

別紙 5 : 運營業務に関する官民役割分担及び要求水準

I. 施設全体の運営に関する業務

業務項目		業務概要	要求水準	S P C	市	備考
大分類	中分類					
中分類						
小分類						
I-1. 開館準備業務						
I-1-①. PR						
	I-1-①-a. 開館前プロモーション計画(案)の提案	ポスター、チラシ 市の広報誌の原稿案作成、HP 作成に係る開館前プロモーション計画(案)を作成する。	管理運営計画書「3-8 プロモーションの考え方」に沿った計画案を作成する。 開館前から十分な余裕を持って開始する。	●		
	I-1-①-b. 開館前プロモーション計画(案)の決定	開館前プロモーション計画を市と協議し、決定する。	計画案を市と協議し、市の合意を得た上で、S P C が計画を決定する。	●	△	
	I-1-①-c. 開館前プロモーションの実施	計画に基づき、開館前のプロモーションを行う。	開館前プロモーション計画に沿って実施する。	●		
	I-1-②. 開館準備に係る協議	開館準備に係る協議及びそれに必要な資料の作成	市と S P C による開館準備に係る協議が円滑に行われるよう準備・調整する。	●	△	
I-1-③. オープニングイベントの企画立案・実施						
	I-1-③-a. オープニングイベントの企画立案	オープニングイベントの企画立案を行う。	市民に広く施設を知ってもらい、利用してもらうことを目的としたイベントを企画する。	●		
	I-1-③-b. オープニングイベントの企画の協議・決定	オープニングイベントの企画を市と協議し、決定する。	企画案を市と協議し、市の合意を得た上で、S P C が企画を決定する。	●	△	
	I-1-③-c. オープニングイベントの実施	オープニングイベントの準備、運営を行う。	来訪者数が通常よりも多数となることを想定し、対応する。 市は来賓等の手配、対応を行う。	●	●	
	I-1-④. 利用案内の作成	施設の利用案内(ポスター、パンフレット)の原稿作成・印刷を行う。	読みやすく、分かりやすい表記とする。 開館 1 ヶ月前以前には利用案内を配布可能とする。	●		

I-1-⑤. 開業前の問合せ対応					
I-1-⑤-a. 開業前の問合せ対応	開業前の利用者からの問合せに対応する。	問合せに対して、可能な限り回答し、誠実・丁寧に対応する。 開館1ヶ月前以前から利用に関する問合せ対応を行う。	●		
I-1-⑤-b. 開業前の施設利用予約受付	開業前の所定の期間において施設利用予約の受付・調整を行う。	開館前のプロモーション計画と連動して広く市民にアナウンスする。 開館1ヶ月前以前からの施設利用予約の受付を行う。	●		
I-1-⑤-c. 利用者カードの事前発行	開業前の所定の期間において図書館の利用者カードの登録・発行を行う。	開館前のプロモーション計画と連動して広く市民にアナウンスする。 開館前に登録・発行の指定日時を設けて対応する。	●		
I-1-⑥. 資料準備業務					
I-1-⑥-a. 開館時設置図書資料等の選定	蔵書・収集計画に基づき、開館時設置図書資料等を選定する。	管理運営計画書「2-4 蔵書・資料収集計画」に基づいた資料の選定を行う。 市内9箇所の公民館図書室（大府、森岡、共長、神田、東山、吉田、長草、横根、北山）、石ヶ瀬会館図書コーナーの既存蔵書も含めて選定を行う。 期限内に選定リストを作成・提出する。 司書資格を有するものを行う。	●		
I-1-⑥-b. 開館時設置図書資料等の決定	開館時設置図書資料等を決定する。	市と協議し、開館時設置図書資料等を決定する。	●	△	
I-1-⑥-c. 開館時設置図書資料等の購入	選定された開館時設置図書資料等に基づき、図書資料等を購入する。	リストに基づいて間違いのないように購入する。	●		
I-1-⑥-d. 開館時設置図書資料等の装備・保管・搬入	初年度設置図書資料等（既存蔵書・資料、新規購入資料）へのICタグ等の装備、開館までの保管、開館時の搬入を行う。	ICタグ等の装備は開館時までに全蔵書に装備するものとする。 購入した資料は開館までに装備を終え、資料が傷まないよう留意して適切に保管する。	●		

I-2. 基本方針の策定

I-2-①. 中期事業計画の作成

I-2-①-a. 中期事業計画(案)の作成	本施設の中期事業計画書(案)を作成する。 計画期間は5ヵ年とする。	本施設の運營業務全体の目標値、サービスの目標値を定め、進捗を管理する。また、(仮称)サポーターズ・クラブの運営方針、目標を定める。 計画案について、市と協議・調整を行う。策定にあたっては、市民ワークショップ、パブリックコメントによって市民の意向を十分に反映するとともに、(仮称)おおぶ文化交流の杜運営協議会において協議する。市議会への説明、意見聴取を行い、見直すべき事項についてSPCが市と協議する。重要な事項については、運営協議会において協議を行う。 第1期計画は平成25年8月までに策定し、その後は最終年度の8月末までに次期計画案を作成する。 毎年見直しを行い、必要な修正を行う。	●	△	市民ワークショップにおいては市が協力支援する。
I-2-①-b. 中期事業計画の決定	中期事業計画書(案)を市と協議し、決定する。	計画案を市と協議し、市の合意を得た上で、SPCが計画を決定する。	●	△	

I-2-②. 年間運営計画の作成

I-2-②-a. 年間運営計画(案)の作成	本施設の年間運営計画書(案)を作成する。	管理運営計画書、中期事業計画に沿った年間の運営計画を作成する。 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。 (仮称)おおぶ文化交流の杜運営協議会において協議する。	●		
I-2-②-b. 年間運営計画の決定	年間運営計画書(案)を市と協議し、決定する。	計画案を市と協議し、市の合意を得た上で、SPCが計画を決定する。	●	△	

I-2-③. 業務報告

I-2-③-a. 業務報告書の作成	SPCの運営範囲における各部門の業務の進捗状況、問題点、改善状況など業務報告書を作成して月1回市へ報告する。	事実にもとづき、正確に報告する。 前月分を月初に提出する。	●		
-------------------	--	----------------------------------	---	--	--

	I-2-③-b. 事業実施報告書の作成	本施設における利用者数等の基本データの統計分析、事業実施状況をまとめた事業実施報告書を作成して月1回市へ報告する。	事実にもとづき、正確に報告する。前月分を月初に提出する。	●		
	I-2-③-c. 統計分析	本施設における利用者数、図書貸出冊数等事業に係る統計データの取得と分析を行う。	業務実績を把握するために必要と考えられる統計データを取得・分析する。毎月事業実施報告書で報告する。	●		
I-3. 総合案内・対応						
	I-3-①. 施設利用者総合案内業務	施設、施設内設備、備品の利用方法や諸室位置の説明等、総合的な案内業務を行う。	利用者が目的を速やかに達成できるようにする。利用者にわかりやすく、丁寧かつ誠実な対応を行う。本施設の開館時間内は総合カウンターに常時1人以上を配置し対応する。	●		
I-3-②. 利用者対応業務						
	I-3-②-a. 意見・クレーム対応	利用者からの意見、指摘、クレームへの対応を行う。	丁寧かつ誠実な対応を行う。利用者を不愉快にさせない。業務報告書にて意見内容を報告する。	●		
	I-3-②-b. 電話対応	電話等での各種問合せに対応する。	迅速、丁寧かつ誠実な対応を行う。	●		
	I-3-③. 視察対応業務	施設等の見学の申込の受理、調整、視察時の対応を行う。	丁寧かつ誠実な対応を行う。	●		
	I-3-④. 拾得物管理業務	施設内、敷地内での拾得物の一定期間の保管後、警察へ届ける。	迅速かつ的確な対応をする。紛失、破損、汚れのないよう管理する。拾得物は管理記録簿をつける。	●		
I-3-⑤. 郵便物対応業務						
	I-3-⑤-a. 郵便物、配送物、FAX等の收受・整理・配布	施設への郵便物、配送物、FAX等の收受、保管、整理、配布を行う。	迅速かつ正確な対応をする。	●		
	I-3-⑤-b. 郵便、配送物等の発送	業務において必要となる本施設からの郵便、配送物等の発送を行う。	迅速かつ正確な対応をする。	●		
	I-3-⑤-c. 文書等の受理・整理	本施設宛文書の受取、保管、整理を行う。	迅速かつ正確な対応をする。	●		
I-4. 庶務事務・財務事務						
I-4-①. 庶務的業務						
	I-4-①-a. イレギュラーな案件の処理	規則・規定に基づかないイレギュラーな案件の処理及び利用者への説明を行う。			●	

I-4-①-b. 開館・閉館・休館の準備	看板の出入、利用者への休館日の案内、閉館時間のアナウンス等の日常の業務を行う。	利用者に周知徹底を図る。	●		
I-4-①-c. 文書・資料作成・管理	業務において必要となる文書、資料の作成、および収受する文書、資料の管理を行う。	迅速かつ正確な対応をする。	●		
I-4-①-d. 備品・消耗品管理	S P Cが所有する備品の台帳による管理・補充、消耗品の補充を行う。	迅速かつ正確な対応をする。 常に備品・消耗品状況を把握できるようにする。	●		
I-4-②. 職員勤務体制、労務管理					
I-4-②-a. 職員の配置計画の策定	担当区分の割り当て、勤務・作業ローテーションを作成する。	図書館機能には、常時司書資格者が1名以上配置されるようにする。 人員不足等によりサービスが低下しないようにする。	●		
I-4-②-b. 職員の労務管理	職員の勤務状況の管理・監督を行う。	職員の健康管理を行う。	●		
I-4-②-c. 職員の勤務状況の報告	業務管理報告書を作成し、月1回市へ報告する。	正確に行う。	●		
I-4-②-d. 職員研修	職員の業務内容に関する研修を行う。	全職員が年1回以上受けるものとする。	●		
I-4-③. 財務事務					
I-4-③-a. 市の財務事務	S P Cに支払うサービス対価、事業費等に関する予算・決算事務を行う。			●	
I-4-③-b. S P Cの財務事務	S P Cの本施設の運営、維持管理、関連事業に係る財務事務を行う。	正確かつ的確に行う。 毎年市へ会計状況の報告をする。	●		
I-4-③-c. 使用料等の徴収代行・納付	本施設の利用者からの使用料の徴収と市への納付を行う。	正確かつ的確に行う。 1日1回（振込み可能な日）市が指定する口座へ振り込む。	●		
I-5. プロモーション業務					
I-5-①. プロモーション業務					
I-5-①-a. プロモーション計画(案)の作成	プロモーション計画(案)を作成・提案する。	管理運営計画書「3-8 プロモーションの考え方」に沿った計画案を作成する。	●		
I-5-①-b. プロモーション計画の決定	プロモーション計画(案)を市と協議し、決定する。	計画案を市と協議し、市の合意を得た上で、S P Cが計画を決定する。	●	△	

	I-5-①-c. HP の開設・更新等	施設やサービスに関する情報を提供するHPを開設し、随時最新情報への更新を行う。図書館情報システム、施設利用システムと連動を図る。	日本語以外に1カ国以上の多言語対応を行う。 わかりやすく、誰もが利用しやすいユニバーサルデザインに配慮する。 セキュリティーポリシー、問い合わせ先を明示する。 大府市のセキュリティーポリシー及びホームページ取扱要綱に沿ったHPとする。 アクセス件数の表示を行う。	●		
	I-5-①-d. その他広報活動	施設やサービスに関する情報を提供するためのポスター、チラシを作成し掲示する。市の広報誌の原稿などを作成する。	プロモーション計画に沿って実施する。 施設内以外への掲示、配布については市の協力を得て行う。 市の広報誌への掲載は、市と協議して行う。	●	△	
I-6. (仮称)おおぶ文化交流の杜運営協議会の設置・運営						
	I-6-①. (仮称)おおぶ文化交流の杜運営協議会の設置	(仮称)おおぶ文化交流の杜運営協議会を設置する。	協議会の役割は、管理運営計画書「2-5 (仮称)おおぶ文化交流の杜運営協議会の設置」に準ずる。	●	△	
	I-6-②. (仮称)おおぶ文化交流の杜運営協議会の開催	(仮称)おおぶ文化交流の杜運営協議会を開催し、運営に関する意見交換を行う。	運営方針案や資料選定の方針案等を諮り、意見聴取を行う。 本施設の運営に関して、協議会の意見の反映に努める。 年2回以上協議会を開催する。	●		
I-7. 駐車場管理運営業務						
I-7-①. 駐車場の運営業務						
	I-7-①-a. 駐車場の運営	利用者が安全に快適に利用できるよう適切な誘導・整理などを行う。	駐車場の利用は無料とする。 利用者の安全を最優先する。 周辺道路の渋滞解消に努める。 放置駐車がなされないよう管理する。 放置駐車が発見された場合には、速やかに市及び関係機関へ連絡する。	●	△	

	I-7-①-b. 利用者安全の確保	適切な利用を誘導するための監視、防犯対策など利用者の安全確保のための対策を講じる。	利用者の安全を最優先する。 定期的に利用状況を確認する。	●		
I-7-②. 駐輪場の運営業務						
	I-7-②-a. 駐輪場の運営	利用者が安全に快適に利用できるよう適切な誘導・整理などを行う。	駐輪場の利用は無料とする。 利用者の安全を最優先する。 放置駐輪がなされないよう管理する。 放置駐輪が発見された場合には、速やかに市及び関係機関へ連絡する。	●	△	
	I-7-②-b. 利用者安全の確保	適切な利用を誘導するための監視、防犯対策など利用者の安全確保のための対策を講じる。	利用者の安全を最優先する。 定期的に利用状況を確認する。	●		
I-8. 災害対応業務						
	I-8-①. 消防・防災計画の立案	消防・防災に関する計画・行動マニュアルを作成する。	消防法、大府市火災予防条例を踏まえて計画を作成する。	●		
	I-8-②. 消防・防災訓練の実施	消防・防災計画に基づく訓練を行う。	年2回訓練を行う。	●		
	I-8-③. 災害時の対応	消防・防災計画に基づき、災害時の対応を行う。	利用者、職員の安全を確保する。	●		
I-9. 急病対応業務						
	I-9-①. 急病対応業務	施設利用者の急病、怪我等への対応、体制の構築、簡易な薬品等の備置などを行う。	AED(自動体外式除細動器;AED-1200相当)を適切な箇所に設置する。 緊急搬送先を事前に把握する。 簡易な医薬品等を常備する。	●		

II. 図書館機能に関する業務

業務項目		業務概要	要求水準	S P C	市	備考
大分類						
中分類						
小分類						
II-1. 総括的業務						
II-1-①. 事業・サービス計画の作成						
II-1-①-a. 事業・サービス計画(案)の作成	図書館機能における事業・サービス計画(案)を作成する。	管理運営計画書「1. 管理運営の基本的な考え方」「2. 施設運営方針」「3. サービス計画」に沿ったものとする。公共の図書館としてふさわしいサービス水準を保つこと。	●			
II-1-①-b. 事業・サービス計画の協議・決定	事業・サービス計画(案)を市と協議し、決定する。	計画案を市と協議し、市の合意を得た上で、S P Cが計画を決定する。	●	△		
II-1-①-c. 各種業務マニュアル(案)の作成	図書館機能における各種業務マニュアルを作成する。	管理運営計画書「1. 管理運営の基本的な考え方」「2. 施設運営方針」「3. サービス計画」に沿ったものとする。	●			
II-2. 資料選定・収集・管理業務						
II-2-①. 図書資料等の選定・収集業務						
II-2-①-a. 図書資料等の選定・収集・除籍方針の決定	市に対して、図書資料、視聴覚資料、雑誌、行政資料等全ての資料の選定・収集・除籍に関する方針案について意見聴取をした上で、方針を決定する。	図書資料、視聴覚資料、雑誌、行政資料等全ての資料の選定・収集・除籍に関する方針案を、市に提示し、意見を方針に反映する。 蔵書冊数は約40万冊、開架率を約43%、開架冊数は約17万冊を目標とし、開館から概ね6年を目処に、目標蔵書数の90%を達成する。	●	△		
II-2-①-b. 購入資料、除籍資料の選定	購入する資料、除籍する資料の選定を行い、リストを作成する。	管理運営計画書「2-4 蔵書・資料収集計画」に基づいた資料の選定を行う。司書資格を有するものが行う。正確かつ的確に行う。	●			
II-2-①-c. 購入資料、除籍資料の決定	選定リストに基づき、購入・除籍する資料を決定する。	司書資格を有するものが行う。	●			

II-2-①-d. 除籍資料の処理	除籍資料のリサイクル・廃棄処理とともに、データの削除を行う。	管理運営計画書「2-4 蔵書・資料収集計画」に基づいた資料の除籍を行う。正確かつ的確に行う。本のリサイクルコーナーを設置する。	●		
II-2-①-e. 受け入れる寄贈資料の選定	寄贈された資料の受入可否に関する選定（汚破損状態等）	汚破損状態を確認し、受入可能なものは受け入れる。	●		
II-2-①-f. 受け入れる寄贈資料の決定	寄贈された資料の受入可否の決定	司書資格を有するものが行う。	●		
II-2-①-g. 購入資料の発注	購入決定された資料の発注を行う。	正確かつ的確に行う。	●		
II-2-①-h. 購入資料の検収	発注した商品と納品された商品の確認を行う。	正確かつ的確に行う。	●		
II-2-②. 図書資料等の受入整理業務					
II-2-②-a. 目録・分類・装備	受入資料の目録作成、分類を行う。受入資料のデータ入力、IC タグ等の装備を行う。IC タグによる蔵書管理を行う。	目録作成、分類は司書資格を有するものが行う。正確かつ的確に行う。	●		
II-2-②-b. 配架	図書、雑誌・新聞、視聴覚資料等受入資料の配架を行う。	正確かつ的確に行う。	●		
II-2-②-c. 閉架資料の選定・保存	蔵書・収集計画に基づき、閉架書庫へ保存する資料を選定する。選定した資料を閉架書庫へ格納する。	閉架書庫へ保存する資料の選定は司書資格を有するものが行う。正確かつ的確に行う。	●		
II-2-②-d. 書架の整頓	資料を利用しやすい状態に整頓する。	正確かつ的確に行う。利用者がわかりやすく利用しやすい状態に配架する。	●		
II-2-②-e. 簡易な製本と修理	自前で実施できる簡易な資料の修理、製本を行う。	丁寧かつ的確に行う。	●		
II-2-③. 専門コーナーの設置と管理、更新	下記コーナーの設置と資料収集、定期的な更新を行う。（新書コーナー、特集コーナー、起業家支援コーナー、ヤングアダルトコーナー、環境学習図書コーナー、子育て支援コーナー、外国語図書コーナー、地元作家コーナー、姉妹都市・都市間交流コーナー）	専門コーナーへの分類は司書資格を有するものが行う。利用者ニーズに合わせた資料の更新が行われるように管理する。	●		

II-2-④. 特別整理業務					
II-2-④-a. 蔵書点検計画の立案	蔵書点検方法、日程、作業手順等計画を立案する。	司書資格を有するものが立案する。	●		
II-2-④-b. 蔵書点検の実施	蔵書の点検を行い、不明資料等を洗い出す。	不明資料は記録し、毎月事業実施報告書で報告する。	●		
II-3. 利用者全般へのサービス					
II-3-①. 登録業務					
II-3-①-a. 利用者登録の受付・利用カードの交付	登録の受付、利用カードの発行を行う。登録の方法、カードの利用方法の案内・周知を行う。公民館、石ヶ瀬会館及び現中央図書館で利用者登録、カードの発行を行う。	利用者の氏名、住所が確認できるものの提示を求め、申請書内容を確認する。二重登録をしないようにする。大府市個人情報保護条例に則り、個人情報の管理を徹底する。公民館、石ヶ瀬会館及び現中央図書館で利用者登録が可能なように職員への研修を行う。	●		
II-3-②. 貸出・返却業務					
II-3-②-a. 資料の貸出・返却処理	貸出可能な全ての資料の貸出処理、及び返却処理を行う。	自動貸出機の利用案内を行う。カウンターでの貸出処理を行う。貸出・返却を行うカウンターにはそれぞれ常時1人以上を配置する。処理は迅速かつ正確に行う。	●		
II-3-②-b. 汚破損の確認	資料の汚破損を確認する。	資料の汚破損がひどいものはリサイクル、もしくは除籍する。	●		
II-3-②-c. 返却ポストの整理	返却ポストへ返却された資料の整理、書架への配架、閉架への保存を行う。	迅速かつ正確に行う。	●		
II-3-②-d. 利用者への督促	返却が遅滞している利用者への督促を行う。督促リストの作成と書架の照合を行う。	正確かつ的確に行う。利用者が不愉快にならないようにする。大府市個人情報保護条例に則り、個人情報の管理を徹底する。	●		
II-3-②-e. 団体貸出・返却	団体への貸出処理、返却処理を行う。	迅速かつ正確に行う。	●		
II-3-③. リクエスト・予約対応業務					
II-3-③-a. リクエストの処理	リクエストの受付処理・連絡を行う。	正確かつ的確に行う。連絡する際には丁寧な対応を行う。リクエストを受けられない資料については利用者に説明し、理解を得る。	●		

II-3-③-b. 相互貸借業務	自館にない資料のリクエストなどがあった場合に、他館からの借入を依頼する。また他館からの同様の依頼に対して資料の貸出を行う。	正確かつ的確に行う。 他館への依頼連絡する際には丁寧かつ誠実な対応を行う。	●		
II-3-③-c. 予約対応	貸し出されている資料に対する予約があった場合に、予約受付処理・連絡を行う。予約された資料が返却された際に、予約者への連絡と資料の保管を行う。	正確かつ的確に行う。 連絡する際には丁寧な対応を行う。	●		
II-3-④. レファレンスサービス	専任の司書によるレファレンスサービスを実施する。カウンター、電話、文書、FAX、電子メール等によるレファレンス対応を行う。	司書資格を有するものが行う。 レファレンスを行うカウンターには常時1人以上を配置することとする。 原則として、要請を受けた翌日までに回答を行う。時間を要する場合には経過を報告する。 最新の情報に基づき回答する。 公平な態度で丁寧かつ誠実な対応をする。 大府市個人情報保護条例に則り、個人情報の管理を徹底する。 著作権法に留意する。 業務報告書にてレファレンス内容の報告を行う。	●		
II-3-⑤. その他のサービス					
II-3-⑤-a. 各種案内・クレーム対応	利用者に対する各種案内を行う。 利用者から寄せられる意見、指摘、クレームに対応する。	丁寧かつ誠実な対応を行う。 利用者を不愉快にさせないようにする。 業務報告書にて意見内容の報告を行う。	●		
II-3-⑤-b. 盗難防止	資料の盗難を防止する。BDSの適切な作動確認と、作動時には迅速に対応する。	毎日開業前にBDSの作動確認を行う。 資料の紛失のないようにする。	●		
II-3-⑤-c. 図書館資料の複写サービス	図書資料の複写の申請受付、実施結果の確認及び料金の徴収を行う。	正確かつ的確に行う。 著作権法に留意する。 複写料金はSPCの収入とする。	●		
II-3-⑤-d. プリントサービス	施設内PCでインターネット検索された情報等のプリントアウトサービスを行う。 料金の徴収を行う。	正確かつ的確に行う。 著作権法に留意する。 プリント料金はSPCの収入とする。	●		

II-4. 特定の利用者へのサービス					
II-4-①. 外国人へのサービス					
II-4-①-a. 外国語対応レファレンス	英語によるレファレンスサービスを実施する。対応可能な司書を配置する。	英語の対応が可能な司書資格者を1人以上配置する。	●		
II-4-①-b. 外国語パンフレット、案内の作成	英語による施設利用パンフレット、案内表示等を作成する。	読みやすく、分かりやすい表記とする。	●		
II-4-①-c. 外国人に対する利用支援	施設内の利用案内、検索の支援等、外国人の施設利用をサポートする。	英語の対応が可能な職員が対応する。丁寧かつ誠実な対応を行う。	●		
II-4-②. 高齢者・障がい者等へのサービス					
II-4-②-a. 手話、筆談、口話等による対応	手話、筆談、口話等による意思疎通と対応を行う。	丁寧かつ誠実な対応を行う。	●		
II-4-②-b. 車椅子利用の支援	車椅子での利用者の補助・支援を行う。	丁寧かつ誠実な対応を行う。	●		
II-4-②-c. 対面朗読	対面朗読の申込があった場合には、対面朗読を行う。	丁寧かつ誠実な対応を行う。	●		
II-4-②-d. 資料の宅配	本施設に来場できない人への資料の宅配を行う。	70歳以上の高齢者もしくは障がい者で、1人での来館が難しく、支援してくれる人が近くにいない人を対象とする。対象者が利用しやすい手段による申し込み、配送を行う。対象者にはブックリスト等の配布を行う。大府市個人情報保護条例に則り、個人情報の管理を徹底する。	●		
II-4-②-e. 補助用品の貸出	拡大鏡、ルーペ等の貸出を行う。	丁寧かつ誠実な対応を行う。	●		
II-4-③. 児童、子育て世代へのサービス					
II-4-③-a. 読み聞かせサービス	ボランティア団体と連携し、子どもとその親を対象とした読み聞かせサービスを実施する。	市内ボランティア団体、(仮称)サポーターズ・クラブと連絡・調整のうえ実施する。既存の活動団体と積極的に連携する。既存の活動団体は別表1を参照する。週3回以上実施する。	●		

II-5. 周辺施設との連携業務					
II-5-①. 市内学校との連携業務					
II-5-①-a. 市内学校との連絡・調整				●	
II-5-①-b. 図書資料の貸出、総合学習への支援	学校からの図書資料貸出依頼の受付・対応、総合学習等への支援を行う。	学校からの求めに応じて、丁寧かつ誠実な対応を行う。 連絡調整等で必要な場合は市の協力を仰ぐ。	●	△	
II-5-②. 大学、市内のその他周辺施設との連携業務					
II-5-②-a. 大学、市内のその他周辺施設との連絡・調整				●	
II-5-②-b. 大学、市内のその他周辺施設との連携	大学図書館や市内のその他周辺施設との情報交換等連携した運営を行う。	積極的に情報交換を行う。 連絡調整等で必要な場合は市の協力を仰ぐ。	●	△	
II-6. 情報サービス					
II-6-①. 情報システムの利用支援					
II-6-①-a. 利用マニュアルの作成	本施設の情報システム全般の利用に関するマニュアルを作成する。	利用者の理解度に合わせた分かりやすい利用マニュアルを作成・提示する。	●		
II-6-①-b. 利用案内、利用支援	I C T機器等の使い方に慣れていない人に対する使い方の指導、支援を行う。	丁寧かつ誠実な対応を行う。	●		
II-6-②. その他情報サービス					
II-6-②-a. 有料情報サービス	記事検索データベース等、有料の記事検索データベースの無料利用サービスを提供する。	利用者への案内を行う。 以下のデータベースと同等以上のサービスを導入する。 ・ジャパンナレッジ（百科事典を中心に構築された知識データベース） ・日経テレコン21（日経新聞社が保有する日本最大級のデータベース） ・聞蔵Ⅱビジュアル（公共・学校向けの朝日新聞オンライン記事検索） ・官報情報検索サービス ・中日新聞・東京新聞記事検索サービス（朝刊・夕刊の最終版及び愛知県下の全地方版） ・ヨミダス文書館（読売新聞の記事検索）	●		

II-6-②-b. 市民情報の収集	本施設の HP 上で市民からのお進め本の情報などが掲載できるシステムを構築し、管理する。	わかりやすく、誰もが利用しやすいユニバーサルデザインに配慮する。 大府市のセキュリティーポリシー及びホームページ取扱要綱に沿った HP とする。	●		
II-6-②-c. 資料のデジタル化	著作権に抵触しない範囲において、良好な保存、閲覧を維持するために資料のデジタル化を行う。 (行政資料、地域資料、郷土資料、著作権者にデジタル化が認められた資料等)	著作権法に留意する。	●		
II-6-②-d. デジタル化資料の閲覧	デジタル化した資料を WEB 及び館内端末で閲覧できるようにする。	データベース化された郷土資料等が検索・鑑賞・プリントアウトが可能になるようにする。 著作権法に留意する。	●		
II-6-②-e. ブックリストの作成	ブックリストの作成を行う。	誰もが見やすく、分かりやすい体裁とする。	●		
II-7. 公民館図書室等支援業務					
II-7-①. 総括的業務					
II-7-①-a. 職員研修支援	各公民館図書室、石ヶ瀬会館図書コーナー及び現中央図書館担当者に窓口業務、機器操作等の研修を行う。	人事異動時期に合わせて年 1 回以上実施する。 わかりやすく丁寧に行う。	●	△	職員への研修は市所管課が協力・支援する。
II-7-①-b. 利用状況報告	各公民館図書室、石ヶ瀬会館図書コーナー及び現中央図書館利用に関する統計や状況を市に報告する。	毎月事業実施報告書で報告する。	●		
II-7-①-c. 連絡・調整	各公民館図書室、石ヶ瀬会館図書コーナー及び現中央図書館と業務の連絡の授受、調整を行う。	正確かつ的確に行う。	●		
II-7-②. 図書室窓口支援業務					
II-7-②-a. サービス業務支援	各公民館図書室、石ヶ瀬会館図書コーナー及び現中央図書館職員に対して、窓口業務、オンラインシステムに係る機器操作等、定常業務に関する電話・メール・FAX 等よる助言、指導を行う。 各公民館図書室、石ヶ瀬会館図書コーナー及び現中央図書館のレファレンス等のサポートを行う。	電話等において随時応じる。 丁寧かつ誠実に対応する。	●		

II-7-②-b. 整理業務支援	各公民館図書室、石ヶ瀬会館図書コーナー及び現中央図書館分を本施設分と一括して次の業務を行う。 ・延滞・督促管理 ・リクエスト・予約調整 ・相互貸借処理	II-3. 利用者全般へのサービスに準じて行う。	●		
II-7-③. 資料整備業務	各公民館図書室、石ヶ瀬会館図書コーナーの資料の整備を行う。	II-2. 資料管理業務に準じて行う。	●		
II-7-④. 資料搬送業務					
II-7-④-a. 配送計画の作成	各公民館図書室、石ヶ瀬会館図書コーナー及び現中央図書館への定期的な配送のルート、曜日・時間等を作成する。	安全、迅速、効率的な手段・方法で行う。	●		現中央図書館は、貸出・返却等のサービスポイントとする。
II-7-④-b. 公民館等図書室情報資料搬送業務	各公民館図書室、石ヶ瀬会館図書コーナーに配架する図書を搬送する。 各公民館図書室、石ヶ瀬会館図書コーナー及び現中央図書館から取り寄せする情報資料を搬送する。 各公民館図書室、石ヶ瀬会館図書コーナー及び現中央図書館で貸出予約・リクエストされた情報資料及び付随する資料・用品を対象館に搬送する。 返却本は所定の各公民館図書室、石ヶ瀬会館図書コーナーに返送する。	資料の紛失がないようにする。 安全、迅速、効率的な手段・方法で行う。	●		

Ⅲ. 文化・学習機能に関する業務

業務項目		業務概要	要求水準	S P C	市	備考
大分類	中分類					
小分類						
Ⅲ-1. 施設利用関連業務						
Ⅲ-1-①. 施設利用規則の決定						
	Ⅲ-1-①-a. 施設利用規則の決定	施設の利用規則を決定する。			●	
	Ⅲ-1-①-b. 施設使用料の決定	施設の使用料体系を決定する。			●	
Ⅲ-1-②. 利用予約受付・決定						
	Ⅲ-1-②-a. 利用予約の受付	施設利用に関する仮予約の受付を行う。	興行場法に留意し、適正な利用予約の受付を行う。 迅速かつ正確に行う。 ダブルブッキングをしない。 同一日時で複数の予約申し込みがあった場合は、抽選により予約者を決定する。	●		
	Ⅲ-1-②-b. 予約状況の公開	施設予約申込状況を公開する。	迅速かつ正確に行う。 インターネット上での公開、カウンターでの閲覧ができるようにする。	●		
	Ⅲ-1-②-c. 許可証の発行、利用者の決定	仮予約の申込者からの本申請・使用料の支払確認後、利用者へ利用許可証を発行し、利用者を決定する。	迅速かつ正確に行う。 丁寧かつ誠実な対応をする。	●		
	Ⅲ-1-②-d. 事前協議	利用の7日前までに、施設利用者との利用方法に関する事前協議を行う。	申込内容から、事前協議が必要と考えられるものについては、利用者に対して事前協議を要請する。 設備や利用に関する説明を丁寧かつ正確に行う。	●		
	Ⅲ-1-②-e. 施設利用後の確認	利用後の施設の現状復帰状態確認をする。	施設、設備の故障、破損、汚れなどを確認する。	●		
	Ⅲ-1-③. 団体登録	団体の登録を行い、登録情報を整理する。	大府市個人情報保護条例に則り、個人情報の管理を徹底する。	●		

Ⅲ-1-④. 設備・備品の貸出	施設に付帯する設備、備品の貸出・返却、管理を行う。	設備や利用に関する説明を丁寧かつ正確に行う。紛失のないようにする。	●		
Ⅲ-1-⑤. 使用料の徴収・納付	施設使用料の徴収代行、市への納付を行う。	正確かつ的確に行う。 1日1回（振込み可能な日）、市が指定する口座へ振り込む。	●		
Ⅲ-2. 利用者全般へのサービス					
Ⅲ-2-①. 利用説明	利用者に対して諸室及び設備、機材等の利用に関する説明を行う。	丁寧かつ誠実な対応をする。	●		
Ⅲ-2-②. 音楽ホール、スタジオ利用支援					
Ⅲ-2-②-a. 持ち込み機材の確認	利用者の持ち込み機材の確認し、利用の可否を判断する。	機材・設備の取扱いに精通したものが行う。	●		
Ⅲ-2-②-b. 立会い	搬入、本番、撤去時の立会いを行う。	機材・設備の取扱いに精通したものが行う。利用者の安全管理を行い、事故のないようにする。	●		
Ⅲ-2-②-c. 技術指導・支援	利用者に対して本施設内設備の利用に関する技術指導・支援を行う。	機材・設備の取扱いに精通したものが行う。利用者の求めに応じて丁寧かつ誠実な対応をする。	●		
Ⅲ-3. 文化・学習情報・相談サービス					
Ⅲ-3-①. 文化・学習情報の提供					
Ⅲ-3-①-a. 文化・学習情報の提供	個人情報等に配慮しながら、「大府市民活動支援サイト」などによる文化・学習情報を市民に提供する。	「大府市民活動支援サイト」は、情報コーナーで閲覧可能とする。 パンフレット・チラシなどによる、文化・学習情報の提供を行う。	●	△	「大府市民活動支援サイト」は、市が構築している市民活動情報サイト
Ⅲ-3-①-b. 文化・学習情報に関する問い合わせへの対応	文化・学習情報に対する市民からの問い合わせに対応する。	丁寧かつ誠実な対応をする。 文化・学習情報に習熟した職員が担当する。	●		
Ⅲ-3-②. 文化・学習活動相談サービス					
Ⅲ-3-②-a. 市民からの相談対応	文化・学習活動をはじめ、本施設を活用した市民活動に対する市民からの相談に対応し、適宜助言、情報提供を行う。	相談者の立場に立ち、丁寧かつ誠実な対応をする。 文化・学習情報に習熟した職員が担当する。 大府市個人情報保護条例に則り、個人情報の管理を徹底する。	●		

IV. 市民交流機能に関する業務

業務項目		業務概要	要求水準	S P C	市	備考
大分類						
中分類	小分類					
IV-1. 健康関連サービス						
IV-1-①. 健康情報の提供、関連書籍の設置		「WHO 健康都市おおぶ」のPRとなるような健康維持、増進に寄与する関連機関などの情報提供および関連書籍の設置を行う。	関連書籍は、図書館内の専門コーナーに設置する。 健康維持、増進に寄与する関連機関などの情報提供は、情報コーナーで閲覧できるようにする。 市は健康維持、増進に寄与する情報について助言する。	●	△	提供する情報は、市保健センターからの助言を受ける。
IV-2. 子育て支援サービス						
IV-2-①. 託児サービス		託児室を設置し、託児サービスを実施する。	子どもの安全管理を徹底する。 SPCは、利用者ニーズに配慮し、かつ効率的な運営の提案を行う。	●		
IV-3. 喫茶・飲食サービス						
IV-3-①. 喫茶・飲食サービス		利用者が飲食できるサービスを提供する。	自主事業として、独立採算で運営する。 喫茶・飲食で徴収する料金はSPCの収入とする。 少なくとも本施設の開館日かつ図書館が開館している時間帯は営業する。	●		

IV-4. サポーターズ・クラブ運営業務					
IV-4-①. (仮称)サポーターズ・クラブの企画	(仮称) サポーターズ・クラブの概要、組織形態、会員登録、活動内容方針等を企画検討し、定める。	管理運営計画書「3-5 (仮称) サポーターズ・クラブの設置」に準ずる。SPC は中期事業計画に将来的なクラブの自立を前提とした運営方針を盛り込む。	△	●	
IV-4-②. 会員募集					
IV-4-②-a. 募集方針の検討・決定	会員募集のための方針を検討し、定める。	管理運営計画書「3-5 (仮称) サポーターズ・クラブの設置」に準ずる。		●	
IV-4-②-b. 会員の募集・登録	会員を広く募集し、必要があれば応募者を選定、登録する。	市が会員を募集し、登録する。登録した会員の管理はSPCが行う。	△	●	
IV-4-③. (仮称)サポーターズ・クラブの運営	(仮称) サポーターズ・クラブの運営代行を行う。	会員の安全管理を行う。 本施設内で (仮称) サポーターズ・クラブに求める活動について、会員に参加を募り、協力を仰ぐ。 将来的なクラブの自立を前提とした運営を行う。		●	SPC は、市が所管する (仮称) サポーターズ・クラブの運営代行を行う。
IV-4-④. 会員サービスの実施					
IV-4-④-a. 情報提供	会員に対して、施設、イベント、ボランティア活動等に関する情報提供を定期的実施する。	(仮称) サポーターズ・クラブへの情報提供を定期的に行う。 運営に係るボランティアの募集については、優先的に (仮称) サポーターズ・クラブへ打診する。		●	

V. イベント企画型サービスに関する業務

業務項目		業務概要	要求水準	S P C	市	備考
大分類	中分類					
	小分類					
V-1. プログラムの作成						
V-1-①. 基本方針の決定・提示	イベント企画型サービスの基本方針の策定、決定、提示を行う。				●	
V-1-②. プログラムの企画立案	基本方針を踏まえて、具体的なプログラムの企画立案を行う。	<p>管理運営計画書「3 サービス計画」に沿ったものとする。</p> <p>興行場法に留意し、保健所及び市関係部署と協議の上立案する。</p> <p>市民団体との連携を前提としたプログラム内容の立案に努める。</p> <p>(仮称) サポーターズ・クラブとの連携を前提としたプログラム内容の立案に努める。</p> <p>イベント企画型サービスは不定期のイベント、祭典、コンサートなどは2ヶ月に1回以上(年間6回以上)、定期的な講座、教室などは週1回以上(年間50回以上)の開催とする。</p> <p>プログラム内容については、管理運営計画書「3-3 イベント企画型サービス」に記載される例示を参考にし、「3-3(4)③市民提案型協働プログラム」、「同④文化デザイン塾」「同⑤トークライブ」、を踏まえた内容を盛り込む。</p>	●		当初は3ヵ年分の企画を立案し、4年後以降は市と協議する。	
V-1-③. 市民団体との連携	プログラムの企画立案時に、市内市民団体、ボランティア等の連携を打診する。	市民団体との連携については、市からの情報提供、連絡・調整の支援を受ける。市民団体との積極的な連携を図る。	●	△		

V-1-④. プログラム内容及び料金の決定	プログラム内容を確定するとともに、参加料、入場料、受講料等を市と協議の上、決定する。	企画案を市と協議し、市の合意を得た上で、SPCが企画を決定する。	●	△	
V-2. 事業の準備					
V-2-①. 出演者、講師の手配	講師、出演者、公演団体等への依頼、交渉、契約を行う。	丁寧かつ誠実な対応をする。	●		
V-2-②. 会場の確保	会場の確保を行う。	確保後は迅速に予約状況の公開を行う。	●		
V-2-③. 応募・受付方法の決定	各種プログラムの応募受付方法、スケジュールなどを決定する。		●		
V-2-④. 各種プログラムのPR	各種プログラムのPRを行う。	プロモーション計画に基づいて実施する。	●		
V-2-⑤. 応募受付	V-2-③の方法に基づき、各種プログラムの応募受付をする。		●		
V-2-⑥. 応募者への案内	応募者に対して、受講・参加方法、開場時間等の説明をする。	丁寧かつ誠実な対応をする。	●		
V-2-⑦. 当日進行の協議	市民団体、ボランティアと連携して実施するイベント事業の場合には、当日の役割分担、進行について協議・確認する。		●		
V-3. 事業の運営					
V-3-①. 実施当日の準備・運営	実施当日の会場準備、運営を行う。	事故のないようにする。	●		
V-3-②. 受付	実施当日の受付を行う。	丁寧かつ誠実な対応をする。	●		
V-3-③. 案内・誘導	実施当日の案内、会場誘導を行う。	丁寧かつ誠実な対応をする。	●		
V-3-④. 記録	事業の記録を収める。写真、映像、音声等で記録する。記録は整理・保管する。	正確に行う。	●		
V-3-⑤. シャトルバスの手配	大規模なイベントを想定する場合には、シャトルバスの手配などを市と協議の上実施する。	大規模なイベントの開催時には、シャトルバスの手配を行う。シャトルバスの手配等については、市と協議の上実施する。	●	△	
V-3-⑥. 参加料、入場料等及び施設使用料のとり扱い	参加料、入場料は、SPCの収入とする。施設使用料は、SPCの負担とする。	正確かつ的確に行う。	●		

V-3-⑦. 市民団体の指導・管理	市民団体、ボランティアと連携して実施する場合には、当日の市民団体、ボランティアの指導・管理を行う。	事故のないようにする。	●		
V-4. 事業報告	事業実施報告書を作成し、市へ報告する。	正確に行う。 毎月事業実施報告書で報告する。	●		
V-5. 自主企画	本施設を活用した市民の文化活動、生涯学習活動の促進に資する自主企画を実施する。	独立採算で行う。 興行場法に留意する。 「V-1-②. プログラムの企画立案」と合わせて自主企画のプログラム内容を立案し、市関係部署と協議の上、内容を決定する。 自主企画で本施設を利用する際には、施設使用料を支払った上で実施する。 自主企画で徴収する実費等はSPCの収入とする。 プログラム内容は、公序良俗に反しないものとする。 事業後は、毎月事業実施報告書で報告する。	●		

別表 1 : 図書館利用団体名簿 (平成 20 年度 図書館年報より)

団体名	活動日	構成員
葡萄の会	毎月第4水曜日	11人
親子で楽しむおはなし会	毎週火曜日	17人
大府市中央図書館ボランティアグループ (O. L. V)	毎月第2・4月曜日	17人
おはなしべや	毎月第1・3・4・5土曜日	13人
絵本のひろば どんぐり	毎月第4月曜日	9人
朗読グループ大府(紙ふうせん)	毎週木曜日(毎月第2土曜日)	14人
大府創作童話の会	毎月第2水曜日	11人
あめんぼの会	毎月第1金曜日	14人
文章工房 ゆう	第3土曜日	11人
グループこでまり	第2金曜日	11人