

豊島区立図書館 指定管理者業務基準書

(駒込図書館・上池袋図書館・
池袋図書館・目白図書館
池袋第三区民集会室・
目白第一区民集会室)

令和 7 年 6 月

豊島区教育部図書館課

< 目 次 >

I 総則

1	施設の設置目的	1
2	豊島区立図書館運営の指針	1
3	施設の開館時間及び開館しない日	2
4	指定管理者の執行体制の整備等	2
5	事業計画の提出等	3
6	その他	4

II 指定管理者の責務等

1	信用失墜行為の禁止	5
2	個人情報の保護	5
3	業務従事者の就業規則等	6
4	災害避難訓練及び災害時の対応	6
5	損害賠償責任	6
6	業務の引継ぎ	6
7	業務上知り得た情報の秘密保持	6
8	業務に関する書類の取扱い	7
9	委託の禁止	7
10	その他	7

III 図書館事業の実施に係る業務

1	利用登録・変更等業務	7
2	図書館資料管理業務	7
3	窓口サービス等業務	9
4	貸出・返却等の処理	10
5	館内整理日の業務	11
6	幼稚園・学校等支援業務	11
7	企画事業	13
8	視覚障害者サービス（上池袋図書館）	14
9	上池袋図書館開館準備作業	14

IV 施設・設備の維持管理業務

1	開館・閉館及びその準備	15
2	館内巡回	15
3	施設管理	15

4	施設・設備の保守点検・修繕工事	1 6
5	危機管理業務	1 6

V 業務の評価

1	自己評価	1 7
2	モニタリング	1 7

VI その他の留意事項

1	保険への加入	1 7
2	その他	1 7

I 総則

1 施設の設置目的

(1) 地方自治法に基づく公の施設

豊島区立図書館及び区民集会室は、地方自治法に基づく公の施設（地方自治法第24条第1項）であり、正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを拒んではならず、また、住民が公の施設を利用することについて、不当な差別的取扱いをしてはならない。

(2) 図書館法に基づく公立図書館

豊島区立図書館は、図書館法に基づく公立図書館であり（図書館法第2条第2項）、図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、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施設であり（同法第2条第1項）、もって地域住民の教育と文化の発展に寄与することを目的とする（同法第1条）。

(3) 条例・規則の設置

①豊島区立図書館は、上記の施設目的を実現するため、豊島区立図書館設置条例に基づき、豊島区立中央図書館他6館の地域図書館を設置し、豊島区立図書館の管理運営等に関する規則に基づき運営するものである。

②豊島区立区民集会室は、豊島区立区民集会室条例に基づき設置され、豊島区立区民集会室条例施行規則及び豊島区立区民集会室の管理運営に関する要綱に基づき運営するものである。

2 豊島区立図書館運営の指針

豊島区立図書館は、多様な役割を持つ新たな図書館として、本の貸出・閲覧の場としてだけでなく、居場所や交流の場を含め、誰もがそれぞれのスタイルで快適に利用できる文化振興、生涯学習及び地域コミュニティの拠点となることを目指している。同時に、令和7年度より図書館課が教育部に移管したことにより、豊島区立小・中学校図書館との新たな連携が求められ、その目的を達成することも必要である。

地域図書館においては、これらの目的を達成するため、それぞれ各地域の地域文化を表象する特色をもった蔵書構成でアピールしており、駒込図書館の「さくら」、巣鴨図書館の「中山道」、上池袋図書館の「鉄道」、池袋図書館の「アジア」、目白図書館の「赤い鳥文庫」、千早図書館の「横山光輝」とそれぞれに特色づくりに努めている。

このような地域の文化や特色を基軸とした図書館運営を、資料収集のみならず、展示や企画事業を含めた図書館運営全体に反映させて運営していく必要があり、上記のテーマに加え、地域の歴史や文化、産業などの地域の特色をとらえた資料整備による特色ある図書館づくりを、指定管理者の協力のもと、今後も継続、発展させていくべきものとする。

3 施設の開館時間及び開館しない日

(1) 開館時間

- ① 月曜日から金曜日まで 午前9時から午後7時まで
- ② 土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日（以下「国民の休日」という。） 午前9時から午後6時まで
- ③ 区民集会室は、図書館の開館している日の午前9時から午後9時30分まで（日曜日は午後5時まで）

(2) 開館しない日

- ① 休館日 月1回（第1月曜日：池袋図書館、目白図書館）
（第1火曜日：駒込図書館、上池袋図書館）
- ② 館内整理日及び特別整理期間
 - （ア）館内整理日 毎月第4金曜日（但し、その日が国民の休日にあたる場合は別に定める日）
 - （イ）特別整理期間 5日以内（実施にあたっては、中央図書館長の承諾を得ること）
- ③ 年末年始 12月29日から1月4日まで（但し、1月4日は館内整理日とする。）

4 指定管理者の執行体制の整備等

(1) 館長等の配置

- ① 図書館及び区民集会室の業務運営を円滑に進めるために、職員を指揮監督し、区もしくは近隣住民など対外的な責任体制を明確にするために館長を配置すること
- ② 館長の不在時等に対応するため、副館長もしくは館長代理等適宜責任体制を補完できる体制を整えること
- ③ 館長等（副館長、館長代理等を含む）には、一定の図書館経験を有し、マネジメント能力やリーダーシップ能力を備えた人材をあてること
- ④ 館長は正規職員を配置すること
- ⑤ 館長等責任者の職務は以下のとおり
 - （ア）区との連絡調整、業務報告等の提出・報告
 - （イ）業務計画や窓口の混雑状況等に応じた業務従事者の人員配置
 - （ウ）業務従事者に対する作業指揮・監督
 - （エ）業務従事者に対する指導・教育
 - （オ）施設管理に関する業務指揮
 - （カ）危機管理事態発生時における応急対応指揮

(2) 人材の配置

- ① 司書資格等本業務に適した専門知識及び一般常識を兼ね備え、基本的なビジネス・マナー等を有した職員を配置すること
- ② 司書資格を有する者を配置人員全体の50%以上を確保すること

(3) 配置職員に対する教育・訓練

- ① 業務運営を開始するにあたっては、配置職員に対する十分な教育訓練を指定管理者の責任において実施するとともに、業務開始後も、業務に必要な教育訓練を随時実施して職員の資質向上に努めること
- ② 当館の業務運営に係る情報や知識は、配置職員が、業務運営を開始する前に前任者等関係者から十分な引継ぎを受けて修得し、業務運営開始後に遺漏のないようにすること

(4) 備品等の無償供用

業務従事者の机及びロッカー等については、受託期間中無償で供用する。

5 事業計画の提出等

(1) 提出書類

- ① 年度事業計画書（事業計画書、収支計画書）
- ② 年度事業報告書（管理業務の実施状況、施設の点検結果、施設の利用状況、収支報告書）
- ③ 月間事業計画書（事業計画書、収支計画書）
- ④ 月報（統計報告、事業実施報告、事件事故の発生状況等）
- ⑤ 従事者名簿
- ⑥ 業務日誌
- ⑦ その他（利用者満足度調査結果等）

上記①～④は、指定管理業務と自主事業を区分し、計画書と報告書が対比できる形式で作成すること

(2) 提出及び報告

- ① 年度事業計画書
年間事業計画書は年度開始前に速やかに提出すること
- ② 年度事業報告書
実績に係る報告書は年度終了後50日以内に提出すること
- ③ 月間事業計画書
当該月の前月25日までに提出すること
- ④ 月報
実績に係る報告書は翌月10日までに提出すること
- ⑤ 従事者名簿
年度開始後速やかに提出し、その後変更があるときに変更の届け出を提出すること
- ⑥ 業務日誌
毎月の月報に添付し提出のこと

⑦ その他

統計資料、調査資料等は、その都度指定した期限内に提出すること

(3) 運営状況の随時報告

区が指定管理者に、本業務の実施状況に関する報告を求めたとき及び重大な事件・事故が発生したときには、速やかに区に報告する等対応すること

6 その他

(1) 区との連絡調整

- ① 指定管理者が作成する指定管理館のホームページを更新する際には区に報告すること
- ② 情報誌等を発行する際には、区の承諾を得ること
- ③ 中央図書館及び地域館との図書館連絡調整会議に出席し情報共有を行うこと

(2) 図書館電算システムの運用

システムの運用については、「図書館システム利用マニュアル」によって行う。図書館電算システムに必要なコンピューター端末、付属機器、通信回線については、区が無償提供する。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。

- ① システムの運用に関して、中央図書館との間で連絡、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、当該担当者は中央図書館が主催する研修会等に必ず出席すること
- ② システムの運用については、法令及び区の条例、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、豊島区個人情報保護条例等の規程を遵守すること
- ③ 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中央図書館に提出すること。図書館のシステム管理者が、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
- ④ システムに障害が発生した場合は、中央図書館に連絡し、必要な対応及び調整を行うこと
- ⑤ 指定管理者固有事務を行うコンピューター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。
- ⑥ 図書館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
- ⑦ システム用機器を移動、配置換えする場合は中央図書館と協議すること

(3) 公共施設予約システムの運用

- ① インターネット接続が可能なパソコンを用意し、公共施設予約システム管理ツールをインストールすること
- ② 公共施設予約システム管理ツールより職員用アカウントを作成すること
- ③ 利用料金のキャッシュレス決済による支払いに対応すること

Ⅱ 指定管理者の責務等

1 信用失墜行為の禁止

地方自治体の設置する公共施設の運営に従事するという自覚を常にもって、区の信用を棄損、失墜させる行為をしないよう十分な注意を払って業務を遂行し、行動すること

2 個人情報の保護

(1) 関係法令等の遵守

指定管理者は、個人情報を適切に管理し、またそのための管理体制を整えること

(2) 取り扱う個人情報の範囲等

指定管理者が業務を運営するに当たっては、次に掲げる個人情報に限り取り扱うことができるものとし、当該個人情報以外の個人情報の収集、保有、使用その他の取り扱いをしてはならない。

① 業務運営処理のために区から提供される次の個人情報

氏名、住所、生年、性別、電話番号、利用者番号、メールアドレス及び資料の貸出や予約に関する事項

② 防犯カメラにより記録された画像情報

③ その他業務運営のために必要となる個人情報で、収集に当たって事前に区と協議し、その承認を得たもの

(3) 個人情報取扱い責任者の届け出

指定管理者は、受託業務に係る個人情報を取扱う責任者及び担当者の氏名を、あらかじめ区に報告するものとする。

(4) 目的外使用の禁止

指定管理者は、第2条第1項各号に掲げる個人情報（以下「取り扱う個人情報」という。）を受託業務の目的以外の目的に使用してはならない。

(5) 外部提供の禁止

指定管理者は、取り扱う個人情報を第三者に提供してはならない。

(6) 保存文書の取扱い

池袋図書館の閉架書庫には、区の文書が保管されていることを留意し取扱いには細心の注意を払うこととする。なお、事前に連絡し、区の職員による閉架書庫にある文書の持ち出し等を行う場合がある。

(7) 監査等に応じる義務

区は、指定管理者が管理する施設等について立入検査及び調査その他の監査等を含む実地検査を実施することができるものとする。実地検査の一環として、指定管理者の作業の管理体制及び実施体制や個人情報の管理の状況について少なくとも年度ごとに1回以上確認するものとし、指定管理者はこれに応じるものとする。

(8) 個人情報の取扱状況の報告

乙は、指定管理期間中において、個人情報の取扱いの遵守状況について「個人情報取扱状況の確認書（書面検査）」（様式4）により年に一回、甲に報告しなければならない。

3 業務従事者の就業規則等

指定管理者は、就業規則、服務規程等を整備し、業務従事者等の管理監督に努めることとし、その内容は事前に区に届けること（服装（注1）及び名札（注2）の着用等）

（注1）利用者に不快感を与えることがないように、図書館職員にふさわしい清潔感のある服装とすること

（注2）名札には、指定管理者名と館長等の責任者にあつてはその旨を明示すること

4 災害避難訓練及び災害時の対応

指定管理者は、責任者に法的に義務付けられている防火管理者の選任と消防計画を策定し、定期的に災害避難訓練を実施して不測の事態に備えるとともに、消防署等関係機関に必要な書類を提出すること。また、災害発生時には速やかに利用者の避難・誘導等を行い、安全、適切に避難させること

なお、帰宅困難者対策として職員用の備蓄用品を用意すること

5 損害賠償責任

指定管理者及び業務従事者が故意又は過失により、区又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。また、本件業務遂行に際し、指定管理者及び業務従事者が損害を受けた場合、区の責に帰する場合を除き、区は賠償責任を負わない。

そのため、指定管理者は、施設の管理、運営に起因する賠償に対応するため、施設賠償責任保険に加入するものとする。

6 業務の引継ぎ

指定管理者の変更等があった場合には、後任者への業務の引継ぎにあたっては、最大限の協力をし、責任をもって引き継いで、次年度の業務運営に支障をきたさないようにすること

7 業務上知り得た情報の秘密保持

指定管理者及び業務従事者等は、業務上知り得た情報を、第三者に漏洩、開示してはならない。第三者には関係業界や団体も含む。

また、業務上知り得た情報を、本請負業務遂行以外の目的に使用してはならない。これらのことは、本契約終了後においても同様とする。

8 業務に関する書類の取扱い

指定管理者は、業務に関する仕様書、区が提供する資料等の関係書類を、区の許可なしに履行場所以外に持ち出し複写したりしてはならない。

9 委託の禁止

業務は原則として指定管理者自身が実施するものとし、専門的な技術や特定の資格を要する業務については、事前に区の承諾を得たうえで第三者に委託することができる（管理業務の全部あるいは主要な部分を第三者に委託することは不可）。区は必要に応じて再委託事業の職員構成や再委託先の雇用条件等を審査する。

10 その他

その他、業務遂行上当然必要な事項は、誠実に履行するとともに、業務上仕様書の変更を必要とする場合、及び上記以外に協議事項がある場合は、双方協議の上決定するものとする。

Ⅲ 図書館事業の実施に係る業務

1 利用登録・変更等業務

（1）利用登録業務

- ① 個人登録：本人の申し出に基づき、本人確認を行ったうえで、利用登録を行い、利用カードを発行する。
- ② 団体登録：団体代表者等の申し出に基づき、代表者の本人確認や必要な手続きを行ったうえで、利用登録を行い、利用カードを作成する。

（2）登録内容の変更・削除等

- ① 氏名、住所、電話番号の変更の申し出があった場合は、本人であること、必要な書類で申し出内容が真正であることを確認のうえ、登録内容の変更処理を行う。
- ② 本人より利用終了の申し出があった場合、その他利用登録削除の申し出があった場合は、登録データを削除する。
- ③ 本人より紛失の申し出があった場合、本人が希望する時は他者が利用できないように紛失登録の処理を行う。

（3）利用カードの再発行

本人より、利用カード再発行の申し出があった場合は、本人確認を行ったうえで、利用カードの再発行を行う。

2 図書館資料管理業務

（1）図書資料の一次選定業務（選書事務）

- ① 各館の図書資料の選定作業（基本的には毎週1回）の補助資料として、提出期限ま

でに購入希望リストを地域中心館に提出する。(指定管理者の運営する図書館の図書資料は、希望リストを地域中心館で調整した後、地域中心館及び中央図書館の職員で構成する選書会議で購入の決定を行います。)

- ② 希望リストの提出は、1週間の作業サイクルで行うものとする。
- ③ 資料の希望リストは、豊島区立図書館資料収集要綱及び豊島区立図書館資料選定基準に基づき、各館の蔵書構成、利用希望状況、特色ある図書館づくりの方針等をふまえて作成するものとする。
- ④ 選書会議により各館への購入が決まった資料については、定められた日に発注処理し、納品時に納品リストで発注図書の納品を確認する。

(2) 配架

- ① 新着資料、受入済資料、返却資料、展示終了資料を所定の書架に配架する。
- ② 配架資料のうち、汚破損資料は、必要な修理、補修を行ったうえで配架する。

(3) 雑誌・新聞・官報等の整理

- ① 受け入れた雑誌に必要な装備をして配架する。
- ② 一定の期間を過ぎた雑誌に必要なデータ処理を施し、所定の場所に収納する。
- ③ 配達された新聞を所定の新聞架に配架する。
- ④ 新聞・雑誌・官報を、決められた期間毎に綴じ込み、新聞コーナー、新聞棚等所定の場所に収納する。
- ⑤ 保存期限が過ぎた雑誌を適切に除籍処理し、I C タグデータの削除を行う。

(4) 書架整理

- ① 開架書庫の資料は、毎日、開館前その他適宜の機会に、区が定めた方法で整理整頓し、利用者が快適に資料を探ることができるようにする。
- ② 閉架書庫についても適宜書架整理を行い整理整頓に努める。
- ③ 汚破損、書き込み、請求記号間違い等補修の必要な資料を発見した時には、必要な補修処理を行う。

(5) 除籍資料等の処理

- ① 新聞・雑誌の除籍は処理マニュアルにしたがって除籍処理する。
- ② 図書等資料の除籍は、対象資料をリストアップして地域中心館に示し、区の決定を経て除籍処理するものとする。
- ③ 「豊島区立図書館資料リサイクル事業実施要綱」の基準により、資料はリサイクルに付す。それ以外の資料は、廃棄処分とする。

(6) 特別整理業務

- ① 原則として毎年度1回、すべての資料について蔵書点検を行い、所在不明、未返却資料等を明らかにし、区の決定を経て除籍処理するものとする。
- ② 長期未返却者の利用停止処理を行う。
- ③ 書架及びカウンター周りの整理・整頓、清掃を行う。

(7) 新着目録の作成

新着図書については、原則週1回配架し、リストを作成するとともに、不要となった古いリストの処分を行う。

(8) 図書装備及び予約確保処理

- ① 購入、寄贈を受けた図書（マンガセットを含む）は必要な装備を行う（一部は区で契約する業務委託で実施。業務委託分を除いて自館装備）。
- ② 新規購入図書で予約の入っているものは予約確保処理を行い、その他は配架する等閲覧に供する。

(9) 雑誌受入れ・装備（随時・毎日）

購入雑誌、寄贈雑誌の納品を確認し、必要な装備をして配架する。

(10) 資料の修理・補修

汚破損資料の修理、補修を行う。

3 窓口サービス等業務

(1) 返却処理（視聴覚資料を含む）

- ① 利用者から資料を受け取り、資料の状況を確認の後、返却処理をする。
- ② 返却された資料に挟まっている不要物を取り除く。
- ③ 利用者から資料紛失の申し出があった場合は、事情を聴取し、状況に応じて搜索登録もしくは弁償の手続きを行う。
- ④ 返却された資料に水濡れ、汚破損がある場合は、事情を聴取し、状況に応じて「豊島区立図書館資料賠償要綱」の基準により弁償等の手続きを行う。
*賠償金による場合は、地域中心間職員が対応する。
- ⑤ 返却資料は、区内各図書館への仕分け、相互貸借資料の返却手続き、予約処理、配架等適切な流れで処理する。

(2) 貸出処理（視聴覚資料を含む）

- ① 貸出処理をする前に、資料の状況を確認する。
- ② 資料の貸出し期間延長の申し出があった場合、延長が可能なものは延長処理する。
- ③ 資料の貸出時には、返却期限票を資料に挟む。
- ④ 申し出があった場合は、大型絵本（ビッグブック）を貸出袋に入れる。
- ⑤ 相互貸借資料の貸出しは、借用先の貸出条件に従って対応する。

(3) レファレンス等その他窓口業務

- ① 資料についての所蔵検索・確認（都立、他区立図書館等の所蔵検索を含む）、貸出・予約状況確認、書架への案内等のレファレンス業務を行う。
- ② 資料等の予約・リクエストの受付、また、予約の変更・取消等の処理をマニュアルに従って行う。
- ③ 申し出に基づいて利用登録処理し、「図書館利用カード」と仮パスワードを発行す

る。

- ④ 寄贈本の申し出について、寄贈本の対応の説明を行ったうえで受け入れし、「豊島区立図書館寄贈資料取扱要綱」の基準により処理をする。
- ⑤ 長期未返却者（貸出停止自動解除とならない者）が来館した際には、マニュアルに従い対応をする。
- ⑥ 利用者用コピー機の管理を行い、複写機利用の問合せに適切に対応をする。
- ⑦ 自動貸出機や利用者用検索機（OPAC）の使用方法についての問合せに対応する。
- ⑧ 事業者による障害がある方への合理的配慮が義務化されたことに伴い、指定管理者は「豊島区障害差別解消法指定管理者及び区業務受託事業者マニュアル」を活用し、障害者が来館した際の適切な介助・案内を行う。
- ⑨ 大学図書館利用の申し出があった場合、利用資格及び資料の所蔵状況を確認したうえで紹介状を発行する。
- ⑩ 区内7大学との資料・閲覧サービス等の相互協力については、各大学との協定（相互協力に関する要綱）に基づき適切に運用する。
- ⑪ 有償刊行物については、別途有償頒布委託（単価契約）を区と締結する。

（４）区民集会室の管理

- ① 公共施設予約システム操作マニュアルに従い、区民集会室の貸出処理を行うこと
- ② 利用者からの申請により、公共施設予約システムから利用者登録業務を行うこと
- ③ 公共施設予約についてパソコンを所有していない又は入力方法が分からない利用者に対する入力支援を行うこと
- ④ 利用料の徴収・還付及び公共施設予約システムから利用承認書及び領収書の発行業務を行うこと
- ⑤ 利用料金のキャッシュレス決済による支払いに対応すること
- ⑥ 利用当日に次の業務を行うこと
 - （ア）利用受付（利用承諾書の収受）
 - （イ）集会室設備の利用案内・指導
 - （ウ）火気・施錠の点検確認及び非常事態に際しての臨時措置
 - （エ）駐輪案内・指導

4 貸出・返却等の処理

（１）貸出・返却処理

- ① 貸出は、取置き資料、カウンター持参資料等に応じて貸出処理したうえで貸出を行う。
- ② 相互貸借資料等の貸出は別途所定の手続きにそって貸出処理をする。
- ③ 返却処理について、カウンターにおける返却処理は窓口業務にそって行い、ブックポストに返却された資料は、開館前に返却処理して整理するとともに、定時に1日数回回収して返却処理を行う。
- ④ ブックポストに返却された資料に水濡れ、汚破損があった場合、利用者に問い合わせ

せし、「豊島区立図書館資料賠償要綱」の基準により弁償等の手続きを行う。

⑤ 返却処理の終わった資料は配架業務に引き継ぐ。

(2) 督促

返却が延滞されている資料は、マニュアルにしたがって、督促はがきによる督促を行うとともに、一定の期間を経過した場合には電話による督促を行い、必要に応じて訪問督促を行う。

(3) 交換便配送準備業務（視聴覚資料を含む）

① 区内各図書館、区立幼稚園、小・中学校、担当大学あての資料（返却資料・予約資料等）を所定の箱または袋に詰め、交換便の配送準備を行う。

② 区内各図書館、区立幼稚園、小・中学校、担当大学から送られた資料の返却処理を行う。

③ 返却処理を行った資料の仕分け（予約・配架等）を行う。

④ 図書館資料以外の各館から送られてくる書類については、別途交換便配送処理を行う。

(4) 相互貸借に関する業務

相互貸借することを決定した資料について必要な相互貸借業務を行う。

(5) 予約・リクエスト資料の準備等（視聴覚資料含む）

① 毎日の予約資料の確保作業をマニュアルに従い1日複数回行う。

② 準備のできた資料のうち、連絡が必要な資料について、電話等で連絡をする。

③ 「取置期限経過者リスト」により、取置期限の過ぎた資料のキャンセル処理を行う。

5 館内整理日の業務

(1) 館内・館外の清掃等

① 館内事務室、書架及びカウンター周り等の整理・整頓・清掃を行う。館の外回りについても簡単な清掃を行い、施設の清潔・美観を確保する。

② 必要に応じて害虫駆除並びに剪定（植栽管理）を実施する。

③ 駐輪施設での放置自転車について警告文により注意喚起する。

(2) 資料の整理等

① 保存期限の過ぎた新聞・雑誌の移動・除籍処理、要補修本・雑誌の選別、資料の移動、展示物の入れ替え、レイアウト変更等を行う。

② 不明資料について、リストにより書架などの再確認を行う。

③ 館内整理日の9時～9時30分までシステムデータ更新のため図書館システムは使用しない。

④ リサイクル図書を選別する。

6 幼稚園・学校等支援業務

団体登録のある担当幼稚園・小学校・中学校等からの申し出に基づき、団体貸出、学校

訪問（お話し会、ブックトーク等）、学級招待（施設見学、図書館利用案内等）、児童・生徒の職場体験受入れ等学校支援業務を行う。要望時期や資料が重なり対応できないときは、地域中心館に調整を依頼する。

（１）団体貸出

- ① レファレンス貸出：幼稚園・学校からの要望に基づき、調べ学習や学習テーマに沿った資料を集めて団体貸出を行う。
- ② 学級文庫貸出：学校（教員・ＰＴＡ）の申し出に基づき、学級文庫用図書の貸出に対応する。

（２）図書ネット便

地域の区立幼稚園、小・中学校からの申し出に基づき、調べ学習や学習テーマに沿った資料を集めて図書ネット便を通じて貸出しを行う。

（３）幼稚園・学校訪問事業

幼稚園・学校からの要望に基づき、お話し会やブックトーク（本の紹介）を行う。幼稚園・学校の要望時期が重複する場合は、地域中心館へ調整を依頼する。

（４）図書館施設見学の受け入れ

学校からの申し出に基づき、図書館施設の見学や施設における利用案内を行う。

（５）職場体験、職場研修の受け入れ

- ① 学校からの申し出に基づき、職場体験学習や職場インタビューを受入れ対応する。
- ② 中学校からの申し出に基づく職場体験学習を受入れる。受入れについて調整が必要な場合は地域中心館へ調整を依頼する。
- ③ 教員の職場体験研修を受入れる。受入れについて調整が必要な場合は地域中心館へ調整を依頼する。

《令和６年度実績（件数）》

	駒込図書館	上池袋図書館	池袋図書館	目白図書館
職場インタビュー	1	0	1	0
学級招待	2	3	2	1
職場体験	1	0	0	0
学校訪問	0	1	5	1 2
教員研修	1	0	1	2

《各図書館の区立幼稚園・小・中学校担当》

図書館	幼稚園	小学校	中学校
巣鴨 (地域中心館)	西巣鴨	巣鴨、清和 西巣鴨、朝日	巣鴨北

駒込 (指定管理館)		仰高、駒込	駒込
上池袋 (指定管理館)		豊成、池袋第一 池袋本町	池袋
中央		朋有、南池袋 高南、目白	西巢鴨、千登世橋
池袋	池袋	池袋、高松	
目白	南長崎	池袋第三、長崎 椎名町、富士見台	西池袋
千早		要、千早 さくら	明豊

7 企画事業

(1) 特色ある図書館づくり

- ① 駒込図書館
さくらに関する資料収集、企画事業、関係機関との連携事業の実施
- ② 上池袋図書館
鉄道関係資料の収集、企画事業、関係機関との連携事業の実施
- ③ 池袋図書館
「アジア」に関する資料収集、企画事業、関係機関との連携事業の実施
- ④ 目白図書館
「赤い鳥文庫」関係資料の収集、企画事業、関係機関との連携事業の実施
- ⑤ その他、地域の歴史や地理、文化、産業など、地域の特色を生かした図書館づくりの推進

(2) 読書活動推進、読書啓発事業の実施

- ① 子ども読書の日行事、読書週間行事、古典の日行事等
読書活動啓発・推進にかかる全国的な活動にかかる、子ども読書の日、読書週間（文字・活字文化の日、古典の日）などに呼応した行事を実施する。
- ② 月例行事（乳幼児対象おはなし会）
- ③ 豊島区及び他機関の要請により実施する事業への協力
(ア) 豊島区立図書館全館で統一的に例年実施している行事
令和6年度実績；としょかんタンテイ、本の福袋（名称・実施内容は各館で多少のバリエーションがある）、冬のスペシャルお話会等

(3) 特集・企画展示等

社会の動きや時事に関する事項等に応じた、読書啓発につながる企画展示等を適

宜適切に実施するとともに、講演会等を企画実施することも可能である。

(4) 区民集会室を活用した図書館サービス事業

8 視覚障害者サービス（上池袋図書館）

(1) さくら文庫CD利用者登録

- ① さくら文庫登録者名簿への登録希望を受付け、名簿に記載する。
- ② CD郵送袋用の宛名カードを作成し、希望種別に応じた利用案内を送付する。
- ③ 登録内容の変更申請を受付け、必要な処理をする。

(2) 視覚障害者へのCD貸出し

- ① 利用者カードの新規登録に際しては、さくら文庫登録者であることが分かるよう、所定の事項を電算入力し、作成したカードは保管する。変更申し出があれば、適宜変更処理する。
- ② 貸出し申込みを受けたら、検索し、上池袋図書館に在庫していれば保管中の利用者カードにより貸出入力した後、CDのケース裏に所定の内容の点字を貼付し、専用袋で郵送する。中央図書館所蔵のCDは、中央図書館から送付を受けた後、上池袋図書館在庫のCDと同様の処理をして送付する。
- ③ 希望するCDが貸出中の場合は、保管中の利用者カードにより予約入力をし、確保されたら上記②のとおり貸出し処理をする。所蔵しないCDの場合は本人に代わって情報提供用紙に記入する。
- ④ 返却を受けたら返却処理し、上池袋図書館所蔵CDは配架し、中央図書館所蔵CDは送付する。

(3) CD利用統計

利用者登録件数その他の所定の統計を毎月とり、区に報告する。

9 上池袋図書館開館準備作業

(1) 図書の引越し

倉庫保管している資料は書架番号の指示に従い、配架する。倉庫から搬入された資料の中で廃棄メッセージが入っている資料は、除籍理由「008 改修・改築」で仮除籍作業を行い、廃棄する。

(2) ラベルの色変更

2025年3月までのラベルを変更する。

(3) 曝書

開館前に上池袋図書館で曝書を行う。

(4) 選書

業務マニュアル「資料選定・削除」に記載ある基準に沿って作業する。基準の項を参考に、土曜日まで発注登録を入力する。

(5) 図書の廃棄

業務マニュアル「資料選定・削除」に記載ある基準に沿って廃棄する。除籍理由を選び、仮除籍作業を行う。仮除籍資料も場合によっては除籍せずに棚に戻す場合もあるため、地域中心館（巣鴨図書館）から指示があるまで待つ。指示があり次第、リサイクルまたは廃棄する。

(6) 受入

上池袋図書館の端末使用可能後、資料受入作業を開始する。

(7) さくら文庫の再開準備

「特定録音物等郵便物（所在地変更）届」を郵便局に提出する。現在の住所が上池袋図書館臨時窓口の住所になっているため、新上池袋図書館の住所への所在地変更手続きを行う。

(8) 郵送物の住所変更手続き

休館中、上池袋図書館宛ての重要書類（請求書等）は駒込図書館宛てに変更されているため、4月以降は上池袋図書に届くよう、各事業者と調整する。

IV 施設・設備の維持管理業務

1 開館・閉館及びその準備

(1) 開館準備

- ① 業務用・利用者用端末機及びコピー機器等を起動させる。
- ② その他、照明器具の点検、期限を過ぎたチラシ等の撤去など開館に伴う準備を行う。

(2) 閉館準備

- ① 閉館放送、利用者退館誘導・退館確認
- ② 館内忘れ物点検
- ③ 業務用端末・利用者用端末の電源遮断
- ④ 館内戸締り確認、消灯、警備セット及び施錠

2 館内巡回

- (1) 館内及び駐輪場等の巡回を行い、利用者が快適に利用できるよう秩序維持に配慮する。
- (2) 開館時の行列の誘導・整理を行う。
- (3) 定期的に巡回をし、トイレ、ブックポスト等の館外設備等の異常があった場合には速やかに対応し、区に報告する。

3 施設管理

- (1) 各業務に対する電話応対を行う。

- (2) 館内の照明器具や掲示物等の管理を行う。
- (3) 公共施設予約システムによる区民集会室の貸出等の案内及び入力を行う。
- (4) 駐輪対策及び植栽管理等を行う。
- (5) 各業務について、不明な点等、マニュアルにない事項については、区と協議する。
- (6) 郵便物の収受・発送を行う。
- (7) 遺失物について、拾得物を保管するとともに、貴重品については早急に警察に届けるとともに貴重品台帳を整備する。
- (8) 目白図書館に設置されている太陽光発電の発電量を毎月事業報告書により、前月の月間発電量を区の担当者に報告する。
- (9) 上記業務について、必要に応じて区への連絡及び協議を行い、必要な場合は、速やかに区に報告すること

4 施設・設備の保守点検・修繕工事

- (1) 外壁等施設、もしくは設備の保守点検（法定点検、自主点検）を行うこと
- (2) 施設、設備、備品等に不具合が生じたときの補修等の対応（施設・設備工事については、工事費50万円以下について対応）を行う。ただし、修繕を実施する場合は、区と事前に協議し、修繕完了後に修繕に内容を区に報告すること
- (3) 光熱水費及び保守管理に要する経費の支払いを行うこと
但し、区が負担する光熱水費、設備保守等経費は、要項に記載されている「別表 設備保守等経費区分」による。
- (4) 廃棄物の処理を行う。
- (5) 豊島区区有施設の点検に関する要綱第17条に基づき、定期点検報告を実施し、報告書を提出すること

5 危機管理業務

- (1) 負傷者・急病人等のへの応急措置及び各機関への通報を行う。
- (2) 荒天・火災・震災等発生時における注意喚起・避難誘導・通報等の応急対応を行う。
- (3) 苦情・要望については、速やかにその内容を検討し、指定管理者に関するもの、若しくは指定管理者で対応可能なものは、公正かつ迅速に処理し、処理経過について区に報告すること。対応に疑義のある場合は区と協議の上対応すること
- (4) 広聴メール・はがきについては、区で対応するため、指定管理館に対し苦情・要望等の内容、経過について報告すること
- (5) 消防計画に沿って防災訓練を実施すること
- (6) 危機管理マニュアルを作成し、事件・事故等が発生した場合には、必要に応じて各機関へ通報を行う。
- (7) 防犯カメラを設置運用し、記録画像を管理すること

V 業務の評価

1 自己評価

指定管理者は、年度事業計画に基づく年間活動を適宜自己評価して、その結果をふまえて日々の業務運営の質的向上を図るとともに、年間の活動を総合的に評価して次期計画に適切に反映させていくものとする。年間の評価結果は、その写しを年度事業報告とともに区に提出するものとする。

2 モニタリング

(1) 利用者満足度調査（豊島区立図書館利用アンケート）

利用者のニーズを的確に把握し、サービス向上に努めるため、利用者の満足度調査を年1回以上行うこと。利用者満足度調査（豊島区立図書館利用アンケート）実施時期については、区から連絡をする。

(2) 事務事業評価

区が実施する、施設の適正な管理運営の確保、指定管理者の業務改善及び区民サービスの向上に資するための事業評価に必要な資料を提出すること

(3) 第三者評価

第三者評価の実施に対して資料の提出等協力すること

(4) 立入調査

区が実施する立入調査及び豊島区監査委員による財政援助団体監査の実施に対して資料の提供等協力すること。実施時期については、区から連絡をする。

VI その他の留意事項

1 保険への加入

指定管理者は、募集要項に定める自らのリスクに対応するため、保険に加入するなど適切に対応すること

2 その他

- (1) 指定管理者の責めに帰すべき事由により、区また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弁償する。
- (2) 図書館施設において事故等が発生した場合に備え、指定管理者はあらかじめ事故対応マニュアルを定めるとともに、事故報告書を中央図書館長に報告すること
- (3) 本基準書に記載が無い事項については、区と協議すること