

長久手市中央図書館窓口等業務委託仕様書（案）

1 趣旨

この仕様書は、長久手市が長久手市中央図書館（以下「中央図書館」という。）における図書館カウンター窓口等の業務を一部委託するための仕様を定めたものである。

2 委託業務名

長久手市中央図書館窓口等業務委託

3 業務期間

令和6年4月1日から令和9年3月31日まで

4 対象施設

長久手市坊の後114番地

長久手市中央図書館

（屋外駐車場及び駐輪場を含む。）

5 対象施設概要

(1) 建物の概要

ア 構造 鉄筋コンクリート造 地下1階地上2階建て

イ 敷地面積 2,484.750㎡

ウ 建築面積 1,719.275㎡

エ 延床面積 4,201.303㎡

オ 地下1階 1,433.573㎡

閉架書庫・電気室・機械室・駐車場・倉庫

カ 1階 1,595.358㎡

一般開架スペース・児童開架スペース・はなしのひろば・返却ポスト・授乳室・トイレ・こどもトイレ・中央カウンター・レファレンスカウンター・AVブース・書庫・車庫・インフォメーションコーナー・ブラウジングコーナー・EV・ボランティアルーム（R5.9月からビッグブック書庫に変更予定）・カフェテリア・自動貸出機3台・自動返却機1台・

出入口ゲート2か所

キ 2階 1, 145.357㎡

会議室・多目的ルーム・AVルーム・ギャラリースペース・トランクルーム・特別資料閲覧室（地域資料保存）・調整室・編集室・事務室・応接室・事務室内会議室・コンピュータールーム・和室（R5.9月よりボランティアルームに変更予定）・トイレ・EV

(2) 駐車場の概要

ア 地下駐車場 18台

イ 思いやり駐車場（建物南側駐車区画） 5台

ウ 南第1駐車場 34台

エ 南第2駐車場 8台

オ 西駐車場 48台

カ 身体障がい者用駐車場 2台

キ 駐輪場 30台程度

6 業務日

業務日は、次に掲げる中央図書館の開館日及び業務を要する休館日とする。

(1) 開館日

開館日は次に掲げる中央図書館の休館日（以下「休館日」という。）を除く日とする。

ア 週休 月曜日（この日が国民の祝日に当たる場合は、その翌日以後の最も早い国民の祝日でない日。）

イ 12月28日から翌年1月4日までの日（以下「年末年始休館日」という。）

ウ 特別整理休館日（蔵書点検のため10日以内で発注者が定める日。）

エ その他発注者が休館の必要があると認める日

(2) 業務を要する休館日

業務を要する休館日は、休館日のうち次に掲げる日とする。

ア 館内整理日（月1回、第4火曜日で実施）ただし3月、8月は実施しない。

イ 特別整理休館日（蔵書点検実施）

ウ 年末年始休館日のうち、返却ポストの容量管理及び大量の返却図書等

を処理するため、受注者が業務の必要があると認める日

エ その他発注者が業務の必要があると認める日

7 開館時間

平日：午前9時から午後7時まで

土日祝日：午前9時から午後5時まで

8 業務時間

次の時間を基準とし、開館時間帯以外の運用については、中央図書館と協議のうえ、業務遂行上必要である場合は変更できるものとする。

開館日の平日：午前8時30分から午後7時15分まで

土日祝日：午前8時30分から午後5時15分まで

業務を要する休館日：午前8時30分から午後5時15分まで

9 業務の執行体制

(1) 人員配置

受注者は、現行の人員体制を基本に本業務を円滑に遂行できる適切な人員を配置するものとし、繁忙期（土曜、日曜、祝日及び学校の長期学校休暇中）には増員するなど適宜対処すること。また、現在、中央図書館において図書の貸出・返却等の業務を行うため雇用されている者のうち、引き続き雇用を希望する者については、誠意を持って勤務条件を整備し、可能な限り雇用することを原則とする。

(2) 窓口業務における責任者及び副責任者の配置とその主要業務

窓口業務における責任者は、図書館実務業務を概ね3年以上経験しているもの、副責任者は、図書館実務経験を有しているものを任命すること。受注者は、本業務を円滑に遂行するため、責任者及び副責任者を定め、いずれかを業務執行時に常に1人以上配置し、次の業務を行わせること。

ア 本業務遂行の管理全般

イ 業務日報等の提出・報告

ウ 発注者と責任者及び副責任者を含めた月一度の定例会並びに随時開催する合同の打合せ会議への出席

エ 業務計画や館内の混雑状況に応じた業務従事者の人員配置

オ 業務従事者に対する作業指揮、監督

- カ 業務従事者に対する指導、教育
- キ 館長が指定する会議等への出席
- ク 運営改善、その他本館に適したアイデアの提案
- ケ 窓口業務におけるクレーム対応
- コ その他責任者として必要な業務

(3) 業務従事者の選任

- ア 受注者は、本業務を適格かつ迅速に履行できる知識を有することはもとより、図書館が社会教育施設であることに留意した接遇ができ、かつ風紀・業務規律を乱さないものを選任すること。
- イ 受注者は、ICT（情報通信技術）の基礎的な操作能力を有した司書（補）資格所持者又は公立図書館等業務経験者を概ね5割以上確保すること。
- ウ 受注者は、継続的な雇用を希望する者の優先的な選任や、人員の待遇の精査など、人員が短期的に入れ替わることで、業務サービスが低下することがないように選任方法に努めること。
- エ 受注者は、選任した者の名簿を、業務着手までに発注者へ提出すること。
- オ 選任した者の名簿の内容に変更が生じた場合、受注者は速やかに変更後の名簿を発注者に提出しなければならない。

(4) 業務従事者の変更

発注者は、勤務状況不良その他の事由により業務従事者を不適格と認めた場合は、その旨受注者に通知して変更を求めることができる。その場合、受注者は適正な措置を行うこととする。

10 業務従事者の研修等

(1) 業務開始前研修

- ア 受注者は、本業務開始前に業務が的確かつ円滑に履行できるよう業務従事者の責務及び実務に関する研修を受注者の責任において実施すること。経費は受注者の負担とする。
- イ 上記研修にあたっては、受注者は研修の方法及び内容について発注者と事前に協議を行うとともに、その結果について発注者に報告すること。

(2) 業務開始後研修

- ア 受注者は、業務の効率及び技術の向上を図るため、定期的かつ継続的

に業務従事者の教育訓練を行うこと。経費は受注者の負担とする。

イ 上記研修にあたっては、受注者は研修の方法及び内容について発注者と事前に協議を行うとともに、その結果について発注者に報告すること。

(3) 市の研修実施要求

ア 発注者は、業務の履行状況その他により必要があると認めるときは、受注者に対して研修の実施を要求することができる。

イ 受注者は、発注者から要求があった場合は研修内容等について協議の上、実施し、その結果について報告すること。経費は受注者の負担とする。

(4) 公的機関が主催する研修等への参加

業務従事者が公的機関が主催する研修等への参加を希望する場合で、発注者が必要と認めるときは、発注者は必要な対応を実施するものとする。経費は受注者の負担とする。

1.1 受注者の責務

受注者は、発注者と緊密に連絡をとりながら良質なサービスを継続して提供していくべきことを十分に認識し、次の事項に留意して本業務を円滑に遂行できるよう万全を期すること。

(1) 関係法令等の遵守

受注者及び業務従事者は、次に掲げる関係法規等を遵守すること。

ア 労働基準法（昭和22年法律第49号）その他労働関係法規

イ 図書館法（昭和25年法律第118号）

ウ 長久手市中央図書館の設置及び管理に関する条例（平成4年条例第16号）

エ 長久手市中央図書館の管理及び運営に関する規則（平成4年教育委員会規則第3号）

オ 長久手市中央図書館事務取扱要領

カ 長久手市情報セキュリティポリシー

(2) 信用失墜行為の禁止

市の信用を失墜する行為をしないこと。

(3) 業務上知り得た情報の秘密の保持

受注者及び業務従事者は、業務上知り得た秘密を漏らしたり、本業務の履行以外の目的で使用してはならない。本業務終了後においても同様とす

る。

(4) 個人情報の保護

受注者は、業務従事者に対して、次の事項の遵守を徹底すること。そのため、長久手市個人情報保護法施行条例（令和4年条例第24号）等の関係規定について十分な教育を行わなければならない。

ア 個人情報を適切に管理し、紛失、漏えいをしないこと。

イ 個人情報を本業務の履行以外の目的で使用したり、第三者に提供したりしないこと。

(5) 業務従事者等の身分の明確化

業務従事者は、業務遂行に適した統一した服装等と名札を着用することとする。

(6) 関係書類の取扱い

業務に関する仕様書、発注者が提供する資料等の関係書類を発注者の許可なしに履行場所以外に持ち出したり、複写してはならない。

(7) ボランティア等との協働

受注者及び業務従事者は、中央図書館におけるボランティア活動の趣旨を尊重し、ボランティアと協働して業務を行うこと。

(8) 障がい者への合理的配慮

障害者差別解消法に基づく障がい者への合理的配慮による障がい者サービス（対人サービス）の充実に努めること。

(9) 長久手市総合計画、長久手市教育振興基本計画及び長久手市子ども読書活動推進計画に基づいた計画の推進に努めること。

(10) 再委託の禁止

受注者が本業務の全部又は一部を第三者に委託し、請け負わせることはできない。ただし、事前に発注者に了解を得た事項については、この限りでない。

(11) 業務の引継ぎ

担当者の変更等があった場合は、適切に引継ぎを行うこと。また、本業務期間終了後において受注事業者の変更等があった場合には、責任を持って次期受注者に業務の引継ぎを行うこと。

1.2 業務計画

受注者は、本業務に必要な業務計画（年間・月間）を定め、勤務予定表（月間）とともに提出すること。年間計画にあっては前年度の3月1日ま

で提出すること。また月間計画及び勤務予定表にあつては前月中に提出すること。

受注者は、月間報告書を翌月5日までに提出すること。また、業務完了時には完了届を提出すること。

1.3 報告義務、改善義務

- (1) 受注者は、中央図書館の利用状況及び管理運営業務の実施状況等を記載した業務日報を作成し、原則として翌日に提出して承認を受けること。
- (2) 施設の保安管理のため、業務従事者名簿を本業務の開始前及び異動のあった場合に提出すること。また、従事者が司書資格を有する場合は、司書資格証明書の写しを提出すること。
- (3) 本業務の実施に関する調査及び報告を求めたときには、速やかに応じ、結果等を発注者に報告し、問題がある場合には改善すること。また、事務処理方法等について改善を要する場合には、双方協議のうえ、決定する。

1.4 損害賠償

- (1) 受注者及び業務従事者の故意又は過失により、利用者、発注者又は第三者に損害を与えた場合は、受注者は、その損害を賠償する責を負うものとする。
- (2) 本業務の履行に際し、受注者が損害を受けた場合は、発注者の責に帰すべき場合を除き、長久手市は損害賠償の責任を負わないものとする。
- (3) 本仕様書の水準に達しない又は反するために、契約期間中に委託契約を解除し発注者に損害を与えた場合は、受注者はその損害賠償の責任を負うものとする。

1.5 経費の負担部分

(1) 発注者が負担する経費

本業務の遂行に必要とする光熱水費、機器類、消耗品等は発注者が負担する。なお、受注者は利用者に対する良好な環境を維持するとともに、常に経費の節減に努めなければならない。

(2) 受注者が負担する経費

ア 業務従事者の統一した服装・防寒具、名札等にかかる経費

イ 業務従事者からの連絡に即時対応できるツール（携帯電話等）にか

かる経費

ウ 自らの事務に必要な経費（消耗品、通信費等で市が負担しないもの）

例：作業手袋

エ 研修等に伴う経費（交通費等）

オ 車で通勤する場合の駐車場等に係る経費

公共用地に通勤用自動車を駐車しようとする場合は、申請により許可を受けること。許可を受けた場合は、市の定める基準により駐車料金を別途徴収する。

カ 故意又は重大なる過失により業務従事者が施設、備品等を破損した場合の修理に要する経費

キ その他自ら必要とする経費

1.6 業務内容

別紙のとおり

1.7 業務要領

- (1) 図書館業務の職責を十分に認識して業務を履行すること。
- (2) 清潔な服装に心掛けること。なお、業務遂行中は、名札とともに業務従事者であることを明示するものを統一して着用すること。
- (3) 身だしなみ、態度に気を配り、利用者、来館者に対して、親切、丁寧に接すること。
- (4) 市が推進するあいさつ運動について、その趣旨に賛同し、市が作成したロゴマークやキャッチフレーズなどを用い、受注者自らあいさつ運動の啓発に努めること。
- (5) 利用者からの質問等に対し、迅速・適切に対応するとともに言葉づかいに注意すること。また、業務に不必要な会話は避けること。
- (6) 業務開始時及び終了時には、机の上等の整理整頓を徹底すること。
- (7) 障がい者や高齢者等が来館し、付き添いが必要と判断した場合は、適宜、介助支援すること。
- (8) 業務を履行するにあたり、十分な注意と誠意をもって発注者と連絡調整を行い、その能力を十分発揮するよう努めること。
- (9) 受注者は、本仕様書の定めのない事項であっても、業務上必要な事項については発注者と協議のうえ誠意をもって実施しなければならない。

- (10) その他疑義ある事項については、発注者と受注者との協議のうえ決定する。
- (11) 受注者は、業務改善命令に関する発注者からの書面による通告を受領したときは、速やかに改善しなければならない。受注者が、正当な理由がなく、これを改善しないときは、発注者は、契約を解除することができる。なお、その他解除権については契約書約款によるものとする。
- (12) 受注者は、前号による契約の解除をされた場合又は契約期間満了後、継続して業務委託を受注しなくなった場合は、新たに業務委託を受注する者と発注者が指定する期間内に業務内容を引き継がなければならない。
- (13) 受注者は、事故、災害等が発生した場合は、発注者と協力し、利用者の安全に万全を期さなければならない。
- (14) 受注者は、避難訓練（年2回）等、発注者が業務に関連して行う活動に協力しなければならない。

1.8 支払方法

- (1) 支払は毎月払とし、毎月業務履行確認後、請求書に基づき支払うものとする。
- (2) 請求の際は、消費税相当額もあわせて請求すること。
- (3) 契約期間中に消費税率が改定し変更が生じる場合は別途協議するものとする。

業務内容

1 開館閉館業務

(1) 開館業務

- ア 通用口の解錠（セキュリティ解除含む）
- イ 自動ドアの開錠、休館日等サインの取り込み、又は表示
- ウ 自動ドア電源操作、照明点灯
- エ 返却ポストの資料回収、返却処理
- オ 新聞（定期入替え含む。）・雑誌等の配架、保存、破損確認、雑誌最新号の点検
- カ 館内の点検、整理整頓
- キ カウンター周りの整理、簡易な清掃
- ク 返却日表示サインの確認、変更
- ケ 帳票類（各種申込書等）の補充点検、筆記具の確認
- コ 図書館システム（端末・OPAC・自動貸出機、自動返却機ほか）各機器の起動、動作確認、消耗品の補充
- サ コピー機の起動、用紙、トナー補充
- シ 返却資料の配架、書架の整理整頓
- ス ブラインド、窓等の開放
- セ 駐車場の開錠
- ソ 空調設備起動操作
- タ 入館者の整理、誘導
- チ 開館待ち来館者の整理及び入館誘導
- ツ その他開館にあたっての必要な事項

(2) 閉館業務

- ア 来館者の退館誘導、退館の確認、忘れ物点検
- イ 新聞の点検（入替え含む。）
- ウ 休館日等サインの表示
- エ 業務日報の作成・提出
- オ 図書館システム（端末・OPAC・自動貸出機、自動返却機ほか）各機器

の終了操作、電源遮断

- カ 照明消灯、空調設備停止操作（操作パネル設置箇所のみ）
- キ ブラインド、窓等の閉鎖
- ク 自動ドアの施錠
- ケ 駐車場の施錠
- コ 通用口の施錠（セキュリティ設定含む。）
- サ 留守番電話アナウンス設定
- シ その他閉館にあたっての必要な事項

2 図書館窓口等運營業務

(1) 貸出業務

図書・雑誌・紙芝居の貸出冊数は合計10冊、視聴覚資料は2点とする。貸出期間は3週間とする。

- ア 貸出処理（図書、視聴覚資料、紙芝居など）
- イ 付属資料の確認
- ウ 閉架書庫からの資料取り出し
- エ 予約取り置き資料の確認、貸出、予約連絡票の抜き取り
- オ 貸出資料・利用カードについて、図書館システムの端末より特別な処理の指示メッセージが表示された場合の対応
- カ 返却期限の告知
- キ 返却遅延資料の確認と告知
- ク 特別貸出（貸出期間設定、周知を含む。）
- ケ その他貸出にあたって必要な事項

(2) 返却業務

- ア 返却処理
- イ 館外返却ポストの資料回収（4か所）、返却処理
- ウ 返却資料配架及び書架の整理整頓
- エ 汚損・破損、付属資料の確認、返却期限レシートなどの残留物の抜き取り
- オ 返却資料について、図書館システムの端末より特別な処理の指示メッセージが表示された場合の対応（有人カウンター）

- カ 返却遅延資料の確認と告知（有人カウンター）
 - キ 予約資料の確保、予約資料の振り分け
 - ク 誤返却資料の処理（記録、連絡）
 - ケ 汚破損資料が返却されていた場合の利用者への確認
 - コ その他返却にあたって必要な事項
- (3) 予約、リクエストに関する業務
- 予約及びリクエストの受付冊数は在住・在勤・在学・在園登録者は6冊、広域登録者は3冊とする。
- ア 予約及びリクエスト申込書の受付、内容確認、入力
 - イ 予約確保処理による予約連絡票確認、挟み込み、予約資料の振り分け
 - ウ 予約棚への配架、名寄せ
 - エ 予約資料の予約者への連絡（電話及びメール）
 - オ 予約状況の照会の受付、回答
 - カ 予約取消処理・予約変更処理
 - キ 取り置き期限経過資料及び予約確保未連絡資料の処理
 - ク 所蔵のないリクエストの購入担当者への引継ぎ
- (4) 利用者登録業務
- ア 利用カード申込書の受付、登録確認
 - イ 利用カードの発行（新規・再発行）
 - ウ 利用案内等の配布と内容説明
 - エ 住所氏名等変更届の受付、確認
 - オ 有効期限時の住所等の確認、更新
 - カ 団体登録の要件説明、受付、登録
- (5) 機器の利用受付・諸室管理業務
- ア 図書館システム端末（OPAC、自動貸出機）の利用案内・操作説明
 - イ AVブースの利用受付、予約調整、件数記録、視聴方法の案内、ヘッドホンの貸出、機器の操作説明、使用後の点検
 - ウ コピー機の操作説明、著作権法の説明、複写申請の対応、コピー用紙の補充
 - エ 図書除菌機の利用案内
- (6) レファレンス業務

- ア 読書相談
 - イ レファレンス受付、回答、件数及びクイックレファレンスでない場合の内容を記録する。
 - ウ 郷土史等その他必要に応じて発注者へ随時相談
- (7) フロア業務・カウンター周辺業務
- ア 自館の利用案内、書架案内、簡易な市内施設案内
 - イ 個人利用状況照会
 - ウ BDSアラーム作動時の該当者への対応
 - エ 埋め込み型医療機器使用者に対するBDS電源オフ等の対応
 - オ 禁帯出資料の閲覧対応
 - カ 文具、老眼鏡などの貸出
 - キ 返却資料配架、書架整理
 - ク 不明資料の探索
 - ケ 緊急時(図書館システム障害、停電等)のローカルシステムによる貸出・返却等処理
 - コ 緊急時対応の定期的な研修及び緊急時用機器の管理
 - サ 中央図書館主催イベントの整理券等の配布及び受付
 - シ 館内遺失物・拾得物の受付、管理、連絡、引渡し及び貴重品の引継ぎ
 - ス 利用者へマナー遵守のための注意
 - セ 施設等館内の不具合情報の伝達
 - ソ ブックスタートパックの配布、説明
 - タ 読書手帳の配布、プレゼント交換
 - チ カウンター周りの各種申込書の印刷（原本作成は、発注者が行う）
 - ツ カウンター周りの整備、各種申込書等の補充、簡易な清掃
 - テ 日報作成
- (8) 書庫出納業務
- ア 閉架書庫等資料検索による資料の出納
- (9) 相互貸借・図書館間協力業務（主に愛知県巡回便及び国立国会図書館にかかわる業務）
- ア 相互貸借資料のインターネット検索、申込、開封、梱包、受配送作業
 - イ 相互貸借による借受・貸出手続、借受資料の装備、入力

- ウ 借受先・貸出先との連絡調整
- エ 資料未返却者への電話督促
- オ 複写資料の利用者への連絡、受渡し処理

(10) 資料管理業務

- ア 図書及び視聴覚資料の発注（選書は発注者が行う。）
- イ 寄贈資料・直販の資料の装備及び書誌データの登録
- ウ 雑誌の納品・登録・装備、最新号の点検（雑誌スポンサー装備含む。）
- エ 新聞納品確認、整理、保存にかかる入替準備
（廃棄及び閉架移動する新聞の入替：月3回）
- オ 配架位置変更作業及びデータ処理
- カ 視聴覚資料の盤面等の傷確認及びクリーニング、破損ケースの交換・装備（ラベルの貼替え等）
- キ ICタグ未貼付資料のICタグ貼付作業
- ク 所在不明の資料の搜索、書架不明処理及び発注者への引継ぎ
- ケ 図書及び視聴覚資料の納品・装備・ローカルデータ確認、排架処理及び閲覧室へ設置
- コ リクエスト納品遅れ・複本リクエスト確認・発注・分類指示・購入却下指示及び利用者へ購入却下の連絡
- サ 破損本の修理棚での振分け、修理完了の確認作業、入力切替
- シ 除籍本発注、事故伝票入力（汚損破損分）
- ス テーマ展示本の回収（新規分及び終了分）、入力切替、ラベル添付
- セ 課題図書の本の回収、入力切替、ラベル添付
- ソ 貸出、新規登録等の統計出力（月に1度）

(11) 寄贈受付業務

- ア カウンターでの寄贈資料の受付
ただし、礼状の送付、寄付採納の手続等は発注者が行う。

(12) 督促業務

下記のほか、詳細は教育委員会への報告書で定める。

- ア カウンターでの延滞確認、貸出点数告知、返却依頼
- イ 督促予定資料のリストによる書架確認
- ウ 予約が入っている延滞資料の督促

- エ 督促ハガキ出力、現金払用の郵送督促、電話督促
- オ 督促状への問合せに関する対応
- (13) 紛失・弁償業務
 - ア 亡失資料、汚損・破損資料の弁償手続の受付、処理
- (14) 館内整理日業務
 - ア ブックポストの資料回収、返却処理
 - イ 雑誌及び新聞の入替え
 - ウ 予約カード確認
 - エ 館内の点検、整理整頓
 - オ 館内会議
 - カ 閲覧室でのフロアワーク（閉架から開架への移動等書棚作業）
- (15) 蔵書点検期間業務（年に一度、10日間以内）
 - ア 蔵書点検作業（本の選定及び移動、点検機器への読み込み作業）
 - イ 不明資料の探索
 - ウ 除籍本のリサイクルコーナー設営
- (16) ボランティア対応
 - ア ボランティアとの連携
 - イ ボランティアからの質問対応
- (17) 連携業務
 - ア 他課への団体貸出等本の準備協力
 - イ 大学連携事業対応への協力
- (18) 図書館年報・利用統計等の作成
 - 現行と同様の利用統計（月例）を作成・報告し、現行の内容に準拠した年報を作成すること。
 - また、受注者は、発注者より施設の管理運営に必要な文書及び各種統計資料の作成を求められた場合には、作成し提出すること。
- (19) 行事等
 - ア 体験学習等における実習生の受入れ
 - イ 閲覧室テーマ展示（児童から一般まで3～4か所）
 - ウ 読み聞かせイベントの参加シート印刷及びカット
- (20) 館内事務

- ア コピー代の領収書発行に関する協力
 - イ 処理済みの予約・リクエストカード等のシュレッダーによる廃棄
 - ウ 電話応対、回答（3回線のうち、1番目は市職員が対応予定）
 - エ 年1回の利用者アンケートの実施
 - オ 各種調査に関する協力
- (21) 館内掲示物管理
- ア ポスター、パンフレット等の掲示、管理（受入れと回覧は市職員が対応）
- (22) 安全点検
- 迷子の対応、急病・負傷者への対応（中央図書館は街の救命ステーションとして尾三消防本部に登録済）のほか、災害発生時には市職員と連携して、避難誘導等安全確保のため適切な対応をとること。
- (23) 要望、苦情処理
- 要望・苦情等の受付、内容確認、対応、記録、報告（原則、全て対応。本業務外案件、行政的判断が必要な案件のみ、発注者に引き継ぐ。）
- (24) その他
- 発注者との協議の上で指示を受けた事項