

(仮称)新文化センター整備運営事業

運営に関する業務要求水準書（変更）

稲 城 市

平成 18 年 9 月 29 日

【目 次】

I. 総則.....1

（1）本要求水準書の位置づけ.....1

（2）運営業務区分.....1

（3）指定管理者.....1

（4）法令等の遵守.....1

II. 運営業務の概要と公・民役割分担の考え方について.....2

（1）基本方針.....2

（2）各業務の概要と公・民役割分担の考え方.....2

（3）公共サービス、付帯事業における事業の考え方.....3

III. 開館日数・開館時間.....5

IV. 業務実施体制.....5

（1）基本方針.....5

（2）運営スタッフの要件等.....5

I. 総則

（1）本要求水準書の位置づけ

本「（仮称）新文化センター整備運営事業 運営に関する業務要求水準書」（以下「本書」という。）は、稲城市（以下「本市」という。）が、（仮称）新文化センター整備運営事業（以下「本事業」という。）の運営業務を実施する事業者（以下、「P F I 事業者」という。）を募集及び選定するにあたり、入札に参加しようとする者を対象に交付する「入札説明書」と一体のものとして位置付けるものであり、本事業の運営業務について、入札参加者に本市が要求するサービス水準並びに具体的な指針を示すものである。

（2）運営業務区分

P F I 事業者が行うべき運営業務の区分は以下のとおりとする。

① 公共サービス

P F I 事業者は公共サービスとして以下の業務を行う。

ア 本施設全体に関するサービス

イ 生涯学習・コミュニティ、ホール、児童・青少年に共通するサービス

ウ ホールに関するサービス

エ 児童・青少年に関するサービス

オ 図書館に関するサービス

なお、市役所出張所の運営は本市の職員が行う。

② 付帯事業

P F I 事業者は任意の民間サービスとして以下の事業を行ってよい。

ア 民間主催事業

イ 併設事業

（3）指定管理者

本市は、本施設のうち市役所出張所を除く施設について、P F I 事業者を地方自治法第 244 条の 2 第 3 項の規定による指定管理者として指定する予定である。

P F I 事業者は、本施設が公の施設である趣旨を十分理解し、良質な市民サービスを提供すること。また、施設の利用許可の制限、入場の制限、行為の制限等について、指定管理者としての責務を適切に行うこと。

（4）法令等の遵守

P F I 事業者は以下の法令を順守すること。

① 個人情報の保護に関する法律

② 図書館法

- ③ 稲城市立図書館設置条例
- ④ 稲城市立図書館運営規則
- ⑤ 稲城市立図書館処務規則
- ⑥ 著作権法
- ⑦ 労働安全衛生法
- ⑧ 警備業法

※ 上記に関する全ての関連施行令・規則等についても含むものとし、また本事業を行うにあたり必要とされるその他の本市条例及び関係法令についても遵守のこと。

## II. 運營業務の概要と公・民役割分担の考え方について

### (1) 基本方針

本事業は、公の施設として、公共性・公益性を十分確保したうえで民間のノウハウを最大限活かすことを基本とし、以下の事項を基本方針として運營業務を実施する。

- ① 本市は、P F I 事業者の提案を踏まえ、本施設に関する設置条例及び施行規則を開館までに策定する。P F I 事業者は当該条例及び規則を順守する。
- ② P F I 事業者は、開館の 1 2 ヶ月前までに本施設に関する使用規則(案)を作成し、本市の確認を受けてこれを定める。
- ③ 各種サービスの企画にあたっては、P F I 事業者の有する新しい発想、企画力、技術力、情報と併せて市民のニーズを的確に捉えた企画を立案する。
- ④ P F I 事業者は、自らが提供するサービスが本書及び事業契約に規定する内容に即しているか、あるいは市民ニーズを的確に反映しているかを常にセルフモニタリングし、P F I 事業者の有する効率的サービス提供能力を最大限に活かし、質の高いサービス提供を目指す。
- ⑤ 本市は、P F I 事業者の企画・提供するサービスが本書及び事業契約に規定する内容に即しているか、あるいは市民ニーズを的確に反映しているかを常にモニタリングし、また、本市の政策との整合に配慮しつつP F I 事業者に対して最大限協力、助言、情報提供を行う。
- ⑥ 付帯事業はP F I 事業者の費用及び責任で実施することとし、本市はこれに関し原則として一切の責任を負わない。

### (2) 各業務の概要と公・民役割分担の考え方

#### ① 公共サービス

##### ア 本施設全体に関するサービス

本サービスは、生涯学習・コミュニティ、ホール、児童・青少年、図書館の 4 機能各々に共通するサービスを含む施設全体のサービスをいう。

- a. 本市は、開館準備、基本方針・サービス方針について、P F I 事業者からの提案等を踏まえ、その内容を決定する。
- b. P F I 事業者は、開館時のP R計画及び施設運営計画の作成や業務報告、他館との連絡

調整等を行う。

- c. P F I 事業者は、施設使用規則(案)を作成し、本施設の利用受付に関し、本市と協議・調整の上策定する。
- d. P F I 事業者は、本施設全体に関するサービスとして利用者に対する案内・P R及び施設利用者への対応等を行う。
- e. P F I 事業者は、館内・敷地内の事件、事故、利用者の急病等に対する対策・対応を行う。
- f. 基本事業については、各年度に本市が企画した事業をP F I 事業者が実施する。
- g. 自主事業については、各年度にP F I 事業者が企画し、本市が承諾した内容についてP F I 事業者が実施する。
- h. P F I 事業者は、駐車場、駐輪場、保育室等の運営、各種の事務業務やセルフモニタリング等を行う。

#### イ 生涯学習・コミュニティ、ホール、児童・青少年に共通するサービス

本サービスは、生涯学習・コミュニティ、ホール、児童・青少年の 3 機能各々に共通するサービスをいう。

- a. 施設の使用料はP F I 事業者が利用者から徴収代行し、本市へ納付する。
- b. P F I 事業者は、生涯・コミュニティ、文化芸術、児童・青少年に関する情報収集や個人・団体等からの相談業務を実施する。

#### ウ ホールに関するサービス

- a. 施設の使用料はP F I 事業者が利用者から徴収代行し、本市へ納付する。
- b. P F I 事業者は、ホール利用者に対する舞台・照明・音響設備の操作の実施や補助等、ホールの運営に関する業務を実施する。

#### エ 児童・青少年サービス

- a. P F I 事業者は、乳幼児・児童の自主的活動に関する指導を行う。

#### オ 図書館に関するサービス

- a. P F I 事業者は、各種運営・サービス内容を企画し、本市と協議・調整の上実施する。
- b. P F I 事業者は、各種団体との調整を行う。
- c. 図書館情報システムの調達、維持管理、保守・支援やトラブルへの対応は本市が行う。

#### ② 付帯事業

##### ア 民間主催事業

- a. P F I 事業者は、本施設の生涯学習・コミュニティ施設、ホール施設、児童・青少年施設、図書施設の諸室及びロビー等スペースを利用し、自らの企画・主催による収益事業を

実施できる。

- b. 民間主催事業の実施に要する費用はP F I 事業者の負担とし、民間主催事業の収入はP F I 事業者の収入とする。
- c. P F I 事業者は民間主催事業の実施における施設使用料は、入札説明書の別添資料－3「公共サービス・付帯事業における事業の考え方について」に示す。
- d. P F I 事業者は民間主催事業の事業リスクが本事業の実施に影響を及ぼさないように配慮すること。
- e. 民間主催事業の趣旨に賛同する個人・企業・団体等からの協賛金等を活用することが出来る。

イ 併設事業

- a. P F I 事業者は、本市が要求する諸室等とは別に収益事業を目的とする施設（以下、「民間施設」という。）を設置し、P F I 事業者の独立採算で収益事業を行うことができる。
- b. 併設事業の実施に要する費用（民間施設の整備費、維持管理費、運営に関するもの）はP F I 事業者の負担とし、併設事業の収入はP F I 事業者の収入とする。
- c. P F I 事業者は併設事業の事業リスクが本事業の実施に影響を及ぼさないように配慮すること。

(3) 公共サービス、付帯事業における事業の考え方

上記「(2) 各業務の概要と公・民役割分担の考え方」で記述した公共サービスと付帯事業における事業の考え方を以下に示す。

なお、ここでのいう事業とは、本施設を使用して開催するコンサート、講演会、イベント、講座、ワークショップ等を実施することを示す。

公共サービスに関する事業は、①基本事業、②自主事業の2つに分けられる。それぞれの定義については下記の通りである。

① 基本事業

本市が、PFI 事業者に対して生涯学習推進計画等に位置付けられる事業の施策・事業名・対象・目的・内容・事業の方向性等を提示する。PFI 事業者はその具体的プログラム（開催日時・回数、演者・講師選定等）について本市に提案し、本市の承認を経て実施する（基本事業の流れについて図 1 参照）。

② 自主事業

PFI 事業者は、生涯学習推進計画等に位置づけられる事業に基づき、基本事業以外の事業を自主事業として企画、立案し、実施する。事業の企画・実施にあたっては、事前に本市との調整を行い、本市の承諾を得ることとする（自主事業の流れについて図 2 参照）。

③ 付帯事業

前記(2)－②参照のこと。

表 1 事業の種別と実施方法

		サービス		サービス対価 対象	利用者(受講 料・入場料)負担
		企画・立案	決定		
公共 サービス	基本事業	本市	本市	含む	原則無料 ※
	自主事業	P F I 事業者	本市	含む	原則無料 ※
付帯事業	民間主催事業	P F I 事業者	P F I 事業者	含まない	P F I 事業者の 企画提案による

※ ホール事業における「鑑賞・振興事業」については、安価な入場料は可。  
（入札説明書資料－3「公共サービス・付帯事業における事業の考え方（本施設の運営に関する業務）について」参照

# 「基本事業」の流れ

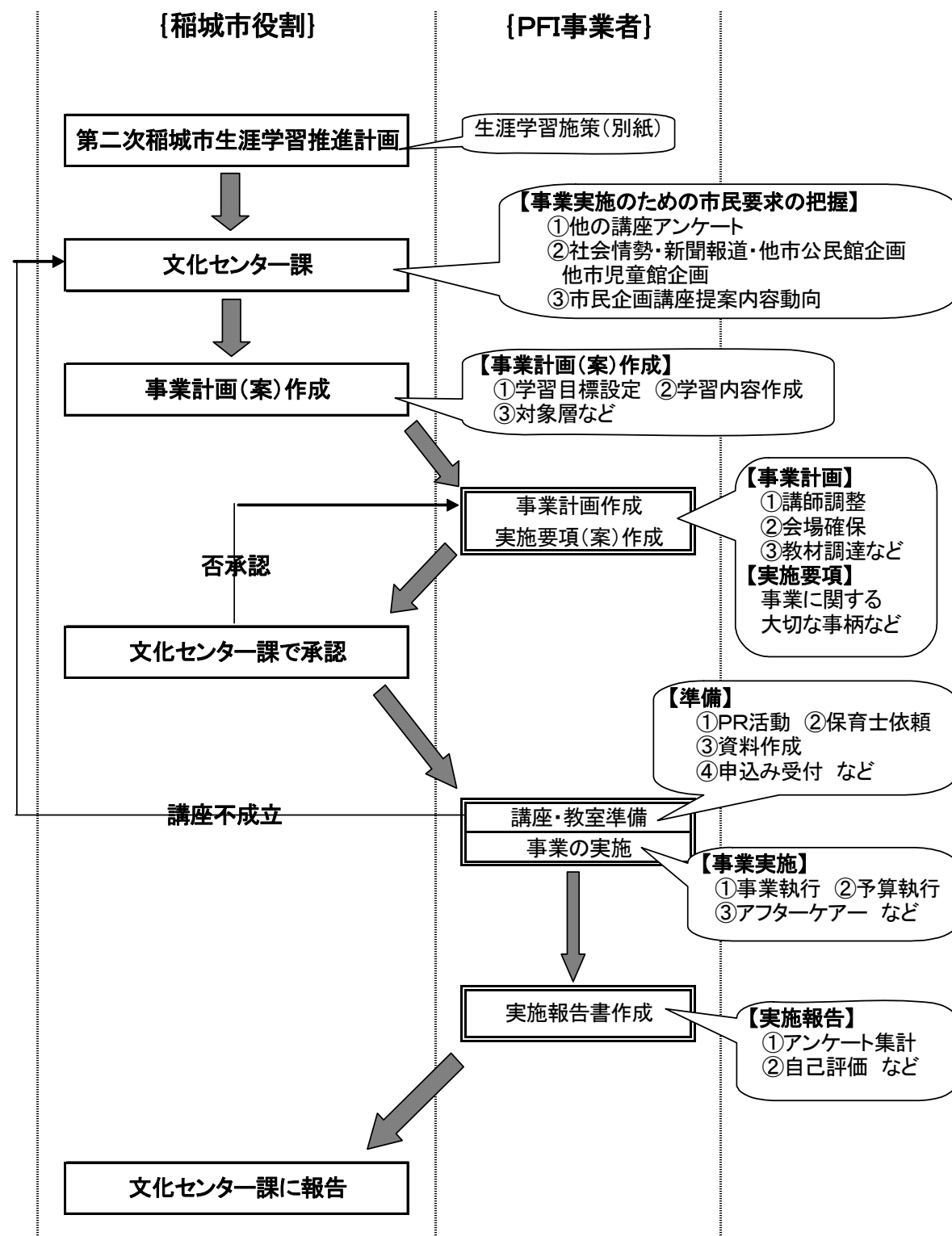


図 1 基本事業の流れ

# 「自主事業」の流れ

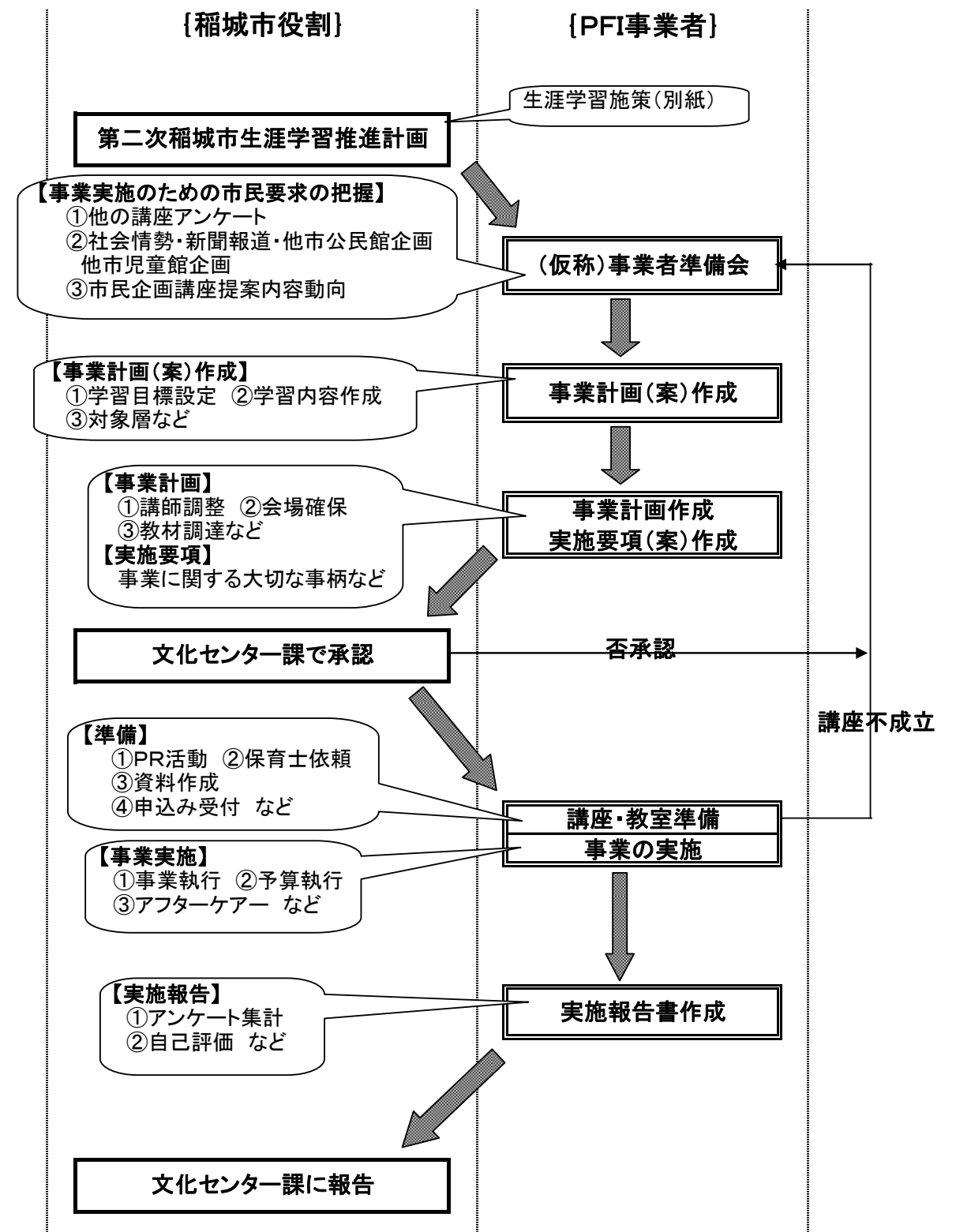


図 2 自主事業の流れ

### Ⅲ. 開館日数・開館時間

本施設の開館日数、各サービス施設毎の開館時間等は、「設計、建設に関する業務要求水準書(案)」

Ⅲ（１）⑥に示すとおりである。

### Ⅳ. 業務実施体制

#### （１）基本方針

ＰＦＩ事業者は、運営業務の全体を総合的に把握し調整を行う運営責任者を置く。本事業の運営業務に関して本市と協議が必要な場合は、運営責任者と本市が適宜協議を行う。

ＰＦＩ事業者は各運営業務に業務主任を定める。業務主任は、運営責任者又は他の部門の業務主任と兼務ができる。

ＰＦＩ事業者の運営体制については提案とするが、業務を行う者は、その内容に応じ、必要な知識及び技能を有する者とする。

#### （２）運営スタッフの要件等

本施設で実際の業務に当たる運営スタッフに関して以下の諸点に留意する。

- ① ＰＦＩ事業者は運営業務開始までに、余裕を持って業務遂行にふさわしい運営スタッフを選定し、運営体制及び各スタッフの経歴書（必要に応じて有資格証明書の写し）を本市に提出する。（異動等の場合も同様）
- ② 生涯学習・コミュニティサービスに従事するスタッフは、社会教育主事若しくは教員免許を有する者を１名以上常時配置すること。
- ③ 児童・青少年サービスに従事するスタッフは、児童厚生員の資格を有する者を常時１名以上配置すること。
- ④ ホールに関するサービスに従事するスタッフには、以下の条件を満たす者を配置すること。
  - ア 舞台機構調整（音響機構調整作業）技能士の資格を有する者又はホール音響設備について５年以上の維持管理業務経験を有する者
  - イ 舞台・テレビジョン照明技術者技能認定の資格を有する者又はホール照明装置について５年以上の維持管理業務経験を有する者
  - ウ 上記のいずれかの資格等を有する者を常時１名以上配置すること。
- ⑤ 図書館サービスに従事するスタッフは、司書の資格を有する者を常時１名以上配置とすること。また、「Ⅳ. 公・民役割分担及び業務要求水準 （５）図書館に関するサービス」に規定する資格・経験を有する者を配置すること。
- ⑥ ＰＦＩ事業者は、運営スタッフ全員が施設利用者及び来訪者に対して親切丁寧を旨とし、業務内容の向上に万全を期するよう十分な指導を行うこと。
- ⑦ 運営スタッフは各サービスにふさわしい服装（事前に本市と協議のうえ選定）とし、氏名の入った名札を着用させること。
- ⑧ 利用者のプライバシーの保護を万全に行うこと。

V. 公・民役割分担及び業務要求水準

大分類	中分類	No	業務項目	解説・コメント	市	PFI 事業者	要求水準		その他
							個 別	共 通	
(1)本施設全体に関するサービス									
① 開館準備業務	PR計画	(1) - ① - 1	・開館時PR計画(案)の提案	ポスター、チラシ、広報誌の原稿作成。ホームページ作成に関するPR計画(案)を作成する。		●	・本市と協議・調整を行う。 ・開館前から十分な余裕を持って開始する。		
		(1) - ① - 2	・開館時PR計画の決定	開館時PR計画(案)をもとに、PR計画を決定する。	●				
	開館準備会議	(1) - ① - 3	・開館準備会議の開催	開館準備会議を開催する。	●				
		(1) - ① - 4	・開館準備会議への参加、資料の作成	開館準備会議の資料を作成し、会議へ参加する。		●	・資料は本市の定める部数を準備する。		
	開館時事業の企画・立案・実施	(1) - ① - 5	・開館記念事業の企画・立案・実施	開館記念事業を企画・立案・実施する。		●	・市民団体やマスコミなどと協働で行う。 ・本市と協議・調整の上決定する。		
		(1) - ① - 6	・開館記念事業の決定	開館記念事業を決定する。	●				
	利用案内作成	(1) - ① - 7	・利用案内の作成	施設利用案内の作成。		●	・内容に関する同種の問い合わせ等が複数発生しないこと。 ・常に資料が不足しないように作成する。		
予約受付及び問い合わせ対応	(1) - ① - 8	・開業前の施設予約受付及び問い合わせ対応	開業前の施設予約受付及び利用者からの問い合わせ等に対応するため、所定の利用受付期間を考慮して業務を実施する。		●	・利用受付業務及び関連する問い合わせ等への対応は、開館の少なくとも12ヶ月前から行う。 ・受付可能な時間(インターネット上による24h受付等)を含め、利用者の便宜を図る。 ・開館日からの利用者の受け入れに支障が出ないようにする。			
② 基本方針・サービス方針の策定	年間運営計画書の作成	(1) - ② - 1	・年間運営計画書(案)の提案	稲城市生涯学習推進計画等に基づいた年間運営計画書(案)を作成する。		●	・本市と協議・調整を行う。 ・各年度の8月末までに翌年度分を作成する。(運営初年度分も含む) ・各業務、基本・自主事業等の実施体制、実施工程等必要な事項を記載した計画書を作成する。		
		(1) - ② - 2	・年間運営計画書の決定	年間運営計画書(案)をもとに、年間運営計画書を決定する。	●				
	報告業務	(1) - ② - 3	・業務報告書の作成	事業者の運営範囲における各部門の責任者及び統括責任者は、月に1度、本市に業務の進捗状況や問題等の改善状況を報告書にまとめ、提出しなければならない。		●	・月に1度、月初め1週間以内に報告書を提出する。 ・報告書は本市の定めた部数を正確に作成する。		
		(1) - ② - 4	・事業実施報告書作成	基本事業・自主事業の概要や受講者数・入場者数などの基本データ、反省点、今後の課題などをまとめた事業報告書を作成する。		●	・月に1度、月初め1週間以内に前月の報告書を本市に提出する。 ・報告書は本市の定めた部数を正確に作成する。		
	連絡・調整業務	(1) - ② - 5	・他館との連絡・調整方法の決定	市内の他館との連絡・調整方法を決定する。	●				
		(1) - ② - 6	・他館との情報交換	市内の他館との情報交換を行う。		●	・月に1度の調整会議に出席する。 ・随時の連絡・調整を行う。		
		(1) - ② - 7	・広報活動についての打合せ参加、要求資料の提出	広報部門の責任者と本市職員とは、月1回広報活動についての打ち合わせを行わなければならない。本市の要求する資料の作成。		●	・月1回打ち合わせを行う。 ・本市から要求された資料は打合せの前日までに用意する。		
③ 施設全体対応業務	施設案内業務	(1) - ③ - 1	・利用者に対する施設案内	施設利用方法や諸室位置の説明等、施設利用者に対し総合的な案内を行う。		●	・即時(概ね5分程度を目安とする)に、マニュアルに基づいた的確な対応をする。		
	利用者指摘対応業務	(1) - ③ - 2	・利用者から指摘・意見・注意等に対する対応	施設不具合や施設利用に対する意見、空調設備に対する指摘など、施設全体に関する利用者への対応を行う。		●	・迅速(概ね30分程度を目安とする)かつマニュアルに基づいた的確な対応をする。 ・利用者対応記録簿を作成し、対応日、時間、内容等を記録する。		
	電話対応業務	(1) - ③ - 3	・電話対応	電話等での各種問い合わせに対応する。		●	・電話の対応は迅速かつ丁寧に行う。		
	視察対応業務	(1) - ③ - 4	・視察等の来客対応	施設等の見学の申込に対する説明・案内を行う。	△	●	・丁寧に対応する。		
	拾得物管理業務	(1) - ③ - 5	・拾得物の整理、届出	施設内での取得物を整理したり、警察に届けたりする業務。		●	・速やか(その当日の運営時間内を目安とする)に、マニュアルに基づいた的確な対応をする。 ・紛失・破損・汚れ等のないよう管理する。 ・管理においては拾得物管理記録簿を作成し、拾得日、届け日、返却日や拾得場所、拾得時間、拾得物等を記録する。		
	施設郵便物に関する業務	(1) - ③ - 6	・郵便・配送物・FAX等の收受・整理・配布	外部からの郵便物等の收受、保管、整理、配布を行う。		●	・到着郵便物等の收受、保管、整理及び施設内関係者へ確実に配布する(市民課出張所を含む)。 ・施設内関係者への配布は定時に行う。 ・運営時間内に收受した到着郵便物等は、速やか(その当日の運営時間内を目安とする)に配布する。	・外部から届いた郵便物と施設内から発送する郵便物の伝票の整理を行う。	
		(1) - ③ - 7	・郵便・配送物等の発送	施設内関係者からの郵便物を收受、回収、発送を行う。		●	・施設内関係者からの郵便物等の收受と回収を行い、定時発送を行う。		
		(1) - ③ - 8	・新文化センター宛て文書等の受付・整理	新文化センター宛て文書等についてのファイリングによる管理、整理業務。		●	・届いた文書のファイリングを行い、到着日、内容がわかるように保管する。		
④ 施設の広報業務	施設の広報活動業務	(1) - ④ - 1	・インターネットHPの開設・更新等	インターネットHPにおいて、施設やサービスに関する情報提供を行う。		●	・開館後も適切な見直しを行い、1週間に1度更新を行う。 ・アクセス件数の表示を行う。		施設のインターネット予約を行う場合には、予約状況の変化が分かるよう、随時更新を行う。
		(1) - ④ - 2	・施設案内リーフレットの作成・配布	施設やサービスに関する案内リーフレットを作成し、配布する。		●	・開館前に本市の広報誌へ掲載する。 ・運営期間中においても適当と判断される時期を定め、定期的に掲載する。		
		(1) - ④ - 3	・本市が発行する広報誌等への掲載	施設やサービスに関する情報提供を、本市の広報誌等へ掲載するリーフレットを作成する。		●	・内容に関する同種の問い合わせ等が複数発生しないこと。 ・運営期間中においても適当と判断される時期を定め、定期的に作成する。		
		(1) - ④ - 4	・施設に関するポスター等の作成・掲示	施設やサービスに関するポスター等を作成し、掲示する。		●	・開館前から十分な余裕を持って開始する。 ・開館後も適切な見直しを行う。		
		(1) - ④ - 5	・その他広報活動	その他広報活動		●	・効果的な広報活動が行える媒体・ネットワーク等を検討し、必要に応じて取材依頼を行うなどの広報活動を行う。		
⑤ 急病等対応業務	急病等への対応	(1) - ⑤ - 1	・施設利用者の急病、けが等への対応	施設利用者の急病、けが等への対応するための体制整備、簡易な薬品等の用意を行う。		●	・体制整備として、緊急搬送先を把握する。 ・簡易な薬品等を用意する。 ・施設利用者の急病・けが等への対応を最優先させる。		
⑥ 災害時対応業務	災害時計画の立案	(1) - ⑥ - 1	・災害時計画の立案	消防・防災計画等の立案		●			
	災害時対応の訓練実施	(1) - ⑥ - 2	・災害時対応の訓練の実施	消防・防災計画等の訓練の実施		●	・年2回訓練を行う。		
	災害時の対応	(1) - ⑥ - 3	・災害時の対応	消防・防災計画に基づく災害時の対応を行う。		●			
⑦ 駐車場及び駐輪場運営業務	駐車場の運営業務	(1) - ⑦ - 1	・駐車場の運営	施設利用者が安全で快適に利用できるように運営を行う。		●	・利用者が安全で快適な駐車場利用が行える運営計画、システムを導入する。		
		(1) - ⑦ - 2	・駐車場への誘導	駐車場への適切な誘導を行う。		●	・必要に応じて管理人の配置または誘導システムの導入及び誘導サインを設置する。		
		(1) - ⑦ - 3	・利用者の監視	施設利用者が安全で快適に利用できるように、施設利用以外の利用者の監視や適切な利用を誘導するための監視を行う。		●	・定期的に利用状況を監視する。		
	駐輪場の運営業務	(1) - ⑦ - 4	・駐輪場の運営	施設利用者が安全で快適に利用できるように運営を行う。		●	・利用者が安全で快適な駐輪場利用が行える運営計画、システムを導入する。		
		(1) - ⑦ - 5	・利用者の監視	施設利用者が安全で快適に利用できるように、施設利用以外の利用者の監視や適切な利用を誘導するための監視を行う。		●	・定期的に利用状況を監視する。		

大分類	中分類	No	業務項目	解説・コメント	市	PFI事業者	要求水準		その他
							個 別	共 通	
⑧ 保育室貸出業務	保育室利用の受付等	(1) - ⑧ - 1	・ 保育室の使用規則の設定	利用者の決定に係る方法、手続き等を施設使用規則として定める。	●				PFI事業者に対して保育者※の配置を求めるわけではなく、保育者は保育室の利用者が確保することを利用の条件とする。  ※ここでいう「保育者」とは、以下の条件に該当する者を指す。 1. 保母の資格を有する者 2. 保育に関する知識及び経験を有する者（利用する乳幼児の保護者も含む）
		(1) - ⑧ - 2	・ 利用者の決定	上記の使用規則にのっとり、利用者を決定する。		●	・ 公平性を確保する。		
		(1) - ⑧ - 3	・ 保育室利用手続き	上記の使用規則にのっとり、保育室の利用手続きを行う。		●	・ 利用を希望する団体に対して、マニュアルに基づいた的確な対応をすること。		
		(1) - ⑧ - 4	・ 設備・備品の貸出・返却	利用承認を受けた利用者に、附帯する設備・備品等の貸出・返却を行う。		●	・ 設備・備品等の取扱について、マニュアルに基づき、利用者に分かりやすく説明する。 ・ 紛失のないようにする。		
⑨ その他業務	庶務的業務	(1) - ⑨ - 1	・ 規則・規定に基づかないイレギュラーな案件の処理	規則・規定についてのイレギュラーな案件の処理及び説明		●	・ 速やか(その当日の運営時間内を目安とする)に、マニュアルに基づいた的確な処理を行う。		
		(1) - ⑨ - 2	・ 開館・閉館・休館の準備	看板の出し入れ等の日常の業務。		●	・ 開館準備は開館の10分前には完了させる。 ・ 休館日の1週間前からは、利用者に周知徹底を図る。		
		(1) - ⑨ - 3	・ 本施設宛て文書の受付・整理	生涯学習・コミュニティ施設宛て文書等についてのファイリングによる管理、整理業務		●	・ 速やか(その当日の運営時間内を目安とする)に整理する。		
	統計業務	(1) - ⑨ - 4	・ 統計の立案	利用状況・経費等必要な統計の選定及び作成方法の立案。		●	・ 市と協議・調整の上決定する。		
		(1) - ⑨ - 5	・ 統計の分析	本市が指定する様式に従い統計の分析を行い、月に1度月初めに報告書を提出する。		●	・ 月に1度、月初め1週間以内に報告書を提出する。 ・ 報告書は正確に作成する。		
		(1) - ⑨ - 6	・ 統計の作成(月報・季報・年報等)	統計作成の実務。		●	・ 正確に行う。		
		(1) - ⑨ - 7	・ 各種調査の回答、回答資料作成	各種調査の回答に必要なとなる資料収集や資料作成を行う。		●	・ 本市と協議の上で、随時正確に行う。		
	勤務態勢・業務管理業務	(1) - ⑨ - 8	・ 運営スタッフ職員の配置計画の策定	担当区分の割当て・作業ローテーションの作成。		●	・ 季節や時間等により利用者数等に変動があるので、職員の配置を確実にし、サービス低下を起こさないこと。		
		(1) - ⑨ - 9	・ 運営スタッフの労働監督	運営スタッフの勤務状況を監督し、必要に応じ適切な指導を行う。		●	・ サービス低下を起こさないこと。		
		(1) - ⑨ - 10	・ 運営スタッフの出動日の割り振り			●	・ 勤務ローテーションに留意し、人員不足によるサービス低下を起こさないこと。		
		(1) - ⑨ - 11	・ 運営スタッフの勤務状況の報告	月に1度業務管理報告書を提出する。		●	・ 月に1度、月初め1週間以内に業務管理報告書を提出する。		
		(1) - ⑨ - 12	・ 館内研修の実施		●				
	財務事務	(1) - ⑨ - 13	・ 市の財務事務	PFI事業者に支払うサービス対価、事業費等に関する予算、決算事務	●				
		(1) - ⑨ - 14	・ PFI事業者の財務事務	PFI事業者に関する財務事務		●	・ 事業者の会計状況について毎年本市に報告する。		
		(1) - ⑨ - 15	・ 施設使用料の納付	利用者から徴収した使用料を本市へ納付する。		●	・ 原則として翌日に納付する。		
		(1) - ⑨ - 16	・ 備品管理	事業者が所有する備品についての管理台帳を作成し、管理する。		●	・ 備品を購入・処分した場合には速やかに管理台帳への記載を行い、常に現状の備品設置状況を把握する。		
⑩ 基本事業に関する業務	基本事業の実施	(1) - ⑩ - 1	・ 事業計画(案)の作成	稲城市生涯学習推進計画等に基づき、基本事業に関する事業計画(案)を作成する。	●				・ プログラムには、事業内容、期待される効果、事業予算等(経費、受講料・入場料)を含むものとする。 ・ 事業計画書を市の定める期日までに提出すること。
		(1) - ⑩ - 2	・ 事業計画及び実施要項(案)の作成	本市が提示した事業計画(案)に基づき、具体的なプログラムを立案する。		●			
		(1) - ⑩ - 3	・ 事業計画及び実施要項の承認	各種プログラムの決定	●				
		(1) - ⑩ - 4	・ プログラム内容及び受講料・入場料の決定	プログラム内容及び料金を決定する。	●				
		(1) - ⑩ - 5	・ 講師・出演者等への依頼・契約	講師及び、音楽事務所や公演団体等の各種団体との契約に向けた本格的な交渉を行う。		●	・ 必要に応じて随時依頼・契約締結を行う。		
		(1) - ⑩ - 6	・ 会場確保	楽屋、控室等を含む会場の確保を行う。		●	・ 事業実施までに確保する。		
		(1) - ⑩ - 7	・ 各種プログラムのPR	各種プログラムのポスター、案内リーフレット、ホームページの作成・配布を行う。		●	・ ポスター、案内リーフレット、ホームページの内容に関して、市民から同種の苦情等が複数発生しないこと。 ・ 印刷物等については必要部数を用意し、配布・掲示する。		
		(1) - ⑩ - 8	・ 応募受付方法の設定	各種プログラムに対する申込受付方法・期間等を設定する。		●	・ 本市と協議・調整を行う。		
		(1) - ⑩ - 9	・ 応募受付	上記の方法に基づき、各種プログラムの受講者・入場者を決定し、手続きを行う。必要に応じてチケット等の発行を行う。		●	・ 漏れのないこと。		
		(1) - ⑩ - 10	・ 受講・入場方法の説明	受講者に対して受講・入場方法を説明する。		●	・ 事前に十分な説明を行う。		
		(1) - ⑩ - 11	・ 実施当日の準備及び運営	事業実施当日の準備及び運営を行う。		●	・ 開始1時間前には準備を完了する。		
		(1) - ⑩ - 12	・ 受付	事業実施当日の受付を行う。		●	・ 受講者・入場者を受付で10分以上待たせないこと。		
		(1) - ⑩ - 13	・ 案内	事業実施当日の案内を行う。		●	・ 親切・丁寧な対応を行う。 ・ 利用者が即時(概ね5分程度を目安とする)に目的の場所に行けるよう案内する。		
		(1) - ⑩ - 14	・ 記録	写真、ビデオ、録音など事業の記録を初め、ポスター、チラシ、チケット、基本事業関連記事等をファイルにして、実施報告書としてまとめる。		●	・ 事業毎に整理する。		
⑪ 自主事業に関する業務	自主事業の実施	(1) - ⑪ - 1	・ 自主事業の各種プログラムの企画・立案	各種プログラムを企画する。		●	・ 本市と協議・調整を行う。 ・ 事業計画書を市の定める期日までに提出すること。		
		(1) - ⑪ - 2	・ 自主事業の各種プログラムの決定	各種プログラムを決定する。	●				
		(1) - ⑪ - 3	・ 受講・参加・入場料の提案	各種プログラムの料金を提案する。		●	・ 本市と協議・調整を行う。		
		(1) - ⑪ - 4	・ 受講・参加・入場料の決定	各種プログラムの料金を決定する。	●				
		(1) - ⑪ - 5	・ 講師・出演者等への依頼・契約	講師及び、音楽事務所や公演団体等の各種団体との契約に向けた本格的な交渉を行う。		●	・ 必要に応じて随時依頼・契約締結を行う。		
		(1) - ⑪ - 6	・ 会場確保	楽屋、控室等を含む会場の確保を行う。		●	・ 事業実施までに確保する。		
		(1) - ⑪ - 7	・ 各種プログラムのPR	各種プログラムのポスター、案内リーフレット、ホームページの作成・配布を行う。		●	・ ポスター、案内リーフレット、ホームページの内容に関して、市民から同種の苦情等が複数発生しないこと。 ・ 印刷物等については必要部数を用意し、配布・掲示する。		
		(1) - ⑪ - 8	・ 応募受付方法の設定	各種プログラムに対する申込受付方法・期間等を設定する。		●	・ 本市と協議・調整を行う。		
		(1) - ⑪ - 9	・ 応募受付	上記の方法に基づいて、各種プログラムの受講者・入場者を決定し、手続きを行う。必要に応じてチケット等の発行を行う。		●	・ 漏れのないこと。		
		(1) - ⑪ - 10	・ 受講・入場方法の説明	受講・参加・入場方法を説明する。		●	・ 事前に十分な説明を行う。		
		(1) - ⑪ - 11	・ 実施当日の準備及び運営	事業実施当日の準備及び運営を行う。		●	・ 開始1時間前には準備を完了する。		
		(1) - ⑪ - 12	・ 受付	事業実施当日の受付を行う。		●	・ 受講者・入場者を受付で10分以上待たせないこと。		
		(1) - ⑪ - 13	・ 案内	事業実施当日の案内を行う。		●	・ 親切・丁寧な対応を行う。 ・ 利用者が即時(概ね5分程度を目安とする)に目的の場所に行けるよう案内する。		
		(1) - ⑪ - 14	・ 記録	写真、ビデオ、録音など事業の記録を初め、ポスター、チラシ、チケット、自主事業関連記事等をファイルにして、実施報告書としてまとめる。		●	・ 事業毎に整理する。		



大分類	中分類	No	業務項目	解説・コメント	市	PFI 事業者	要求水準		その他
							個 別	共 通	
⑫ 情報・相談事業に関する業務	情報収集・提供業務	(1) - ⑫ - 1	情報・資料の集積	生涯学習、コミュニティ、文化芸術、児童・青少年、図書館に関する情報や資料を集積する。		●	・幅広い情報の収集に努める。 ・常に新たな情報の収集に努める。		
		(1) - ⑫ - 2	情報・資料の発信・提供	生涯学習、コミュニティ、文化芸術、児童・青少年、図書館に関する情報や資料を発信・提供する。		●	・幅広い情報を発信・提供する。 ・的確な情報を発信する。		
		(1) - ⑫ - 3	・ 掲示板等の設置	施設の利用団体等が自主的に情報を提供・収集できる掲示板等を設置する。		●	・利用者に見やすい掲示とする。 ・利用者のプライバシーを守ること。		
		(1) - ⑫ - 4	調査・研究への支援・協力	生涯学習、コミュニティ、文化芸術、児童・青少年、図書館に関する調査・研究への支援・協力を行う。		●	・本市と協議の上で、随時正確な対応を行う。		
	相談業務	(1) - ⑫ - 5	助言	生涯学習、コミュニティ、文化芸術、児童・青少年、図書館に関する相談(個人・団体)に対応し、活動を促すための助言を行う。		●	・相談者の立場に立って、マニュアルに基づいた的確な対応を行う。 ・相談者のプライバシーを守ること。		
		(1) - ⑫ - 6	・ 情報提供	生涯学習、コミュニティ、文化芸術、児童・青少年、図書館に関する相談(個人・団体)に対応し、活動を効果的に行うために有効と思われる情報提供を行う。		●	・相談者の立場に立って、マニュアルに基づいた的確な対応を行う。 ・相談者のプライバシーを守ること。		
		(1) - ⑫ - 7	・ 紹介	生涯学習、コミュニティ、文化芸術、児童・青少年、図書館に関する相談(個人・団体)に対応し、関連する施設、機関、団体等を紹介する。		●	・相談者の立場に立って、マニュアルに基づいた的確な対応を行う。 ・相談者のプライバシーを守ること。		
⑬ 喫茶スペース運営業務		(1) - ⑬ - 1	・ 軽食・飲み物の提供	本施設の利用者に対して軽食・飲み物等を提供する。		●	・利用者から苦情等の出ない状態に保つこと。	営業時間・内容については事業者の提案とする。	
⑭ 運営業務のモニタリン	モニタリング業務	(1) - ⑭ - 1	・ モニタリングの実施(PFI事業者自らのモニタリング)	ヘルプデスクを設置し、事業計画書に基づいたモニタリングを行う。		●	・ 正確なモニタリングを行う。		
		(1) - ⑭ - 2	・ モニタリング報告書の作成	事業計画書に基づき報告書を作成する。		●	・ 正確に報告書を作成する。		
		(1) - ⑭ - 3	・ モニタリング報告書の検査	事業計画書に基づき報告書を検査する。	●				
		(1) - ⑭ - 4	・ モニタリングの実施(本市独自のモニタリング)		●				
		(1) - ⑭ - 5	・ 利用者アンケートの実施		●				
		-凡例-					市欄● 事業者欄● 市・事業者欄● 市欄●・事業者欄△ 市欄△・事業者欄●		:本市が行う業務 :PFI事業者が行う業務 :本市とPFI事業者がそれぞれ行う業務 :本市が主体で行い、PFI事業者が協力する業務 :PFI事業者が主体で行い、本市が協力する業務

V. 公・民役割分担及び業務要求水準

大分類	中分類	No	業務項目	解説・コメント	市	PFI事業者	要求水準		その他
							個 別	共 通	
(2)生涯学習・コミュニティ、ホール、児童・青少年に共通するサービス									
① 開館準備業務	各種マニュアルの決定	(2) - ① - 1	・各種マニュアルの決定		●				
	各種マニュアル(案)の作成・変更	(2) - ① - 2	・各種マニュアル(案)の作成・変更	各種マニュアル(案)の作成及び変更を行う。		●	・開館までに各種マニュアル(案)を作成すること。		
	利用受付体系の設定	(2) - ① - 3	・受付体系の設定・施設使用規則(案)の作成	利用受付体制を設定し、予約方法、申込期間、利用者の決定に係る方法、手続き、利用を認めない場合等を施設使用規則(案)として作成する。		●	・事業者自らの運営方法、需要の動向、類似施設等の状況を勘案する。 ・受付可能な時間(インターネット上による24h受付等)を含め、利用者の便宜を図る。 ・透明性、公平性の確保に十分に配慮する。		
		(2) - ① - 4	・施設使用規則の決定	施設使用規則を決定する。	●				
	使用料の決定	(2) - ① - 5	・施設使用料の決定	施設の使用料を決定する。	●				
② 利用受付関連業務	利用予約の受付	(2) - ② - 1	・利用予約の受付	施設利用規則にのっとり、施設利用に係る予約の受付を行う。		●	・迅速(概ね5分程度を目安とする)かつ正確に対応する。 ・ダブルブッキングをなくす。		
	申込状況の公開	(2) - ② - 2	・申込状況の公開	施設の各諸室の申込状況について、インターネット等を活用して常に公開する。		●	・利用者の便宜を図る。 ・公平性・透明性を確保する。		
	利用者の決定	(2) - ② - 3	・利用者の決定	上記「施設使用規則」にのっとり、利用者を決定する。		●	・公平性を確保すること。		
		(2) - ② - 4	・利用手続き	施設利用に係る受付、手続きを行う。		●	・各諸室の鍵の紛失を発生させないこと。		
		(2) - ② - 5	・利用方法の説明	諸室の貸出にあたって、事前に施設の利用方法を利用者に説明する。		●	・事前に十分な打合せを行う。 ・マニュアルに基づき、利用者に分かりやすく説明する。		
	講師・団体・サークル等の登録	(2) - ② - 6	・登録要件の策定	講師・団体・サークル等の登録要件を策定する。		●	・市と協議・調整の上策定する。		
		(2) - ② - 7	・講師・団体・サークルの認定	講師・団体・サークルを認定する。		●	・登録要件に基づき認定する。		
		(2) - ② - 8	・講師・団体・サークルなどの登録、登録情報の整理	講師・団体・サークル等の登録を行い、登録情報を整理する。		●	・登録漏れ等が発生させないこと。 ・登録は2日以内に行う(原則は当日)。 ・二重登録を発生させないこと。 ・更新は毎年行う。		
	施設利用者・来館者名簿作成	(2) - ② - 9	・施設利用者・来館者名簿作成	施設利用者・来館者の名簿を作成する。		●	・他の利用者や来館者に対する個人情報の漏洩がないこと。		
	附帯する設備・備品の貸出	(2) - ② - 10	・設備・備品の貸出・返却	利用承認を受けた利用者に、一般開放対象の諸室及び附帯する設備・備品等の貸出・返却を行う。		●	・設備・備品等の取扱について、マニュアルに基づき、利用者に分かりやすく説明すること。 ・紛失のないようにする。		
	使用料の徴収	(2) - ② - 11	・使用料の徴収	施設利用者から施設使用料を徴収する。		●	・正確に徴収する。 ・利用許可を証明できるものを発行する。		
	その他制限	(2) - ② - 12	・入場制限	過度な混雑防止のため、必要に応じて入場制限を行う。		●	・利用者の安全を確保すること。		
		(2) - ② - 13	・利用制限	異常気象時、地震発生時等、施設の管理上支障のある際には施設の利用制限を行う。		●	・利用者の安全を確保すること。		
(3) ホールに関するサービス									
① 基本・自主事業関連業務	公演準備業務	(3) - ① - 1	・専門スタッフの手配	必要に応じて、ピアノ調律、舞台スタッフの手配を行う。		●	・公演前から十分なゆとりをもって手配する。		
		(3) - ① - 2	・公演前打合せ	公演実施側の公演担当者・舞台担当者との打合せを行う。		●	・綿密な打合せを行い、公演当日にトラブルを発生させないこと。 ・基本・自主事業担当者及び舞台技術スタッフが出席する。		
		(3) - ① - 3	・当日スタッフの手配	公演当日のスタッフの手配を行う。		●	・公演前から十分なゆとりを持って手配する。		
		(3) - ① - 4	・関係諸機関への届け	消防署や警察への届出処理、及び確認を行う。 音楽著作権使用申請を行う。		●	・公演前に十分なゆとりをもって届出・確認を行う。 ・届出漏れを発生させないこと。		
		(3) - ① - 5	・当日役割分担と配置表の作成	スタッフやアルバイト、ボランティア等の公演当日の役割分担と配置表の作成・周知を行う。		●	・十分な周知を行う。 ・当日スタッフ全員に配布する。		
	公演当日業務	(3) - ① - 6	・舞台の設営	公演当日の舞台の設営を行う。		●	・公演前に十分なゆとりをもって開始する。 ・安全に配慮し、事故を発生させないこと。		
		(3) - ① - 7	・観客対応	受付の設営及び、当日の観客対応を行う。		●	・必要に応じて看板・案内板・掲示板等を用い、即時(概ね5分程度を目安とする)に丁寧な対応を行う。		
		(3) - ① - 8	・出演者対応	当日の出演者対応を行う。必要に応じて、出演者への面会の対応も行う。		●	・丁寧に対応する。		
	事後処理	(3) - ① - 9	・支払い処理	出演料や印刷費、広告料、原稿執筆料、アルバイト料など未払い分の支払いを行う。		●	・未払いのないよう正確に行う。		
		(3) - ① - 10	・記録	写真、ビデオ、録音など公演の記録を初め、ポスター、チラシ、チケット、当該公演関連記事等をファイルにしてまとめる。		●	・公演毎に整理する。		
② 舞台技術業務		(3) - ② - 1	・持ち込み機材の確認	利用者の持ち込み機材を確認する。		●	・持ち込み機材については利用者と詳細に調整し、事故を発生させないこと。		
		(3) - ② - 2	・立ち会い	搬入・仕込み・本番・撤去時の立ち会いを行う。		●	・搬入・仕込み・本番・撤去に通して立ち会う。 ・事故のないようにする。		
		(3) - ② - 3	・利用者への技術指導・技術支援	利用者に対する技術指導・技術支援を行う。		●	・事故を発生させないこと。 ・利用者の満足するサービスを提供すること。		
		(3) - ② - 4	・舞台機器の仕込み・操作	要請があった場合に舞台機器の操作を行う。		●	・事故を発生させないこと。 ・利用者の満足するサービスを提供すること。	PFI事業者が行う舞台・音響・照明設備の操作は、「演出に関わらない簡易な操作」と「安全確保の観点から管理者が操作を必要性があるもの」に限定する。但し市民利用者からの要請があった場合、可能な限り対応するものとする。	
		(3) - ② - 5	・照明機器の仕込み・操作	要請があった場合に照明機器の操作を行う。		●	・事故を発生させないこと。 ・利用者の満足するサービスを提供すること。		
		(3) - ② - 6	・音響機器の仕込み・操作	要請があった場合に音響機器の操作を行う。		●	・事故を発生させないこと。 ・利用者の満足するサービスを提供すること。		
(4) 児童・青少年に関するサービス									
① 児童健全育成業務	児童指導業務	(4) - ① - 1	・レクリエーション指導業務	集団での遊びを通して乳幼児・児童への交流指導を行う。		●	・事故・けがを発生させないこと。 ・利用者の自主的活動を推進し、自主性・創造性を育て、協調性を養うよう努める。		
		(4) - ① - 2	・クラブ活動指導業務	各種クラブ活動の指導を行う。		●	・利用者の自主的活動を推進し、自主性・創造性を育て、強調性を養うよう努める。		
-凡例-					市欄● 事業者欄● 市・事業者欄● 市欄●・事業者欄△ 市欄△・事業者欄●	:本市が行う業務 :PFI事業者が行う業務 :本誌市とPFI事業者がそれぞれ行う業務 本市主体で行い、PFI事業者が協力する業務 :PFI事業者が主体で行い、本市が協力する業務			

V. 公・民役割分担及び業務要求水準

大分類	中分類	No	図書館業務項目	解説・コメント	市	PFI 事業者	要求水準		その他
							個 別	共 通	
(5) 図書館に関するサービス									
①開館準備業務	資料管理業務	(5)－①－1	・開館時設置図書館資料の決定		●				
		(5)－①－2	・開館時設置図書館資料の選定			●	・選定リストを作成し市へ提出する。		
		(5)－①－3	・開館時設置図書館資料の購入	開館までに初度約4万冊及びAV資料約1,000点を購入する。 データ作成・装備・保管・搬入		●	・選定リストに基づき発注し、納品後にリストに基づき確認する。 ・装備を正確に行い、配架する。		
	各種マニュアルの決定	(5)－①－4	・各種マニュアルの決定		●				
	各種マニュアル(案)の作成・変更	(5)－①－5	・各種マニュアル(案)の作成・変更	各種マニュアル(案)の作成及び変更を行う。		●	・開館までに各種マニュアル(案)を作成する。		
②総括的業務	図書館の理念・目的に関する事項	(5)－②－1	・事業計画の決定		●				
		(5)－②－2	・事業計画(案)、サービス計画の提案	毎年度の事業計画(案)を作成し、市が定めた期日までに市へ提出する。		●	・遅滞なく行うこと。		
		(5)－②－3	・グループ会議等への参加・各サービス間の調整	利用者の要求に即したサービスを展開するために、本市職員を交えた会議を行い、市並びに各部門の連絡・調整・課題の検討等を行う。		●	・常に利用者のニーズを把握し、サービスに反映させる。		
③奉仕的業務	(登録業務)	(5)－③－1	・利用者の登録受付・利用カードの交付	登録の受付をする。利用カードの発行をする。 登録要件に基づいた利用者への案内や説明をする		●	・利用カードの発行時には、住所・氏名が確認できるものの提示を求めて、申請書の記載を確認する。 ・二重発行をしないこと。 ・登録の更新は毎年行う。 ・本市内の図書館全て共通で使用できるシステムとする。 ・利用者のプライバシーに配慮する。	〈一般サービス共通〉 1)運営スタッフの資格、経験、配置について ・司書有資格者かつ公共図書館でのレファレンス経験年数3年(パート、アルバイトを含む)以上と同等の能力を有する運営スタッフが、常時(開館日及び開館時間)1名以上配置されること。	
	(貸出・返却)	(5)－③－2	・図書館資料の貸出・返却業務	図書館資料の貸出・返却処理をする。		●	・カウンターでは利用者を5人以上待たせないこと。 ・貸し出し図書館資料の返却期日を利用者が確認できるようにする。		
		(5)－③－3	・汚破損のチェック	利用に供している図書館資料について汚破損がないかチェックする。		●	・返却時・貸出時にチェックする。		
		(5)－③－4	・返却ポストの整理	返却ポストは開館時間も含め24時間利用可能とする。		●	・1日3回、返却ポストの図書を回収し返却処理をする。 ・返却ポストは開館時間も含め24時間利用可能とする。		
	(5)－③－5	・利用者への督促	督促をする。 督促リストの作成と書架の照合		●	・通常の督促は、1週間に1度する。 ・プライバシーに配慮する。 ・督促ハガキはシールつきハガキとし、書名等の記載を行う。		(参考) 郵送による督促：全館で実績4500件/年	
	(リクエスト)	(5)－③－6	・リクエスト処理	リクエストの受付処理・連絡をする。 インターネットや電子メールでのリクエスト・予約の受付処理。		●	・必要に応じてリクエストについて説明し理解してもらう。 ・速やかな(その当日の運営時間内を目安とする)対応を行う		
	(相互貸借業務)	(5)－③－7	・他館(他自治体等の図書館)への相互貸借の依頼	自館にない図書館資料のリクエスト等があった場合には、他館から借り入れ出来るよう依頼する。又、他館から同様の依頼があった場合に図書館資料の貸し出しをする。		●	・インターネットで結ばれている場合は、インターネット上で貸借業務を行う。		
	レファレンスサービス	(5)－③－8	・レファレンスへの対応	・カウンター・文書・電話・FAX・電子メール等によるレファレンス ・著者・出版社・書店等に関する情報の提供等を含む。 レファレンス記録等からの統計作成		●	・利用者の質問に適切に答える。 ・月に1度月間報告書提出。年に1度、年間報告書を提出。		・原則として、要請を受けた翌日までに回答を行う。 時間がかかる時は、経過報告を行う。 ・利用者の求めに対して適切な対応をする。 ・レファレンス記録をとる
	児童サービス	(5)－③－9	・お話会等の行事の企画・運営			●	・お話会は、対象年齢毎に各1回/週以上程度。	1)運営スタッフの資格、経験、配置について ・司書有資格者かつ図書館または類似施設の児童サービスの経験年数3年(パート、アルバイトを含む)以上と同等の能力を有する運営スタッフが、開館日で開館時間中の9時～17時の間、1名以上配置されること。	(参考) ・類似施設には児童館、コミュニティセンター、幼稚園、保育園、保育所も含まれる。
	利用者サービス (全般)	(5)－③－10	・各種案内・苦情処理	利用者案内をする。 図書館資料等の配架位置の説明を行う。 イベント(NPO主催を含む)時の案内をする。 各種トラブル(迷惑行為、機器類の故障、誤作動等)に		●	・利用者が即時(概ね5分以内を目安とする)に目的の場所に行けるように案内する。		
		(5)－③－11	・読書案内 フロアサービス	求めに応じた適切な案内をする		●	・利用者の要望に応じて丁寧に案内すること。		
		(5)－③－12	・ブックリストの作成・資料展示・ディスプレイ等の実施	各対象に応じたブックリストの作成。資料展示		●	・ブックリストの作成は、3回/年以上行う。		
		(5)－③－13	・検索機器・インターネット及びCD-ROM等の利用案内と利用支援	利用者へ機器(OPAC・パソコン・自動貸出返却機など)の操作を、インターネット及びCD-ROM等電子資料の使用方法等の説明を行い支援する。		●	・利用者に理解しやすい、平易な表現で案内すること。		
		(5)－③－14	・手話、筆談、口話等による対応と補助用品の備え付け	手話、筆談、口話等による対応 車椅子利用者等への援助 拡大鏡、ルーペ等		●	・利用者の状態に応じて適切な対応をすること。		
		(5)－③－15	・代行検索	利用者に代わり、OPACや業務用端末等で必要な図書館資料や情報を検索する業務。		●	・利用者が要望する図書館資料を随時検索する。		
		(5)－③－16	・図書館資料の盗難防止			●	・紛失した図書館資料の点数が、全体の蔵書冊数の1%を越えないこと。		
	(5)－③－17	・行事(講演会、展示等)の企画・運営	講座、講演会、上映会、リサイクルフェア等の催し物を開催するための計画案を企画、準備、PR活動ならびに運営を行う。		●	・常に利用者のリクエストにそった企画を行う。			
団体貸出	(5)－③－18	・登録	団体登録を行う。		●	・迅速(概ね30分程度を目安とする)かつ正確に行う。			
	(5)－③－19	・貸出・返却処理			●				
複写受付業務	(5)－③－20	・複写申請の受付			●	・著作権法を遵守すること。		複写料金は事業者の収入とする。	

大分類	中分類	No	図書館業務項目	解説・コメント	市	PFI 事業者	要求水準		その他
							個 別	共 通	
④資料管理業務	図書の選定・収集業務	(5)－④－1	・ 図書館資料の選定・収集・除籍方針の決定	「図書」「新聞・雑誌」「AV」「地域図書館資料」「障害者」等すべての図書館資料の収集についての基本的考え方や蔵書構成の方向などを示すもの。	●			・図書館資料収集方針や基準の主旨を理解すること。	
		(5)－④－2	・ 図書館資料購入計画の立案	『稲城市立図書館運営方針』に基づき、中・長期および単年度の計画を立案する業務。	●				
		(5)－④－3	・ 選定図書館資料の購入可否の決定		●				
		(5)－④－4	・ 購入図書館資料候補の選定			●	・週に1度選定リスト(案)を作成する。		
		(5)－④－5	・ 選定会議への参加、選定リスト(案)の提出			●	・週に1度選定リスト(案)を提出する。		
		(5)－④－6	・ 寄贈資料の受入の決定		●				
		(5)－④－7	・ 寄贈資料の受入の選択リスト(案)提出	・運営方針や収集計画に基づいた選択を行う。		●	・受付から1週間以内に選択リスト(案)を提出する。		
	資料(図書・雑誌・新聞・AV資料等)の発注・受入業務	(5)－④－8	・ 発注処理・管理	購入決定された資料の発注を行う。	●				毎年の図書館資料購入は中央図書館で発注・装備する。
		(5)－④－9	・ 検収(納品書との照合・確認)	注文と納品された物が同一であるかどうかの確認。	●				
	資料の受入整理業務 (目録・分類・装備等)	(5)－④－10	・ 図書の受入整理業務 (目録・分類・装備等)	図書館資料台帳の作成・分類・データ入力・装備。	●				
		(5)－④－11	・ 新聞・雑誌の配架	新聞・雑誌を自館の配架方法に沿って所定の位置に納める。		●	・月刊誌は過去1年間分は開架とする。 ・新聞は過去3ヶ月分は開架とする。 ・朝刊は開館時、夕刊は原則PM5:00には所定の位置に納める。		
		(5)－④－12	・ 寄贈資料の受入業務・礼状の送付	寄贈資料で、本市によって決定されたものを受入する。		●	・礼状は受付後1週間以内に送付する。		
	図書、雑誌、視聴覚資料等管理業務	(5)－④－13	・ 配架及び保存方法に関する管理計画・基準の決定	配置計画や保存方法、弁償方法、督促など図書館資料の管理全般の管理を定める。	●				
		(5)－④－14	・ 配架及び保存方法に関する管理計画・基準の立案			●	・配架・保存に関する計画立案は、司書有資格者が立案する。		
		(5)－④－15	・ 配架作業	図書館資料を自館の配架順に従い所定の位置に納める作業。		●	・所定の場所に配架する。		
		(5)－④－16	・ 書架整頓	棚の乱れを直すなど、利用しやすい状態にする作業。		●	・常に整理整頓を行う。		
		(5)－④－17	・ 簡易な製本と修理	自館で行なえる簡単な製本や修理。		●	・修理が必要な書籍が確認された場合は随時適切な処置を行う。		
		(5)－④－18	・ 弁償図書館資料の処理	具体的処理。		●	・図書館資料管理計画・管理基準に基づいて処理する。		
		(5)－④－19	・ 除籍選定図書館資料の可否の決定		●				
		(5)－④－20	・ 除籍図書館資料の選定			●	・年1回除籍図書館資料リスト(案)を提出する。		
		(5)－④－21	・ 除籍処分決定図書館資料のデータ等除籍作業	除籍が決定した図書館資料についての除籍作業を行う。		●	・正確に行う。		
		(5)－④－22	・ 除籍図書館資料のリサイクル・廃棄処理	除籍した図書館資料のうち利用可能なものを関係団体・市民へのリサイクルや廃棄処分を行う。		●	・年1回リサイクルフェアを行う。		
	特別整理業務	(5)－④－23	・ 蔵書点検計画の決定		●				
		(5)－④－24	・ 蔵書点検の立案・実施及び管理	点検方法、日程、作業手順などの計画立案。 点検業務の実施と管理。 不明図書館資料の洗出し		●	・点検計画に基づいて実施・管理する。	・利用者に対し特別整理業務期間の事前告知を徹底する。	
⑤図書館情報システムに関する業務	図書館情報システム管理	(5)－⑤－1	・ 導入・更新計画の決定		●				図書館情報システムの調達、維持管理は本市が行う。
		(5)－⑤－2	・ 導入・更新計画の提案	運営計画に沿った機器の選定。	●				
		(5)－⑤－3	・ 機器の整備		●				
		(5)－⑤－4	・ 図書館情報システムの整備		●				
		(5)－⑤－5	・ 機器のトラブルへの対応		●				
		(5)－⑤－6	・ 図書館情報システムのトラブルへの対応		●				
		(5)－⑤－7	・ 機器・機材の廃棄処分		●				
-凡例-					市欄● 事業者欄● 市・事業者欄● 市欄●・事業者欄△ 市欄△・事業者欄●		:本市が行う業務 :PFI事業者が行う業務 :本とPFI事業者がそれぞれ行う業務 :本市が主体で行い、PFI事業者が協力する業務 :PFI事業者が主体で行い、本市が協力する業務		