

千代田区立図書館運営業務に関する
業務要求水準書

令和8年4月
千代田区地域振興部

内容

はじめに	1
I 千代田区立図書館の機能分担及び位置づけ	2
II 区立図書館管理運営業務	3
1 図書館サービス業務	3
2 千代田図書館で行うサービスや事業	5
3 日比谷図書文化館で行うサービスや事業	7
4 四番町図書館の業務に関する特記事項	8
5 まちかど図書館の業務に関する特記事項	8
6 区立図書館施設の管理運営業務	9
7 施設及び設備の維持管理に関する業務	11
8 日比谷図書文化館・四番町図書館の設備の維持管理業務	13
9 業務の遂行に係る経理及び庶務業務	15
10 その他の業務（区との責任分担）	16
III 執行体制及び人員配置等	16
IV 経費及び利用料金等	18
V 指定管理者の業務の評価等	20
1 評価方法等	20
2 評価による結果の反映	20
VI その他留意事項、特記事項	20

はじめに

本業務要求水準書は、千代田区立図書館条例第5条に基づく指定管理者の公募に当たり、「千代田区立図書館指定管理者募集要項」と一体のものであり、指定管理者が行う業務の範囲と管理業務の要求水準を示すものである。

千代田区立図書館は、資料の充実等により、区民等の学習や情報収集を支援するとともに、各館の特色を活かし、幅広い情報を収集・発信することで、誰もが区内の豊富な文化・情報資源に触れ、活用できる拠点として機能することを目指している。指定管理者には、運営コンセプトを示した上で、以下の水準を満たした管理運営を求める。

なお、本書のほか、図書館法、千代田区立図書館条例及び同条例施行規則並びにその他関係法令の規定を遵守し、適切な図書館運営を行うこと。

I 千代田区立図書館の機能分担及び位置づけ

区立図書館の各施設の機能分担は概ね以下のとおりとする。それぞれの図書館の立地特性や利用者ニーズを踏まえた特色あるサービスを展開していくこと。

機能・サービス	蔵書
千代田図書館【中央館】	
<ul style="list-style-type: none"> ○千代田区立図書館全体の運営マネジメント機能 ○区民等への資料・情報提供 ○ビジネス支援サービス ○児童サービス ◎行政支援サービス ◎神保町の出版・書店街との連携 ◎区内大学図書館との連携 ◎読書振興センターの運営 ◎千代田 Web 図書館の管理・運営 ○区の施策との連携・展示 	<p>中央館として全分野にわたりバランスの取れた蔵書の充実。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般図書（基本書・専門書） ・児童書（YA含む） ・ビジネス関連資料 ・行政資料 ・出版関連資料（古書販売目録、内務省委託本含む） ・千代田区関連資料
日比谷図書文化館【特別館】	
<ul style="list-style-type: none"> ○区民等への資料・情報提供 ◎ミュージアム機能、文化活動・交流機能 ○ビジネス支援サービス ◎江戸・東京文化に関する文化振興課文化財係との連携 ◎近隣ミュージアムとの連携 ◎アート等、周辺地域の文化資源に関する資料・情報提供 ◎特別研究室資料の活用 ○区の施策との連携・展示 	<p>ビジネス・アート・地域情報の蔵書の充実。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・都立日比谷図書館引継資料 ・新聞・雑誌コレクション ・ビジネス情報・参考資料 ・アート情報資料 ・新書・文庫 ・江戸・東京関連地域資料 ・内田嘉吉文庫、古文書等 ・観光情報資料(外国語資料含む)
四番町図書館【地域館】	
<ul style="list-style-type: none"> ○区民等への資料・情報提供（麹町地域の拠点） ◎児童サービス ○区の施策との連携・展示 ○同じ建物内の保育園、児童館との連携 	<p>幅広い年齢層に対応した資料、児童書の充実。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般図書 ・児童書（YA含む）
昌平まちかど図書館【分館】	
<ul style="list-style-type: none"> ○区民等への資料提供（神田地域の拠点） ○区民等の本棚としての機能 ○学校図書館との連携 	<p>区民等に身近な図書館として地域ニーズに応える資料の充実。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般図書 ・児童書（YA含む）
神田まちかど図書館【分館】	
<ul style="list-style-type: none"> ○区民等への資料提供（神田地域の拠点） ○区民等の本棚としての機能 ○学校図書館との連携 	<p>区民等に身近な図書館として地域ニーズに応える資料の充実。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般図書 ・児童書（YA含む）

◎特徴的なサービス等

II 区立図書館管理運営業務

1 図書館サービス業務

図書館法及び区立図書館に関する区の条例、規則等の関連法令等に基づき、区立図書館相互の緊密な連携のもと、以下に掲げる水準を満たす図書館サービスを提供するものとする。

(1) 窓口対応業務

① 利用登録・利用案内

- ・利用登録（登録申請内容の審査、システム登録、貸出券の発行、登録の更新・変更処理）業務を行う。なお、利用登録の対象は、日本国内に住所を有する者とする。
- ・利用案内（施設・サービス・事業に関する案内、各種問合せ等の応答）業務を行う。

② 貸出・返却処理等

資料（新聞・雑誌・視聴覚資料等を含む）の貸出・返却処理、資料予約受付、他館資料取寄せ、購入希望受付、他自治体からの相互貸借、返却資料点検等の業務を行う。

なお、区内在住者の貸出点数は、区外在住者より多くすること。

③ 閲覧席、インターネット席等受付・管理

申込みが必要な閲覧席（キャレル席等）、インターネット席、データベース席、AV ブース席等の利用受付・案内・管理等業務を行う。

(2) 資料管理業務

① 資料収集計画の作成

「千代田区立図書館資料収集方針」及び「千代田区立図書館資料選定基準」に基づき、区立図書館全体の蔵書構成のバランス、区民及びその他利用者のニーズ、立地特性等を考慮したうえで、年度ごとに各館の資料収集計画を作成する。

資料収集計画は、年間事業計画書とともに指定管理期間内の各年度の開始前までに区に提出し、承認を得なければならない。

② 蔵書構成

ア 資料の媒体を問わず、資料収集計画に基づき、各図書館の規模、立地特性及び施設の機能に応じた分担収集による蔵書構成を行い、体系的な資料の充実を図る。

イ 児童書・外国語資料・バリアフリー資料等、特定の利用者を対象とした資料の充実を図るとともに、行政・ビジネス・医療・法律・防災・子育て・暮らしの情報等、特定の利用目的の資料は、時代性・話題性に配慮しつつ収集する。

ウ 行政資料、地域資料等、特に千代田区について記述された資料は積極的に収集・保存する。また、出版関連資料についても積極的に収集する。

地域資料、出版関連資料の収集は、必要に応じて区文化財担当者、専門的知識を有する者の助言及び古書店・出版社等からの情報をもとに行う。

エ 内務省委託本、古書販売目録、一橋・駿河台図書館業務資料、内田嘉吉文庫等の区立図書館の特色ある資料については、整理及び適切な保管を行うとともに、積極的な利用促進を図る。

③ 資料選定・受入等業務

各館資料選定担当者による資料選定会議等を設置し、「千代田区立図書館資料収集方針」等に基づき、各館の蔵書バランス等を考慮のうえ資料の集中選定を行う。資料の発注、受

入、装備、図書館システムへのデータ入力及び配架は、利用者への資料提供に支障が生じることが無いよう迅速に行うこと。なお、各館で購入した資料のリストを作成し、月毎に区に提出しなければならない。

④ 寄贈資料の受付

寄贈資料の受入の可否の決定（選定）、受入、装備、図書館システムへのデータ入力及び配架作業等を行う。

⑤ 資料管理

書架整理（閉架書庫含む）、除籍・所蔵替え、不要・除籍資料等のリサイクル、破損資料の修理等を行うほか、少なくとも年に1回、各区立図書館において蔵書点検を行う。蔵書点検の結果は区に報告するとともに、次年度以降の資料収集計画に反映すること。

⑥ 延滞資料の督促

貸出期限が過ぎた資料について、窓口及び電話、ハガキの送付等の手段により返却を督促すること。

⑦ 資料の弁償

資料を紛失又は汚損・破損した利用者には、弁償させ、資料の受入を行う。

(3) 各種図書館サービス

① レファレンス・サービス

利用者の求めに応じて、調査・研究等に必要な資料等の所蔵調査、所蔵機関調査、類縁機関案内、文献紹介、調べ案内等（レファレンス事例の集積・整理、データベースの整備を含む）のサービスを提供する。また、オンラインデータベースや参考図書等の活用方法を紹介する講習会の開催、パスファインダー等のレファレンスツールの作成・公開等を行う。レファレンス担当には、資料案内や情報源へのアクセス支援等を十分に行う専門性をもつスタッフを配置し、電話、電子メール等によるサービス提供も行うこと。

② 複写サービス

コイン式複写機を館内に設置し、著作権法の範囲内で適正に使用されるよう管理する（両替、複写機の保守、料金の収納、用紙の補充等に関することを含む）。また、オンラインデータベースについては、利用者の求めに応じてプリントアウトサービスを実施すること。

③ 児童サービス

「第4次千代田区子ども読書活動推進計画」に基づき、乳幼児から中高生及び保護者等を対象に、おはなし会や子ども向けイベントの実施、調べ学習の支援、ブックリストの作成、リカレント支援、ブックスタート（千代田保健所の3～4か月児健診時）等のサービス提供を行う。また、YA（ヤングアダルト）世代の読書への関心を高めるため、資料や事業等の充実を図ること。

④ ビジネス支援サービス

区民や在勤者等ビジネスパーソンの調査・研究に必要な資料・情報の収集と提供及びセカンドオフィスとして活用できる環境の整備を行う（基本的ビジネス関連資料・参考図書の収集、オンラインデータベースの提供、雑誌及び新聞の充実、ビジネスに役立つ情報リテラシーの育成支援、ネットワーク環境の整備等）。

⑤ 障害者・高齢者サービス

障害がある利用者や高齢者が気軽に図書館や資料を利用できるよう、外部機関等との協

力・連携のもとに支援体制を整えるとともに、対面朗読、録音図書・大活字本等の貸出、郵送貸出サービス等を実施する。また、バリアフリー図書の充実や、障害者・高齢者サービスに精通した職員の育成等に努めるとともに、サービス・事業等についてわかりやすい情報提供を行うこと。

なお、日比谷図書文化館においては、車椅子等を使用する利用者に対し、入口等において人的対応が必要になる。詳細は施設見学会で確認すること。

⑥ 多文化サービス

外国の文化等に触れる資料の充実や企画展示等により、区民等が多様な文化に触れる機会を創出すること。

⑦ 団体貸出等

区内を活動拠点とする団体及び公共施設（小学校、保育園、児童館等）を対象に、団体登録の手続きや団体貸出・返却処理等を行う。また、博物館、図書館、大学、研究機関、出版社等からの求めに応じて図書館資料の特別貸出を行う。

⑧ デジタル資料（情報）の提供

オンラインデータベース、千代田 Web 図書館、ナクソス・ミュージック・ライブラリー、国立国会図書館デジタル資料送信サービス等を提供するほか、館内のネットワーク環境を整備し、利用者がデジタル資料（情報）を入手できる環境を維持・向上すること。

⑨ 図書展示

図書館資料と施設を活用し、時節にあったテーマの資料や地域の課題解決に役立つ資料などを紹介する図書展示を実施する。

2 千代田図書館で行うサービスや事業

区立図書館の中央館である千代田図書館は、区民の利用、ビジネス支援、千代田区の地域案内など、様々なサービスを提供する図書館である。また、本の街神保町に近く、古書流通業、出版業等との連携や、美術館、博物館、大学等とも連携した企画を多く実施している。

（1）行政資料の収集と行政支援サービス

区及び関連団体が作成・刊行する資料を網羅的に収集・保存するとともに、区民等の利用者に対し、効果的に情報提供する。また、区の政策立案や事務執行に必要な資料・情報を幅広く収集し、区職員を対象とした団体貸出及びレファレンス・サービスを提供することで、行政事務執行に資する情報提供等の支援を行う。

（2）活字文化・情報文化の振興

読書離れ、活字離れが憂慮されていることから、「文字・活字文化振興法」に基づき、より豊かな文字・活字文化の振興を図るため、出版文化の振興と読書活動推進等に関わる啓発・普及を目的とした情報発信や事業を実施する。事業の実施に際しては、地域産業（古書店、出版社等）との連携を図ること。

（3）区民等の地域活動との連携

区内の各種団体が行う文化・情報活動に対し、図書館資源を利用した支援等連携に努める。

(4) 大学図書館との連携

下記に示す区内の大学図書館において、相互協力に関する覚書を締結していることから、相互貸出や司書課程実習生の受入れ等を実施する。また、大学図書館連絡会（年1回程度）を開催し、各大学図書館との情報共有、相互協力の強化に努めること。

《区内連携大学図書館》

- ・二松学舎大学附属図書館
- ・明治大学中央図書館
- ・専修大学図書館神田分館
- ・日本大学理工学部図書館
- ・日本大学経済学部図書館
- ・日本大学法学部図書館
- ・法政大学図書館
- ・大妻女子大学図書館
- ・上智大学中央図書館
- ・東京家政学院大学大江記念三番町図書館
- ・共立女子大学・共立女子短期大学図書館
- ・東京歯科大学図書館

(5) 千代田区読書振興センターの運営

千代田区読書振興センターは、平成20年4月、区全体の読書活動を推進する機関として千代田図書館内に設立された。読書振興センターは、「第4次千代田区子ども読書活動推進計画」に基づき、子どもから大人まで幅広く様々な世代を対象とした読書活動の推進に努めなければならない。

① 区立学校等に対する支援

ア 区立の小学校、中学校、幼稚園、こども園、保育園、児童館へ司書を派遣し、蔵書構築へのアドバイスや調べ学習支援、読み聞かせ、ブックトーク、図書館利用案内等、各施設における読書環境の整備及び子どもの読書振興に係る事業実施を支援する。なお、施設ごとに担当司書を配置するよう努めること。

《司書派遣》

区立小・中学校各校：各施設 週3回以上（1回6時間）

区立幼稚園・こども園・保育園・児童館各施設：各施設 月2回以上（1回3時間）

イ 学校図書館等と書誌情報の共有化を図る。

ウ 司書教諭等、学校図書館関係者や保育士等への情報提供・スキルアップを目的とする研修・講座等を開催する。

エ 保護者・ボランティアを対象にした研修・講座等を開催する。

オ 教育活動に役立つ図書館資料の団体貸出を行う。

② 読書振興活動

読書週間やこどもの読書週間等、様々な機会をとらえ、他機関等と連携を図りながら、文字・活字文化振興法に則った事業の展開等、読書活動の推進を図る。昨今、不読率は子ども、成人ともに上昇傾向であることから、成人に対しても読書を促進する事業等を充実させる。

また、読書活動にかかわる講座等（読み聞かせ・ブックトーク等）を開催する。

また、インターネットやSNSなどに溢れる膨大な情報の中から、信頼できる情報を主体的に選択・収集・評価・活用し、適切に発信する「情報リテラシー」について、その能力向上に資する図書館ならではの取り組みを実施する。

③ 読書振興に関わる情報の収集と発信

読書活動に関わる情報を積極的に収集するとともに、SNS やメールマガジン等の様々な媒体を通じて区内教育関連施設等に発信し、読書活動の推進を図る。

また、子どもの読書活動の実態を把握し、今後の施策に活用することを目的に、千代田区立の小・中・中等教育学校（前期課程・後期課程）の全児童生徒を対象に、定点調査（子ども読書調査）を Web により 1 回実施する。「子ども読書調査」の詳細については、区ホームページを参照すること。

区内には出版物に関する様々な技術等を有する企業・団体が多くあり、それらと連携を図り、広く発信する取り組みを実施する。

3 日比谷図書文化館で行うサービスや事業

日比谷図書文化館は、旧都立日比谷図書館の歴史を引継ぎ、区民をはじめビジネスパーソンのための「知の拠点」を目指し、区民向けサービスの充実や地域団体等と連携を図り、区の文化資源を活用した魅力あるサービスと事業を展開していく。そのため、「図書館機能」を中心に、区の文化資源を活用した「ミュージアム機能」、施設を活用した講座・講演会等の開催を通じた「文化活動・交流機能」が相互に連携するサービスを提供する。

なお、日比谷図書文化館は築 68 年が経過し、建物、設備の老朽化が進行している。今後の状況により、指定管理期間中に工事等により長期休館が生じる可能性がある。その場合の施設の管理運営方法や指定管理料の算定等については、別途協議するものとする。

（1）展示の企画・実施

特別展示室を活用し、区の歴史や文化にかかわる学習や貴重な地域・郷土資料の情報発信等を行うことを目的に、指定管理者による展示と文化振興課文化財係による展示を開催する（概ね、指定管理者主催：年 2 回、文化振興課文化財係との共催：年 1 回、文化振興課文化財係主催：年 1 回）。なお、指定管理者と文化振興課文化財係が共催する際に展示に係る講演会（講座、セミナー等）を実施する場合、区民優先枠を設けるとともに、申込多数の場合は抽選を実施すること。また、講演会等を実施する際の講師謝礼は区の規定に準じること。文化財係主催の展示についても、広報や講座開催等に協力すること。

特別展示室の使用については、文化振興課文化財係と展示期間等を協議のうえ決定する。

※常設展示室については、文化振興課文化財係で企画・運営を行う。

（2）講座・講演会等イベントの企画・実施

会議室、ホール等を活用し、区民及びその他利用者の好奇心を掻き立て、知識の向上に資する多彩な講座・講演会、ワークショップなどを開催することで、利用者に対し、多様な学びの機会と交流の場を提供する。

（3）特別研究室の活用と特別研究席の管理

内田嘉吉文庫をはじめとした貴重な資料の保存と活用を図るとともに、特別研究席の円滑な管理運営（利用受付、利用料金の管理等）を行う。

（4）1 階及び地下 1 階のスペースの有効活用

現在、カフェ・ショップとなっている1階と、レストランとなっている地下1階のスペースについて、飲食可能なグループ学習室、ラウンジ、フリースペースなど活用策を自由に提案すること。

(5) 近隣ミュージアムとの連携

文化振興課文化財係が事務局の「千代田区ミュージアムネットワーク」に参加するとともに、近隣のミュージアム（博物館、美術館等）と連携・協力した事業を実施し、利用者に区内及び周辺地域の文化資源に関する資料・情報を提供する。

4 四番町図書館の業務に関する特記事項

(1) (仮称)四番町公共施設整備計画について

四番町図書館は、「(仮称)四番町公共施設整備計画」による建替えが行われるため、令和2年4月から仮施設において運営を行っている。新施設の竣工予定は、令和9年2月末となっており、新施設の開設は令和9年秋頃を予定している。そのため、本募集に係る指定管理期間については、令和9年4月は仮施設で運営し、閉館後同年5月から移転作業を行い、同年9月から新施設で運営するものとして提案をすること。

新施設への移転に伴う作業については、指定管理者の業務とし、仮施設からの引越し費用については、原則として区が負担する。なお、整備スケジュールの変更が生じた場合も、区と協議のうえに対応するものとする。

また、新施設ではICタグにより蔵書管理を行うこととなっているが、現仮施設での蔵書を中心にICタグ未貼付(約4万5000冊)、エンコード未入力(約5万冊)の書籍等があるため、これらについて4月末の閉館後、指定管理者が完了させること。

※スケジュール概要 (一部変更の可能性あり)

令和9年	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
四番町図書館	仮施設	移 転 作 業				新四番町図書館		

(2) 仮施設での運営における蔵書管理

四番町図書館仮施設に所蔵しきれない資料のうち、新施設においても利用が見込まれる資料については、区が契約する民間倉庫に保管しており、原則として新施設への移転作業まで出庫できないものとする。

5 まちかど図書館の業務に関する特記事項

昌平まちかど図書館及び神田まちかど図書館は、学校施設と併設した複合施設の中に設置されており、学校図書館もまちかど図書館の一角に所在している。資料及び閲覧席については、放課後等授業に支障のない範囲で図書館利用者の利用に供することができるものとする。詳細については、区と協議のうえ決定する。

また、区に関わる方々のコミュニティ活動支援のため、学校施設のサークル・団体等への一般開放(コミュニティスクール)を行っており、昌平まちかど図書館及び神田まちかど図書館の

受付カウンターにおいては、コミュニティスクールの利用受付を一体的に行っている。このため、指定管理者は両まちかど図書館におけるコミュニティスクール受付業務について、別途、区の所管課と協議し、必要な契約手続きを行うこと。

6 区立図書館施設の管理運営業務

指定管理者は、サービスや事業活動を行う施設・設備等を適切かつ効率的・効果的に管理運営し、区民及びその他利用者の利用環境の向上に努めること。

(1) 施設の開館・閉館に関すること

① 開館業務

機械警備解除・建物開錠、図書館システム等業務に必要な機器の起動、ブックポスト内返却資料及び新聞・郵便物等の整理、その他利用者を迎えるために必要な準備を行う。

② 閉館業務

利用者への閉館案内、図書館システム等機器の電源遮断、施設内巡回点検、施錠等閉館に必要な作業を行う。

③ 開館時間・開館日について

施設の開館時間・開館日については、区民及びその他利用者の利便性を考慮し、指定管理者が区の承認を得て定めることができる。

(2) 受付案内業務

千代田図書館、日比谷図書文化館では、館内及びサービス等の利用案内のほか、周辺関連施設等の情報を提供する。

① 千代田図書館

館内案内、利用者の読書支援、古書店等周辺施設について案内を行う。

② 日比谷図書文化館

施設の総合案内、講座等の受付、日比谷周辺の情報提供を行う。

(3) 付帯施設（研修室・会議室、ホール、特別展示室、特別研究席）の管理運営

指定管理者は、千代田区立図書館条例に基づき、千代田図書館及び日比谷図書文化館の付帯施設の利用に関する承認、不承認及び承認の取消等を行う。利用料金の徴収等の業務を遂行するに当たっては、区民及びその他利用者の利便性が高くかつ効率的な運営体制を構築すること。

利用料金の変更が必要な場合は、図書館条例に定める限度額の範囲内で、区の承認を得て利用料金の額を定めるものとする。また、指定管理者は、図書館条例第14条に基づき、利用料金の減額又は免除を行うことができる。区の業務で利用を求めた場合は、可能な範囲で協力すること。

【付帯施設の規模】

館名	付帯施設	面積・定員
千代田図書館	研修室	第1研修室 17.7 m ² (12名)
		第2研修室 14.6 m ² (9名)
		第3研修室 11.2 m ² (6名)

日比谷図書文化館	大ホール	195 m ² (207 名)
	小ホール	142 m ² (60 名)
	会議室	A・B 各 75 m ² (24 名)
	特別展示室	200 m ²
	特別研究席	32 席

(4) 利用者からの意見・要望等への対応

指定管理者は、区民及びその他利用者からの意見・要望等を受けた場合は、誠意をもって、迅速かつ的確な対応を行い、図書館サービスの改善に努めること。ただし、利用者等の不当な要望及び要求には毅然とした態度で対応する。また、上記の利用者からの意見・要望等は記録して適宜区へ報告すること。

(5) 問合せへの対応

電話、電子メール、インターネット等による区民及びその他利用者からの問合せ等に対しては、迅速かつ適切に対応する。また、館内案内については丁寧かつ的確に行う。

(6) 広報活動

区立図書館の活動報告や施設・サービスの案内・紹介、情報誌等の広報媒体の作成・発行、Web を活用した展示・イベント情報及び区内文化資源等に関する情報の発信のほか、パブリシティにより区立図書館の活動や事業を広く区民及びその他利用者等に積極的にPRする活動を行う。

広報活動に際し、SNS 等を使用する場合は、運用ポリシー及びガイドライン等を定め、著作権及び利用者のプライバシー・個人情報保護等に厳重な注意を払わなければならない。

(7) 館内掲示物の管理等

館内の掲示物、配布物（利用案内、図書館年報、図書館業務に必要な各種文書）の作成、保管、廃棄等を行う。

(8) 区立図書館システムの管理運營業務

区立図書館では、業務の効率化やサービスの高度化を図るため、下記の図書館システムや利用者用無線 LAN を導入している。

指定管理者は、情報セキュリティ体制を整備して適正に運用管理しなければならない。

① 不正使用防止

システムのログインパスワードを定期的に更新し、定期的に各職員の更新状況を区に報告すること。

② システム会議の実施

毎月1回、区及びシステム運用保守事業者との定例会議に出席し、システムの改善点について協議を行い対応すること。また、システム連携施設における連絡会を設け、情報共有を図りシステムの円滑な運用を図ること。

③ システムリプレイスへの協力

区では、令和11年頃にシステムリプレイスを予定している。指定管理者は、区との打合せや作業等に対し、積極的に協力すること。

なお、新システムの稼働にあたり半月程度図書の貸し出し等ができなくなる。

④ システム及び無線 LAN に係る費用負担

システム及び無線 LAN の運用保守費、システム機器の賃貸借料、システムのデータセンター賃貸借料は区で負担するが、システム及び無線 LAN の回線通信費、トナー等の消耗品費は指定管理者負担とする。

《区立図書館システムの概要》

運用保守事業者：トーテックアメニティ株式会社

機器賃貸借事業者：株式会社 JECC

システム連携施設：区立図書館 5 館及び男女共同参画センターMIW、ちよだパークサイドプラザ
区民図書室

※昌平まちかど図書館、神田まちかど図書館については、図書館の一角に所在する学校図書館も含まれる。

主 な 機 能：・基幹業務システム（富士通社：iLisfiera） ・デジタルアーカイブ
・施設予約システム ・座席予約システム
・千代田 Web 図書館（図書館流通センター社：LibrariE&TRC-DL）
・IC タグシステム（ソフェル社）

《無線 LAN の概要》

運用保守事業者：N T T 東日本株式会社

導 入 館：千代田図書館、日比谷図書文化館、四番町図書館

（9）区立図書館ホームページの管理・運営

図書館システムと連携した区立図書館ホームページの運用保守に係る経費は区が負担する。指定管理者は、セキュリティ対策を万全にするとともに、ホームページの運用に当たっては、責任者及び担当者を定め、適切に管理・運営しなければならない。

（10）図書館便の運用

区立図書館の資料について、図書館間の運搬業務を行う。図書館便の巡回先は、区立図書館 5 館及び男女共同参画センターMIW、ちよだパークサイドプラザ区民図書室の 6 か所とする（千代田図書館と男女共同参画センターMIW は同一建物）。なお、区役所の各部署と各図書館との図書館資料を除く文書のやり取りは、区の文書交換便を活用すること。

7 施設及び設備の維持管理に関する業務

指定管理者は、快適で安全な利用環境を保持するため、関係法令等に基づき施設及び設備の維持管理を行うこと。

（1）施設保守管理業務

施設を適切に管理運営するために、日常的に施設の点検を行い、現在の状態・美観の維持に努めなければならない。また、施設・建物等の不具合を発見した際には、速やかに区に報

告し、施設の運営に支障をきたさないよう必要な保全措置を行うこと。

(2) 保安警備業務

利用者が安心して利用できる環境を確保するため、警備等必要な対応を講じること。また、館内での利用目的に沿わない行為や迷惑行為については、柔軟かつ毅然と対応するため、以下の業務水準に留意し、必要な体制等を構築すること。

① 館内警備

開館時間中は警備員を館内に常駐させ、必要に応じて巡回を行い、安全確認と迷惑行為の防止等に努め、館内の秩序の維持と適正管理を行う。ただし、昌平まちかど図書館、神田まちかど図書館については、別途施設の維持管理業務を行う事業者が警備員を配置するため、本業務からは除く。

なお、閉館後の警備は機械警備に切り替えること。

② 警備員の資格及び訓練等

ア 警備員としての業務を行う者は、警備業法に定める検定を受けた者とし、必要な応急手当や心肺蘇生が一定程度できるよう訓練しなければならない。

イ 警備員が行う警備業務の詳細は、業務の責任者や他の業務従事者等との連携を含め、指定管理者が提案すること。

ウ 警備員となる者が警備業務を適切に遂行することを妨げない範囲で、当該警備員となる者が館の業務等他の業務に従事することができるものとする。

③ 館内の拾得物の取り扱い

館内の拾得物は拾得状況等を帳簿に記録したうえで保管し、落とし主がわかるものは連絡を行う。なお、現金等貴重品については、警察に届け出ること（ただし、千代田図書館については、区役所1階防災センターに届け出ること）。

④ 鍵等の管理

各施設の鍵及びセキュリティカード等については、各館ごとに管理責任者を置き、適正に管理すること。万一、鍵等を紛失した際は速やかに区に報告するとともに、当該鍵等が不正使用されないよう適切な処置を講じなければならない。

(3) 緊急時の体制

急病人や事故等の発生、火災や地震等、緊急事態が発生した場合に備え、以下の業務水準に留意し、施設管理者として必要な体制等を構築しなければならない。

① 緊急時における行動マニュアルの整備

緊急事態が発生した場合の具体的な対応方法や救助方法など、緊急時における行動マニュアルを整備しなければならない。また、定期的にマニュアルを検証し、必要に応じて修正を加えるなど、より実効性の高いものの整備に努めるとともに、マニュアルが改正された際は、最新版のマニュアルを遅滞なく区に提出すること。

② 緊急時の避難・救助訓練の実施

様々な状況を想定して避難・救助訓練を実施しなければならない。避難・救助方法については、個々に検証を行い、様々な状況で最も適した方法を選択できるようにするほか、有効な方法を確実に実行できる技能の習得に努めなければならない。

③ 緊急時における組織体制、指揮命令系統

緊急時における組織体制を構築し、各職員の役割や業務を定めること。また、緊急時における指揮命令系統を構築しなければならない。

④ 館内における災害応急処置（急病人対応を含む。）及び消防法に基づく防災計画等に関する
こと

消防法等に定める事項を忠実に遵守しなければならない。なお、災害応急処置の範囲等については区との協議により定めるものとするが、消防、防災計画については指定管理者としての計画等を作成すること。

⑤ 関係機関との協力・連携

区、警察、消防など、緊急時における関係機関との協力・連携・連絡体制を構築しなければならない。そのためには、日頃から緊密な関係の構築に努めること。

（４）衛生管理業務

新型コロナウイルス、インフルエンザ、ノロウイルス等の感染症が流行している場合、必要に応じて感染症対策を実施し、感染拡大防止に努めるとともに、施設における良好な衛生環境及び快適な施設環境を維持すること。

（５）廃棄物処理業務

施設から発生する廃棄物は、環境関連法令等を遵守し、指定管理者の責任において適正に処理するとともに、廃棄物の発生抑制、資源の有効活用に努めること。

８ 日比谷図書文化館・四番町図書館の設備の維持管理業務

指定管理者は、日比谷図書文化館及び四番町図書館（仮施設での運営期間中）の設備等の維持管理業務において、以下に挙げる業務要求水準を基本とし、効果的な維持管理を行わなければならない。また、補修・修理が必要な場合は、区と協議のうえ必要な措置をとること。

（１）日比谷図書文化館

【設備保守業務】

区分	項目	頻度	法定	備考
全般	設備運転監視 点検	12/年		(常駐者による実施)
電気	受変電設備(月次)点検	12/年	○	電気事業法
	受変電設備(年次)点検	1/年	○	電気事業法
	非常電源(蓄電池設備)点検	2/年	○	建築基準法
自動制御	中央監視装置点検	1/年		
空調	冷凍機点検	1/年		
	ボイラー点検	2/年		
	PAC(空調機)点検	2/年		
	フロン排出抑制法点検	4/年	○	フロン排出抑制法
	FCU(空調機)点検	2/年		(常駐者による実施)
	HEX(全熱交換器)点検	1/年		
	閉架書庫空調機(AHU)点検	1/年		
	PAC・FCU・HEX フィルター清掃	4/年		

	PAC(空調機)用・中性能フィルター交換	1/年		
	加湿器点検(清掃含む)	1/年	○	建築物衛生法
	空調用加圧給水ポンプ点検	1/年	○	建築物衛生法
	冷却塔点検(清掃含む)	6/年		(常駐者による実施)
	冷却塔薬注装置点検	4/年		
	厨房グリスフィルター清掃	6/年		
	空気清浄機点検(フィルター洗浄含む)	6/年		
	空気環境測定	6/年	○	建築物衛生法
衛生	増圧ポンプ点検	1/年		
	灌水用増圧給水ポンプ点検	1/年		
	汚水・雑排水槽清掃	3/年	○	建築物衛生法
	厨房グリストラップ清掃	12/年	○	建築物衛生法・下水道法他
	害虫防除点検・調査	12/年	○	建築物衛生法
	害虫防除薬剤散布	2/年	○	建築物衛生法
消防	消防設備点検	2/年	○	消防法
	連結送水管耐圧試験	1/3年	○	消防法
建築	エレベーター点検	12/年	○	建築基準法
	車椅子用・荷物用リフト点検	4/年	○	建築基準法
	小荷物昇降機点検	4/年		
	自動ドア点検	4/年		
	シャッター点検	1/年		
	建築設備定期検査	1/年	○	建築基準法
	特殊建築物定期調査	1/3年	○	建築基準法
	防火設備定期点検	1/年	○	建築基準法
水質検査	飲料水水質検査(15項目・10項目)	2/年	○	建築物衛生法
	飲料水水質検査(12項目)	1/年	○	建築物衛生法
	レジオネラ属菌検査	1/年	○	建築物衛生法

【清掃業務】

区分	項目	頻度	備考
日常清掃	開館前(全館清掃)	毎日	トイレトーパー等の補充及びゴミの回収を含む
	開館中(水廻り、玄関等)	毎日	
定期清掃	床清掃(床面洗浄)	6/年	
	床清掃(ワックス塗布仕上げ)	2/年	
	カーペット清掃	1/年	
	照明器具清掃	1/年	
	給排気口清掃	1/年	
	窓ガラス清掃	4/年	
	文化財収蔵庫	2/年	

日比谷図書文化館については、文化振興課文化財係使用部分も維持管理の対象となるため、特に4階収蔵庫の湿度・温度の管理については、文化振興課文化財係と調整のうえ実施すること。

(2) 四番町図書館（仮施設）

四番町図書館仮施設における指定管理者と建物所有者の維持管理業務の分担については、以下のとおりとする。

なお下表は、仮施設を通年で使用した場合のものであり、新施設への移転に伴い退去する時期によって変更となるため、詳細は別途協議のうえ決定するものとする。

指定管理者負担			所有者負担	
清掃	日常清掃	毎日1回 (開館日)	エレベーター点検	月1回
	定期清掃(床面・ガラス・屋上)	年2回	自家用電気工作物点検	月1回
	空調フィルター清掃	年2回	消防用設備機器点検	年1回
警備	巡回警備	毎日	消防用設備機器総合点検	年1回
	機械警備	通年	増圧給水ポンプ点検	年1回
自動ドア点検・保守		年6回		
害虫駆除		年1回		

9 業務の遂行に係る経理及び庶務業務

(1) 経理事務

経理事務は、指定管理者が行う業務を最小の経費で最大の効果を上げるという原則に基づき、適切かつ有効な執行及び管理を行うこと。

① 会計の独立と管理口座の独立

指定管理者は、指定管理業務に係る経理事務を行うに当たり、他の事業とは独立した会計帳簿書類及び経理規定を設けること。区立図書館5館総合の会計及び各館毎の会計に区分し、指定管理業務に関連する出入金の管理は、自身の団体の銀行口座とは別の口座で管理しなければならない。

② 会計報告

指定管理業務に係る経費の収支状況について、区へ毎月報告すること。また、経理書類等の提出を求められた場合は、すみやかに協力すること。

(2) 文書の保存

業務のために作成した文書は、法令等に定めのあるもののほか、指定期間終了後5年間保存すること。但し、指定管理者が交代する場合は、次の指定管理者へ引き継ぐこと。

(3) 電気、ガス、水道、電話、複写機等の使用に係る契約及び支払い

指定管理者が管理する施設（まちかど図書館を除く）で使用する電気、ガス、水道、電話（FAX、図書館システム回線使用、利用者用無線LAN回線使用、インターネット回線使用を含む）、複写機（利用者用、事務用ともに）の使用及び利用料金については、指定管理者が当該債権者に対して、適切な請求に基づき支払いを行うこと。但し、電気、ガス、水道料金の負

担は、現在、単独で施設管理を行う日比谷図書文化館、四番町図書館（新施設への移転が完了するまでの間）のみとなる。

10 その他の業務（区との責任分担）

上記に示した業務のほか、指定管理者の業務には、次に掲げる区の専管事項以外の業務がすべて含まれる。ただし、経費等の点で協定内容に重大な影響を及ぼすと認められる業務や、当初予測されていない業務が発生した場合については、区と指定管理者の協議により処理分担を定めることとする。

【区の専管事項－区の責任範囲】

（１）法令上地方公共団体又は首長に専属的に付与されている行政処分権限

（２）施設の維持管理及び各種行政機関との調整に関わる事務

- ① 施設、設備の大規模な改修計画及び工事の実施に関すること
- ② 区政全般の運営の中での各行政機関との連絡調整に関すること
- ③ 指定管理者との連絡調整、協定の締結、監査、指定管理者に交付（委託）する経費の確定及びそれらに類する事務等に関すること
- ④ 区議会の議事参与に関すること

（３）区の図書館行政に関わる事務

- ① 区立図書館の設置及び運営等に関する基本方針（資料の収集方針等を含み、収集方針に基づく収集計画等を除く）、基本計画等の作成及び改正に関すること
- ② 図書館に関わる区の施策全般に関する調査回答及び区の図書館運営の基本に係る調査回答等に関すること。ただし、回答に際しては、指定管理者に情報提供等を求める場合がある。指定管理者はできる限りこれに対応すること。

（４）区の文化財行政に関わる事務

- ①文化財保護法及び千代田区文化財保護条例に基づく文化財の保護、活用、普及等に関すること
- ②文化財等収蔵品の収集方針の策定、収集・整理・保管及び利用・活用に関すること
- ③文化財保護に関わる区の施策全般に関する調査回答に関すること

Ⅲ 執行体制及び人員配置等

指定管理者は、すべての業務を的確かつ円滑に遂行するため、執行体制に係る職務の責任の範囲及び組織関係等を明確にするとともに、業務の履行と責任体制を確保できる人員体制をとること。

1 人員配置

（１）統括責任者（ゼネラルマネージャー）の配置

指定管理者は、すべての業務を総合的にマネジメントする常勤のゼネラルマネージャーを配置すること。ゼネラルマネージャーの配置に当たっては、民間又は公共で業務管理者として豊かな経験を有し、特にマネジメント能力に優れ人格的にも優れた者の配置に努めること。

(2) 館長の配置

業務を継続的かつ安定的に行うため、千代田図書館、日比谷図書文化館及び四番町図書館に館を代表する館長を配置する。千代田図書館長はゼネラルマネージャーを兼務することができるものとする。また、四番町図書館長は他の業務責任者と兼務することができるものとする。館長は、司書資格を有していることが望ましいが、組織運営の管理能力と経験があれば必ずしも限定しない。なお、館長の任免については、必ず事前に区と協議しなければならない。

(3) 副館長の配置

館長を補佐し、一般職員を指揮して指定管理者の実務に責任を負い、館長不在時は、館長を代理する副館長を配置することができる。配置する場合は、常勤で一定程度の業務経験を有する職員を充てること。

(4) 専門職員（司書・司書補・学芸員）・部門責任者の配置

各施設には、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とともに、部門責任者を配置すること。図書館サービス部門の責任者の配置に当たっては、図書館経験、司書資格を有する職員とし、その他の部門においても、学芸員資格のほか業務の特性に応じた専門的なサービスを提供できる人材の確保を行い、図書館業務に従事する職員に占める司書有資格者の割合は60%以上であることが望ましい。

(5) システム担当者の配置

図書館システムの円滑な運営を行うため、図書館システム運用管理及び更新等、区と連携して業務を担うことができる専門知識を有する専任のシステム担当者を2名以上配置すること。

さらに、システム担当者のうち少なくとも1名は、業務系情報システムの運用管理に関する実務経験を有し、区とシステム保守事業者との技術的な調整を主担当として行うこと。なお、当該体制については、事業計画書において具体的に示すこと。また、情報セキュリティインシデント発生時には、初動対応及び区への報告・調整を行うことができる者とする。

(6) マニュアルの作成

職員間で対応や処理等が異なることがないように、業務マニュアルを作成するとともに、トラブル発生時に、迅速かつ的確に対応処理を行えるようにすること。

(7) 綱紀保持

指定管理施設内はもとより、施設外においても、区の信用を失墜させることのないよう、指定管理者及び業務従事者の綱紀を保つこと。

(8) 業務中の服装等

業務従事者は、名札等を用いて利用者から視認できるようにし、業務従事中の服装等についても必要な規定を設けること

(9) 職員の資質の向上

職員の資質及び業務の向上を図るため、総合的な人材育成計画を策定し、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、図書館業務に関する研修を初任者へ直ちに行う。また、接遇、図書館業務に関する研修は月に1回程度行うこと。また、指定管理期間中に外部機関が実施する研修のほか、区が業務水準の向上に必要と判断した研修に、職員を参加させること。

(10) 労働環境の確保

業務従事者の勤務条件や身分の安定性、安全衛生面等が適正に確保され、良好な労働環境の下で業務に従事できるよう努めること。

千代田区公契約条例及び同施行規則の規定に基づき、業務従事者に対し、区長が定める額(賃金下限額)以上の賃金を支払わなければならない。また、賃金が賃金下限額以上でないことが確認された場合には指定管理者に是正を求め、是正がなされない場合には指定の取り消しを行うことがある。

また、指定管理者は区の指示に応じて、特定公契約賃金等報告書・賃金状況等調査表等の確認書類を提出しなければならない。

IV 経費及び利用料金等

1 経費の負担区分

指定管理者が管理する施設の業務遂行に係る経費(指定管理料)については、施設運営に係る経費から指定管理者が徴収する見込みの収入を差し引いた額とし、会計年度ごとに、各年度の予算の範囲内において、区と指定管理者との協議により協定で明確にする。

本件指定管理業務の指定管理料については、現行の指定管理者の業務の実施内容、指定管理料等を参考に、区が指定管理制度を導入した目的を十分認識し、運営の合理化によるコストダウン等、民間事業者のノウハウを積極的に活かして提案すること。

ただし、まちかど図書館業務に付随するコミュニティスクール受付業務を行う経費については、本提案に含めず別に定めることとする。

(1) 指定管理者の収入

指定管理者は多様な運営財源の確保に努めるとともに、積極的な事業展開を通じて採算性に配慮した運営に努めなければならない。ただし、公共施設としてのサービスの独立性を損なうことがあってはならない。

指定管理者の収入は、指定管理者が管理する施設の付帯施設使用に係る利用料金、著作権法に基づく図書館資料のコピー料金、オンラインデータベースのプリントアウトサービス料金、展示観覧料、各種イベント等参加費、その他区と指定管理者の協議により徴収することができるとした料金とする。

利用料金については、千代田区図書館条例に定める限度額の範囲内で、区の承認を得て定めるものとする。この場合、必要な減免制度を設けることができる。

なお、各種イベント等参加費において1回あたり500円を超えて徴収する場合、原則として千代田区在住者向けの料金を設定すること。

(2) 施設運営に係る経費

施設運営に係る経費としては、本業務にかかる人件費、資料費、消耗品費・通信費等諸経費、施設維持管理費※、事業費等に要する経費を計上するものとする。

※施設及び区が貸与している備品の修繕料の取扱いについては、下表の通りとする。

資本的支出に該当する修繕 ・施設の価値を高め、又はその耐久性を増すこととなる部分を含む修繕 ・備品の部品を特に品質の高いものに置き換えるような修繕		区	
それ以外の修繕	資本的支出に <u>該当しない</u> ことが <u>明らか</u> な修繕	<費用が 100 万円以上> 区	<費用が 100 万円未満> 指定管理者が 指定管理料により実施
	資本的支出に <u>該当する</u> か <u>明らかでない</u> 修繕	<費用が 60 万円以上> 区	<費用が 60 万円未満> 指定管理者が 指定管理料により実施

※指定管理者の管理瑕疵に基づく破損については、金額の多寡を問わず、指定管理者が損害賠償（原状回復も可）を行うものとする。

※緊急時の対応については、別途基本協定書（以下「基本協定」という。）で定めるものとする。

(3) 指定管理料の支払い

指定管理料は、会計年度ごとに区の予算の範囲内で四半期毎に支払うものとする。

指定管理料及び利用料金収入等による収入額が支出額を上回った場合であっても、区は、指定管理者に対して精算による返還を求めない。ただし、修繕料については概算払いとし、年度末に精算を行う。

また、収入額が支出額を下回った場合であっても、原則として区は指定管理者に対して不足額の補填は行わない。ただし、災害その他不可抗力に起因する場合は、区と指定管理者で協議を行うものとする。

(4) 指定管理者の利益の還元

指定管理者の業務における利益に関する取扱いについての提案を求める（サービス向上のための事業の実施、施設改善等の実施、指定管理料の減額等）。

V 指定管理者の業務の評価等

区立図書館における評価は、以下の表のとおり実施する。

1 評価方法等

評価方法	評価の時期等
監査の実施 ・地方自治法第 199 条第 7 項の規定により、指定管理者が行う区立図書館の管理業務に係る出納関連の事務について監査を行う。 ・個人情報の保護に関する法律第 66 条に基づき、保有個人情報の取扱いについて監査を行う。	必要と認めるとき
モニタリングの実施 ・指定管理者の業務の遂行状況等を確認するため、労働環境・経営財務モニタリングを適時実施する。	原則として指定管理期間中各 1 回
図書館協議会による評価 ・区立図書館年報や活動報告に基づき、図書館協議会から意見を徴取する。	年 3 回程度
指定管理者による自己評価 ・アンケート形式による来館者調査から利用実績・利用者満足度、利用者ニーズ等の調査・分析	年 2 回程度
区の現場確認 ・区による日常の運営状況の確認	毎月 1 回程度

- ・評価の実施に当たっては、必要書類の作成、調査員の受入等に協力すること。
- ・指定管理者が行う自己評価については、現行の指定管理者による評価方法にとらわれず、適切な評価方法等を具体的に提案すること。なお、自己評価の実施に当たっては、必ず利用者満足度調査を調査項目に盛り込まなければならない。

2 評価による結果の反映

指定管理者は各評価の結果を真摯に受け止め、業務の遂行及び施設の維持管理の改善に自ら積極的に取り組まなければならない。

VI その他留意事項、特記事項

1 環境配慮活動

(1) 千代田エコシステム（CES）に関する取組みの実施

指定管理者は、千代田区地球温暖化対策条例第 7 条（事業者の責務）に基づき、環境マネジメントシステムである千代田エコシステム（CES）に関する取組みに協力することはもとより、自ら率先して行動すること。

※CES…ISO14001 をより簡素にした千代田区独自のエコシステムのことで、計画→実行→点検→見直しのサイクルにより環境により良い行動を継続的に行う仕組みをいう。

(2) 電力供給の契約に関する考え方

「千代田区地球温暖化対策第 5 次実行計画」（令和 5 年 7 月策定）における 2030 年度までの区有施設のゼロカーボン（二酸化炭素排出量ゼロ）の目標を踏まえ、指定管理事業者は、

「再エネ電力」の導入を前提とした電力供給契約を行うものとする。ただし、管理運営上、「再エネ電力」を導入することが難しい場合にはこの限りではない。

「再エネ電力」の導入にあたっては、千代田区が推進する再エネ利用の仕組み「e.CYCLE CHIYODA」を利用し、再エネ契約を行うことを推奨する。「e.CYCLE CHIYODA」の詳細については、千代田区ホームページ ([千代田区ホームページ・E サイクルちよだの再エネ電力契約切替](#)) を参照し、一度下記担当まで問い合わせを行うこと。

問合せ先：千代田区環境まちづくり部環境政策課エネルギー対策係

電話 03-5211-4256

メール kankyouseisaku@city.chiyoda.lg.jp

※再エネ電力…地球温暖化対策の推進に関する法律（平成 10 年法律第 117 号）に基づき、環境大臣及び経済産業大臣によって電気事業者ごとに個別に公表された調整後排出係数がゼロである電力メニューをいう。

2 業務の再委託の禁止

指定管理者は業務の全部又は主たる業務を一括して第三者に委託することはできない。

なお、業務の一部を第三者に委託する場合は、区に対し、業務内容、期間、当該第三者の名称、緊急連絡先等を記載した届出書を提出し、事前に承認を受けること。

3 個人情報保護・守秘義務

指定管理者は、個人情報の保護に関する法律その他関係法令に基づき個人情報保護の義務を負う。情報漏えいを防止するため、ウィルス対策ソフトの導入等により防止に努めること。個人情報の取り扱いについては、区所定の別紙「個人情報保護に関する特記仕様書（指定管理者）」（特定個人情報を業務で取り扱う場合には、「個人情報保護に関する特記仕様書（指定管理者・特定個人情報）」）を遵守すること。

また、指定管理者は、本業務の実施により知り得た情報を外部へ漏らし、又は他の目的に使用してはならない。

4 情報の公開

指定管理者は、千代田区情報公開条例第 22 条の規定に基づき、同条例に定める情報公開の義務を負う。指定管理者に対して直接に情報公開請求があったときは、遅滞なく区に引き継ぐとともに、必要な情報提供に努めること。

5 賠償責任

指定管理者の責任に帰する事由により区又は第三者に損害を与えた場合には、指定管理者においてその損害を賠償しなければならない。

6 保険の加入

区が加入している「自治体賠償責任保険」で填補されない、指定管理者の責任に帰する損害に備え、指定管理者は、損害賠償責任保険に加入しなければならない。

7 各種届出について

法令に基づき関係機関への届出が必要な場合は、指定管理者が行うこととする。必要な届出がなされていない場合には、指定管理者の指定の取消し等となる可能性があるため、注意すること。

8 自主事業について

指定管理者は、施設の設置目的及び指定管理業務を妨げない範囲において、自己の費用と責任により自主事業を実施することができる。なお、自主事業の実施にあたっては、事前に区と協議したうえで区の承認を受けるものとし、自主事業に係る収支は明確に管理すること。

また、施設の設置目的外の事業を行う場合においては、地方自治法第 238 条の 4 第 7 項の規定により、事前に区の許可を得る必要がある。

9 その他

その他、本業務要求水準書に記載のない事項で、区立図書館の業務の遂行及び維持管理等で必要な事項は区と指定管理者との協議により定めるものとする。

個人情報保護に関する特記仕様書

(法令等の遵守)

第1条 指定管理者（以下「乙」という。）は、乙が千代田区立図書館の運営管理に関する基本協定（以下「本協定」という。）に基づき履行すべき業務（以下「本業務」という。）における個人情報の取扱いに関し、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）その他の法令等（本業務において情報システムを使用する場合にあっては、千代田区情報セキュリティポリシーを含む。）及び本個人情報保護に関する特記仕様書（以下「本特記仕様書」という。）を遵守しなければならない。

2 乙は、本特記仕様書に定める事項の履行状況を確認するため、本業務の開始前及び千代田区（以下「甲」という。）が求めた場合に「履行状況チェックリスト」（別紙1）を、甲に提出しなければならない。

(責任体制の整備)

第2条 乙は、甲の保有個人情報（法第60条第1項に規定する保有個人情報をいう。以下同じ。）を取り扱うに当たり、その安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

2 乙は、本協定締結に際して、乙の個人情報の保護に関する取組を明らかにするため、個人情報保護に関する規程等を提出しなければならない。

3 乙は、本協定締結に際して、個人情報の保護に関する誓約書（別紙2）を提出しなければならない。

(従事者の届出等)

第3条 乙は、保有個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、本業務に着手する前に書面により甲に届け出なければならない。

2 乙は、作業責任者又は作業従事者を変更する場合は、事前に書面により甲に届け出なければならない。

3 作業責任者は、本特記仕様書に定める事項を遵守するとともに、本特記仕様書に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。

4 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、本特記仕様書に定める事項を遵守しなければならない。

(作業場所の特定)

第4条 乙は、保有個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、本業務に着手する前に書面により甲に届け出なければならない。

2 乙は、作業場所を変更する場合は、事前に書面により甲に届け出なければならない。

3 乙は、甲の庁舎内で本業務を行う場合は、作業責任者及び作業従事者に対して、乙が発行する身分証明書を常時携帯させ、受託者名が分かるようにしなければならない。

(教育等の実施)

第5条 乙は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、本特記仕様書における作業従事者が遵守すべき事項、法第176条及び第180条に規定する違反行為を行った場合の罰則その他本業務の適切な履行に必要な教育、研修又は周知を、作業従事者全員に対して実施しなければならない。

(守秘義務)

第6条 乙は、本業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を本業務以外の目的で使用し、又は第三者に漏らしてはならない。指定管理期間満了後又は指定の取消し後も同様とする。

2 乙は、全ての作業責任者及び作業従事者に対して、個人情報保護に関する誓約書（別紙3）を提出させるとともに、その誓約書の写しを甲に提出しなければならない。

(第三者への委託)

第7条 乙は、本業務のうち保有個人情報を取り扱う業務処理を第三者へ委託（以下「委託」

という。)してはならない。

2 乙は、本業務の一部をやむを得ず委託する必要がある場合は、甲に次の各号に掲げる事項を書面に示して協議し、甲の承諾を得なければならない。

(1) 委託が必要な業務範囲及びその理由

(2) 委託先の名称

(3) 委託先において個人情報保護体制が確保されていることの説明及び委託先の管理・監督の方法

3 乙が、甲の承諾を受け、本業務の一部を委託する場合、乙は、委託先に本協定に基づく一切の義務を履行させるとともに、甲に対し、委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

4 乙は、委託先の業務履行状況を適切に管理・監督するとともに、甲が求めたときは、委託先の当該管理・監督の状況について適宜報告し、又は甲の委託先への立入調査に協力させなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第8条 乙は、本業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本協定に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 乙は、甲に対して、前項の労働者を含む全ての労働者の行為及びその結果について責任を負うものとする。

(保有個人情報の管理)

第9条 乙は、本業務において保有個人情報を保有する間は、次の各号に掲げるところにより、保有個人情報を適切に管理しなければならない。

(1) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に保有個人情報を保管すること。

(2) 甲が指定した場所へ持ち出す場合又は事前に甲が承諾した場合以外は、保有個人情報を作業場所から持ち出さないこと。

(3) 保有個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理(パスワードによる秘匿を含む)又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。紙帳票で持ち出す場合は強固なケース内に施錠する等の保護措置を行うこと。

(4) 事前に甲の承諾を受けて、作業場所内で業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、保有個人情報を複製又は複写しないこと。

(5) 保有個人情報を移送する場合、移送時の体制を明確にすること。

(6) 保有個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された媒体並びにそのバックアップの保管状況及びこれらに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。

(7) 保有個人情報を管理するための台帳を整備し、保有個人情報の利用者、保管場所その他の保有個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。

(8) 保有個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の事案(以下「保有個人情報の漏えい等」という。)を防ぎ、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと。

(9) 作業場所に、私用のパソコン、カメラ、外部記録媒体その他の私用物を持ち込ませて、保有個人情報を扱う作業を行わせないこと。

(10) 保有個人情報を処理するパソコンに、保有個人情報の漏えい等につながるおそれのある本業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。

(識別と認証)

第10条 乙は、保有個人情報へのアクセスについて、対象となる作業従事者を識別し、当該従事者に限りアクセスできるよう認証措置を講じなければならない。

(受渡し)

第11条 乙は、甲から本業務に関する保有個人情報を受け取る場合は、甲に保有個人情報の預かり証を提出しなければならない。

(保有個人情報の返還、消去又は廃棄)

第12条 乙は、本業務の終了時には、甲が指定した方法により、本業務において使用する保有個人情報を返還（乙のもとで新たに取得された個人情報の引継ぎを含む。）、消去又は廃棄しなければならない。

2 乙は、本業務において使用する保有個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄する保有個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により甲に申請し、その承諾を得なければならない。

3 甲は、乙による保有個人情報の消去又は廃棄に立ち会うことができ、乙は甲の立会いを受け容れなければならない。

4 乙は、本業務において利用する保有個人情報を消去又は廃棄する場合は、当該情報が記載された媒体の物理的な破壊その他当該保有個人情報を判読不能とするよう確実な措置を行わなければならない。

5 乙は、保有個人情報の消去又は廃棄を行った後、第2項の規定により甲から承諾を得た方法で保有個人情報の消去又は廃棄を行ったことについて、誓約書を提出しなければならない。

(保有個人情報の取扱いの状況報告)

第13条 乙は、甲から保有個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合又は甲から立入調査の依頼があった場合は、直ちに応じなければならない。

(監査及び検査)

第14条 甲は、本業務に係る保有個人情報の取扱いについて、本協定の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうかの検証及び確認を行うため、乙及び委託先に対して、監査又は検査を行うことができる。

2 甲は、前項の目的を達するため、乙に対して必要な情報を求め、又は本業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(開示等請求)

第15条 乙は、法の規定に基づき、千代田区民等から直接自己を本人とする保有個人情報の開示、訂正又は利用停止の請求があった場合は、甲に連絡するものとする。

(保有個人情報の漏えい等の対応)

第16条 乙は、本業務に関し保有個人情報の漏えい等が発生した場合は、その事案の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事案に関わる保有個人情報の内容、件数、事案の発生場所及び発生状況を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。

2 乙は、保有個人情報の漏えい等が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧及び再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めるものとする。

3 甲は、本業務に関し保有個人情報の漏えい等が発生した場合は、必要に応じて当該事案に関する情報を公表することができる。

(損害賠償)

第17条 乙の故意又は過失を問わず、乙が本特記仕様書の内容に違反したことにより、甲又は千代田区民等に損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。

(別紙1)

【個人情報版】履行状況チェックリスト

指定管理業務名：

指定管理者名：

記入日： 年 月 日

1. 情報セキュリティに関する認証取得状況をお答えください。

認証名	認証取得の有無	認証番号（認証有の場合）
プライバシーマーク制度（JIS Q 15001）	有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>	
ISO/IEC27001（JIS Q 27001）	有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>	

※ISO/IEC27001（JIS Q 27001）の場合、当区からの委託業務を担う部門が認証の対象に含まれていること。

※このチェックリストとあわせて、認証の写しをご提出ください。

※上記の制度のどちらか一つでも認証を取得している場合は、以下の項目のうち、グレーで色塗りされている1、6～9、11にお答えいただく必要はありません。

2. 情報セキュリティに関する取り組み状況についてお答えください。

No.	評価項目	履行確認	補足説明
1	個人情報保護に関する規程等を策定している。[特記仕様書第2条2]	<input type="checkbox"/>	規程等名称：●● 策定日：●年●月●日
2	保有個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定めている。[特記仕様書第3条]	<input type="checkbox"/>	作業責任者：●● 作業従事者：別紙誓約書のとおり
3	保有個人情報を取り扱う場所（作業場所）を定めている。[特記仕様書第4条]	<input type="checkbox"/>	作業場所：●●
4	作業従事者全員に対し、個人情報の保護、情報セキュリティその他作業従事者が遵守すべき事項・法令等についての教育研修を実施している。[特記仕様書第5条]	<input type="checkbox"/>	教育研修実施日（予定日含む） ●年●月●日
5	本業務の実施において、保有個人情報を取り扱う業務を受託者から第三者へ委託（再委託）することはない。[特記仕様書第7条]	<input type="checkbox"/>	※再委託する場合には区に書面で協議が必要です。
6	事前に区の承諾を受けて、本業務の実施にあたり必要最小限の範囲で行う場合を除き、保有個人情報の作業場所からの持ち出しや保有個人情報の複製・複写は行わない。[特記仕様書第9条（2）、（4）]	<input type="checkbox"/>	

7	保有個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理（パスワードによる秘匿を含む）又はこれと同等以上の措置を施している。[特記仕様書第9条（3）]	<input type="checkbox"/>	
8	保有個人情報を管理するための台帳を整備し、保有個人情報の利用者、保管場所その他の保有個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録している。[特記仕様書第9条（7）]	<input type="checkbox"/>	
9	保有個人情報へのアクセスについて、対象となる作業従事者を識別し、当該従事者に限りアクセスできるよう認証措置を講じている。[特記仕様書第10条]	<input type="checkbox"/>	
10	本業務の終了時には、本業務において使用する保有個人情報を返還（新たに取得した個人情報の引継ぎを含む）、消去又は廃棄しなければならない、事前に項目、媒体名、数量、処理方法及び処理予定日を書面で区に申請し、その承諾を得なければならない。[特記仕様書第12条2]	<input type="checkbox"/>	現時点の予定を記載ください。 処理方法：返還 消去 廃棄 処理予定日：●年●月●日
11	保有個人情報の漏えい等が発生した場合に備え、区その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧及び再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めている。[特記仕様書第16条2]	<input type="checkbox"/>	
12 （*）	本業務において、区の保有個人情報（本業務の実施にあたり、受託者が新たに取得する個人情報を含む）の取り扱いについてクラウドサービスを利用する。 ※区職員が利用するシステム、区職員とのやり取りを目的とするサービス（メールやチャット等）は含まない。 [千代田区情報セキュリティポリシー対策基準 11.3]	<input type="checkbox"/>	サービス名称：●●●●● クラウド基盤：●●●●● 取り扱う個人情報：●●●●● 【 以下、区職員記載欄 】 前年度にセキュリティ確認を受けている場合、下記に✓を入れる。 <input type="checkbox"/>

（*）【 区職員留意事項 】

No. 12 のクラウドサービスの利用について該当がある場合は、所属から情報システム課へ当該履行状況チェックリストを送付し、セキュリティ確認を受けること。
ただし、事前にセキュリティ確認を受けている場合は、チェックリスト送付時にその旨を情報システム課に伝達すること。

以 上

(別紙2)

個人情報の保護に関する誓約書

千代田区教育委員会 殿

区立図書館の指定管理業務の受任に際し、下記の事項を誓約します。

記

- 1 個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)その他の法令等及び本件協定(以下「法令等及び本件協定」といいます。)を遵守し、個人情報の適正管理のために必要な措置を講じます。
- 2 本業務において直接若しくは間接に知り得た個人情報は、千代田区に無断で本業務の目的以外で使用し、又は第三者に提供しません。また、千代田区の事前承諾が得られた範囲を超えて、保有個人情報を複製又は複写しません。指定管理期間終了後も同様にこれらの行為を行いません。
- 3 本業務に従事する全ての者に対し、個人情報保護に関する特記仕様書第5条に基づく本業務の適切な履行に必要な教育、研修又は周知を行うとともに、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の保有個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を徹底させます。
- 4 本業務に従事する全ての者に対し、直接又は間接に知り得た保有個人情報を正当な理由なく外部に提供したり、盗用する等の行為を行ったときは、個人情報の保護に関する法律第176条及び第180条(裏面のとおりに)に規定する刑事責任を負うことを周知します。
- 5 万一、当社が本業務に従事させる者又は従事させていた者が、法令等及び本件協定に違反し、千代田区、千代田区民等に損害を与えたときは、その一切の損害の賠償責任を負います。

年 月 日

住 所

法人名

代表者名

(裏面)

個人情報保護に関する法律（抄）

第八章 罰則

第一百七十六条 行政機関等の職員若しくは職員であった者、第六十六条第二項各号に定める業務若しくは第七十三条第五項若しくは第二百一条第三項の委託を受けた業務に従事している者若しくは従事していた者又は行政機関等において個人情報、仮名加工情報若しくは匿名加工情報の取扱いに従事している派遣労働者若しくは従事していた派遣労働者が、正当な理由がないのに、個人の秘密に属する事項が記録された第六十条第二項第一号に係る個人情報ファイル（その全部又は一部を複製し、又は加工したものを含む。）を提供したときは、二年以下の拘禁刑又は百万円以下の罰金に処する

第一百八十条 第一百七十六条に規定する者が、その業務に関して知り得た保有個人情報を自己若しくは第三者の不正な利益を図る目的で提供し、又は盗用したときは、一年以下の拘禁刑又は五十万円以下の罰金に処する。

(別紙 3)

個人情報の保護に関する誓約書

(事業者名)

区立図書館の指定管理業務に従事するにあたり、下記の事項を誓約します。

記

- 1 個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)その他の法令等及び本件協定(以下「法令等及び本件協定」といいます。)を遵守し、個人情報の適正管理のために必要な措置を講じます。
- 2 本業務において直接若しくは間接に知り得た個人情報は、千代田区に無断で、本業務の目的以外で使用し、又は第三者に提供しません。また、千代田区の事前承諾が得られた範囲を超えて、保有個人情報を複製又は複写しません。本業務従事後も同様にこれらの行為を行いません。
- 3 保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の保有個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を徹底して行います。
- 4 万一、法令等及び本件協定に違反し、千代田区、千代田区民等に損害を与えたときは、その一切の損害の賠償責任を負います。
- 5 本業務において直接又は間接に知り得た個人情報を正当な理由なく外部に提供したり、盗用する等の行為を行ったときは、個人情報の保護に関する法律第 176 条及び第 180 条(裏面のとおりに)に規定する刑事責任を負います。

年 月 日

氏名

本誓約書の写しを千代田区に提供することについて同意します。

氏名

(裏面)

個人情報の保護に関する法律（抄）

第八章 罰則

第一百七十六条 行政機関等の職員若しくは職員であった者、第六十六条第二項各号に定める業務若しくは第七十三条第五項若しくは第二百一条第三項の委託を受けた業務に従事している者若しくは従事していた者又は行政機関等において個人情報、仮名加工情報若しくは匿名加工情報の取扱いに従事している派遣労働者若しくは従事していた派遣労働者が、正当な理由がないのに、個人の秘密に属する事項が記録された第六十条第二項第一号に係る個人情報ファイル（その全部又は一部を複製し、又は加工したものを含む。）を提供したときは、二年以下の拘禁刑又は百万円以下の罰金に処する。

第一百八十条 第一百七十六条に規定する者が、その業務に関して知り得た保有個人情報を自己若しくは第三者の不正な利益を図る目的で提供し、又は盗用したときは、一年以下の拘禁刑又は五十万円以下の罰金に処する。