

東広島市立図書館及び東広島市高屋情報ラウンジ
指定管理者業務仕様書

令和7年8月

東広島市生涯学習部生涯学習課

業務仕様書目次

第 1	総則.....	1
1	総則.....	1
2	指定期間.....	1
3	管理運営に係る基本方針について.....	1
第 2	管理業務の対象となる施設の概要.....	2
1	図書館等の施設設置目的.....	2
2	図書館等の施設概要.....	2
3	各施設の管理区分.....	2
4	備品及び機器.....	3
5	開館時間及び休館日.....	3
6	管理施設の大規模改修等.....	3
第 3	施設の管理運営に係る基準.....	4
1	基本的事項.....	4
2	管理運営に係る目標.....	4
3	関係法令等.....	5
第 4	管理運営体制.....	6
1	職員の配置について.....	6
2	職員の選定・雇用.....	7
3	勤務体制.....	8
4	職員の研修.....	8
5	資格.....	8
6	その他.....	8
第 5	図書館の基本的なサービスに関する業務基準及び業務内容.....	9
1	開館及び閉館業務.....	9
2	カウンターサービス.....	10
3	利用登録・更新・変更・除籍.....	11
4	資料の予約及びリクエスト.....	12
5	相互貸借.....	13
6	インターネット閲覧サービス.....	13
7	電子図書館サービス及び I C T ・デジタル資料を活用したサービス.....	14
8	移動図書館及び出張図書館の運営.....	14
9	予約受取ロッカー及び返却ボックス管理業務.....	15
10	複写サービス.....	16
11	図書館システムの運用及び保守.....	16
12	施設使用許可（中央図書館：読書活動室及びおはなしの部屋、高屋図書館：交流施設）.....	17
第 6	蔵書構築及び管理に関する業務.....	19
1	図書館資料の選定等.....	19
2	書誌データ（MARC）の整備等.....	19
3	図書館資料の整理等.....	20
4	寄贈資料.....	21
5	所蔵資料の維持管理.....	21
6	蔵書資料の除籍.....	22
第 7	広報、統計及び他機関との連携協力.....	23
1	広報.....	23

2	統計	2 4
3	他機関との連携及び協力	2 4
第 8	目指す図書館像の実現に資する業務	2 5
1	教育機会を豊かにする図書館	2 5
2	快適な居場所となる図書館	2 8
3	交流の場となる図書館	3 0
4	地域とつながる図書館	3 2
5	高屋情報ラウンジの運営に関すること	3 3
6	自主事業	3 6
第 9	図書館等の施設等の維持管理に関する業務基準	3 8
1	施設及び設備の保守管理業務	3 8
2	清掃管理業務（中央図書館及び高屋情報ラウンジ）	3 9
3	警備業務（中央図書館及び高屋情報ラウンジ）	3 9
4	外構、植栽管理業務（中央図書館）	4 0
5	環境衛生管理業務	4 0
6	廃棄物処理業務（中央図書館）	4 0
7	駐車場管理業務（中央図書館及び高屋情報ラウンジ）	4 1
8	修繕業務	4 1
9	無線LAN等インターネット接続サービス管理業務	4 2
1 0	備品等の管理に関する業務基準	4 2
1 1	その他維持管理業務における留意事項	4 3
第 1 0	事業実施状況等の管理及び報告	4 4
1	事業実施状況の管理及び報告	4 4
2	来館者の意向調査	4 4
3	モニタリングの実施	4 5
4	行政への情報提供協力	4 5
5	随時報告事項	4 5
6	事業計画書及び収支予算書の作成	4 5
第 1 1	その他施設の管理運営に関する業務等	4 6
1	危機管理に関する事項	4 6
2	受動喫煙対策	4 7
3	第三者への委託及び委任	4 7
4	保険加入	4 8
5	施設の目的外使用	4 9
6	業務を実施するに当たっての留意事項	4 9
別添資料 1		5 1
別添資料 2		5 3
別添資料 3		5 4
別添資料 4		5 5

東広島市立図書館及び東広島市高屋情報ラウンジの指定管理者が行う業務の内容及びその範囲は、この仕様書による。

第1 総則

1 総則

本仕様書は、東広島市立図書館及び東広島市高屋情報ラウンジ（以下「図書館等」という。）の管理運営を指定管理者が行うにあたり、業務の内容及び履行方法を定めるものである。

2 指定期間

令和8年4月1日から令和13年3月31日まで（5年）

3 管理運営に係る基本方針について

図書館は、図書資料の提供を通じて社会教育を推進し、高度化する市民の学習ニーズに対応してきた。しかし近年、「物質的な豊かさ」から「心の豊かさ」を求める価値観の変化、コミュニティの希薄化、社会的孤立の深刻化、外国人人口の増加など、本市を取り巻く社会情勢は複雑化しており、こうした中で図書館の持つ特性を活かしながら市民の Well-being（幸福感）の向上に資する、多様で柔軟な役割の発揮が期待されている。

本市の図書館サービスの基本的な指針である『東広島市図書館サービス計画（第3期）』（別紙資料1）では、「つながり紡ぎだす図書館へ」を基本理念とし、図書館が、市民一人ひとりの生きる力や、地域の活力を生み出す場所となることを目指すこととしているが、第五次東広島市総合計画後期基本計画の策定の主旨を踏まえ、目指す図書館像を体系化するものである。

(1) コンセプト

Well-being Library -市民の幸福と学びを支える公共空間-

(2) 図書館等の運営に係る基本的な方向性

- ア 教育機会を豊かにする図書館
- イ 快適な居場所となる図書館
- ウ 交流の場となる図書館
- エ 地域とつながる図書館

（参考）目指す図書館像の体系図



第2 管理業務の対象となる施設の概要

1 図書館等の施設設置目的

(1) 東広島市立図書館

市民に図書、記録その他必要な資料を紹介し、及び提供することにより、多様化・高度化する市民の学習ニーズに対応するため、図書館法第10条の規定に基づき設置する。

(2) 東広島市高屋情報ラウンジ

市民の交流の活性化を図るとともに、市民の学習ニーズに対応することにより、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする。

2 図書館等の施設概要

区分	施設名	所在地
中央図書館	中央図書館	東広島市西条中央七丁目25番11号
地域図書館	サンスクエア児童青少年図書館	東広島市西条西本町28番6号
	高屋図書館	東広島市高屋町中島450番地5
	黒瀬図書館	東広島市黒瀬町菅田10番地
	福富図書館	東広島市福富町久芳1545番地1
	豊栄図書館	東広島市豊栄町鍛冶屋271番地
	河内こども図書館	東広島市河内町中河内1166番地
	安芸津図書館	東広島市安芸津町三津4398番地
高屋情報ラウンジ		東広島市高屋町中島450番地5

※出張図書館として志和アグリ図書館（東広島市志和町別府10247番地）がある。

※各施設の詳細は、別紙資料4「各館の概要及び特色」のとおり。

3 各施設の管理区分

複合施設である各地域館の維持管理については、次表のとおり、原則として、図書館等指定管理者が修繕及び消耗品を負担することとし、光熱水費等ランニングコスト、清掃・警備等管理費、その他設備等保守点検等は、複合施設の主たる管理者が負担する。

なお、文化・学習センター指定管理者とは、維持管理に係る双方の責任区分等を明記した覚書等を締結することとする。

施設名称	修繕・消耗品	その他維持管理	備考
中央図書館	図書館等指定管理者 ※修繕は100万円未満 ※建物躯体に影響を及ぼす修繕は市教育委員会及び主たる施設の管理者と協議	・図書館等指定管理者	
サンスクエア児童青少年図書館		・文化・学習センター指定管理者	
高屋図書館		・図書館等指定管理者	
黒瀬図書館		・文化・学習センター指定管理者	電話は図書館等
福富図書館		・福富支所	
豊栄図書館		・文化・学習センター指定管理者(清掃・警備・下水等) ・豊栄支所(光熱水費等)	FAXを共有
河内こども図書館		・河内支所	
安芸津図書館		・文化・学習センター指定管理者(清掃・警備・上下水等) ・安芸津支所(光熱費等)	
高屋情報ラウンジ		・図書館等指定管理者	

※志和アグリ図書館のその他維持管理は、園芸センターが負担する。

4 備品及び機器

各施設に設置している備品及び機器は、別紙資料 8「機器一覧」及び別紙資料 9「備品一覧」のとおり。

5 開館時間及び休館日

図書館等の開館時間及び休館日は、別紙資料 4「各館の概要及び特色」のとおり。

なお、高屋図書館のフリースペースには、休館日を設けないものとする。

(1) 変更

特に必要があると認めるときは、あらかじめ市教育委員会との承認を得たうえで、図書館等の開館時間及び休館日を変更することができる。

(2) 高屋図書館の開館時間拡大

高屋図書館の開館時間については、令和 7 年 8 月現在、隣接する高屋情報ラウンジの開館時間と合わせて拡大する運用を試行的に導入している。拡大時間中は、施設開放を前提とし、一部の図書館サービスは休止しており、この導入を前提として業務を構築すること。なお導入の正式決定は、令和 7 年 10 月を予定している。

6 管理施設の大規模改修等

(1) 黒瀬図書館

黒瀬図書館が設置されている東広島市黒瀬生涯学習センターは、現在大規模改修を実施しており、令和 8 年 4 月の工事完了、同年 6 月の供与再開を予定している。供与再開までは、図書館サービスは縮小するが、予約図書の貸出及び移動図書館車の運行は実施する。

(2) 中央図書館

中央図書館は、建築後 30 年以上経過し、老朽化の進展等を踏まえ、令和 12 年度以降に大規模改修の実施を検討している。指定管理者は、大規模改修の方向性を検討する上で必要な情報提供等に協力するとともに、本指定管理期間中に大規模改修を実施することとなった場合は、市教育委員会及び指定管理者が協議のうえ、業務内容及び閉館等に伴う経費の変更を踏まえた指定管理料の見直しを行うものとする。

第3 施設の管理運営に係る基準

1 基本的事項

指定管理者による創意工夫によって、より質の高いサービスを利用者に提供するとともに、管理経費等の縮減を図ることを基本としつつ、次の基本的事項を十分に理解し、公共施設として、適切な管理運営に努めなければならない。

(1) 適正管理

利用者の安全確保を第一義とし、盗難及び事故等の発生防止に万全を期するとともに、施設全般を清潔に保ち、かつ機能を正常に維持し続け、仕様書等に基づき適正な管理を行うこと。

(2) 公平な利用の確保

公の施設であることを常に念頭において、市民の平等な利用を確保する運営を行うこと。

(3) 質の高い接客対応

利用者が満足できる、親切かつ丁寧な質の高い接客等のサービスを行うこと。

(4) 個人情報管理の徹底

個人情報の取扱いについては、その個人の権利益を侵すことのないよう、最大限取り組むとともに、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）利用者等に関する個人情報について、秘密保持等の適正な管理を行うこと。次の事項を遵守すること。

(5) 利用者ニーズ等の反映

本市における知の拠点として、地域住民や利用者の意見、要望を積極的に聴取し、管理運営に反映すること。

(6) 市等との連携

市及び市教育委員会と密接に連携を図りながら管理運営を行うこと。

(7) 環境への配慮

省エネ、高効率化商品への交換、再生原料を使用した製品の利用等により、環境負担の軽減に配慮するとともに、廃棄物の縮減と適切な処理に努めるなど、環境に対する取組みを実施すること。

(8) 障がい者、子ども、高齢者への配慮

障がい者、子ども、高齢者に配慮した管理運営を行うこと。

(9) 情報技術革新・先駆的技術の導入

情報技術革新や先駆的技術を積極的に導入し、サービスの高度化と業務の効率化を図ること。

(10) その他疑義の取扱い

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定めのない事項又は疑義が生じた場合については、市と協議すること。

2 管理運営に係る目標

図書館等の設置及び運営の有効性を評価し、施設の利用促進を図るため、東広島市図書館サービス計画（第3期）及び第1の3に示す本市が目指す図書館像のコンセプトと運営の方向性を踏まえた目標を提案し、当該目標に基づいた事業計画を策定すること。なお、最終的な目標は、協定締結時に、市教育委員会と協議の上決定することとする。

3 関係法令等

次に掲げる関係法令のほか、業務を遂行するうえで関連する法令がある場合は、当該法令の規定を遵守し、運営を行うこと。

- (1) 地方自治法（昭和22年法律第67号）
- (2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）
- (3) 東広島市立図書館設置及び管理条例（平成27年東広島市条例第43号）
- (4) 東広島市高屋情報ラウンジの設置及び管理に関する条例（令和6年東広島市条例第42号）
- (5) 東広島市立図書館管理運営規則（平成4年東広島市教育委員会規則第10号）
- (6) 東広島市高屋情報ラウンジの設置及び管理に関する条例施行規則（令和6年東広島市教育委員会規則第4号）
- (7) 東広島市公の施設における指定管理者の指定の手續等に関する条例（平成17年東広島市条例第31号）
- (8) 東広島市公の施設における指定管理者の指定手續等に関する条例の施行に関する教育委員会規則（平成17年東広島市教育委員会規則第29号）
- (9) 図書館の自由に関する宣言（1979年改定）
- (10) 図書館法（昭和25年法律第118号）
- (11) 著作権法（昭和45年法律第48号）
- (12) 労働基準法（昭和22年法律第49号）
- (13) 最低賃金法（昭和34年法律第137号）
- (14) 個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- (15) 遺失物法（平成18年法律第73号）
- (16) 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）
- (17) 施設の維持、設備の保守点検に関する法規
 - ア 建築基準法（昭和25年法律第201号）
 - イ 電気事業法（昭和39年法律第170号）
 - ウ 水道法（昭和32年法律第177号）
 - エ 消防法（昭和23年法律第186号）
 - オ 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）
 - カ 上記のほか、施設の維持管理に関する関連法規
- (18) 東広島市廃棄物の処理、清掃等に関する条例（昭和55年条例第4号）
- (19) 東広島市行政手続条例（平成10年条例第1号）
- (20) 東広島市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年東広島市条例第5号）
- (21) 東広島市情報公開条例（平成15年東広島市条例第31号）
- (22) 東広島市暴走族等の追放の推進に関する条例（平成22年条例第1号）
- (23) 東広島市暴力団排除条例（平成23年条例第16号）
- (24) 東広島市障害者の意思疎通手段の確保等に関する条例（平成31年条例第2号）
- (25) 東広島市地域共生社会の形成を図るための施策の推進に関する条例（令和3年条例第7号）
- (26) 東広島市物品管理規則（平成21年東広島市規則第26号）
- (27) その他施設の管理運営に関する関連法規

第4 管理運営体制

1 職員の配置について

施設の効果的かつ効率的な管理運営を行うため、次のとおり適正な人員を配置すること。
なお、特別に指定のない役職については、兼任を可能とする。

(1) 館長

図書館等の管理運営に係る業務を適切に遂行するとともに、施設の状況を総合的に把握し、調整を行う常勤の総括責任者として、館長を配置すること。なお、館長が不在の場合には、その代理となる能力を有する者を配置できる体制とすること。

ア 図書館の管理運営に必要な体制を構築し、常勤の館長を配置すること。

イ 館長は中央図書館へ配置し、中央図書館及び各地域館を含め、全館で統一的な管理運営を行うこと。

ウ 館長は、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配慮すること。

(ア) 図書館に関わる業務に関連して、管理・監督者等としての職務経歴を有すること。

(イ) 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。

(ウ) 組織の長として、リーダーシップを発揮する能力と経験を有すること。

(エ) 図書館経営についての明確なヴィジョンをもっていること。

(2) 副館長

館長を補佐し、図書館等の管理運営に係る業務を整理するため、常勤の副館長を配置すること。

ア 副館長は中央図書館へ配置し、管理業務における内部事務を統括するとともに、館長と職員との間の円滑な情報共有に努めること。

イ 副館長は、次に示す要件を備えた人物を選任すること。

(ア) 図書館に関わる業務に関連した職務経歴、もしくは、司書資格を有すること。

(イ) 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。

(ウ) 図書館業務に関する内部事務（財務会計、庶務、文書整理などを含む）に精通していること。

(3) 事務担当者の配置

ア 中央図書館に常勤の事務担当者を配置すること。

イ 事務担当者は、経理業務や庶務などの内部事務に専任することとし、図書館等管理業務に関する事務に精通している者を配置すること。

(4) 経理会計担当職員

経理財務に係る事務を的確かつ適切に実施できる職員体制とすること。

(5) 企画渉外担当体制

本市の様々な地域資源を活用し、地域連携のコーディネート、講座内容の充実、及び恒常的な事業企画と広報を担う人材（社会教育士等）を配置する。もしくは、企画力を有する団体や地域におけるまちづくりに取り組む団体等と緊密な連携体制を構築すること。

(6) 福祉事業担当体制

施設整備や事業実施における高齢者や障がい者等への配慮、サービスの包摂性の向上、図書館を通じた健康維持を推進するため、保健福祉の専門知識を有する人材を配置する。もしくは、医療・保健・福祉関連事業所等との連携により、事業実施体制を構築すること。

(7) 情報技術担当職員

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配置し、次のような業務を担当すること。

- ア 図書館システムの運用・維持・改善及び、関係事業者等との連携窓口
- イ 電子媒体を活用した広報の推進
- ウ 電子図書館に関する調査研究・立案・調整及び推進等
- エ 個人情報保護等、情報技術面での危機管理
- オ 電子化・機械化による業務の省力化の調査研究・立案・調整及び推進等
- カ 生成AI、ICTその他先駆的な技術の導入によるサービスの向上及び、その実証実験の実施

(8) 施設等管理担当職員

施設及び設備を常に適切かつ安全に使用できる状態とするため、維持管理を担当する職員を必要数配置すること。

(9) 地域館の管理責任者

各地域館には、司書資格を有する者、又は、図書館業務の経験を有する者を管理責任者として配置すること。なお、同じ職員が複数館の管理責任者を兼任することは認めない。ただし、高屋図書館の管理責任者は高屋情報ラウンジの管理責任者を兼任することができる。

(10) 職員の配置

- ア 前項職員は、図書館等の管理運営に必要な知識及び技能を有する者、もしくは、図書館に勤務経験を有するものを適切に必要数配置すること。
- イ 司書有資格者については、全職員（(3)～(8)各担当職員及び自動車運転手を除く）の60%以上となるよう配置すること。

2 職員の選定・雇用

- (1) 職員は、その業務内容に応じ、必要な知識及び技能を有する者とする。なお、業務実施に当たり、法令等により資格を必要とする場合は、有資格者を選任しなければならない。
- (2) 職員は、雇用の創出の場として東広島市内からの採用を優先すること。ただし、特殊な業務や専門性が求められる場合は、これに限らず、広く適切な人材を求めること。
- (3) 高齢者の雇用確保と障がい者の職業的自立のための環境づくりに配慮すること。
- (4) 現在の指定管理者が採用し本市の図書館業務に従事している職員が本業務への従事を希望する場合には、優先的に採用するよう努めること。その他、市民の雇用に配慮すること。
- (5) 職員は、第三者に委託する業務等を除き、原則として指定管理者の雇用により配置すること。なお、パートタイム勤務の職員の配置については、全体に占める割合が過剰とならないよう留意すること。

3 勤務体制

- (1) 就業規則を定め、当該規則により職員を就業させること。
- (2) 職員の勤務形態等については、労働基準法など関連法規に基づき、業務に支障を来さないよう適切に差配すること。
- (4) 機械警備を行う時間帯は、警備会社からの緊急連絡や問合せに対応できる体制とすること。
- (5) 休館日や閉館時間に、設備点検や害虫防除等を行う場合は、立会人を配置すること。
- (6) 職員の給与水準については、東広島市の給与水準も参照し、適切に設定すること。

4 職員の研修

- (1) 職員の資質向上を図るため、接遇や安全管理など業務の質を向上させる研修を計画的に実施すること。
- (2) 日本図書館協会、国立国会図書館、広島県立図書館が実施する研修や著作権講習会など、外部団体が主催する研修を積極的に活用し、図書館の管理運営に必要な専門的な知識と技術の習得に取り組むこと。
- (3) 誰もが安心して利用できる図書館となるよう、国立国会図書館の障害者サービス担当職員向け講座、認知症サポーター養成講座又はこれらに類する講座を受講し、施設サービスの向上を図ること。
- (4) 職員が一体となって常にサービスの向上と効率的・効果的な管理運営について、共通認識を高めるよう内部研修に取り組むこと。

5 資格

- 1 指定管理者は、別添資料3「管理業務の実施に係る法令等一覧表」に示す業務を実施するために必要な官公署による免許、許可、認定等を受けていること。
- 2 個々の業務について再委託を行う場合には、当該業務について再委託先がそれぞれ上記の免許、許可、認定等を受けていることを確認の上、委託すること。
- 3 指定管理者は、自らの職員又は再委託先の職員のうちから、別添資料3「管理業務の実施に係る法令等一覧表」に示す図書館等の管理及び運営に必要な資格を有する者をあらかじめ指名し、施設に配置しなければならない。
- 4 法令等により施設への常駐が義務付けられていないものについては、あらかじめ自らの職員もしくは再委託先の職員のうちから、当該資格を有する者の氏名を市教育委員会に届け出たうえで、市教育委員会が承認した場合に限り、施設に配置されたものとみなす。

6 その他

- (1) 職員の服装は特に定めないが、図書館等に勤務する職員として利用者に不快感を与えることのないよう、身だしなみを整え、統一した名札等を着用すること。なお、本市では令和6年からナチュラルビズを励行している。
- (2) 業務遂行中の職員の災害については、指定管理者が責任を負うものとする。
- (3) 業務の一部を第三者に発注する場合は、市内事業者の活用に配慮すること。

第5 図書館の基本的なサービスに関する業務基準及び業務内容

指定管理者のノウハウを発揮し、施設及び設備（以下「施設等」という。）を適切に管理し、利用者の拡大を図る事業を実施すること。

なお、本仕様書に記載していない事項については、東広島市図書館サービス計画（第3期）及び広島県子供の読書活動推進計画（第五次）等を踏まえて詳細な業務計画を提示すること

1 開館及び閉館業務

(1) 開館準備

開館時間までに、返却資料や新聞等の整理作業、システム関連業務や予約業務等を行い、図書館サービスを提供できる態勢を整えること。

- ア 施設の開錠、機械警備及び留守番電話機能の解除
- イ 照明、空調等の起動
- ウ 新聞の整理
- エ 図書館システム、タブレット等業務に必要な機器の起動
- オ 返却期限日の設定確認
- カ 館内の点検
- キ カウンター、書架等の整備、簡易清掃
- ク 返却ボックス内の整理
- ケ 館内表示の更新
- コ その他利用者を迎え入れるための準備

(2) 閉館作業

閉館の周知及び利用者の退館を確認し、整理整頓や機器の停止、点検等の所要の作業を実施するとともに、翌日の開館準備を行うこと。

- ア 館内の巡回
- イ 利用者の退館確認
- ウ 図書館システム、タブレット等業務に必要な機器の電源遮断
- エ 閉館のお知らせの掲示（翌日閉館のみ）[建物入口及び中央図書館は駐車場入口2か所]
- オ 照明、空調等の電源遮断
- カ 施設の施錠及び機械警備の開始
- キ その他閉館のために必要な作業

(3) 資料整理日業務

毎月、休館日のうちの1日を資料整理日とする。資料整理日には、開館日に行うことが困難な作業（配架及び書架整理、不明リストによる書架点検、資料の修理・補修、廃棄等）を中心に必要な業務を行うこと。

- ア 配架資料の配列整理
- イ 展示入替、館内整備等
- ウ 消防訓練等必要な訓練
- エ 業務に関連した研修等

(4) 特別整理期間業務

毎年、冬季に特別整理期間を設定する。全図書館資料を図書館システムの所蔵登録データと照合し存在を点検し、不明資料等の解明及び整理、リスト作成及び報告、その他必要な業務を行うこと。

2 カウンターサービス

(1) 総合案内

- ア 利用者の問い合わせ内容に応じ、施設の利用案内や機器の操作説明等を行うこと
- イ 地域情報や地域行事も含め幅広い情報を収集し、整理すること。
- ウ 高齢者、障がい者、外国人等、施設利用に支援が必要な利用者に適切に対応すること。
- エ AVブースの利用の受付、貸出及び操作説明を行うこと。

(2) 郵送複写サービス

- ア 遠隔地にお住まいの方等、来館が困難な方からの申し出に対して、著作権法の範囲内で資料を複写し郵送すること。
- イ 市外の方からの申し出には、最寄りの図書館を通じて依頼するよう説明すること。
- ウ サービスに係る経費は、複写に係る実費に加えて、郵送に係る実費を徴収すること。
- エ 利用者から徴収する複写料及び郵送料の実費は、指定管理者の収入とする。

(3) 貸出・返却

- ア 資料の貸出・返却、返却資料の確認、返却資料の配架、閉架書架からの出納を行うこと。
- イ 返却資料は、点検を行い、状態異常が認められた場合は、必要に応じて利用者に確認すること。
- ウ 当日分の返却資料は、当日中に配架すること。
- エ 利用券を不携帯の方には、当日に限り、仮利用券を発行し、貸出を行うこと。なお、仮利用券での貸出は、個人利用者かつ来館者本人のみに限定している。
- オ 利用券を紛失した場合は、職員による本人確認を経て再発行すること。なお、中学生以下の場合は、保護者による本人確認も可能とする。再発行時には利用者から実費を徴収し、徴収した実費は指定管理者の収入とする。
- カ 在館する資料に、利用者が取置きを要望された場合は、原則として当日の受取りに限り対応するものとする。
- キ 自動貸出機、返却機及びICゲートが適切に稼働するよう適宜確認すること。

(4) 図書館資料の弁償

- ア 利用者の責による紛失、汚破損等で利用に供することができなくなった資料については、市教育委員会の定める弁償要綱に基づき、利用者に弁償を求めること。
- イ 弁償要綱に基づき、汚損の程度により修理可能な場合や、理由等を勘案し妥当と判断する場合には、指定管理者の判断により、弁償を免除することができる。
- ウ 弁償については、内容、対応などを整理した台帳を整備し、市教育委員会から求めがあった場合に報告すること。

(5) 遺失物等の管理及び処理

- ア 返却資料に、利用者の所有物等が混在していた場合は、速やかに持ち主を特定し、返却すること。なお、返却が困難な場合は、次項エと同様に取扱うこと。
- イ 館内外巡回中の遺失物の発見、又は、利用者から拾得物や遺失物等の申し出があった場合、受付処理を行い、速やかに持ち主を特定して返却し、もしくは、警察に届け出ること。
- ウ 個人情報の該当、又は、貴重品・重要物品は、取扱いに十分留意すること。
- エ 拾得物の所有権帰属は、遺失物法等関係法規のとおりとするが、それにより得られた利益は、公共性及び公平性の観点から、図書館等の管理運営費に適正に充当すること。

(6) 図書館間の図書資料の借受

- ア 利用者の求めに応じ、他館が所蔵する図書館資料を取り寄せ、貸出・返却等を行う。
- イ 貸出・返却等にあたっては、指定管理者の管理・責任及び負担により、図書館間の図書館資料の相互移送を円滑に行えるよう移送システムを整えとともに、図書館資料の貸出・返却等について、利用者の利便性向上が更に図られるような体制を構築する。

(7) 館内巡回

- ア 快適な利用環境の維持と利用者の利便性に配慮するとともに、携帯電話（通話だけでなく、呼出音等を含む）、写真撮影、飲食、私語等に対しては適切な指導を行い、利用者のマナー向上を図ること。
- イ 利用者の安全及び資料の保護の観点から、不審者の排除や資料の盗難防止等に配慮する。
- ウ 図書館内での飲食は所定の場所以外は原則禁止としている。ただし、図書館で運用を定め、図書、機器等の近くで水分補給する際は、キャップ付きのボトルであれば認めている。その他、所定の場所であれば、利用者に迷惑にならないよう飲食することは認めている。

(8) 掲載許可の受付及び資料の提供

利用者が図書館の所蔵資料を出版物等への掲載や放送等に使用する場合、利用者に対して利用説明等を行うこと。

(9) 苦情・要望等への対応

- ア 利用者等からの苦情・要望等に対しては、迅速かつ丁寧に対応する。
- イ 利用者からの苦情・要望等については、内容、対応などを整理した台帳を整備する。また、定期的に市教育委員会へ報告する。

3 利用登録・更新・変更・除籍

(1) 利用登録の受付及びシステムへの登録

- ア 個人情報の保護に十分留意すること。
- イ 免許証や学生証等で利用資格と本人確認を行い、システムへの仮登録及び本登録を行う。システムへの登録は、誤りのないよう正確かつ迅速に行い、利用者の待ち時間の縮減に努める。また、入力者とは異なる者が必ず入力事項の再確認を行うこと。
- ウ 利用者のシステム上の利用登録には有効期限（最大5年未満）を定める。定期的に更新を行い、随時登録情報の修正等を行うこと。

(2) 利用券の作成・発行、利用方法の説明

- ア 利用券を作成・発行し、図書館利用案内を配布し、図書館の利用説明を行うこと。
- イ 外国人利用者向けの書式を用意すること。
- ウ 利用説明は、必要な説明を分かりやすく丁寧に行うこと。
- エ 市民ポータルサイト（※）のサービスによって、スマートフォンを通じて利用券番号を登録し、市内図書館の窓口や自動貸出機で使用可能であることを案内すること。
※市民ポータルサイトは、インターネットにより市民と市役所や学校をつなぐ東広島市の行政サービス窓口（所管：総務部DX推進チーム）

(3) 申込書の保管及び管理

- ア 申込書は、必要に応じて施錠可能な保管庫に保管する等、適切に保管し、管理すること。
- イ 保管方法は、筆跡が確認できるデータ形式も可とするが、データ変換後に申込用紙を廃棄する場合は、事前に市教育委員会の承諾を得ること。

(4) 利用券の再発行

再発行の申し出があった場合は、再交付用カードの発行事務処理を行う。

(5) 転居・死亡等による除籍

- ア 市外転居等の理由で、利用券を今後使わなくなった旨本人から申し出があった場合は、貸出や予約等が残っていないことを確認し、利用券の回収及び除籍処理を行う。
- イ 利用登録者死亡や二重登録等について、本人又は家族等から申し出があった場合は、転居と同様に利用券の回収及び除籍処理を行う。

4 資料の予約及びリクエスト

(1) 資料の予約業務

- ア 資料の予約業務は、迅速な対応を行い、延滞資料は速やかに督促すること。
- イ リクエスト業務の資料購入にあたっては、資料収集方針に沿って対応すること。また、資料を購入しない場合は、相互貸借等の方法で可能な限り対応すること。
- ウ 予約資料等が長期延滞、所在不明等により利用者に提供できない状態にある場合には、相互貸借等、他の方法により速やかに対応すること。

(2) 予約在庫リストの処理

予約在庫リストは定期的に確認し、未回収がないよう資料を確保すること。

(3) 予約及びリクエストの受付、内容確認及びデータ入力

- ア 利用者から予約及びリクエストは、図書館ホームページからの申請もしくは窓口での予約・リクエストカードへの記入により受け付け、内容を確認すること。なお、必要に応じて相互貸借での対応の可否についても確認すること。
- イ リクエスト受付後、1週間以内に対応（購入、借受、謝絶など）を判断し、速やかに処理を行うこと。
- ウ データ入力の確認作業を必ず行うこと。

(4) 予約及びリクエストのデータ保管及び管理

保管期間（1年以内を目安に必要な期間）を経過した予約及びリクエストのデータは、処分場への直接搬入等、個人情報の保護に十分留意して廃棄すること。

(5) 予約及びリクエスト資料の連絡

利用者が連絡を希望する場合は、資料等の用意ができ次第、速やかに利用者に連絡を行うこと。なお、予約受取館における取置期限を過ぎた資料については、予約を取り消すこと。

5 相互貸借

(1) 東広島市立図書館以外の図書館からの相互貸借資料の借受

ア 市外の図書館資料の利用要望があった場合は、他の図書館の所蔵及び貸出条件を確認し、他の図書館へ借り受けの依頼をすること。

イ 資料の移送時に発生する費用については、中国地区公共図書館相互貸借規程や依頼先図書館との協議等により費用負担を適正に決定し、指定管理者が負担すること。

ウ 県内の公共図書館との資料貸借手続は「来いぶらりねっと」の規定に基づき行うこと。

(2) 東広島市立図書館以外の図書館への相互貸借資料の貸出

ア 県内図書館から借用依頼があった場合は、広島県内図書館相互貸借に関する申合せ等に基づき、「来いぶらりねっと」の規定に基づいて、貸出に応じること。

イ 中国地区公共図書館（県内図書館を除く）から借受依頼があった場合は、規程に基づき、貸出に要する発送費用を指定管理者が負担すること。

ウ 送料に関する規程のない図書館への発送費用は、指定管理者の判断により、借受館に負担を求めることができる。

6 インターネット閲覧サービス

(1) インターネット等の利用受付及び貸出

ア インターネット端末の利用の受付、貸出及び利用時間数の制限等必要な説明を行うこと。

イ 利用者からの求めに応じて、機器の操作説明を行うとともに、適切な利用が図られるよう、必要に応じて指導すること。

(2) 情報の提供及び利用支援

国立国会図書館から公共図書館に向けて配信される、歴史的音源・絶版資料等のオンラインサービス、他の公的機関から配信されているデータベース等の情報サービス（官報情報検索サービス・特許電子図書館・国立公文書館デジタルアーカイブ等）、その他の有用な情報サービス等について、必要に応じ利用者への提供及び利用支援を行うこと。

(3) 商用情報サービスの導入

ア ネットワーク経由で利用する情報サービスのうち、契約が必要で有料である商用情報サービスについて、レファレンスツールとして図書館で契約・導入すること。現在の導入サービスは、官報データベース（ライセンス数1）、日経テレコン中国新聞プラス（ライセンス数1）、ルーラル電子図書館（ライセンス数2）の3媒体4ライセンス。

イ 商用情報サービスの提供目的の趣旨を踏まえ、図書館資料に準じた選定をすること。

ウ 商用情報サービスの導入及び運用に係る経費は、全て指定管理者が負担すること。

(4) その他

ア インターネット端末には、必要なセキュリティ対策を施し、適切に運用をすること。

イ インターネットサービス提供業務の実施にあたり、利用者への指導不足等、指定管理者の責めに帰すべき事由により、東広島市に損害を与えた場合は、指定管理者が全ての責を負い、その損害を賠償すること。

7 電子図書館サービス及びICT・デジタル資料を活用したサービス

(1) 電子図書館サービス

ア 図書館において利用者に電子書籍による読書機会の提供等に取り組むこと。

イ 現行の「東広島市電子図書館」は、TRC-DLを使用した電子図書館サービスを展開している。サービス展開方法を変更することは差し支えないが、変更によるサービス水準の低下は認めない。現在の導入サービスは、電子図書館、電子雑誌、f l i e r の3媒体となっている。

ウ 登録者数の増加、資料数の増加、電子図書館システムを利用した地域の歴史・文化資料の電子登録について、積極的に取り組むこと。

(2) ICTを活用したサービス

電子資料やデータベースを活用した資料提供はもとより、図書館利用を促進するための情報発信や、市民の読書活動推進、情報リテラシーの向上のためのコンテンツ公開など、SNSやホームページ等を積極的に活用したサービスの展開に取り組むこと。

(3) デジタル資料の活用

ア 利用者がデジタル資料に触れる機会を設けるための事業を開催すること。

イ 電子情報端末やデジタル資料の特性を活かした情報発信に取り組むこと。

ウ デジタル資料の他館、他施設との共有・活用を含め、図書館における情報基盤の整備に取り組むこと。

8 移動図書館及び出張図書館の運営

本市図書館における基幹的なアウトリーチとして実施している移動図書館車等による資料の貸出・返却等のサービスの充実及び高度化に取り組むこと。

(1) 区分

ア 移動図書館

図書館の機能を備えた特殊車両等が市内各地を巡回し、本の貸し出し等を行うもの。主に、図書館から遠い地区や図書館に行けない方々に読書の機会を提供するもの。

イ 出張図書館

既存の公共施設を活用し図書館サービスを提供する場として開設するもの。図書館が設置されていない八本松及び志和地域、有人の図書館サービスが限定される高屋地域での実施を想定している。現状は、常設の出張図書館として、志和アグリ図書館を開設している。

(2) 業務内容

ア 車両の運行

イ 資料の貸出・返却、予約・リクエスト、利用者登録等

ウ システムデータ処理

エ 車両と図書館システムとオンライン接続ができる通信環境の整備

オ 巡回・開設先の確保、巡回・開設日程の作成・配付

カ 利用促進及び広報活動

(3) 事業展開の方向性

ア 現在の実施体制を基本に、実施計画を柔軟に立案し、事業を実施すること。なお、現在の実施状況は、別紙資料 7「東広島市立図書館要覧」に掲載している。巡回及び開設地点を変更する場合は、市教育委員会の承認を受けること。

イ 運行計画の策定にあつては、利用状況や市民からの要望を基に、エリアの拡大、巡回及び開設先の増設、統廃合等、利用者のサービス向上に努めること。

ウ 出張図書館については、図書館未開設地域等におけるサービス展開の観点から、拡充を図ること。

エ 毎年度の事業計画書とともに、移動図書館車等の実施日程表を市教育委員会に提出し、承認を得ること。なお、実施日程は、市教育委員会の承認により、随時変更も可とする。

オ 特殊車両は、マルシェや地域イベントへの出張、中央図書館芝生広場での展示など、特性を活かし、読書の魅力発信と図書館の広報に積極的に活用すること。

(4) 留意事項

ア 安全管理

車両の運行・駐車時に当たっては、安全運転を徹底し、交通法規その他の関係法令を遵守するとともに、安全運行のために必要な車検、点検、整備を十分に行い、車両は常に清潔な状態を保持すること。なお、車両の維持管理に関する具体的な業務は、第 9 の 10 (3) 図書館関係車両の管理を参照すること。

イ 移動図書館車の貸与

移動図書館車両（愛称：としよまる※）として特殊車両を 2 台及び図書配送車両（出張図書館としての利用も想定している）として通常車両 1 台を貸与する。

※ “としよ” で、人が輪になる、触れ合う、“まる” になる。

9 予約受取ロッカー及び返却ボックス管理業務

(1) 予約受取ロッカーの管理

高屋情報ラウンジ前の西高屋駅南北自由通路に設置された予約本の受取ロッカー（以下、「ロッカー」という）を運用すること。なお、ロッカーは、令和 12 年度に開業する八本松地域の複合施設（八本松地域センター及び八本松出張所）においても運用を想定している。

ア 必要なシステムの変更の協議をベンダーと行うこと。

イ 予約により受取場所をロッカーとされた資料を他館から回送すること。

ウ 予約された資料の割当後、置き置き処理、予約者へのメール等による連絡、貸出し処理を行い、ロッカーに予約された資料を入れること。

エ ロッカーに資料を入れた後、市教育委員会が別途指定する期間を過ぎても資料の受取りがない場合は、ロッカーから資料の回収を行い、返却処理を行うこと。

オ 貸出期間の設定及びロッカーの運用については、市教育委員会と協議して決定すること。

カ 貸出期限を過ぎた資料及び利用者について、電子メール等による督促等を行い、資料の回収及び保全に努めること。再三の督促にも関わらず、資料を返却しない利用者については、資料が返却されるまで利用停止の措置をとること。

キ ロッカーを使用して貸出しすることができない資料等については、市教育委員会の指示に従い対応すること。

ク ロッカーの保守は、市教育委員会が契約しているため、機器の調整等が必要な場合は、連携して対応すること。

(2) 返却ボックスの整理（返却処理・配送仕分け等）

ア 支所及び出張所等に設置している返却ボックスに返却された資料を回収し、返却処理を行うこと。

イ 返却資料の点検を行い、汚破損等があった場合は、所蔵館等に引き継ぐなど所要の対応を行うこと。

10 複写サービス

(1) 複写の許可及び利用指導

ア 利用者が図書館資料の複写を希望する場合は、著作権法に規定する範囲内、かつ、東広島市立図書館が定める範囲内に限られることを事前に十分説明すること。

イ 申込書の記載内容を図書館職員が確認してから許可すること。

ウ 利用者から徴収する複写料の実費は、市教育委員会が示す基準による。現在の設定額は、白黒10円/枚、カラー20円/枚としている。

エ 利用者から徴収する複写料の実費は、指定管理者の収入とする。

オ 著作権法第三十条及び附則第五条の二の規定に基づくコイン式複写機の設置は認めない。

(2) 領収書の発行

利用者から不要の申し出がある場合を除き、領収書を発行すること。

(3) 複写機の設置・維持管理

ア 利用者の複写サービスに供する複写機は、現在市が設置している複写機を使用し、当該機器のリース期間満了までは当該機器を使用すること。当該機器のリース期間満了後は、別途市が設置する複写機を使用すること。（現在の機器は、別紙8「機器一覧」参照）

イ 機器の設置及び運用に要する経費、電気代等の管理に要する経費は、指定管理者が負担すること。

11 図書館システムの運用及び保守

(1) システム・機器

ア 現在、市教育委員会が導入している図書館システム（L i C S - R e 2）及び機器を継続して使用すること。継続して使用する機器の使用料については、市教育委員会が負担する。

なお、現在の機器構成は別紙資料8機器一覧1（1）図書館システム関係機器のとおり。

イ システムの機能及び機器の追加については、あらかじめ市教育委員会に協議し、市教育委員会が認めた場合に限り導入することができる。追加で導入する機能及び機器の整備費

用（保守費含む）については、指定管理者が負担すること。

ウ 指定管理料で整備した追加機能及び機器の所有権は市教育委員会に帰属するものとする。追加機能についてはその性質上、所有権が市教育委員会に帰属しない整備は認めない。

(2) 運用保守

ア 図書館システムに関する契約（保守等）は、現行の契約を引き継ぐこと。

イ 保守契約条項等に基づき、適切な使用方法に則り、システム及び機器を運用するとともに、常時正常に稼働させるよう、日常点検や定期的なセキュリティパッチの適用等、必要な作業を実施すること。

ウ システム及び機器に異常が発生した場合は、迅速に保守担当技術者に連絡し、必要な作業を行うとともに、市教育委員会へ状況を報告すること。ただし、図書館サービスの提供に影響しない、機器の軽微な異常については、市教育委員会への報告は不要とする。

エ 運用保守状況について、障害発生日、対応日、対応内容、復旧完了日、利用者等への影響等、必要な事項について台帳を整理し、市教育委員会からの求めがあった場合には、速やかに提示すること。

オ システム及び機器に格納する個人情報の保護については、関係法令を遵守し、その管理を厳重にし、職員の教育及び意識の周知徹底に努める等の対応を行い、不測の事態が生じることのない体制を堅持すること。

(3) 経費

図書館システムに係るライセンス使用料、保守料は、指定管理者が負担すること。

(4) システム更新

ア 現行の図書館システムは、令和11年度中の更新を計画しており、令和8年度及び9年度中に具体的な更新内容の検討を予定しているため、新たなシステムの構築について、現状改善案や技術的な助言を行うとともに、利用者ニーズやシステムの利用実態に関する必要な情報提供等に協力すること。

イ システム更新に伴う保守経費の変更が生じた場合は、金額、要因、妥当性等を踏まえ、指定管理料の増額も含め、市教育委員会と指定管理者が協議し対応を決定することとする。

12 施設使用許可（中央図書館：読書活動室及びおはなしの部屋、高屋図書館：交流施設）

施設の使用の許可等の手続については、東広島市行政手続条例の定めに従い、適正に処理すること。

(1) 施設使用の受付及び使用許可書の発行

申請書の受付及び使用許可の状況、実際の使用有無について台帳を作成し管理すること。

(2) 施設使用の制限及び使用許可の取り消しに関すること。

関係例規及び利用規定に基づき、適切に対応するとともに、判断が困難な案件は、必ず市教育委員会と連携の上対処すること。

(3) 施設の専用使用の調整に関すること。

ア 施設の専用使用には、利用団体の登録を必須とする。事前に希望者の利用団体登録（代表者情報、活動内容、活動日時等の確認・登録）を行うこと。なお、読書活動室の利用登

録条件は、「継続した読書活動を行う団体」であること。

イ 前年度末までに、指定管理者と利用登録団体による連絡調整会議等を開催し、各利用登録団体の専用使用希望を調整し、年間使用計画を作成すること。なお、作成した年間使用計画は、作成後速やかに市教育委員会へ報告すること。

ウ 年間使用計画において使用の予定がない日時においては、随時、専用使用の予約を受け付けること。なお、高屋図書館交流施設については、団体の性格、利用目的、規模、駅待合室利用者への影響を考慮し、市教育委員会と協議の上、使用許可を調整すること。

エ 市及び市教育委員会が主催する行事に使用するとき、その他指定管理者が特に必要と認めたときは、前項に関わらず使用申請を受け付けることができるものとする。

第6 蔵書構築及び管理に関する業務

1 図書館資料の選定等

(1) 購入資料の選定

- ア 「東広島市立図書館資料収集基準」、「東広島市立図書館資料選定要綱」等（別紙資料6 図書館関係例規）に基づき選定すること。
- イ 市民ニーズや地域特性を考慮し業務経験のある複数の職員で選書すること。
- ウ 本市に関わる地域資料、著作等郷土関係資料は、通常の流通によらず頒布される資料を含め、広く情報を収集し、場合によって寄贈依頼を行うなど積極的に収集すること。
- エ 市教育委員会から購入資料の指示があった場合は、可能な限り対応すること。
- オ 毎週、新刊図書の選定・発注（雑誌を除く）を行い、市教育委員会に対して毎月の資料購入リストを提出すること。また、随時、市教育委員会の求めに応じて、選定過程に関する資料を提出すること。
- カ 毎年度の資料購入予算に対して、所蔵状況、利用状況、利用者や地域特性等の分析に基づいた年間の資料購入計画を立て、当該年度の当初までに市教育委員会に提出すること。
- キ 中央図書館、各地域館の資料購入割合については、各施設の規模及び利用状況等を勘案して適切に配分すること。
- ク 新聞・雑誌については、利用状況及び発刊状況に応じて見直しを行うこと。なお、見直しを行う際は市教育委員会に選定リストを提出すること。
- ケ 映像資料については、著作権の補償処理がなされ、館外貸出・館内閲覧・館内上映のいずれかが可能な資料とすること。

(2) 図書館資料の発注

- ア 資料の発注は、遅滞なく行うこととし、新刊及びリクエスト図書は毎週発注すること。
- イ 新聞及び雑誌については、市内事業者から購入すること。その他の図書館資料の購入についても、市内事業者からの購入に配慮すること。

(3) 図書館資料の購入金額

- ア 資料購入費については、各年度51,200千円（消費税相当額を含む）以上とし、購入計画を策定し、市教育委員会と協議のうえ、計画的に購入すること。
- イ 利用者から金銭による弁償を受けた場合、その額をアに示す額に加算したものを資料購入費下限額とする。
- ウ 資料購入費には、装備品等の経費を含めることとし、装備品等は現行と同水準とする。

2 書誌データ（MARC）の整備等

(1) 使用するMARCの種類

図書等のMARC（MAchine Readable Catalogue）は、現在TRC MARC Tタイプの抽出MARCを使用している。また、図書館システムにおいて、TRC発注管理システム（Tool-i）との連携による資料発注を実施している。図書目録データについては、現状の内容を下回らないものであれば、他MARCの使用も可とするが、その場合には次の要件を満たすこと。

- ア MARCを変更する場合には、必ず事前に市教育委員会の承認を得ること。
- イ 変更に係る費用は指定管理者が負担すること。
- ウ 東広島市の図書館システムが対応しているMARCであること。

(2) MARCの更新

利用者及び職員が最新の出版情報を閲覧できるよう、図書館システムに定期的にMARCデータを取り込み更新すること。現在の更新作業頻度は次のとおり。

- ア 書誌データ…週1回
- イ 内容細目データ…週1回
- ウ 目次データ…週1回
- エ 典拠データ…変更の生じる都度随時更新

(3) 費用

MARCの使用に係る費用は指定管理者の負担とする。

(4) システムの更新予定

- ア 現行の図書館システムは、令和11年度中の更新を計画しており、令和8年度及び9年度中に具体的な更新内容の検討を予定しているため、新たなシステムの構築について、現状改善案や技術的な助言を行うとともに、利用者ニーズやシステムの利用実態に関する必要な情報提供等に協力すること。
- イ システム更新に伴う保守経費の変更が生じた場合は、金額、要因、妥当性等を踏まえ、指定管理料の増額も含め、市教育委員会と指定管理者が協議し対応を決定することとする。

3 図書館資料の整理等

新たに選定し納品された資料を納品後速やかに装備し、図書館システムに登録・受入処理を行い書架に配架し、利用に供すること。

(1) 資料の分類

- ア 収集した資料は、日本十進分類法（NDC）に記載の定められた分類法により、資料の内容に応じて規則正しく分類すること。なお、現在は、新訂10版で分類している。
- イ 郷土資料その他別置資料については、現行資料に準拠した別置分類を行うこと。
- ウ 資料を適正に配置するため、分類に応じたラベルを規則どおりに作成し、装備と同時に所定の位置に貼り付けること。

(2) 資料の装備

- ア 分類した資料は、バーコードを添付するなど現行資料に準拠した装備を行うこととし、装備に必要な経費は指定管理者が負担すること。
- イ 新たに購入する資料については、ICタグの貼付及びエンコード作業を含めた装備を行うものとし、装備に必要な経費は指定管理者が負担すること。なお、資料の装備代は資料費に含めることができる。
- ウ 資料の図書等について、業者に装備済み商品の納入を求める場合はその仕様を十分に確認し、検品のうえ納品を受け付けること。

(3) 資料の整理

- ア 常に書架整理を実施する等、所蔵資料の定められた適切な配置に努めるとともに、利用しやすい配架や利用者の目を引く配置、書棚の有効利用等について、常に工夫すること。
- イ 毎年1回、全資料を図書館システムの蔵書データベースと照合し、不明資料等の解明及び整理（蔵書点検）を行うこと。
- ウ 蔵書点検に伴って休館する場合を特別整理日とし、その期間は1館につき年間9日以内とする。
- エ 不明資料等は、リストアップして市教育委員会へ提出し、指示に従い除籍等の処理を行うこと。

4 寄贈資料

(1) 受入れ

- ア 寄贈資料の受入れに際しては、寄贈者から、受入後の利用方法を図書館に一任する旨の了解を得ること。
- イ 郷土資料の収集及び受入れを、積極的に行うこと。
- ウ 受入を決定した資料には、寄贈受領書を発行すること。ただし、寄贈者が希望しない場合は交付を省略することができる。

(2) 分類及び整理

- ア 寄贈資料は資料収集基準に準じて選定し、登録すること。
- イ 分類、装備、整理等は、1（1）購入資料の選定等に準じること。
- ウ 受け入れない図書は学校及び保育園等への提供又は図書館主催の交換会等で有効利用すること。なお、有効利用した図書の冊数等の実績を市教育委員会へ報告すること。
- エ 個人や任意団体等が作成した資料は、著作権法等に抵触しないことを確認すること。
- オ 寄贈された資料は、市教育委員会が所有権を有するものとする。寄贈受領書の控えを市教育委員会へ提出すること。
- カ 寄託の申出があった場合、受託については市教育委員会の指示に従うこと。

5 所蔵資料の維持管理

(1) 資料の補修・修正業務

- ア 汚損・破損資料は、必要に応じて適切な補修を行うこと。
- イ 背表紙・ラベル等が不鮮明になった資料は新たに装備すること。
- ウ 郷土資料など資料的価値のあるものが汚破損した場合は、製本等を特に慎重に行うこと。

(2) 資料返却督促

- ア 貸出期限を過ぎた資料及び利用者について、定期的リストアップし、電話、電子メール及び文書による督促、訪問督促等順次段階的に監督の強化を行い、資料の回収・保全に努めること。なお、次の利用予約のある資料については特に速やかに督促し、予約処理の遅延を招かないよう努めること。
- イ 再三の督促にも関わらず、資料を返却しない利用者については、資料がすべて返却され

るまで利用停止の措置をとること。

(3) 除架資料の整理

資料等の増加に伴い、開架書架に余裕がなくなった場合、経年により汚損又は劣化した資料及び利用頻度の著しく低下した資料を、閉架書庫へ移動し保管すること。なお、市教育委員会の指示がある場合は、緊密に連絡を取ること。

6 蔵書資料の除籍

除籍は、「東広島市立図書館資料除籍要綱」(別紙資料6 図書館関係例規)に基づき行うこと。

(1) 除籍資料の選定

- ア 除籍資料の選定は、業務経験のある職員が行い、計画的に行うこと。
- イ 地域資料を含め、除籍対象外とすべき資料の該当を十分検討した上で選定すること。
- ウ 資料的価値や各分野の資料所蔵状況等に留意し、慎重に選定すること。

(2) 除籍の処理

- ア 除籍前に除籍理由別の選定資料リストを市教育委員会に提出し、事前承認を得てから選定した資料を除籍すること。
- イ 図書館システムで除籍を行い、所蔵資料と蔵書データの整合を確保すること。

(3) 除籍資料のリサイクルと廃棄

- ア 除籍資料は、譲与を行うなどにより、有効利用を図ること。
- イ 古紙回収・再利用等による活用が困難な残余資料は、指定管理者が適切に破棄すること。

第7 広報、統計及び他機関との連携協力

1 広報

図書館サービスのPRをはじめ、読書活動の推進、学びや交流の機会、地域情報の展開など、Well-beingの向上に資する施設としての魅力を多様な媒体で発信し、周知はもとより、市民の意識醸成と主体的な参加を促進する広報を展開すること。

(1) 図書館だより

- ア 行事及び移動図書館巡回予定、お知らせ等を掲載し、毎月25日頃までに作成すること。
- イ 館内での配布に加えて、市内小中学校、保育所・認定こども園、幼稚園、文化・学習センター、地域センターに配付すること。
- ウ 印刷は、特厚口用紙(110K)を使用し、A3両面(4P構成)のカラー印刷を基本とする。

(2) 市広報紙

- ア 行事予定、移動図書館巡回予定、お知らせ等を掲載するための情報を提供すること。
- イ 原稿は、市広報担当課が指定する様式を使用し、毎月の指定期日までに提供すること。

(3) ホームページ・SNS

- ア 現在のホームページを引き続き活用し、行事予定、移動図書館巡回予定、お知らせ、コラム等を積極的に発信すること。なお、ホームページの大幅な改定、もしくはリニューアルをする場合は、事前に市教育委員会と協議すること。
- イ 行事予定については、開催月(事前申込制のものは申込開始月)の前月20日頃までに図書館ホームページの行事内容に掲載すること。
- ウ 現在活用しているSNS(Facebook等)は引き続き活用するとともに、媒体の増加など、さらなるサービスの拡充に努めること。

(4) 読書案内

読書活動を推進するため、現在の部数・回数を下回らないよう読書を案内するための広報物を作成、配布を行うこと。

- ア 夏休み何を読もうかな(年1回発行、館内配布、市内幼稚園・保育所及び認定こども園・小学校へ配布)
- イ どの本読もうかな(月1回発行、館内配布、黒瀬町内の小学校へ配布)
- ウ Y A通信(年6回発行、館内配布、市内中学校及び高等学校へ郵送)
- エ その他不定期発行(赤ちゃん絵本リスト、読書感想文におすすめの本リスト等)

(5) 利用案内

- ア 開館日、開館時間等、図書館の利用に関する事項を掲載すること。
- イ 原則として、新規登録者へ配布すること。

(6) その他

- ア 必要に応じてコミュニティFMや市が提供する市民ポータルサイト、SNS等を活用して、積極的に情報提供を行うこと。
- イ 関係機関等からの行事予定・行事实績に関する調査・照会に対応すること。
- ウ 施設の利用促進のため、各種団体への誘致活動や連携の強化を図ること。

2 統計

(1) 全国公共図書館調査への対応

- ア 全国公共図書館調査へ回答すること。
- イ 回答に際しては、前年度の回答等を参照し、整合をとること。

(2) 行政統計へのデータ提供

- ア 市が発行する「統計でみる東広島」に係る図書館利用実績データを提供すること。
- イ 市教育委員会が発行する「東広島の教育」に係る図書館利用実績データを提供すること。
- ウ データの提供に際しては、過年度の提供情報を参照し、整合をとること。

(3) 東広島市立図書館要覧の作成

- ア 市教育委員会では、本市の図書館等の運営に関する諸事項を取りまとめた要覧を作成している。前年度の要覧を参照し、項目等に不足がないよう留意すること。
- イ 毎年6月末までに作成すること。
- ウ 作成した要覧は市教育委員会と広島県立図書館へ必要部数を提出すること。

(4) 来館者数等の測定

カウント機器、アンケート、職員による目視記録（イベント時など）等の手法により、各館の来館者数等を測定・分析すること。

(5) その他

- ア 利用実態を分析するための基礎データを積極的に収集すること。
- イ 他図書館等から依頼があった場合には、統計データ等を提供すること。
- ウ AIカメラなど先駆的な技術の活用等による、より詳細なデータ収集も検討すること。

3 他機関との連携及び協力

(1) 視察、実習等の受入・対応

図書館では、一般の方々の視察・見学や「総合的な学習」をはじめとする授業や活動される方の受け入れを行っていることから、可能な限り対応すること。

- ア 視察の受入
- イ 幼稚園、保育所・認定こども園、小中学校、高等学校等からの見学・職場体験の受入
- ウ 大学生等の図書館実習（インターンシップ）の受入
- エ 市及び市教育委員会が受け入れる視察への協力

(2) 関係機関・団体等との連携・協力

指定管理者は、以下の関係機関との連携・協力を十分に図り、サービス向上に努めること。
また、日本図書館協会、広島県公共図書館協会には引き続き加入すること。

- ア 市及び市教育委員会（行事等の周知協力やパブリックコメントの実施協力などを含む）
- イ 広島県立図書館等公共図書館及び大学図書館など
- ウ 学校・幼稚園、保育所・認定こども園、子育て関連施設
- エ 社団法人日本図書館協会及び広島県公共図書館協会
- オ 大学・博物館等教育機関
- カ その他、他の施設関係者又は関係機関

第8 目指す図書館像の実現に資する業務

社会情勢の複雑化等により、図書館には、単なる資料提供の場にとどまらず、地域社会における知のプラットフォームであるとともに、家庭や職場・学校とは異なる、いわゆる第三の場として、特性を活かし、多様な役割を柔軟に発揮することが求められている。

世代や背景を超え、あらゆる方にとって、身近で魅力的な施設となるよう、第1の3に示す『Well-being Library』を実現するための運営に係る基本的な方向性を踏まえ、次の業務に取り組むこと。

1 教育機会を豊かにする図書館

誰もが自由に図書に触れ、学びを通じて自らの可能性を広げられる、知の拠点として、人々の知的ニーズに対応するとともに、生涯学習の推進を通じた地域課題の解決と内面的な充実を創出し、教育機会を豊かにする図書館とすること。

(1) レファレンスサービス

図書館利用者が求める情報を迅速かつ的確に提供し、学習・研究・生活における課題解決を支援することを目的とする。また、情報技術革新や先駆的技術を積極的に取り入れ、レファレンスサービスの高度化及び効率化を図ること。

ア 読書案内

調査・研究・学習等のために必要な資料・情報を求める利用者に対し、口頭、文書、電子的手段を用い、内容の把握と丁寧な相談対応をし、適切な資料と情報を提供すること。

イ 資料検索及び分類案内

(ア) 蔵書検索、文献紹介、インターネット及びデータベースを活用するなど多様な手段を用いて対応すること。

(イ) 学術的又は専門的な支援として、論文検索、地域資料及び行政資料の活用等を支援すること。

(ウ) 留学生・外国人住民向けの情報提供や外国語資料の検索支援に対応すること。

(エ) 提供する情報の信頼性には十分留意すること。

(オ) 自館対応が困難な場合は、他館への調査依頼や関係機関・専門機関等を紹介すること。

ウ 対応体制

(ア) 司書、又は業務経験のある者を配置し、情報検索能力の向上を図るとともに、必要に応じて、外部専門家、大学機関等と連携を図り、利用者を支援すること。

(イ) 地域課題（子育て、地域振興、環境、産業振興など）の解決及び郷土・行政資料に関するレファレンス対応については、知識を有する職員を配置・養成するとともに、関係機関との連携体制を構築すること。

(ウ) 各館の利用状況を踏まえ、子どもの読書活動推進に関する十分な知識や経験を有する職員を積極的に配置すること。なお、中央図書館については、専任職員を1名以上配置すること。

エ 提供方法

(ア) レファレンスサービスの提供は、受付カウンターでの直接対応のほか、ホームページ

からの質問受付、電話・メール対応による遠隔地利用者への支援等により、利用者の利便性向上を図ること。

(イ) 専門的な調査支援を希望する利用者に向けた予約体制も検討すること。

オ 記録及び評価

(ア) レファレンスの対応記録を事例としてデータベース化して整理し、サービス向上に活用すること。

(イ) 本市では、国立国会図書館の運営するレファレンス協同データベースに「東広島市立中央図書館」を利用館登録している。各館で記録したレファレンス事例は、レファレンス協同データベースへ登録・公開し、利用者への周知を行うこと。

(ウ) 対応数の多いレファレンス事例は、パスファインダーを作成・公開し、利用者へ基本的な調べ方の周知を行うこと。

(エ) アンケート調査等を実施し、レファレンスの利用者満足度やフィードバック分析を行い、サービスの向上及び改善を図ること。

カ 留意事項

(ア) 法律・医療・税務など専門的判断を要する分野は、情報提供にとどめること。

(イ) 利用者の立場に配慮し、丁寧かつ中立性及び客観性を保持した対応を心がけること。

(ウ) 個人情報、利用者のプライバシー及び質問内容の守秘義務の遵守を徹底すること。

キ 情報技術革新(AI等)の活用又は実証実験の実施

AI等を活用した利用者支援サービス、蔵書検索や読書案内の業務効率化、AIと司書との協働によるレファレンス支援など、先駆的な技術を活用しながら、サービスの向上、又は業務の迅速化等を図る取組みの導入、もしくは、実証実験に取り組むこと。なお、実施内容は、指定管理者の事業計画によることとし、以下のような提案を期待している。

【例】

- ・ AIによる利用者からの質問解析及び検索制度の向上を図るツールの導入
- ・ レファレンス履歴の学習及び利用者へのレコメンドサービス機能の導入
- ・ 多言語に対応したチャットボットによる外国人市民への利用支援
- ・ 第一次的なAIによる自動応答と司書によるディープレファレンスを組み合わせた、多層的なレファレンスサービス
- ・ その他先駆的技術の活用及び導入の実証実験

(2) 読書の価値と魅力を高める取組み

日常的に図書館に来館されない方も含め、多くの方が、読書の魅力に触れ、読書の価値を認識できるよう、多様な取組みを通じて、読書習慣や読書文化の醸成を図ることで、本市の文化的・精神的な豊かさの向上に寄与すること。

ア 読書の価値を高めるアウトリーチ

来館されない方に読書の魅力を伝えるため、以下のようなアウトリーチに積極的に取り組むこと。

(ア) マルシェへの図書ブース出展やナイトマーケット等へ本とともに上質なくつろぎを演出するテーブル席の設置など

- (イ) 飲食店など市内事業者と連携したミニライブラリーの設置など。
- (ウ) 地元の新聞やラジオなどメディアを活用した本紹介、著名人の推薦など。
- イ 市及び市教育委員会が行う読書活動推進事業等の事業
 - 読書活動推進事業等、図書館の設置目的に沿う事業や、利便性向上等市民にとって利益となる事業については、市及び市教育委員会と協力・連携して実施すること。
 - (ア) 読書週間や読書月間など読書に関する節目の企画
 - (イ) 著者や翻訳者との交流会を通じた著作・表現行為や読書の魅力を語る場の創出
 - (ウ) 読書感想文やストーリーテリング講座など、表現力や読解力の醸成に資する取組み
 - (エ) 絵本の読み聞かせや懐かしの文学朗読会など、年代に応じた読書機会の創出
- ウ 探究型共読の機会の提供
 - 探究型読書を推進し、図書を通じた思考と対話を深める共読の機会を創出すること。
 - (ア) 探求型読書の機会として、テーマ共読会やワークショップ等の開催
 - (イ) 学校やボランティア及び図書館サポーターと連携した体験会等の開催
 - (ウ) 高屋図書館に導入している（株）編集工学研究所及び丸善雄松堂（株）の共同事業による「ほんのれん」の管理及び活用

(3) 学びを豊かにする図書館サービス

- 既存の行事、活動、取組みを踏まえつつ、社会教育の専門的見地を活かした内容の充実やファシリテーションの高度化を図り、サービスの向上に努めること。
- ア 子育て支援サービスとして、ブックデビューに関する情報収集及び発信、保護者への啓発活動等に取り組むこと。
- イ 児童サービスとして、子どもの読書活動推進に関する知識や経験が豊富な職員を配置し、調べ学習支援、読書案内、フロアワーク等に取り組むこと。
- ウ 青少年サービスとして、広報活用案内、読書案内、ブックリストの作成や、読書会やビブリオバトル等の行事を行い、青少年の利用促進に取り組むこと。
- エ 専門知識の探求やリカレント教育の支援、キャリア支援講座、デジタルリテラシー講座など、高度な学びを支援するサービスに取り組むこと。
- オ 東広島市立図書館と広島大学教育ヴィジョン研究センター（EVR I）が共同で作成した「のん太の学び場」（地域学習用デジタルコンテンツ）事業は、引き続き継続し、さらなる活用に取り組むこと。
- カ 孤独・孤立、子育て、脱炭素など地域における社会課題をテーマとし、市民が主体的に参加し、学びを通じて課題解決の意識を高められる活動に取り組むこと

(4) 展示スペース及び展示コーナー等の活用

- 様々な分野の資料等を広く紹介することにより、利用者の興味や読書意欲を喚起することを目的とし、展示コーナーをはじめ、開架内の壁面及び本棚等を積極的に活用すること。
- ア 館内外の展示スペース等を活用し、図書館活動、読書推進活動、所蔵資料の紹介等の企画展示を実施すること。
- イ 季節・行事・話題性等を考慮しつつ、時節を反映した資料、課題解決に役立つ資料の展示等を積極的に行うこと。

ウ 展示等の装飾及びしつらえに際しては、図書館等の雰囲気づくりや、親しみと利用しやすさを感じてもらえるよう配慮すること。

エ 市や市教育委員会が企画・実施する展示活動に積極的に協力すること。

オ 図書館等の事業において使用していない場合は、関係団体の情報発信や公共性のある展示コーナーの使用を認めること。

(5) 学校図書館支援サービスの実施

ア 中央図書館内に学校図書館支援のための窓口を置き、学校、司書教諭、学校司書及び学校図書館ボランティアへの支援を行うこと。

イ 1名以上の職員を学校図書館支援サービスの常勤とし、業務に専任させること。

ウ 基本的な業務内容

(ア) 授業で使用する資料の選定・貸出、調べ学習に関する情報提供

(イ) 学校図書館や学級文庫に係る蔵書の選定や管理に対する相談や助言

(ウ) 学校司書の参加する会議等への参加、講師派遣、研修開催等

(エ) 百科事典の使い方講座など調べ学習に関する授業への支援及び補助

(オ) 学校図書館の環境改善に対する支援

(カ) 学校図書館の支援に係る物流方法の改善

2 快適な居場所となる図書館

あらゆる来館者が安心して訪れることができるよう、施設環境等を整え、多様な過ごし方に柔軟に対応し、静かで快適な空間と心地よく過ごせる場が調和した、快適な居場所となる図書館とすること。

(1) 快適な館内スペースの確保

ア 利用者が心地よく過ごせるよう、静かで快適な空間を提供するとともに、リラクゼーションに資する取組みを行うこと。

イ 休憩や学習など多様な過ごし方の提供できるよう、目的別ゾーニングなど空間をしつらえること。

ウ 子ども、高齢者、静かに読書したい人など、利用者の多様なニーズに応じた空間設計を行うこと。

エ 植栽やアート作品の設置など、空間の魅力向上を図ること。

オ 必要に応じ、開館時間の延伸や開館前又は閉館後の施設の柔軟な有効活用について、市教育委員会と検討すること。

(2) 計画的なサイン（案内表示）の実施

快適な空間づくりのため、以下に留意して施設内のサイン体制を構築すること。

ア 利用者が直感的かつ心地よく施設を利用できるよう、機能性だけでなくデザイン性も備えたサインを整備すること。

イ 落ち着きと品位を感じさせるカラー配色と統一感のあるフォントとすること

ウ ピクトグラムを積極的に活用すること。

エ 過度な説明や掲示を排除し、建築内装や空間との調和を考慮したレイアウトとすること。

オ 視覚的にも温かみを感じるもの心地よい素材を用いること。

(3) 閲覧スペース等の確保・管理

ア 利用者が図書館資料の閲覧や、図書館資料を使った調べものを行うための、閲覧スペースの確保及び閲覧スペースを適切に管理すること。

イ 電源付きパソコン利用専用席は、利用者ニーズ等を踏まえ、拡充に取り組むこと。

ウ 令和7年8月現在、全館の閲覧席において、持ち込み資料による自習を可能とする閲覧優先利用を試行的に運用している。この導入を前提として業務を構築すること。なお導入の正式決定は、令和7年9月を予定している。

(4) 誰もが安心して利用できる環境とサービスの構築

図書館利用が困難な利用者に対する支援と、誰もが気軽に図書館を利用できる環境整備に取り組むこと。

ア 環境整備

(ア) 利用者が物理的な障壁なく利用できるよう、段差の解消など施設内のバリアフリー体制に配慮すること。

(イ) 視覚や聴覚に障がいのある利用者のために、点字案内板、音声案内装置、誘導ブロック等を設置すること。

(ウ) 車椅子利用者が快適に移動・利用できる通路幅を確保すること。

(エ) 利用規則は、誰にでも理解できる平易な言葉で記載し、館内およびウェブサイトに掲示すること。

イ 図書サービス

(ア) 大活字本、音声図書、LLブック、電子書籍など、視覚や身体に制限のある利用者にも配慮した資料を整備すること。

(イ) 録音図書サービスとして、音訳ボランティアやサピエ等の外部機関も活用した資料提供などを行うこと。

(ウ) 点字資料サービスとして視覚障害者情報センター等を活用した資料提供に努めること。

(エ) 対面朗読サービスとして朗読ボランティアや東広島市社会福祉協議会等と連携して取り組むこと。

ウ 郵送貸出サービス

(ア) 郵送貸出サービスの利用者は、現在次のとおりであるが、利用の拡大等に努めること。

- ・身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳の所持者
- ・要支援・要介護認定を受けた方
- ・65歳以上の高齢者
- ・貸出申込時点で3歳未満の方

(イ) 利用に係る送料は貸出、返却ともに利用者負担とする。ただし、次のいずれかの要件を満たす利用者については、貸出は図書館負担、返却は利用者負担とする。

- ・身体障害者手帳1～4級所持者
- ・療育手帳㊦又はA所持者
- ・精神障害者保健福祉手帳1～2級所持者

- ・要介護認定１～５級を受けた者
- (ウ) 前項の要件を満たす利用者のうち、さらに次のいずれかの要件を満たす利用者については、日本郵便株式会社が提供する心身障害者ゆうメールサービスを適用すること。
 - ・身体障害者手帳１～２級所持者
 - ・療育手帳㊤又はA所持者

エ 利用形態に応じたタイムシェアリングの運用

読書、学習、交流、イベントなど様々な取組みの実施や、利用者の多様なニーズに対応するため、図書館等の施設の空間を有効活用し、時間帯ごとに利用目的を分けるタイムシェアリング方式の導入を検討すること。

3 交流の場となる図書館

市民が気軽に集い、人と人、人と本など、多様な出会い、語らい、学び合いが生まれ、図書館等がつながりを育む施設となるよう、創意工夫をもって取り組み、交流の場となる図書館とすること。

(1) 市民の憩いの場・交流の場の提供

- ア 市民が自然に集う施設として、交流の場となる環境を整え、運営に取り組むこと。
- イ 複合施設においては、管理者と積極的に連携し、施設全体のサービスの充実を図ること。
- ウ 中央図書館の館内及び敷地を有効活用し、サービスの向上を図ること。

【例】

- ・カフェスペースの設置や飲食の提供
- ・地元産品やオリジナルグッズの物販
- ・芝生広場でのイベント開催、事業者やキッチンカーの招致
- ・その他、ロビー、エントランス、三ッ城古墳ガイダンスコーナー等の有効活用

なお、販売行為等の実施に際しては、第８の６に示す自主事業として市教育委員会へ行政財産の使用許可を申請すること。また、マーケットインを通じた利用者のニーズ把握と新たな施設利活用を研究の観点から、販売実績等の把握に努めること

(2) 多様な交流を創出するイベント及びサービスの提供

図書館の特性を活かして交流が深まる行事を積極的に展開すること。

- ア ビジネスにおける課題解決や起業支援、地元企業の製品展示、就職に役立つ情報提供など、地元企業の活動に資するサービスに取り組むこと。
- イ 東広島イノベーションラボ ミライノ+と連携して実施する企業支援を継続すること
- ウ 読書会、本の交換会、「読書感想のバトン」など、本を通じた交流を創出すること。
- エ 高齢者等への情報媒体の利用支援、子どもが創造力や表現力を培うイベント、その他、多世代が参加し、学びと交流を深めるイベント等を実施すること。
- オ バリアフリー映画観賞会など、誰もがともに楽しめる取組みを実施すること。

(3) 多文化共生、異文化理解の促進

本市の特性を踏まえ、図書館における外国人へのサービス向上と、図書を通じた多文化共生を促進すること。

- ア 絵本、新聞、雑誌、学習書など多言語資料を収集し、整備すること。
- イ 多言語の案内表示や利用ガイド、外国語対応スタッフの配置など外国人利用者の利便性向上を図ること。
- ウ 外国語絵本の読み聞かせや海外のベストセラー紹介など、図書を通じた異文化理解の促進に取り組むこと。
- エ 伝統文化の企画展示や外国語映画上映など、他国の文化に触れる機会を創出すること。

(4) 図書館ボランティア及びサポーターの活動支援

図書館のボランティア活動を積極的に展開・支援し、図書館の運営への市民参画と図書館における交流を促進すること。

ア 図書館における各種ボランティア活動

- (ア) 音訳ボランティアやサピエ等の外部機関も活用した資料提供による録音図書サービスを行うこと。
- (イ) 視覚障害者情報センター等を活用した資料提供による点字資料サービスを行うこと。
- (ウ) 朗読ボランティアや東広島市社会福祉協議会等と連携して対面朗読サービスに取り組むこと。
- (エ) 図書修繕ボランティアとともに破損した図書等の修繕等に関する活動を行うこと。

イ ボランティア活動の支援

- (ア) ボランティアネットワーク活動の事務局を担い、ボランティア活動を積極的に推進すること。
- (イ) 会場の確保調整などボランティア各種事業に積極的に協力すること。
- (ウ) 図書館サービスを実施する際に、ボランティア保険の加入を行うこと。
- (エ) 技術研修会の開催等により、ボランティアの育成と活動の継続性向上を図ること。
- (オ) 定期的にボランティア連絡会を開催し、各ボランティア間の交流を推進するとともに、情報を共有し、連携して読書活動推進事業等に取り組むこと。

ウ 図書館サポーター（高屋図書館）

高屋図書館及び高屋情報ラウンジにおいて、青少年を中心に世代を超えた交流機会を提供し主体性を育む学びの場を提供するため、図書館サポーターを組織すること。

- (ア) 高屋地域に在住もしくは通学する中学生又は高校生によって組織すること。
- (イ) 高屋地域の中学校及び高等学校と連携し、サポーターへ参加を促進すること。
- (ウ) 図書館サポーターによる選書、特集展示、モニター活動等により、市民の声を活かした運営を展開し、市民に親しまれる図書館となるよう努めること。

(5) 各種施設等との連携及び市民協働

各種施設等との連携や市民協働を通じて図書館における交流の活性化を図ること。

- ア 生涯学習センターや商工会議所との共催事業をはじめ、学校、福祉施設、事業者など多様な施設及び団体と連携し、図書館を活用した交流の機会を創出すること。
- イ 図書館ボランティア活動、生涯学習まちづくり出前講座、イベント・講座など、現在各種機関と連携して実施している事業の継続・充実を図るとともに、市民参画・市民協働による新たなイベントの企画・実施を検討すること。なお、より効率的に事業を実施するた

め、既存の取組みの見直し又は縮減も可能とする。

ウ 市内の学校、文化・学習センター、地域センターなど、各施設との連携を強化し、図書館を活用した講演会・研修会等の事業誘致活動を積極的に行うこと。

4 地域とつながる図書館

地域活動団体等と連携・協力し、地域情報の収集、文化の発信、地域活動の展開、郷土資料の活用等に取り組み、文化活動と地域振興の拠点として、地域とつながる図書館とすること。

(1) 地域活動団体との連携体制

住民自治組織や地域のまちづくり会社をはじめ、各種地域活動団体と連携体制を構築・強化し、地域課題の共有や協働による企画の実施等を通じて、サービスの向上と、多様なニーズへの的確な対応を図ること。

(2) 郷土資料及び地域情報の収集

郷土資料や地域の歴史・文化に関する情報を積極的に収集・発信し、地域の魅力を再発見できる場とすること。

ア 東広島市に関する情報及び近隣地域の情報を、資料形態に捉われず収集・整理・提供すること。

イ 現在は、資料の電子化による永年保存を図るため、クラウド型のデジタルアーカイブシステムであるA D E A Cを導入している。サービス展開方法を変更する場合は、搭載資料を継続利用し、資料を電子化保存に努めること。

ウ 東広島市に関わる地域資料や著作等郷土資料は、通常の流通によらず、頒布される資料を含め、広く出版情報を収集し、場合によって寄贈依頼を行うなど積極的に収集すること。

エ 中央図書館内に設置された三ッ城古墳ガイダンスコーナーを来館者等が見学できるよう、適切に維持管理すること。なお、展示物等に調整や修繕が必要な場合は、所管する市教育委員会生涯学習部文化課と協議し対応すること。

(3) 郷土資料等の活用

郷土資料等を活用し、本市の歴史に関する知識・理解を深めるための行事や学習支援を実施し、市民の地域への愛着を育む取組みを実施すること。

ア 古地図や写真、新聞記事、年表などの視覚資料を活用したイベントなど

イ 郷土の地元の歴史や人物、伝統行事などをテーマにした展示など

ウ 地域の伝承や昔話の読み聞かせなど

エ 東広島市郷土史研究会と連携した歴史講座、ワークショップ、フィールドワークなど

(4) 地域振興・地域貢献に資する活動

ア 館内外にある展示スペースを活用して、郷土資料や市内在住の芸術家等、市民の作品展示し、地域の魅力の情報発信をおこなうこと。

イ 住民自治協議会だよりなど、地域情報を掲示し、市民の情報発信に協力すること。

ウ 地域活動支援隊の成果発表や、文化活動団体等の活動発表を行うこと。

エ 高屋図書館においては、高屋情報ラウンジが招致するまちづくり活動やにぎわいづくりに積極的に連携・協力すること。

(5) 平和・非核兵器都市東広島市としての取組み

本市は、平和・非核兵器都市東広島市宣言を決議している。この趣旨に鑑み恒久平和の希求に資する取組みを実施すること。

- ア 被爆・終戦の記念日、又は広島市平和文化月間等に関連し、企画展示などを通じて平和に関するメッセージ発信や平和学習の機会を創出すること。
- イ 原爆被爆及び平和関連の資料を収集し、展示・開架すること。
- ウ 東広島市市民文化センター２階に設置された東広島市原爆被爆資料展示室（管理者：東広島市原爆被爆資料保存推進協議会、関係所属：総務部総務課）と連携した事業を実施し、戦争・被爆・平和に関する市民の理解を深め、次代への継承と平和文化の醸成を図ること。
- エ サンスクエア児童青少年図書館と東広島市原爆被爆資料展示室の一体構造を踏まえ、平和・被爆関係資料の相互利用や連携企画展示、書籍の寄贈受入れについても検討すること。
- オ 本市における被爆伝承や平和資料のデジタルアーカイブ化とその公開に協力すること。

5 高屋情報ラウンジの運営に関すること

高屋図書館と、駅舎の待合室機能を備えた地域交流拠点である交流センターとが一体となった複合施設として、地域における交流の活性化を図るとともに、学習ニーズに対応し、市民や各種団体が当該施設を活用し、まちづくりに資する活動となるよう運営すること。

(1) 開館及び閉館準備業務

ア 開館作業

開館時間までに、以下の準備を行い、サービスを提供できる態勢を整えること。

- (ア) 施設の開錠及び機械警備の解除
- (イ) 照明、空調等の起動
- (ウ) 施設内の点検
- (エ) 表示の更新、その他利用者を迎え入れるための準備

イ 閉館作業

閉館の周知及び利用者の退館を確認し、整理整頓や機器の停止、点検等の所要の作業を実施するとともに、翌日の開館準備を行うこと。

- (ア) 施設内の巡回及び利用者の退館確認
- (イ) 照明、空調等の電源遮断
- (ウ) 施設の施錠及び機械警備の開始
- (エ) その他閉館のために必要な作業

(2) 高屋図書館との連携

ア 維持管理に係る業務、事務控室、各種設備及び備品は、原則として高屋図書館と共有している。複合施設の特性を十分に考慮し、高屋図書館と連携し、効率的な管理運営を行うこと。

イ 催事やイベント等の開催にあたり、交流センターと高屋図書館交流施設を一体的に使用する場合、その他、経常的な来館者等の利用に影響のある取組みを開催、又は招致する場合は、十分な事前告知を行い、来館者等に十分に配慮し対応すること。

ウ 高屋図書館の地域資料や図書館サポーター等と連携し、地域特性を踏まえた地域情報の発信又はイベントや作品展示等を実施すること。

(3) 交流センターの使用許可

施設の使用の許可等の手続については、東広島市行政手続条例の定めに従い、適正に処理すること。

ア 交流センター使用の受付及び使用許可書の発行

申請書の受付及び使用許可の状況、実際の使用有無について台帳を作成し管理すること。

イ 交流センター使用の制限及び使用許可の取り消しに関すること

関係例規及び利用規定に基づき、適切に対応するとともに、判断が困難な案件は、必ず市教育委員会と連携の上対処すること。

ウ 交流センターの専用使用の調整に関すること

(ア) 交流センターの専用使用には、利用団体の登録を必須とすること。

(イ) 前年度末までに、登録した各利用団体と連絡調整会議等を開催し、年間の事業計画を提出させ、日程を調整のうえ、交流センターの年間使用計画を作成すること。なお、作成した年間使用計画は、作成後速やかに市教育委員会へ報告すること。

(ウ) 年間使用計画において使用の予定がない日時の使用申請については、団体の性格、利用目的、規模、駅待合室利用者への影響を考慮し、市教育委員会と協議の上、使用許可を調整すること。

(エ) 市及び市教育委員会が主催する行事に使用するとき、その他指定管理者が特に必要と認めたときは、前項に関わらず使用申請を受け付けることができるものとする。

(4) 待合室機能の確保

交流センターは、ＪＲ西高屋駅の待合室機能を兼ねていることを踏まえ、駅利用者等に快適な待合室を提供するとともに、行事等の開催や交流センター使用許可に際して十分に配慮すること。なお、必要に応じて、市及び市教育委員会とともに西日本旅客鉄道株式会社と連携を図ること。

(5) まちづくり活動の招致

高屋情報ラウンジにおける地域のにぎわい創出及び文化的交流を促進することを目的として、高屋地域におけるまちづくり会社や住民自治協議会等による、にぎわいづくりや地域振興イベントを招致すること。

ア 招致の対象とする事業

高屋地域のまちづくり会社や住民自治協議会等地域活動団体が、自主的に企画・運営する以下のような事業を招致の対象とする。

【例】

- ・ 地域産業と連携したマルシェ
- ・ 市民参加型の展示企画や文化交流イベント、ワークショップ
- ・ 映像配信型ライブビューイング
- ・ 体験イベント又は体験講座の開催
- ・ チャレンジショップ、テストマーケティング

- ・その他、地域振興に資する活動など

イ 開催条件

- (ア) 当該地域の地域振興に資する、もしくは東広島市の政策目的に適う取組みとする。
- (イ) 事前に、主催者、指定管理者、市教育委員会及び市関係課の三者協議を開催し、事業実施を決定するものとする。

ウ 責任区分

開催に関する包括的な責任は、事業の主催者が負うこととし、指定管理者は、利用者の安全確保や清掃及び原状復帰対応を求めることができる。なお、設備の稼働の確保など会場の提供者としての責任は指定管理者が負うものとする。

エ 広報協力及び利用者周知

事業の開催に際して、館内掲示広報紙等を活用し、周知に協力すること。なお、イベント等により施設の日常的な使用に制限が生じる場合は、十分な事前周知を行うこと。

オ 事前調整・申請手続き

- (ア) 遅くとも事業開催の2ヶ月前までに具体的な内容と事業収支をまとめた企画書を提出させること。
- (イ) 主催者には、指定管理者及び市教育委員会と協議の上、実施内容を踏まえ、各施設の設置及び管理に関する条例に基づく貸出規程の手続き、もしくは東広島市財産管理規則に基づく行政財産の使用許可申請など必要な手続きをさせること。
- (ウ) 必要に応じて、主催者に安全対策や騒音対策の追加条件を付すこと。
- (エ) 実施後は、来場者数、実施内容、効果、事業収支、アンケート等意見など報告書にとりまとめ、指定管理者へ提出させること。

(6) モデル事業の実施

高屋情報ラウンジ及び高屋図書館は、本市図書館のパイロットモデルとなる施設に位置付けている。まちづくり活動と図書館が連携した事業、館内規則の柔軟な運用、設置目的外の自主事業、その他サービス向上を図る取組みなど、先導的な図書館としてモデル事業や実証実験を積極的に当該施設において実施し、他の図書館に展開することを念頭に取り組むこと。

(7) 情報発信及び広報活動

- ア 地域住民をはじめ、市民の利用拡大を図るため、活用促進に資する情報発信及び広報活動に努めること。
- イ 愛称「あったかや」を積極的に活用し、市民に親しまれる施設として発信すること。
- ウ 市広報紙、SNS等を活用し、イベント情報等を周知すること。
- エ 館内掲示、ブックスタンド及びデジタルサイネージを活用し、地域情報や行政情報、イベント及び施設運営に関する情報を発信すること。
- オ 必要に応じて西高屋駅南北自由通路に設置されたデジタルサイネージ（管理者：地域振興部地域政策課）を、まちづくりイベント等の情報発信に活用すること

(8) その他一般的な運営事項

- ア 拾得物や遺失物は、持ち主の特定に努め、返却、保管など所要の措置を講ずるとともに、必要に応じて警察に届け出ること。

- イ 常に清潔な空間の確保につとめるとともに、快適性の向上を図るため、観葉植物等の管理や、BGMを活用した雰囲気づくりなど市教育委員会と協議し取り組むこと。
- ウ 設備及び備品の日常点検を行い、異常を発見した場合には、速やかに市に報告すること。
- エ 他の利用者の迷惑とならないよう利用者のマナー向上を図ること。
- オ 可動式の備品等については、適切な場所に配置するとともに、館内を整備し、良好な環境を確保すること。
- カ 車椅子駐車場を開館時に駐車できるように対応すること。
- キ 不審者の排除や盗難防止等に配慮し、定期的に館内を巡回するとともに、利用者の生命身体に危険を及ぼす行為については、警察への届出など、必要な処置を図ること。
- ク 来館者等からの苦情・要望等に対しては、迅速かつ丁寧に対応し、市教育委員会へ報告すること。
- ケ 来館者へのアンケート調査を実施し、市教育委員会に報告すること。
- コ 市及び市教育委員会の求めに応じて、利用者の統計データ等を作成し提供すること。

6 自主事業

指定管理者は、歳入の確保、施設の有効活用及び利用促進を図るために必要と認められる事業（以下、「自主事業」という）を自ら企画し、積極的に行うことができる。

(1) 業務の区分

図書館等の指定管理における業務種別を次のとおり規定し、次表のとおり区分する。

ア 必須業務

市教育委員会があらかじめ仕様書等で内容等を規定した図書館等の本来目的を達成するために必要不可欠な業務

イ 自主事業

指定管理者が独自に企画し実施する取組みで、必須業務に該当しないが、施設の活性化や地域貢献を目的として行い、利用者サービスの向上、施設の利用促進、収益確保などの効果を目的とするもの

表 図書館等の指定管理における業務区分

名称	定義	区分	内容	実施方針	財源等
必須業務	仕様書等に規定する業務	指示業務	市が具体的に内容を示す業務	仕様発注	指定管理料
		企画提案業務	内容や方法等は、指定管理者が企画提案	性能発注	指定管理料
自主事業	指定管理者の企画責任で行う事業 ※必須業務外	設置目的内の取組み	施設の設置目的の範囲内の取組み	自主企画	自己財源
		設置目的外の取組み	施設の設置目的の範囲外の取組み	自主企画 (目的外使用)	自己財源

(2) 自主事業の実施条件

- ア 施設の本来機能と設置目的を妨げない取組みとすること。
- イ あらかじめ市教育委員会へ自主事業の事業計画書を提出し、了承を得ること。
- ウ 必須業務(指定管理料)と自主事業の経理を区分すること。
- エ 指定管理者の責任と財源において自主的に企画・実施すること。
- オ 財源確保、集客促進、又は利用者サービスの向上に資する取組みであること。
- カ 条例規程の使用許可又は行政財産使用許可など必要な手続きを行うこと。なお、図書館等を施設の設置目的以外で使用する場合は、市教育委員会に行政財産の目的外使用の手続きを申請すること。
- キ 安全かつ円滑、適正な実施に万全を期すること。
- ク 自主事業により、利用者等から実費の料金等を徴収する場合、又は、物販等の対価を得た場合、これを指定管理者の収入とすることができる。ただし、図書館法第17条及び各施設の設置及び管理に関する条例の規定を順守すること。
- ケ 自主事業によって得られた収入は図書館等の管理経費又は施設サービスの拡充に充当すること。
- コ 事業完了後に実施結果を市教育委員会に報告すること。

(3) 自主事業の内容

自主事業の実施は、あくまで指定管理者の発案によるものであるため、必須要件ではないが、積極的に取り組むことが望ましい。市民の読書活動や生涯学習活動の振興等のために、図書館等の特性を活かし、又は施設の剰余空間を活用し以下のような取組みを行うことができる。

【自主事業の主な例】

- ・自動販売機の設置
- ・カフェ等飲食提供又は飲食事業者の招致
- ・商材販売、オリジナルグッズの開発販売
- ・イベント、講座の開催
- ・雑誌スポンサー制度の導入
- ・利用促進・利便性向上施設等の設置

第9 図書館等の施設等の維持管理に関する業務基準

図書館等の施設等の維持管理について、良好な環境及び美観の維持及び安全性、確実性に配慮し必要な措置を講じるとともに、利用者が使用する消耗品等を常に補充し、良好な衛生環境を保持するため、次の業務を行わなければならない。

なお、維持管理業務の詳細については、別添資料1「図書館等の維持・管理の仕様」を参照すること。

1 施設及び設備の保守管理業務

次の事項を遵守し、施設及び設備等の専門的な保守管理を定期的に行うこと。

- (1) 建築基準法に基づき、建築物の適正な維持・保全を実施すること。
- (2) 利用者が施設を安心して利用できるよう、定期的に管理区域内を巡視し、施設の点検、保全を実施すること。
- (3) 日常点検、法定点検、定期点検等を行い、性能及び機能を維持すること。
- (4) 設備等の保守点検、建築物・建築設備等の保守点検、消防設備点検等図書館等の施設等の保守点検は、各種法令等に基づき、遺漏のないよう適切に実施すること。
- (5) 常に正常な状態を維持し、施設を安全かつ安心して利用できるよう、施設の予防保全に務めること。
- (6) 建築物や設備等の不具合を発見した際には、速やかに市教育委員会に報告し、修理、交換、消耗品補充、分解整備等、適切な方法により、迅速に対応すること。
- (7) 保守管理業務の基準については、次のとおりとする。

ア 法定資格者

電気設備及び機械設備等の運転・点検整備業務に次の資格が必要である。

- (ア) 甲種防火管理者
- (イ) 電気主任技術者(3種)
- (ウ) 建築物環境衛生管理技術者

イ 設備管理業務の内容

設備管理業務は関係法令の定めるところに準拠し、主に次の事項を実施する。

- (ア) 備機器の運転操作及び監視
- (イ) 設備の維持管理(日常巡視点検、定期点検、臨時点検、整備、補修)
- (ウ) 設備に関する非常措置
- (エ) 設備関係の測定及び記録
- (オ) 建物、設備の年間管理計画書の作成・実施及び報告
- (カ) 官公庁検査及び改修工事の立会、報告
- (キ) 外注保守機器の定期検査の立会、報告
- (ク) 関係部署との連絡調整
- (ケ) 簡易な営繕作業
- (コ) 電気、水道等の積算メーターの検針・計算書作成
- (サ) 機械室の清掃及び工具類の整理整頓
- (シ) 消耗品の在庫管理

- (ヌ) その他設備管理に係る付随業務
- (8) 建築基準法第12条第2項及び第4項による定期点検を実施すること。
 - ア 建築物の定期点検（3年に1回）
 - イ 建築設備の定期点検（1年に1回）
 - 主に、換気設備、排煙設備、非常用の照明設備、給水設備及び排水設備、防火設備、建築物の昇降機等を対象として実施する。
- (9) その他、施設及び設備の保守管理に関して必要な業務を実施すること。

2 清掃管理業務（中央図書館及び高屋情報ラウンジ）

次に掲げる事項を遵守し、日常及び定期清掃により図書館等の良好な衛生環境の維持と確保するとともに、労働安全衛生規則を遵守し、清掃業務基準を定めて清掃業務を適切に行うこと。

- (1) 業務内容
 - 敷地地内の全施設（駐車場や側溝等の外構を含む。）を対象とする。
 - ア 清掃（床面、壁面、造作物、什器備品、衛生器具等）
 - イ ガラス清掃
 - ウ ごみ処理
 - エ トイレトペーパー及び水せっけんの補充・在庫管理（中央図書館のみ）
 - オ その他施設の美観及び衛生上不快な念を与えないよう清潔を保持すること。
- (2) 清掃業務基準を定め、詳細な清掃箇所及び日常清掃・定期清掃の区分、清掃回数、清掃方法等を提示すること。
- (3) 清掃作業を確実に履行できる人員を配置すること。
- (4) 清掃時間及び清掃頻度は、施設利用者の妨げとならないように行うこと。
- (5) 清掃作業に際しては、身だしなみに十分に留意し、施設利用者に配慮して行うこと。

3 警備業務（中央図書館及び高屋情報ラウンジ）

次に掲げる事項を遵守し、施設内及び周辺部分について、危険箇所の監視並びに火災盗難の予防、不法侵入などの不法行為を防止し、施設の安全の確保を図るとともに、施設の利用者等の生命、財産の安全を確保し、円滑な運営を維持すること。

- (1) 警備方式は、原則として、開館時間中は職員による常駐警備とし、それ以外の時間は機械警備とする。
- (2) 職員による常駐警備業務の内容は次のとおりとする。
 - ア 定期的な施設内外の巡回監視
 - イ 図書館等内の各種設備装置の操作と防犯・防災監視
 - ウ 消防、防火避難設備の外観点検と機能保全
 - エ 不法行為者及び不審者並びに不審車両の早期発見と排除
 - オ 火災の予防及び火災の早期発見と初期消火
 - カ 盗難等の予防と早期発見
 - キ 各扉、防火シャッターなどの開錠、施錠とその点検確認

- ク 鍵の管理
- ケ 拾得物の処理
- コ 緊急事項について、施設責任者への報告、関係機関への通報
- サ その他設備業務のフォロー、利用者への対応、警備事項の報告等
- シ 警報機等の設置

警備に係る機器及び防災・防犯等の監視に係る機器類一式は、指定管理者の費用負担によって導入し、管理・運用を行うこと。なお、機器類の導入に際しては、配置計画を市と協議した上で整備し、指定管理期間終了後は、撤去、もしくは、次の指定管理者に引き継ぐこと。

(3) 警報機器等の機能

設置する警報装置は次の機能を有するものとする。

- ア 建物の窓又はドアの開閉を感知する機能
- イ 施設内への侵入者を感知し、表示する機能
- ウ 火災発生を感知するし、自動火災報知機と連結する機能
- エ 機械装置及びセンサーの破壊、配線の切断等の異常を監視する機能
- オ 警備の開始、解除の操作を行う機能
- カ 警備区域内で発生した異常事態を、監視センターへ電話回線等により自動的に通報する機能

- (4) 現在、市教育委員会が実施している高屋情報ラウンジの機械警備業務は、指定管理移行後は、指定管理者と残契約期間を再契約することを前提に令和12年2月末まで契約しているため、現受注者との再契約により令和8年4月以降の当該業務を引き継ぎ、令和12年3月以降の警備業務は、前2号の規程に基づき指定管理者において実施すること。

4 外構、植栽管理業務（中央図書館）

- (1) 施設の景観保持のため、外構及び植栽等の維持管理を行うこと。
- (2) 植栽は、施肥、消毒、剪定、除草を適切に実施し、景観を損なうことなく育成すること。
- (3) 有資格者等による作業の実施が必要となる場合には、関係法令を遵守すること。
- (4) 作業実施に当たっては、利用者、駐車車両、周辺建築物等に被害が生じることがないように、作業箇所及び周辺の安全確保に留意するとともに、樹木、地被類の損傷にも配慮すること。

5 環境衛生管理業務

- (1) 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、施設内及び敷地内の環境衛生の維持すること。
- (2) ねずみ、昆虫類その他の駆除を適宜行うこと。
- (3) 新型コロナウイルス等の感染症対策を徹底すること。

6 廃棄物処理業務（中央図書館）

- (1) 施設から発生する廃棄物の発生抑制すること。

- (2) 廃棄物の処理及び清掃に関する法律を遵守し、適正に処理・処分を行うこと。
- (3) 東広島市のゴミ分別ルールに沿って適切に分別を行い、可能な限り資源化を図ること。
- (4) 敷地内の不法投棄については、投棄者による処分を原則とし、投棄者が特定できない場合は、指定管理者の責任において処分すること。
- (5) 中央図書館の廃棄物収集は、当該地域における東広島市が指定する廃棄物収集事業者との三者契約となるため、業務執行の前年度中に、市教育委員会等と契約について協議すること。
- (6) 地域館の廃棄物処理については、主たる施設の収集業務基準に沿って行うこと。その費用は市もしくは主たる施設の指定管理者が負担する。

7 駐車場管理業務（中央図書館及び高屋情報ラウンジ）

(1) 混雑の緩和

駐車場及び駐輪場内の車両の混雑を回避するため、混雑が予想される場合は、利用者の安全確保と誘導案内による円滑な出退を行うため、必要数の誘導員を配置すること。

(2) 事故防止等の周知

駐車場及び駐輪場内の事故、車両の盗難、車上荒らし等の発生を未然に防止できるよう注意を促すとともに、該当事案が発生した場合は、被害者に対し警察への届出を促すなど適切な対応を行い、市教育委員会へ報告すること。

(3) 不当な駐車車両の禁止

施設の利用者以外の者が合理的な理由なく駐車場及び駐輪場を使用している場合は、ただちに立ち退かせること。また、放置車両もしくは不審車両等を発見した場合は、必要な措置を講じるとともに、適切に処理すること。

(4) 安全管理措置

必要に応じて、凍結防止や除雪作業等を実施し、駐車場の安全管理に万全を期すこと。

8 修繕業務

- (1) 修繕業務は、協定書に定めるリスク負担に基づき実施するものとし、修繕結果については、別に定める修繕台帳に、写真と併せて詳細を記録し、市教育委員会へ提出すること。
- (2) 予防保全の観点から積極的に修繕及び更新を実施し正常状態を維持するとともに、更新及び交換に際しては、高効率製品の導入によるランニングコストの縮減に努めること。
- (3) 応急的な修繕を行う場合は、修繕方法の検討及び見積作成等を行い、市に協議し、速やかに修繕を実施すること。
- (4) 次年度以降の修繕で対応可能な場合は、修繕内容、必要経費、優先順位等を整理し、計画的に修繕を実施すること。
- (5) 台風、豪雨、降雪、地震等の災害により発生した破損・損壊に対する修繕については、(1)の規定にかかわらず、市教育委員会と協議の上、内容及び費用負担を決定する。
- (6) 修繕等により生じた更新施設等は、すべて東広島市に帰属するものとする。ただし、指定管理者が新たに施設に導入した設備については、指定期間の終了に合わせて市教育委員会と指定管理者とで別途協議する。

9 無線LAN等インターネット接続サービス管理業務

- (1) 市DX推進チームが設置している機器を利用し、無線LAN等インターネット接続サービスを提供すること。なお、機器の運用に要する経費は、指定管理者の負担とする。
- (2) 高屋図書館においては、eスポーツイベント等の利用に際して、有線によるインターネット接続を提供すること。
- (3) 接続障害及び不具合が生じた場合は、原因を調査し、必要に応じて市及び市教育委員会と連携するなど速やかに復旧対応を行うこと。
- (3) その他、市及び市教育委員会と連携すること。

10 備品等の管理に関する業務基準

施設内の備品等を適切な状態に保持し、必要に応じて更新、補充、修繕等を行うこと。ただし、指定管理者の責に帰さない事由により生じた1件100万円を超える修繕については、市教育委員会が行う。

(1) 備品等の管理

- ア 備品の管理は、東広島市物品管理規則（平成21年東広島市規則第26号）に基づき適切に管理すること。
- イ 図書館等の備品のうち市及び市教育委員会が所有しているものは、指定管理者に無償で貸与するものとする。
- ウ 市教育委員会が調達した備品の納入作業（確認、備品シール貼付、収納等）を行うこと。
- エ 備品の運用上必要な消耗品は、適宜指定管理者が購入し適切に管理すること。
- オ 備品の運用に支障をきたさないよう、保守点検を行うこと。
- カ 備品の破損・不具合が生じた場合は、速やかに市に報告し、修繕を行うこと。
- キ 備品台帳を備え、購入及び廃棄等の異動について記録し、市に報告すること。

(2) 備品の新調、更新及び廃棄

- ア 新たな備品が必要となった場合は、原則として指定管理者の費用負担により購入する。
- イ 備品の更新は、原則として指定管理者の負担で行うこと。なお、指定期間終了後は、原則として東広島市に帰属するものとする。ただし、指定管理者が新たに施設に持ち込んだ備品については、指定期間の終了に合わせて市教育委員会と指定管理者とで別途協議する。
- ウ 指定管理料で購入した備品の所有権は、市教育委員会に帰属するものとする。指定管理料以外で調達する備品については、指定管理者の所有とするが、設置についてはあらかじめ市教育委員会に協議すること。
- エ 図書館の運営上必要である備品を購入しようとするとき、又は図書館にある備品を廃棄しようとするときは、あらかじめ市教育委員会に協議すること。

(3) 図書館関係車両の管理

市教育委員会が所有又は貸借契約（リース）している図書館関係車両を指定管理者に貸与する。善良な管理者の注意をもって、貸与車両の維持管理を行うこと。

ア 貸与する車両

名称・車両番号	メーカー	排気量	初年度登録年月	購入・リース費用 (市教育委員会負担)
としよまる号 広島 800 す 6583	マツダ	2,000cc	平成24年2月	1,800万円
としよまる2号	スズキ	700cc	令和7年12月	680万円 (予定:84か月リース)
図書運搬用車両 (出張図書館活用も想定)	マツダ	1,500cc	令和8年度予定	1,200万円 (予定:84か月リース)

イ 移動図書館車両として特殊車両を2台貸与し、出張図書館での活用も想定している図書運搬用車両として、令和8年度中に貸借契約を予定している通常車両1台を貸与する。なお、所有車両の更新は、概ね登録後15年程度を目安に市教育委員会において行う。

ウ 所有車両は、任意保険に加入し、運行に支障をきたさないよう、車検、日常点検及び6か月、12か月点検等を行うこと。また、燃料費、1件100万円未満の修繕費、自賠責保険料その他車両の維持管理に係る経費は指定管理者が負担すること。

エ 貸借契約車両は、任意保険に加入し、運行に支障をきたさないよう、車検、日常点検及び6か月、12か月点検等を行うこと。また、燃料費、1件100万円未満の修繕費、その他車両の維持管理に係る経費は指定管理者が負担すること。なお、自賠責保険料、車検、定期点検、貸借費（リース料）は市教育委員会の負担とする。

オ 破損、不具合等が発生した時には速やかに市教育委員会に報告すること。

カ 事故等が発生した場合は、警察及び消防への連絡など、適切に所要の対応を行うとともに、遅滞なく事故状況等を市教育委員会に報告すること。なお、指定管理者の責に帰すべき事由により、市又は第三者に損害が生じた場合には、指定管理者が自己の責任及び負担において対応するものとする。

11 その他維持管理業務における留意事項

- (1) 各維持管理業務の実施に際しては、利用者の妨げとならないよう配慮すること。
- (2) エネルギーの効率的利用、廃棄物の発生及び光熱水費の抑制、リサイクルの推進等努め、極力環境に配慮すること。
- (3) この仕様書の記載の有無にかかわらず、維持管理業務を遂行するために必要な措置を適切に講じること。
- (4) 中央図書館に設置されている西日本電信電話株式会社の委託公衆電話の維持管理を行うとともに、定期的に公衆電話機から公衆電話料金を回収すること。なお、西日本電信電話株式会社への電話使用料の支払いは指定管理料にて支払うものとし、回収した公衆電話料金及び西日本電信電話株式会社から得られる設置手数料（毎月の設置手数料は電話使用料と相殺されるため、毎月の設置手数料が電話使用料より高額となった場合のみ、その差額分が設置手数料として発生する）については指定管理者の収入とする。

第10 事業実施状況等の管理及び報告

1 事業実施状況の管理及び報告

業務報告書、利用状況報告書等を作成し、市教育委員会へ提出すること。

(1) 日報、月報、各種帳票類の作成及び保管

ア 日報、月報及び各種帳票類を作成し、施設運営及び利用実績を記録すること。

イ 管理運営及び経理状況に関する帳簿類を常に整理し、図書館等に備え置くこと。

(2) 業務報告書（月次）

次に掲げる事項について、月ごとの実績をまとめた利用状況報告書を作成し、翌月の10日までに、市教育委員会に提出すること。

ア 施設等の利用実績（来館者数、利用者数、利用団体数、貸出冊数、予約件数・冊数、レファレンス件数、行事開催実績等）

イ 利用者からの要望・苦情とその対応

ウ 施設等の修繕に関する事項

エ その他市が管理の実態を把握するため必要と定める事項

(3) 事業報告書（年次）

次に掲げる事項について、年度実績をまとめた事業報告書を作成し、年度終了後45日以内（年度途中において指定管理者の指定を取り消された場合には、指定が取り消された日から30日以内）に市教育委員会へ提出すること。

ア 施設等の利用実績（利用者数、利用団体数、貸出冊数、予約件数・冊数、レファレンス件数、行事開催実績等）

イ 管理業務の実施状況（イベント・自主事業の内容）

ウ 利用状況分析報告

エ 収支決算書

オ その他管理の実態を把握するために必要なものとして市教育委員会が指定する事項

2 来館者の意向調査

利用者や地域住民の意見、要望を把握し、管理運営に反映すること。

(1) 来館者アンケートの実施（定期）

ア 来館者アンケートを定期的の実施し、利用者のニーズ、意見及び苦情等を分析及び把握し、記録すること。

イ アンケートの結果と業務改善への反映状況をまとめた報告書作成し、市に提出すること。

(2) 意見箱等の設置

意見箱等を設置し、来館者の意見を把握し、記録すること。

(3) 意見等の反映及び報告

市教育委員会からの運営等に関する意見及び来館者の意向調査の分析によって把握したニーズ等を管理運営に反映し、サービスの向上に取り組むとともに、その結果を市に報告すること。

3 モニタリングの実施

市教育委員会は、指定管理業務の状況を確認するため、次のとおりモニタリングを実施する。
市教育委員会がモニタリングを実施するに当たり、施設の現状等に関する資料作成又は実地調査等への協力を求められた場合は、迅速かつ誠実に対応すること。

(1) 定期モニタリング

市教育委員会は、指定管理者の管理運営業務の実施状況が、市の業務基準を満たし、図書館等の管理運営に係る基本方針に沿ったサービスを提供できているか確認するため、業務報告書等に基づき、定期的にモニタリングを実施する。

(2) 随時モニタリング

市教育委員会は、必要があると認めたときは、事前に指定管理者に通知したうえで施設の維持管理状況及び経理状況に関し報告を求め、実地について調査する随時モニタリングを実施することができる。

(3) 定期モニタリングの公表

市教育委員会は定期モニタリングの結果を市議会に報告し公表するものとする。

(4) 業務の基準を満たしていない場合の措置

市教育委員会は、モニタリングによる実績評価の結果、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、指定管理者に改善等必要な指示を行い、指定管理者は速やかに改善措置を講じるものとする。

4 行政への情報提供協力

(1) 予算関係資料

市教育委員会が図書館等の管理運営に係る予算を措置するために必要とする資料を作成すること。なお、具体的な資料の内容及び提出時期については、別に指示する。

(2) 技術的助言

図書館等の管理運営に関し、レイアウトや備品整備など空間のコーディネート、将来的な整備計画について技術的な助言を行うこと。なお、技術的な支援に際して、指定管理業務の範疇を超える専門的な知識や経費を要する場合は、別途、業務契約を締結するものとする。

5 随時報告事項

施設の管理運営に係る重要事項、利用者からの要望や苦情、トラブル等への経過及び対応については、随時遅滞なく速やかに市に報告すること。

6 事業計画書及び収支予算書の作成

次年度の事業計画書及び収支予算書を毎年度2月末までに作成し、市教育委員会に提出すること。なお、事業計画書の作成にあたっては、事前に市教育委員会と調整をすること。

第 1 1 その他施設の管理運営に関する業務等

1 危機管理に関する事項

(1) 緊急事態等の予防対策

ア 危機管理体制の整備

災害及び事故、事件等の不測の事態（以下「緊急事態等」という。）を想定した体制を整備するとともに危機管理マニュアルを作成し、災害時等の協力体制等を整備すること。なお、作成したマニュアルは、都度市教育委員会に提出すること。

イ 防火管理

図書館等の職員の中から防火管理者を選任し、消防計画の作成及び消防訓練を実施すること。

ウ マニュアルの改善及び訓練の実施

緊急事態等を想定した訓練を定期的に行うとともに、関係機関からの助言・指導等に基づき、危機管理マニュアルの点検及び改善を行うこと。

エ 災害時の対応及び避難所の指定については、別途、市教育委員会の指示に従うこと。

(2) 緊急事態等の対応

ア 緊急事態等が発生又は発生のおそれが生じた場合は、危機管理マニュアルに従って速やかに適切な措置をとるとともに、市教育委員会をはじめ関係機関に連絡通報すること。

イ 施設内の危険及び破損箇所の早期発見に努め、発見した場合は迅速に適切な措置をとること。

ウ 災害発生時における施設利用については、利用者の安全確保を第一に考え、次のとおり対応すること。

(ア) 施設利用前に事象が生じた場合

a 各種注意報発令の場合

気象の状況に注意を払い、急激な気象変化に対しても的確な行動が取れるように備える。この場合は、原則として利用者への連絡は行わないものとし、平常開館とする。

b 台風等による暴風警報発令の場合

(a) 台風等の進路や警報発令時間の予報と開館時間を勘案し、利用者に危険が及ぶと判断される場合は利用を中止し、利用者（主催者）にその旨を速やかに連絡するとともに、掲示により周知すること。

(b) 専用利用に関しては中止と判断し、利用者（主催者）にその旨を連絡する。また、一般利用に関しては直ちに予定を中止し、その旨を掲示により周知する。

c 大雨、大雪、あるいは地震等災害により交通網が麻痺した場合

(a) 図書館等に赴くことが、従事者や利用者にとって明らかに危険が及ぶと判断される場合は利用を中止し、利用者（主催者）にその旨を速やかに連絡するとともに、掲示により周知すること。

(b) 専用利用に関しては中止と判断し、利用者（主催者）にその旨を連絡する。また、一般利用に関しては直ちに予定を中止し、その旨を掲示により周知する。

d 中止の解除

施設使用中止の解除については、基本的に各発令の解除後とする。また、b・cの場合において、解除後も非常事態下にある場合は、専用利用等の休止を認め適宜対応するものとする。

- e a から d の場合において、市教育委員会と指定管理者が協議し安全であると判断した場合は、この限りでない。

(イ) 施設利用中に事象が生じた場合

a 各種警報等発令の場合

全ての利用者に、発令の旨を放送等により確実に伝達し、注意を促す。また、以後の気象状況に注意を払い、急激な気象変化に対して的確な対応がとれるように備える。

b 大雨、暴風等が起こり、災害が予想されるとき

情報収集に努め、利用者に的確に伝達し、安全なうちに利用を中止させ、帰宅を促す。また、状況に応じて危険と判断される場合においては、利用者を施設（屋内）に留めさせ、安全確保に努めること。

c 地震等急な災害が発生した場合

速やかに避難誘導体制を確立し、利用者の安全確保を優先させ、次に情報収集に努め、状況を利用者に的確に伝達するとともに、市災害対策本部と連絡をとり、利用者の帰宅等についての的確な措置をとる。

(3) 事故等の対応

事故等については、直ちに書面にて市教育委員会に報告し、その指示に従うこと。

(4) 感染症対策

感染症防止に努めるとともに、施設の管理及び運営に関するガイドラインを設けるなど、感染症対策に配慮した運営を行うこと。

(5) 急病等への対応

ア 利用者の急病や事故に際しては、AED（自動体外式除細動器）の使用や被害者の保護など応急措置を講じるほか、状況に応じて速やかに医療機関、警察等への通報等適切な対応をとること。

イ 指定管理者の費用負担によりAED一式を設置し、常時使用可能な状態で、管理運用すること。なお、導入に際しては、市教育委員会と協議し内容を決定すること。

ウ 職員が救命行為を実施するために必要な研修の受講等に取り組むとともに、救急医薬品を常備し、必要時においては、利用者等に提供すること。

2 受動喫煙対策

健康増進法（平成14年法律第103号）の趣旨を踏まえ、図書館等は全面禁煙を徹底すること。

3 第三者への委託及び委任

- (1) 指定管理者は、指定管理者業務の全部を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、設備等の保守管理、樹木管理、警備などの個別の具体的業務について、あら

かじめ市の書面による承諾を得た場合は、本業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせることができるものとする。

なお、委託を行う予定がある場合は、事業計画にその旨を記載すること。

- (2) 業務の委託を発注する際には、当該委託先が、業務を実施するために必要な官公署の免許、許可、認定等を有していることを確認すること。また、地域とのつながりや東広島市内事業者の活用について可能な限り配慮すること。
- (4) 契約に当たっては、作業報告書の提出、履行確認及び検査不合格の場合の措置等の事項について、契約書に明記すること。
- (5) 履行確認を実施するに当たっては、作業報告書等により確認を行うこと。なお、日毎に完結する業務（清掃等）については、日毎の作業報告書を提出させることとし、指定管理者は実施日ごとに履行確認を行うこと。

4 保険加入

利用者の事故等に対応するため、原則として次の内容による保険に加入すること。また、図書館等のリスクの分担に基づく指定管理者のリスクに対し、次に示す保険以外にも必要と認める場合には適切な範囲で保険等に参加すること。なお、火災保険（ただし、建物のみ）については、市が加入するものとする。

(1) 施設管理者賠償責任保険

ア 保険の目的

施設等の不備及び管理上の瑕疵があった場合並びに施設側の指導上の過失により、他人に損害を与えた場合（人身事故や物損事故）の管理者が負担する賠償金を担保するもの。

イ 対象施設

人が通常立ち入ることができる施設のすべてとする。

ウ 保障内容

賠償責任の履行を確保するため、指定管理者は次のとおり東広島市の指示する程度以上の損害賠償責任保険に加入するものとする。

人身事故の場合	1 事故につき	1 5 0, 0 0 0, 0 0 0 円
	ただし、1 人	5 0, 0 0 0, 0 0 0 円
物損事故の場合	1 事故につき	1 0 0, 0 0 0, 0 0 0 円

(2) 保険適用事項の連絡調整

ア 利用者の事故等に適切に対処し、事故後の保険適用事項について速やかに東広島市と連絡調整を行い、事故処理に際しては必要な協力を積極的かつ主体的に行うこと。

イ 施設・設備の不備及び管理上の瑕疵があった場合並びに施設側の指導上の過失により、他人に損害を与えた場合（人身事故や物損事故が発生した場合）の管理者が負担する賠償金を担保する保険については、市民総合賠償補償保険の適用を受けることとなるため、事故が発生した場合には事故に適切に対処した後、速やかに市へ連絡をとること。なお、保険の手続は市が対応することとする。

5 施設の目的外使用

- (1) 図書館等の設置目的以外の設備等を設置しようとする場合は、東広島市公有財産管理規則に基づく行政財産の目的外使用の許可を受けなければならない。
- (2) 目的外使用許可期間中において市が公用もしくは公共用に供するため使用の停止を命じたときは、指定管理者は、速やかに機器及び備品等を撤去し、現状に回復しなければならない。なお、この使用停止に伴って、指定管理者が損害を受けたとしても市はその損害を一切補償しない。

6 業務を実施するに当たっての留意事項

業務の実施に当たっては、次の項目に留意し、円滑に実施すること。

(1) 守秘義務

業務上知り得た内容を第三者に漏らしたり、自己の利益のために利用したりしてはならない。なお、指定期間が終了した後又は従事者がその職を退いた後も同様とする。

(2) 市教育委員会からの指示等への対応

市教育委員会から、図書館等の管理運営及び現状等に関する調査又は作業の指示等があった場合には、迅速、誠実かつ積極的な対応を行うものとする。その他、市が実施又は要請する事業への参加・支援・協力・実施を積極的かつ主体的に行うものとする。

(3) 監査

市教育委員会は、図書館等の管理運営に係る業務に関する監査を次のとおり実施する。

ア 定期監査

市教育委員会は、指定管理者の業務実施状況が、業務基準を満たし管理運営に係る基本理念に沿ったサービスを提供できているか確認するため、指定管理者から提供された事業報告書及び管理運営月報等により定期監査を行うことができる。

イ 随時監査

市教育委員会もしくは監査委員が必要と認めるときは、事前に指定管理者に通知したうえで施設の維持管理状況及び経理状況に関し報告を求め、実施について調査する随時監査を行うことができる。

ウ 監査に対する協力

市教育委員会が定期監査もしくは随時監査を実施するに当たり、施設の管理運営及び施設の現状等に関する資料作成及び実施調査等を求められた場合には、迅速かつ誠実な対応を行うこと。

(4) 情報公開

業務を行うに当たって保有することとなった情報の公開については、東広島市情報公開条例の理念を尊重し、保有する文書の公開に努めなければならない。

(5) 文書の管理及び保存

業務の執行に当たり作成し、又は取得した文書等については、「東広島市教育委員会文書事務取扱規程（平成20年教育委員会訓令第1号）」を参考に、次の事項に留意し、適正に管理・保存すること。

ア すべての文書を適正かつ迅速に取り扱い、常にその処理経過を明らかにし、事務が能率的に処理されるよう努めなければならない。

イ 散逸、汚損等のないようにするとともに、適正かつ円滑な処理を行うこと。

ウ 施設の管理運営に関する文書及び帳票類は、指定管理期間中は、市教育委員会から請求のあった際は、速やかに提示できるよう適切に保管し、指定期間終了時に市教育委員会へ引き継ぐこと。

(6) 経理の管理

金銭の管理、出納記録、契約等に当たっては、処理規則等を設けて不正、不適切な処理が行われないよう管理すること。なお、指定管理者としての業務に係る会計については、他の会計と区分して経理し、会計帳簿を設け管理すること。

(7) 原状回復

指定管理者は、その指定の期間が終了したとき、もしくは管理業務の全部もしくは一部の停止を命ぜられたときは、その管理をしなくなった施設及び設備を速やかに原状に回復しなければならない。ただし、市が認めた場合は、この限りではない。

(8) 各種規定等の手続

施設の管理運営に関わる各種規定等を作成する場合、もしくは指定期間中に管理運営内容を変更する場合には、あらかじめ市教育委員会と協議を行うこと。法令等に基づき関係機関への届出等が必要な場合には、市教育委員会の承認を得て、指定管理者が届出を行うこと。

(9) 休館時の対応

複合施設において、主たる施設が休館している時に緊急で対応が必要になった場合は、あらかじめ市教育委員会が指示する連絡先に連絡すること。ただし、即時対応ができない場合もある。

(10) 文書の署名

図書館名で発行する文書は「東広島市立図書館指定管理者〇〇」の名義及び印により発行すること。また、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。

(11) 社会的信用の維持

図書館等の管理運営に係る業務の適切な遂行はもとより、指定管理者自体の組織内における財務状況の悪化や職員の不正な行為など著しく社会的信用を失う行為等により、指定管理者としてふさわしくないと社会的に非難されることのないよう自らが取り組むこと。

(12) 疑義の解決

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定めのない事項又は疑義が生じた場合については、市教育委員会と協議し、決定するものとする。

別添資料 1

図書館等の維持管理の仕様

施設及び附属設備に係る維持・管理業務は、次のとおり行うこととする。

区分	業務種別	業務内容、対象物	仕様、条件等	頻度（標準）
施設管理業務	統括管理業務		ア 要員に対する保安管理、安全教育等の実施 イ 業務日誌の作成・報告 ウ 必要に応じ現場会議への出席 エ 官公庁検査の立会、報告及び手続代行 オ 火災、地震、事故発生時などの緊急時の指揮・監督 カ 保守点検作業状況の確認 キ 物品等の管理業務 ク 業務計画の立案	毎日 ク 年1回以上
	総合案内受付業務	職員による窓口業務		毎日
	屋外点検業務	屋根、外壁、屋上、屋外階段等	ア 施設の損傷等の異常を点検 イ 施設の機能等の定期点検	ア 随時 イ 年1回以上
	設備業務 電気設備 空調設備 暖房設備 冷房設備 換気設備 給排水設備 消防設備 衛生設備 等	設備機器の運転操作及び監視、イベント対応の実施	ア 電気設備、空調設備及び給排水衛生設備関係等の運転操作及び監視 イ 防災、防犯設備関係の機能管理 ウ 建築設備の機能確認 エ 昇降機設備の運転監視	毎日
		設備の維持管理（日常巡視点検、定期点検、臨時点検、整備、補修）	ア 日常点検、保守 イ 定期点検、保守 ウ 軽微な営繕、補修 エ 事務管理業務 オ 保安業務	ア 毎日 イ 設備によるが、通常年1回～2回 ウからオ 随時
		設備に関する非常措置		随時
		設備関係の測定及び記録	ア 日誌（運転日誌、作業日誌） イ 設備関係図面（配線図、平面図、系統図等） ウ 設備機器台帳 エ 什器、備品、消耗品台帳 オ 設備点検記録、測定記録 カ 高熱水検針記録 キ 事故発生記録 ク 改修工事記録 ケ 定期点検整備報告書 コ 検査証・許可書に関する書類 サ 各設備に関する取扱い説明書 シ その他の報告書等	随時
		建物等の年間管理計画書の作成、実施及び報告		年1回
		官公庁検査及び改修工事の立会、報告		随時
		外注保守機器の定期検査の立会、報告		随時
		関係部署との連絡調整		随時
		簡易な営繕作業	建物内外の照明器具の球交換、各施設の手回り工具で可能な修理ほか	随時
		電気、水道等積算メーターの検針・計算書作成		随時
		機械室の清掃及び工具類の整理整頓		随時
		消耗品の在庫管理		随時
		貸出備品の確認		随時
		その他設備管理に係る付随業務		随時

	建築物環境衛生管理業務	施設全部	ア 空気環境測定 イ 害虫駆除 ウ 雑排水槽清掃 エ 照度測定 オ 残留塩素測定 等	ア 年6回 イ 年2回 ウ 年2回 エ 年2回 オ 週1回
清掃業務	清掃（床）	(床の材質) ア ビニル床タイル イ ビニル床シート ウ ゴムタイル エ タイルカーペット オ 磁器タイル	(日常清掃) ア 掃除機等による除塵 イ 水拭き又は洗剤拭き ウ カーペットクリーニング エ 補修 オ その他 (定期清掃) 洗浄、ワックス塗布（剥離・塗り）その他	(日常清掃) 毎日 (定期清掃) 洗浄、ワックス塗布（箇所による）等は毎月1回以上 洗浄、ワックス剥離・塗りは年1回以上
	清掃（床以外）	ア 便所 イ 給湯室 ウ ごみ箱 エ 照明器具 オ 壁 カ その他	(日常清掃) 除塵、トイレトペーパー及び水せ っけん等の各種消耗品の補充、ごみ、 汚物等の収集その他 (定期点検) 洗浄、拭きその他	(日常清掃) 毎日 (定期点検) 毎月1回以上
	清掃（屋外）	ア 外壁 イ 建物周囲 ウ 駐車場・側溝 エ その他		随時 側溝清掃は年2回以上
	清掃（ガラス）	ガラス	洗浄その他	年6回
	塵芥処理	塵芥の収集等		週4回
	その他	ア 作業日誌の作成 イ 異常、破損等の発見 時の届出		毎日
警備保安業務	常駐警備	巡回、受付、施開錠、点検、管理補助業務（駐車場の安全管理等）	施設内の各種施設・設備の監視、機能保全 犯罪その他の危険の予測、排除ほか	毎日
	機械警備	防犯、防災監視 設備遠隔監視緊急対応		毎日
植栽管理		建物及び敷地の周辺部分	外構及び植栽等の維持管理 植栽の施肥、消毒、剪定、除草等	随時
一般廃棄物処理		一時保管場所への搬出		随時
維持修繕		施設及び設備の維持修繕、工事（大規模修繕を除く。）		随時

別添資料 2

図書館等に係る管理業務一覧

	業務名	区分
1	防火管理業務 (施設等及び市有物品の維持業務)	各施設の設置及び管理に関する条例第5条第2項第3号に規定する業務
2	消防設備点検業務 (施設等及び市有物品の維持業務)	
3	建築設備保守点検業務 (施設等及び市有物品の維持業務)	
4	防火設備保守点検業務 (施設等及び市有物品の維持業務)	
5	電気工作物保守点検業務 (施設等及び市有物品の維持業務)	
6	自動ドア保守点検業務 (施設等及び市有物品の維持業務)	
7	エレベーター保守点検業務 (施設等及び市有物品の維持業務)	
8	空調設備機器保守点検業務 (施設等及び市有物品の維持業務)	
9	ねずみ昆虫等防除業務 (施設等及び市有物品の維持業務)	
10	施設等及び市有物品の保守点検業務 (施設等及び市有物品の維持業務)	
11	施設等の清掃業務 (施設等及び市有物品の維持業務)	
12	建築物環境衛生管理業務 (施設等及び市有物品の維持業務)	
13	施設等の警備業務 (施設等及び市有物品の維持業務)	
14	施設等の巡視業務 (施設等及び市有物品の維持業務)	
15	外構、植栽管理業務 (施設等及び市有物品の維持業務)	
16	施設等及び市有物品の修繕業務	
17	上記業務の実施に必要な業務	
18	上記業務の実施に必要な許認可の取得	
19	上記業務の実施に必要な業務の委託等	
20	その他上記業務の実施に付随する業務	
21	利用者、来場者の安全対策業務	各施設の設置及び管理に関する条例第5条第2項第1号及び第2号並びに第4号に規定する業務
22	利用者ニーズの把握等に関する業務	
23	図書館等の広報に関する業務	
24	市の各種施策に協力する業務	
25	市との連絡調整及び事業報告等に関する業務	
26	図書館等指定管理者募集要項（管理業務仕様書を含む。）に記載の業務	
27	指定管理者が提出した指定管理者指定申請書に記載のある業務	
28	上記業務の実施に必要な許認可の取得	
29	上記業務の実施に必要な業務の委託等	
30	その他上記業務の実施に付随する業務	
31	その他市及び市教育委員会が必要と認める業務	

別添資料 3

管理業務の実施に係る法令等一覧表

1 資格を必要とする業務

資格の名称	内 容	根拠法令等
防火管理者	施設等の防火管理業務の実施	消防法

2 施設等の管理に係る法定業務

業務の名称	内 容	根拠法令等
防火管理業務	消防法に基づく防火管理者の指導のもと実施する。	消防法
消防用設備点検報告業務	消防法に基づく消防用設備及び防火対象物等の保守点検、対応、消防署への報告等を行う。	
建築設備保守点検業務	建物内に設置された設備等の機能と安全性を維持するための各種点検を行うこと。	消防法、建築基準法、労働安全衛生法等
防火設備検査業務	建築基準法に基づく防火設備の定期点検及び報告等を行う。	建築基準法
エレベーター保守点検業務	建築基準法に基づく定期点検をはじめ、運転監視盤の点検、清掃等を行うこと。	
建築物定期点検業務	建築基準法に基づく定期点検業務（調査及び報告）3年に1回	
電気工作物保守点検業務	電気事業法で定める保安規定を遵守し、受変電設備の運転操作や監視、配電設備や負荷設備の操作、監視を行うこと。	電気事業法
建築物環境衛生管理業務	空気環境や照度など、施設の衛生的環境を確保すること。	建築物における衛生的環境の確保に関する法律
ねずみ昆虫等防除業務	衛生管理のため、防除・駆除を行う。	
一般清掃業務	良好な環境の維持と施設の保全すること。	
警備保安業務	監視及び施設内整理、火災、盗難等の予防、その他不測の事態に対する迅速な処置を行う。	警備業法

注 上記のほか各種法令等を遵守の上、管理業務を適正に行うこと。

別添資料 4

リスク及び責任分担一覧表 (甲：東広島市、乙：指定管理者)

リスク・責任区分			リスク・責任内容		負担者		備考
					甲	乙	
共通事項	不可抗力		甲又は乙の行為とは無関係に外部から生じる障害で、通常の予防では防止し得ないもの（風水害、地震等）	施設等の復旧	○	△	注 1
				応急措置 施設等の復旧が完了するまでの管理業務の実施への影響		○	
	制度関連	法制度	法制度の新設、変更等に伴うもの	施設等の設置基準の変更により施設等の新設又は改築を要するもの、関係条例の整備	○		
				管理基準の変更による管理コストの増加	○	△	注 2
				上記以外		○	
		許認可取得	上記に伴う新たな許認可等の取得	施設等の設置に伴うもの	○		
				上記以外		○	
		税制度	税制度の新設、変更に伴うもの	指定管理、運営、管理条例に影響を及ぼす法令又は税制度の変更・新設	○		
	法人に影響を及ぼすもの（法人税等）				○		
	社会	住民対応	想定外の住民運動、訴訟など	施設等の設置に係るもの	○		
				上記以外	△	○	注 3
		環境問題	想定外の周辺地域への環境問題（水質悪化、騒音など）	施設等の設置に伴うもの 施設等の設置に係る瑕疵に伴うもの	○		
				上記以外	△	○	注 3
	上記に伴う管理業務の中断・中止	甲の責めによるもの（甲の債務不履行、施設の廃止等）			○		
		乙の責めによるもの				○	
維持管理業務	運営開始遅延	管理業務開始の遅延	規程整備等の遅延に伴うもの	○			
			運転資金確保、開業準備等の遅延に伴うもの		○		
	計画変更	管理業務の内容	甲による新たな施設整備に伴うもの	○			
			上記以外		○		
	施設の瑕疵	施設等の設置瑕疵に伴うもの			○		
	維持管理水準	提供サービス水準の維持				○	
	維持管理コスト	維持管理コストの増大・減少	甲の責めによる業務内容の変更に伴うもの	○			
			上記以外（物価・金利の変動等）		○		
	施設等損傷リスク	事故・火災等によるもの（甲の責めによるものを除く。）			△	○	注 4
		劣化によるもの（置替え、電球交換等）				○	
	物品更新	物品の更新	甲の設置した備品		○		
			甲の設置した消耗品		○		
			上記以外		○		
	修繕費	大規模修繕			○		注 5
		小規模修繕				○	
その他	利用者	利用者等とのトラブル				○	
	事故	利用者等の交通事故等	甲の施設等の設置瑕疵に係るもの	○			
			上記以外		○		
	盗難紛失	物品の盗難、紛失等				○	注 6
	営業	営業に伴うトラブル、事故等				○	
イベント	イベント実施に伴うトラブル、事故等				○		

注 1 基本的に甲が負担するが、乙によって設置された設備及び備品については、協議事項とする。

注 2 基本的には甲が負担するが、乙の管理業務の簡易な見直しで対応できる場合は、乙が行うものとする。

注 3 基本的には乙が対応するが、甲に報告し、甲の指示を受けるものとする。

注 4 基本的には乙が対応するが、建物の火災保険の加入は甲が行う。

注 5 基本的には甲の負担とするが、事前に甲に相談した上で承諾を受けた場合に限り、乙による修繕も認める。大規模修繕は費用が100万円以上のものとし、これに該当するか否かは、個別に甲が決定する。

注 6 乙は、自己の責任において、各種保険の加入等の対策をとるものとする。

