ 使用料を収納した場合は、納付者の求めに応じ、領収書を作成し、納付者に交付すること。なお、領収書は、市の規定の様式に基づき指定管理者が作成すること。

(2) 使用料の減免に関すること

ア 条例等に基づき使用料の減免を行うこと。

イ 使用料の減免については、利用者からの申請に基づき行うものとし、申請に誤りがないことを確認した後、専用の駐車券認証機で減免の認証を行うこと。

ウ 減免の実績を市に毎月報告すること。

(3) 使用料等管理業務

市は、地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）に基づき、使用料の収納事務を指定管理者に委託する。指定管理者は名古屋市会計規則（昭和39年名古屋市規則第5号）の定めに従い、次の業務を行うこと。

ア 使用料収入に係る収納金出納簿を日ごとに作成すること。

イ 金券類の販売実績を金券類出納簿により日ごとに管理すること。

ウ 収納金出納簿及び金券類出納簿と、当日の収納金を突合の上、使用料収入を収入のあった日の翌日（翌日が金融機関休業日又は休館日の場合は、直後の営業日又は開館日）までに名古屋市指定金融機関等（ただし、ゆうちょ銀行は除く。）に払い込むこと。なお、金融機関への納付書は、市の規定の様式に基づき指定管理者が作成すること。

エ 実績日報を作成し、市の定める期間保管すること。

オ 収納の結果を毎月市に提出すること。

カ つり銭を用意し、適切に補充すること。

キ 各業務が適正に行われているか、自ら点検を行うこと。

3 維持管理及び修繕（原形を変ずる修繕及び模様替を除く。）に関すること

利用者が安全かつ快適に利用できるように、建物及び建築設備等の性能及び状態を、常時適切な状態に維持管理すること。

維持管理及び修繕業務については、原則「建築保全業務共通仕様書」（国土交通省大臣官房官庁営繕部監修）最新版（以下「共通仕様書」という。）を目安に実施すること。

法律で定められた業務並びに書類の作成及び届出を行うこと。

外部委託する業者がその業務を再委託する際は、事前に市の承認を得ること。

なお、東図書館及び徳重図書館にあつては、下記の(1)(2)に規定する業務について、複合施設の維持管理等業務を一括して事業者に委託するため、指定管理者による実施を要しない業務がある。詳細は、別に示す各複合施設の維持管理にかかる仕様書等によるものとする。ただし、異常の報告等必要な措置は適宜行い、関係施設及び団体、維持管理等業務受託者等とよく協力して施設の維持管理に努めること。

(1) 建築保全業務

建築物の機能と環境を維持し、公共サービスが常に円滑に行われるように、建築物の点検、保守、修繕を実施すること。

ア 建築物保全業務

(ア) 日常点検・保守業務

共通仕様書により、建築物が正常な状況にあるかどうか現場を巡回して目視等により観察し、異状を感じた時には正常化に向けた措置を行うこと。

(イ) 定期保守点検業務

共通仕様書を基準に、建築物が正常な状況にあるかどうか目視等を行う他、測定等により建築物の状態を確認し、建築物の良否を判定のうえ、点検表に記録するとともに建築物の各部位を常に最良な状態に保つこと。また、法令等による点検業務や特殊建築物等の定期報告のため点検を実施すること。

(ロ) 修繕業務

- a 日常保守点検に伴う修繕及び予期せぬ事故等で生じた破損に関する常時修繕を行うこと。
- b 定期保守点検業務に伴う定期修繕を行うこと。

イ 建築設備保全業務

(ア) 運転・監視及び日常点検・保守業務

- a 共通仕様書により、諸室の用途、気候の変化、利用者の快適性等を考慮に入れて、各建築設備を適正な操作によって効率よく運転・監視すること。
- b 各建築設備の稼働中、点検、操作及び使用の障害となるものの有無を点検し、機能の良否を判断の上、必要に応じ調整、清掃及び消耗品の取替を行うこと。

(イ) 定期点検業務

- a 共通仕様書により、各設備について、常に正常な機能を維持できるよう、設備

系統ごとに定期的に点検、対応を行うこと。

b 点検方法等は共通仕様書及びメーカーの保守点検基準によること。

c 各設備に係る関係法令の定めにより、必要となる法定点検を実施すること。

(ウ) 修繕業務

点検により設備が正常に機能しないことが明らかになった場合又は何らかの悪影響を及ぼすと考えられる場合には、適切な方法（保守、修繕、交換、分解整備、調整等）により対応すること。

(エ) 故障対応

故障発生時には現場調査、初期対応及び処置を行い、必要に応じ速やかに市に報告すること。

ウ 外構施設保全業務

玄関周り及び敷地案内等の公共性の高い場所及び設備は日常的に清潔にし、美観を保つこと。また、排水設備、溝、水路等は、ゴミ、泥、その他の障害物がつまらないようにし、きれいにしておくこと。

(2) 環境維持管理業務

共通仕様書のほか、建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和45年法律第20号）に基づく「建築物環境衛生管理基準」、市が定める「名古屋市建築物衛生管理の手引き」等に準じて、空気環境の調整を始め、各種の衛生管理及び環境測定を行うこと。

ア 清掃業務

(ア) 別紙 3「清掃作業基準」に基づき、日常清掃、定期清掃を実施し、常に清潔、美観を保持すること。

(イ) 環境及び衛生を維持し、機能及び見た目においても快適な空間を保つこと。

(ロ) 業務に使用する用具及び資材等は、常に整理整頓に努め、人体に有害な薬品等は関係法令等に基づき厳重に管理すること。

(ハ) 業務に使用する資材及び消耗品については、国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（グリーン購入法）（平成12年法律第100号）の特定調達物品等の使用に努めること。

(ニ) 床の洗淨及びワックスがけ、カーペット洗淨、カーテン洗淨等、日常清掃では実施困難な清掃について、6か月に1回を目安として実施すること。

(ホ) 徳重図書館にあつては、指定管理者による清掃業務を要しないが、安全で快適な利用環境を常に維持するため、職員による日常的な館内美化に努めること。また、複合施設の維持管理業務受託事業者の管理時間外において急を要する清掃業務が発生した場合は、指定管理者が簡易清掃を実施すること。

(ヘ) 新型コロナウイルス感染症等の拡大防止のため、当面の間、国や県、市の基準等に基づき、館内設備等の消毒、定期的な換気等の日常的な対策を適切に行うこと。

イ 消毒及びネズミ・衛生害虫防除業務

「名古屋市の施設等における農薬・殺虫剤等薬剤の適正使用に係る基本指針」を参

考に、適切な方法で、消毒及びネズミ・衛生害虫防除等を行うこと。

ウ 廃棄物処理業務

(ア) 施設内から発生する全ての廃棄物は、指定の方法により分別し、名古屋市廃棄物の減量及び適正処理に関する条例（平成 4年名古屋市条例第46号）等関係法令に従い適切に処理すること。

(イ) 東図書館及び徳重図書館にあつては、廃棄物の分別を行ったうえで、複合施設の管理業務受託者に適切に引き渡すこと。

(3) 備品及び消耗品の管理（備品及び消耗品の定義は名古屋市会計規則第 132条による。）

ア 市が定める「貸付備品の管理に関する事務取扱要項」に基づき、市から指定管理者に貸し付けた備品の管理及び諸手続きを行うこと。移動、修理、廃棄その他の手続きに係る諸経費は指定管理料より負担すること。

イ 施設の管理運営上必要な消耗品及び 200千円未満（税込）の備品を必要に応じ調達及び補充すること。

ウ 利用者の用に供する備品及び消耗品を良好かつ安全な状態に保つため、点検、修繕を行うこと。

エ 貸し出した附属設備の返却時に個数、不良箇所の確認等を行うこと。確認時に異常が発見された場合は利用者と協議すること。

オ 施設の効用を高めるため、指定管理料とは別に、指定管理者自らの負担により備品等を持ち込み、継続的に設置し、共用する場合は、市と予め協議し、その承認を得ること。

(4) 警備業務

ア 施設全般を保全し、利用者の安全を守り、サービスの提供に支障を及ぼさないよう、適切な防犯・防災警備を実施すること。

イ 適切な運営体制により利用者のプライバシー保護に留意しつつ防犯との両立を図り、盗難等犯罪の抑止に努めること。

ウ 消防法（昭和23年法律第 186号）、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）等関係法令及び監督官庁の指示等を遵守すること。

エ 365日、24時間体制で警備を行うこと（東図書館及び徳重図書館を除く。）。

なお、守山図書館、名東図書館及び天白図書館においては、令和 6年 3月31日までの期間は市が株式会社全日警名古屋支社と機械警備業務委託契約を締結しており、市が経費を負担する。市の契約期間終了後は、指定管理者において必要な警備体制を取ること。

オ 不審者・不審物を発見した場合には、警察への通報等、適切な処置を取ること。

(5) 植栽帯等の維持管理業務

ア 植栽帯の美観を維持するため、植物の種類に応じて適切な方法によりせん定、病害虫駆除、施肥、除草、清掃、散水等を行うこと。

イ 緑図書館の壁面緑化、名東図書館の庭園、天白図書館の中庭については、地域団体やボランティア等との連携・協力による管理に留意すること。

(6) 駐車場管理業務（東図書館及び徳重図書館を除く。）

ア 開館時間中、入出庫の管理及び監視を行うこと。

イ 車両や歩行者の動きに注意し、事故の発生を未然に防ぐこと。

ウ 駐車場機器（精算機等）の保守・修繕を行うこと。

なお、駐車場回数券は市が無償で提供するものとし、その他駐車場機器（精算機等）の保守・修繕に係る消耗品や駐車券等は指定管理料より負担すること。

(7) 敷地外に設置している案内看板等の管理

ア 公道等敷地外に設置している案内看板等の維持管理を行うとともに、管理者に対する占有許可申請を市と協力して適宜行うこと。

(8) 電力

ア 各図書館の運営に必要な電力については、原則として指定管理者が調達し、光熱費を負担すること。

4 緊急時・非常時の対応に関すること

(1) 災害発生時対応に関すること

ア 予防段階

(ア) 火災、地震、風水害等の防災・災害対応マニュアルを予め作成し、市に提出するとともに、従事者への周知徹底、必要な研修・防災訓練を実施すること。

(イ) 市や関係機関との情報交換を密にし、常日頃から連絡・協力体制を構築すること。

(ウ) 施設・設備等の日常的な点検を徹底し、危険箇所を把握すること。

イ 発生又は発生する恐れがある段階

(ア) 施設の開館時間内外に関わらず、「名古屋市地域防災計画」に基づく市の指示により、迅速に従事者体制（非常配備体制）を確立し、各図書館の安全対策等を行うこと。

(イ) 利用者の安全確保・避難誘導及び施設の保全・復旧作業を行うこと。

(ウ) 災害の影響を早期に除去すべく適切な処置を行い、発生する損害、損失及び増加費用を最小限にするよう努めること。

(エ) 状況把握に努め、直ちに市へ報告するほか、警察署、消防署、医療機関等の関係機関や地域団体等とも協力して対応にあたること。

(オ) 「非常災害時における図書館の管理運営基準」に従い、休館、事業の中止又は延期すること。

(カ) 市が名古屋市地域防災計画に基づいて行う災害応急活動等に協力すること。

ウ その他

(ア) 市から資料の作成等の緊急対応を求めることがあるため、依頼内容について迅速

かつ的確に対応すること。

(イ) 災害発生時対応により増加した人件費等の負担は、原則として指定管理料から負担すること。

(ウ) 利用者の安全を確保するとともに、市が適切な措置を行うため、指定管理者が行う業務の一部又は全部の停止を命じることができる。

(2) 事故等緊急時対応に関すること

ア 予防段階

(ア) 救急法、応急措置及び医療機関、家族への連絡等の対処方法等にかかる事故対応マニュアルをあらかじめ作成し、市に提出するとともに、従事者への周知徹底を図り、必要に応じて研修等を行うこと。

(イ) 救急薬、緊急連絡先一覧等を施設要所に備えること。

(ウ) 市や関係機関との情報交換を密にし、常日頃から連絡・協力体制を構築すること。

(エ) 施設・設備等の日常的な点検を実施し、危険箇所の把握を行うこと。

なお、民間事業者が各館に広告付AEDを設置しており、消耗品の交換等に係る経費は設置事業者が負担する。広告付AEDは最大で令和 9年 3月31日まで設置される契約となっているが、1年ごとの契約更新であるため、令和 5年度以降の設置は未定である。広告付AEDの設置がない場合は、指定管理者の負担において機器等の調達や管理等を行うことになるので留意すること。

イ 発生段階

(ア) 急病、事故、犯罪、火災等が発生したとき又は発生のおそれがあるときは、直ちに現場へ急行し、利用者の安心・安全を第一に、適切な処置を行い、関係機関に通報すること。

(イ) 直ちに市に報告するとともに、市と協力して原因究明にあたること。

(ウ) 施設内においてその他異常を発見した場合、適切な初期対応を行うこと。特に利用者の事故等の要因となる恐れのある場合は、早急に対応すること。

(エ) 負傷者等のその後の対応について、市に協力すること。

ウ その他

利用者の安全を確保するとともに、市が適切な措置を行うため、指定管理者が行う業務の一部又は全部の停止を命じることができる。

(3) 柔軟な対応

複合施設の共用部分や施設周辺の公道等、図書館周辺において諸問題が発生した場合は、関係施設や近隣住民等と協力して適切に対応すること。

新型コロナウイルス等の感染症に対して、適切に対応すること。

5 利用者満足度の向上及び管理運営の自己評価等に関すること

(1) 電話、窓口等による問合せに対し、適切に対応すること。

- (2) 要望、苦情をサービス改善に繋げるよう努めること。
- (3) 意見箱を設置し、利用者の声の収集に努めること。
- (4) 利用者からの声のうち、頻繁にある問合せや、サービス改善に繋がった要望等、利用者に広く知らせることが有益と判断されるものは、個人情報に配慮の上、施設内に掲示する等により周知を図ること。
- (5) 利用者を対象とした満足度調査を実施すること。実施に際しては、調査内容や実施時期等について市と協議すること。
- (6) 施設の管理運営に関する自己評価を年 1回以上行うこと。
- (7) (5) 又は(6)の実施後、速やかに結果を市へ提出すること。また、市が必要と認める場合には、その結果の全部又は一部を公表できること。
- (8) 地方自治法第 244条の 2第10項の定めに基づき、市は指定管理者に対して管理運営業務又は経理の状況に関し報告を求め、又は実地に調査を行うことがあるため、指定管理者はこの調査等にかかる市の求めに対し速やかに対応すること。
- (9) 前(8)の調査に基づく市からの必要な指示に従うこと。

6 事業計画書及び事業報告書等の提出に関すること

- (1) 管理資料の作成
 - ア 管理日誌を日ごとに作成し、保管すること。
 - イ 月報として、管理業務の実施状況、施設点検結果及び各施設の利用実績等について、原則として翌月15日までに市へ報告すること。
 - ウ 建築基準法第12条に基づく市設建築物の定期点検を行い、市の求めに応じ、点検結果を提出すること。
- (2) 事業計画書並びに事業報告書及び収支決算書等の提出
 - ア 事業計画書を当該年度の開始までに市に提出すること。
 - イ 事業報告書及び収支決算書、業務の実施状況、施設の利用状況及びその他管理運営状況を把握するために市が必要と認める書類、並びに団体の経営状況を把握するために市が必要と認める書類を作成し、毎年度終了後60日以内に提出すること。
 - ウ その他資料の作成等、市が求める事項について、速やかに対応すること。
 - エ 提出された書類は、理由の如何を問わず返却しないとともに、検査の結果、市より業務にかかる改善指示を受けた場合は、速やかに対応すること。
 - オ 提出資料は、名古屋市情報公開条例に基づく情報公開請求の対象となるほか、市が必要と認める場合にはその全部又は一部を公表できるものとする。

7 指定管理者の引継ぎに関すること

- (1) 現管理者からの業務の引継ぎについて

- ア 指定期間開始前に、現管理者から必要な事項の引継ぎを受けること。
 - イ 本施設の従事者に、市の指定する研修を受講させること。
 - ウ 指定期間開始時に、本施設の従事者全てが各種業務を支障なく行うことができるよう、教育及び研修を確実に行うこと。
 - エ 施設は、原則として現状を引き継ぐこと。
 - オ 引継ぎ時には、市の指示する事項についての引継書を作成し、現管理者と互いに取り交わすこと。引継ぎが終わった後、速やかに引継ぎの結果を市に報告すること。
 - カ 指定管理者名を利用者が見やすい場所にわかりやすく掲示すること。
- (2) 次期指定管理者への業務の引継ぎについて
- ア 次期指定管理者の指定期間開始前に必要な事項の引継ぎを行うこと。
 - イ 人員、委託業者、製作物、写真等の著作物、調達した消耗品等の引継ぎに関して、次期指定管理者と調整すること。ただし、附属設備に属するもの及び各種様式等、業務に必要なものは次期指定管理者に引き継ぐこと。
 - ウ 前号オの規定と同様に、次期指定管理者と引継書を取り交わしの上、市に報告すること。
 - エ 次期指定管理者の選定にあたり、市の求めに応じて現地説明、資料の提供等、必要な協力をする。

8 その他市が定める業務

- (1) 従事者の資質の維持・向上
- ア 服装は品位と清潔等に留意するとともに、利用者から従事者であると一目で判別できるように統一すること。また、勤務中は名札を必ず着用すること。
 - イ 専任ポストにある者は、管理施設の担当業務にのみ専念し、他の業務に携わらないこと。専任ポストでない者も、勤務時間中は他の業務を行わないこと。
 - ウ 新規従事者の教育訓練を適切に行うこと。
 - エ 従事者の能力を向上させるため、必要な教育及び研修を継続的に実施すること。
 - オ 本施設の従事者を変更する際は、変更の生ずる日の 7 日前までに市へ変更の旨を申し出ること。ただし、総括責任者、副総括責任者及び窓口責任者の変更の際には、申出前に必ず市と協議すること。また、従事者変更の際には、管理運営業務に支障をきたすことのないよう、必要な引継ぎを指定管理者の責任で行うこと。
- (2) 市が実施する事業への協力
- ア 市が行う事業について、指定管理者は主催者の一員として参画し、事業の企画・運営を行うこと。
 - イ 市が行う諸々の取り組みに協力すること。
- (3) 各種会議への参加
- 下記の各種会議に必ず出席すること。

- ア 市の管理担当館との連絡会議（公募グループごとに原則として月 1回程度）
- イ 館長会（総括責任者が出席、月 1回程度）
- ウ 係長会（各館の副総括責任者 1名が出席、年 7回程度）
- エ 各種担当国会議（必要に応じて）
- オ 図書選択会議（各館の司書資格保有者 1名が出席、年20～25回程度）
- カ その他市より指示のあったもの

(4) 各種団体への加入

市が指定する下記の団体へ加入すること。なお、加入にあたっての年会費等は指定管理料から負担すること。

- ア 愛知県公立図書館長協議会
- イ 愛知図書館協会

(5) 本施設における目的外使用許可に関する事務の補助

施設内には、次のとおり、すでに設置している便益施設がある。また新規に目的外使用許可申請がなされる場合もある。指定管理者は、当該施設について、次の補助事務を行うこと。

なお、主な目的外使用許可物件には、利用者用コピー機、雑誌スポンサー広告パネル、広告付AED等がある。

- ア 使用申請者から提出される使用許可更新の申請等の取次ぎ等を行うこと。
- イ 仮設広告物等、新たな物件の設置に際しては、指定管理者として必要な調整を使用申請者で行うこと。
- ウ 許可物件にかかる電気料を指定管理料より負担すること。
- エ 許可物件（コピー機）にかかる電気料を算出し、市に報告すること。

(6) 本施設における公有財産一時使用契約に関する事務の補助

公有財産の一時使用契約として民間事業者への土地の貸付けにより自動販売機が設置されている施設があり、守山図書館にあつては令和 9年 3月31日まで、名東図書館にあつては令和 6年 3月31日まで、継続して設置される可能性がある。指定管理者は、当該自動販売機について、次の補助事務を行うこと。

- ア 許可物件にかかる電気料を指定管理料より負担すること。
- イ 許可物件にかかる電気料を算出し、市に報告すること。

(7) 拾得物の取扱い

- ア 拾得物を発見した場合は、速やかに利用者に確認を促すこと。
- イ 利用者が、施設に保管している拾得物を常に確認できるよう措置をとること。
- ウ 「施設内における拾得物の取扱いについて」に従って、適正な取扱いを行うこと。
- エ 指定管理期間終了時に施設に保管する必要がある拾得物は、遺漏なく次期指定管理者に引き継ぐこと。

(8) 情報の保護と管理

- ア 指定管理者は、名古屋市情報あんしん条例、名古屋市個人情報保護条例等を遵守す

るとともに、情報の保護及び管理を適切に行うために必要な規程及びマニュアルを設けること。設けた規程及びマニュアルを業務開始前に市に提出すること。

イ 指定管理者は、情報の紛失、破損及び漏えい等の事故が発生した場合又は発生のおそれがあると思われる場合は、すみやかに市に報告し、必要な対策を講じること。

ウ その他情報の保護及び管理のために必要な措置を講ずること。

(9) 情報の公開

ア 指定管理者は、名古屋市情報公開条例第37条の2第2項の規定に基づき、施設の管理運営に関する情報公開を行うため、情報公開に関する規程を設けること。設けた規程を業務開始前に市に提出すること。

イ その他情報公開のために必要な措置を講ずること。

(10) 市への報告

施設の利用状況、事業等の実績、トラブル事例等について、所定の基準及び様式に基づき、遺漏なく報告すること。

(11) 地域住民への事業説明

指定管理者から地域住民に対し、管理者やサービス内容の変更等について適宜周知すること。

(12) その他市が求める事項

その他市が求める事項について、適切に対応すること。

Ⅱ 指定管理者が自主事業として実施することができる業務

指定管理者は、「Ⅰ 指定管理者が実施しなければならない業務」に定められていない事業等について、一般の利用者の使用に支障が出ない範囲において、指定管理者の裁量で自主事業として実施することができる。ただし、市の承認を得たうえで実施すること。

自主事業に係る経費は原則として指定管理者の自己負担とし、指定管理料の中から支出することはできない。

ただし、指定管理者があらかじめ市に提案し、市が「Ⅰ 指定管理者が実施しなければならない業務」又はそれに準ずるものとして実施を認めた事業（以下「提案事業」という。）については、経費を指定管理料の中から負担することができる。

1 基本の使用時間外の施設の供用に関すること

(1) 指定管理者は、サービスの向上や利用者数の増加等のため、施設を臨時開館し又は基本の使用時間以外の時間に使用させることができる。

(2) 使用させる日時については、事前に市と協議すること。

(3) 実施に当たっては、施設の立地条件等を考慮し、近隣の迷惑にならないよう十分配慮

すること。

- (4) 市が提案事業として認めた場合は、基本の使用時間外の施設の供用に係る目的外使用料は徴収しない。この場合、施設の供用に係る光熱水費等は、指定管理料の中から負担できるものとする。

2 行事等の実施（市の施策に基づいて実施するものを除く。）

- (1) 指定管理者は、市の施策の水準を上回るサービスを、自主事業として実施することができる。ただし、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、市の承認を得たうえで実施すること。

＜自主事業の例＞

- ア 講演会や講習会のうち、講師等への謝金が別紙 2「ボランティア活動謝金等の目安」に示す金額を大幅に超えるもの
- イ 郵送貸出の資格要件を超えた水準で実施する個人向け宅配サービス
- ウ 有料による託児、セミナー開催等
- エ 有料オンラインデータベースの提供
- オ その他、「Ⅰ 指定管理者が実施しなければならない業務」に準ずる提案事業には該当しないと市が判断した事業

- (2) 事業等の実施実績について、市に報告すること。
- (3) 指定管理者は、事業等の実施により得た収入を、自らの収入とすることができる。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になるため、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。なお、施設の貸出に伴う利用料金の徴収はできない。
- (4) 自主事業であるため、実施に係る経費は指定管理者の自己負担とし、指定管理料の中から支出することはできない。ただし、市が提案事業として認めた事業については、実施に係る経費を指定管理料の中から負担できるものとする。
- (5) 実施を予定している事業が自主事業に該当するか否かについて判断に迷うときは、あらかじめ市に相談すること。

3 物販事業

- (1) 指定管理者は、自動販売機又は物販スペースを管理区域内に設置し、収入を得ることができる。
- (2) 指定管理者の収入確保を目的の一つとして物販事業を実施する場合は、本来の図書館業務とは異なる目的で施設を使用することになるため、名古屋市財産条例、名古屋市公有財産規則に基づき目的外使用料又は貸付料を納付すること。

ア 自動販売機

指定管理者は、市有地及び建物の目的外使用許可により、事前に市の承認を得て、施設内外に自動販売機を設置することができる。設置にかかる目的外使用料は 1 台あたり、屋外設置の場合は原則月額 400 円（年額 4,800 円）、屋内設置の場合は原則月額 900 円（年額 10,800 円）とする。

イ 物販スペース等

指定管理者は、貸付契約により、施設内外に文具等を販売するスペースを設けることができる。なお、令和 4 年度の貸付料（概算）は別紙 4「行政財産目的外使用に係る貸付料の目安」のとおり。設置する際は、事業内容や料金について、事前に市の承認を得ること。

- (3) 前項の経費及び設置した物件にかかる光熱水費等は、指定管理料の枠外にて、指定管理者自ら負担すること。

4 その他指定管理者の提案により実施する事業

- (1) 指定管理者は、市民の読書活動や生涯学習活動の振興等のために、施設内の一部や空きスペースを利用して、下記のような事業を市の承認を得て実施することができる。

- ・利用促進施設の設置
- ・利便性向上のための利用施設の設置変更

- (2) 新たに有料の利用施設・設備を設置する場合は、指定管理者は市と貸付契約を締結すること。

設置する際は、事業内容や料金について、事前に市の承認を得ること。

- (3) 貸付料・光熱水費等については、上記「3 物販事業」を参照すること。
- (4) 新たに設置する利用促進施設等の前には、本社の連絡先及び責任者の氏名をわかりやすく表示すること。

第3 別紙類 （別途提供）

- 別紙 1 複合施設における事務及び経費負担の考え方
- 別紙 2 ボランティア活動謝金等の目安
- 別紙 3 清掃作業基準
- 別紙 4 行政財産目的外使用に係る貸付料の目安

第4 参考資料 （別途提供）

- 1 施設配置図・平面図
- 2 修繕費の範囲
- 3 要綱等・取扱通知集

第5 参考

施設の管理運営に関しては、下記法令、条例及び適用基準等を遵守するとともに、各種基準、指針等を適宜参考とすること。

1 法令

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）
視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律（令和元年法律第49号）
地方自治法（昭和25年法律第 108号）
個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）
建築基準法（昭和25年法律第 201号）及び同施行規則（昭和25年建設省令第40号）
消防法（昭和23年法律第 186号）
駐車場法（昭和32年法律第 106号）
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）
電気事業法（昭和39年法律第 170号）
建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和45年法律第20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）
障害者の雇用の促進に関する法律（昭和35年法律第 123号）
その他関係法令

2 条例等

名古屋市図書館条例（昭和25年名古屋市条例第40号）
名古屋市図書館館則（昭和26年教育委員会規則第 3号）
名古屋市情報あんしん条例（平成16年名古屋市条例第41号）
名古屋市個人情報保護条例（平成17年名古屋市条例第26号）
名古屋市情報公開条例（平成12年名古屋市条例第65号）
名古屋市廃棄物の減量及び適正処理に関する条例（平成 4年名古屋市条例第46号）
名古屋市会計規則（昭和39年名古屋市規則第 5号）
その他関係条例等

3 適用基準等

名古屋市が設置する施設管理等の用に供するカメラに係る個人情報の保護に関する指針

事務の委託等に関する情報の保護及び管理のための基準
指定管理者の情報公開の推進に関する要綱

市設建築物の定期点検指針

名古屋市の施設等における農薬・殺虫剤等薬剤の適正使用に係る基本方針

指定管理者、PFI事業者及び委託業者に係る環境配慮の取組要領

貸付備品の管理に関する事務取扱要項

名古屋市地域防災計画

非常災害時における図書館の管理運営基準

障害を理由とする差別の解消の推進に関する名古屋市職員対応要領

その他関係基準等