

秦野市立図書館窓口業務等委託仕様書

1 目的

秦野市立図書館の窓口業務等の一部を民間事業者へ委託することにより、民間事業者のノウハウの活用による、より効率的な図書館運営を行い、図書館資料や利用者サービスを充実させることにより、市民サービスの向上を図ることを目的とする。

2 委託場所

名称 秦野市立図書館

所在地 秦野市平沢94番地の1

3 委託期間等

- (1) 委託期間は、令和3年8月1日から令和6年7月31日まで（36か月）とする。〈地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約〉
- (2) 契約締結日から令和3年7月31日までは委託業務の準備期間とする。

4 開館・休館日、開館時間、委託時間、業務を要しない日等

開館・休館日、開館時間、委託時間、業務を要しない日等は、次のとおりとする。

なお、法令や市の判断等により、開館日や開館時間には変更があるものとし、それに伴う委託時間や業務を要しない日に変更が生じる場合は、秦野市と受注者が協議のうえ調整するものとする。

| 曜日等 | 開館時間等 | 委託時間 |
|-----------------------|-----------|-----------------|
| 火曜日、休日 ^(注) | 午前9時～午後5時 | 午前8時30分～午後5時15分 |
| 水曜日～日曜日 (休日を除く。) | 午前9時～午後7時 | 午前8時30分～午後7時15分 |
| 資料整理休館日等 | 休館 | 午前8時30分～午後5時15分 |
| 月曜日(休日を除く。) | 休館 | 業務を要しない。 |
| 前日が休日である火曜日 | 休館 | 業務を要しない。 |
| 資料整理休館日 毎月最終金曜日 | 休館 | 午前8時30分～午後5時15分 |
| 資料特別整理期間 (年1回7日程度) | 休館 | 午前8時30分～午後5時15分 |
| 年末年始 (12月29日～1月3日) | 休館 | 業務を要しない。 |

(注)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

5 業務関係

(1) 業務に従事する者（以下「従事者」という。）の配置

- ア 1階閲覧室（貸出・返却カウンター（窓口数4）、相談案内カウンター（窓口数1））：常時
- イ 1階事務室：常時
- ウ 地下書庫：適宜
- エ 2階視聴覚室：適宜

(2) 業務の内容

委託する基本的な業務範囲は、1階閲覧室及び1階事務室（受託者執務区域に限る。）、地下書庫、2階視聴覚室とし、具体的な業務は以下に示すものとする。

なお、委託する基本的な業務に記載のない業務でも、円滑な業務遂行や利用者サービスの向上のために必要となる業務の場合は、秦野市と協議のうえ、実施することができる。

また、契約期間内に生じた新たな取組み、法令や条例等の施行・改正に伴う取扱業務の変更などにより、業務遂行上当然に必要な業務については、秦野市と協議のうえ、実施するものとする。

ア 1階閲覧室及び貸出・返却カウンター業務

(ア) 開館業務

- a 業務用端末及び利用者用検索端末等の起動
- b レシートプリンターの起動及び動作確認、レシートの補充
- c カウンター回りの筆記用具、お知らせ、各種申込用紙等の準備、簡易な清掃、日付印・返却日表示サイン等の確認・変更
- d 前開館日の未処理の確認・処理及び注意事項の確認
- e 返却ポストへの返却図書や新聞等の整理、配架等
- f 玄関の開錠

(イ) 閉館業務

- a 業務用端末及び利用者用検索端末等の終了
- b レシートプリンターの終了、レシートの補充
- c 閉館時の館内見回り、利用者の退館・忘れ物・施錠・電源・消灯等の確認及び後処理
- d 玄関の施錠
- e 表示サインの変更

(ウ) 貸出・返却資料の状態確認及び仕分け（汚破損、弁償、紛失等）

- (エ) 図書館カードの確認及び更新処理（カード忘れ対応、住所確認等）
- (オ) 貸出資料の電算入力、貸出処理（付録資料等の確認、返却日、返却場所、遅延等の諸注意）
- (カ) 返却資料（公民館等及び団体利用分を含む。）の電算入力及び返却資料の仕分け
- (キ) 付録の貸出・返却処理（付録のみの貸出はない。）
- (ク) CD館内視聴の貸出・返却処理（電算入力及びヘッドフォンの取扱いを含む。）
- (ケ) ビデオの受付・貸出・返却処理（ヘッドフォンの取扱いを含む。）
- (コ) CD・ビデオ機器の取扱い説明、軽微な維持管理
- (サ) 資料の出納
 - a 利用者からの依頼、予約リスト及び市の書誌資料情報による書架・書庫等からの資料の持出し
 - b 未利用資料の返却処理
- (シ) 利用者端末の取扱い説明、軽微な維持管理
- (ス) 書架案内、資料の検索、予約
- (セ) レファレンスに係る相談案内カウンターへの案内
- (ソ) リクエスト（未所蔵資料の要望）の受付
- (タ) 各種問い合わせ等の利用者対応
- (チ) ポスター、チラシ等の配布物の配置・補充・掲出、整頓、期間経過済みの配布物・掲示物の回収
- (ツ) 資料の清掃・消毒
- (テ) 1階フロア（諸室及び共有部分）の巡回（居眠り・喫煙・飲食・携帯電話の使用等館内禁止行為をしている利用者への注意・指導など）及び椅子・机・備品等の整頓
- (ト) 照明及び空調機器の操作等室内管理（照明交換等の作業を除く。）
- (ナ) 苦情・要望への対応
- (ニ) 2階保育室利用者への案内、使用後の確認
- (ヌ) 体験学習等の対応（カウンター業務体験や実習等）
- イ 1階相談案内カウンター業務
 - (ア) レファレンス（利用者からの相談等に応じた資料案内や情報提供）
 - (イ) 利用者登録等の業務
 - a 利用申込書（新規・継続・変更・再発行）の記載事項の確認
 - b 利用申込書の記載事項の電算入力及び確認

- c 図書館カードの作成
- d 利用の手引書（一般又は小学生用）、図書館カレンダーの配付及び利用方法の説明
- e 図書館カードの紛失及び更新処理
- (ウ) 各種問い合わせ（館内の案内、催し物案内、図書館へのアクセス及び周辺施設等の案内、紛失及び拾得物問合せ等。以下同じ）への対応
- ウ 事務室業務
 - (ア) 電話受付・応対
 - a レファレンス（利用者からの質問や相談に応じた資料案内や情報提供）
 - b 書架案内、資料の検索、予約
 - c 貸出延長の受付・処理
 - d 利用者からの各種問い合わせ等の対応
 - (イ) 閉館案内放送
 - (ウ) 閉館時の最終巡回確認
 - (エ) 図書館事業に関わる申込受付等（電話含む。）
 - (オ) ボランティア室等の貸出・返却確認
 - (カ) 寄贈資料の受付
- エ 資料の装備・修理業務
 - (ア) 図書の装備
 - a 背ラベル、バーコードラベル貼付
 - b フィルムコーティング等
 - c 地印の押印、見返し抑え等
 - (イ) 雑誌の装備
 - a バーコードラベル貼付
 - b フィルムコーティング等
 - c 地印の押印
 - (ウ) 汚破損資料の修理
- オ 資料の確認、配架及び書架整理業務
 - (ア) 配架用トラックの返却資料の確認（台帳修正及び未返却資料の確認）
 - (イ) 返却済みの資料の配架
 - (ウ) 新着資料等の配架
 - (エ) 書架整理
 - (オ) 書架案内等（配架作業中の利用者対応）

カ 予約資料の集荷業務

(ア) リストによる予約資料の集荷

(イ) 台帳処理及び仕訳・配架

キ 蔵書点検業務

(ア) 書架整理

(イ) バーコードリーダーによるバーコードの入力

(ウ) 入力データと所蔵データの付け合わせ後の台帳修正

(エ) 不明となった資料の確認

ク 予約連絡及び利用状況確認の業務

(ア) 予約資料が用意できた利用者への電話連絡及び台帳処理

(イ) 利用者へ利用状況（返却予定日等）の電話確認及び台帳処理

(ウ) 電話不通の利用者へのハガキ作成

(エ) リクエスト等で用意できない利用者への電話連絡

ケ 視聴覚ライブラリー受付及び映画会の開催に関する業務

(ア) 視聴覚資料の予約・貸出・返却処理及び取扱説明等

(イ) 視聴覚資料・機器の点検、貸出簿の作成、統計

(ウ) 映画会の開催

(エ) 映画会開催案内の作成

コ 視聴覚室貸出業務

(ア) 利用の案内及び団体登録の申請受付

(イ) 利用予約受付

(ウ) 貸出及び使用方法（視聴覚機材を含む）の説明

サ 団体貸出業務

団体への貸出の受付・貸出・返却

シ 公民館図書室の資料入替に関する業務

公民館図書室の資料の入替に伴う確認及び貸出・返却の台帳処理

ス 図書館見学案内業務

セ リユース受付業務

(ア) リユース資料の受付・選別

(イ) リユース資料の配架・管理・統計

6 従事者の配置

- (1) 受注者は、業務が円滑に遂行できる従事者の配置を確保すること。特に、繁忙時期や繁忙時間を適切に見極め、合理的な従事者の配置により、円滑な業務運営を行うこと。

- (2) 受注者は、相談案内カウンターには十分なレファレンス能力を持つ司書又は同等の能力がある者を常時配置すること。
- (3) 受注者は、業務を迅速かつ的確に履行するだけでなく、当館における風紀・業務規律を乱さない、かつ健康である者を配置すること。
- (4) 受注者は、図書館法（昭和25年法律第118号）及び秦野市立図書館条例（昭和30年秦野市条例第52号）等の関係法令及び例規の規定を理解し、遵守できる者を配置すること。
- (5) 受注者は、個人情報を適切に取り扱うことができ、守秘義務を完全に果たせる者を配置すること。
- (6) 受注者は、司書資格を有し、かつ公共図書館業務3年以上の経験者の割合を6割以上にすること。
- (7) 受注者は、図書館情報システムやインターネットを使う業務に支障のないよう、それらの機器や環境に精通した者を配置すること。
- (8) 市は、従事者の配置が不相当と認めた場合は、受注者に変更の措置を求めることができるものとし、受注者は、その要求があった場合は、誠意をもって対処すること。

7 現場責任者及び現場副責任者の選任

- (1) 受注者は、従事者の中から現場責任者1名及び現場副責任者を定めること。
- (2) 現場責任者は、従事者に対する指揮監督及び労務・業務管理を行い、委託業務に関する業務連絡及び調整を行うこと。
- (3) 現場責任者は、委託時間内は事務室又は1階カウンターに常駐すること。
- (4) 現場責任者が休暇又はその他の事由により欠けるときは、現場副責任者が職務を代理すること。
- (5) 市は、現場責任者及び現場副責任者の選任が不相当と認めた場合は、受注者に変更の措置を求めることができるものとし、受注者は、その要求があった場合は、誠意をもって対処すること。
- (6) 現場責任者には、通用口の鍵と警備用カードを貸与する。現場責任者は、この鍵等を厳重に管理するとともに、契約終了後は直ちに返却しなければならない。

8 業務報告

- (1) 受注者は、業務日報を作成し、業務終了後速やかに業務の履行状況を市

に提出し、確認を受けるとともに、市に引継ぎが必要な書類等を確実に引き継ぐものとする。

- (2) 市は、必要に応じて、委託業務に係る履行状況や統計データ等について、受注者に報告等を求めることができる。
- (3) 受注者は、従事者の氏名、司書資格を有する場合はその取得日を記載した名簿を市へ提出すること。従事者の異動が生じた場合も同様とする。

9 個人情報の保護

- (1) 受注者は、本契約による委託業務の処理に当たり、個人情報を取り扱う場合は、秦野市個人情報保護条例（平成17年秦野市条例第15号）に従うとともに、秦野市個人情報保護条例施行規則（平成17年秦野市規則第34号）第4条第1項各号に掲げる処置をとること。これらのことは本契約終了後も同様である。
- (2) 市は、受注者及び従事者の責任による個人情報の漏洩が生じた場合、受注者に対して適切な処置を取るよう求めることができる。

10 責務

- (1) 受注者は、労働基準法その他労働関係法規を遵守すること。
- (2) 受注者は、秦野市立図書館条例等の関係例規を遵守すること。
- (3) 受注者は、秦野市情報セキュリティポリシーに従うこと。
- (4) 受注者は、業務履行の際は、許可された業務用端末のみ使用することとし、記憶媒体は使用してはならない。また、業務用端末は、委託業務のみに使用すること。
- (5) 受注者は、市が提供する資料等の関係書類を市の許可なしに履行場所以外へ持出し、及び複写をしてはならない。
- (6) 受注者及び従事者は、個人情報及び市が提供する資料等の関係書類を契約終了時に直ちに市へ返還すること。
- (7) 市は「ISO14001自己適合宣言」団体であることから、受注者は、業務遂行に当たり、環境保全を心がけ、環境汚染の予防に努めること。また、ISO活動・地球温暖化防止活動の取組みの要請があった場合は、それに協力すること。

11 善管注意義務

受注者は、善良なる管理者の注意義務をもって、施設並びに機器類及び

什器備品等を取り扱うものとする。

1.2 損害賠償

受注者は、この仕様書に違反し、市又は第三者に損害を与えたとき、若しくは従事者の故意または過失により、施設利用者及び市に損害を与えたときは、速やかに市へ報告し、受注者の責任において誠実に対応すること。

1.3 研修及び業務の引継ぎ

- (1) 受注者が、当館の図書館運営を円滑、適正に行うため、従事者に対し、図書館法及び秦野市立図書館条例等の関係例規、接遇・窓口受付業務、業務用端末の操作、個人情報保護等に関する研修や現場研修を行う場合には、図書館内の諸室を市が提供する。
- (2) 受注者が各業務を円滑に履行するための手順書を作成する場合には、必要となる資料を市が提供する。

1.4 費用負担

- (1) 従事者の研修に係る費用は、全て受注者の負担とする。
- (2) 委託業務の履行に必要な機器類、什器備品、消耗品等は、市が使用を許可したもの以外は、原則として全て受注者の負担とする。
- (3) 市が使用を許可する機器類、什器備品、消耗品等の取扱いについては、別途、市と使用貸借契約を締結する。
- (4) 光熱水費、電話使用料及び郵送料は、市の負担とするが、適正な使用に努めなければならない。
- (5) 従事者の休憩室、更衣室、ロッカー等は、市が提供する。
なお、専用スペースの提供が困難な場合は、市の職員と共用する。

1.5 支払い方法

委託業務の支払いは、翌月5日までに当月分の業務日報等の提出を受け、業務の完了を確認したうえで、請求書を受理した日から30日以内に支払う。

1.6 その他

- (1) 従事者は、勤務の目的、任務を十分に認識して服務すること。
- (2) 従事者は、特に制服は必要としないが、清潔な服装に心がけること。な

お、制服、エプロン等を着用する場合の費用は受注者の負担とし、その形式等は、市と協議すること。

- (3) 従事者は、サービス中に必ず名札を着用すること。名札に係る費用は、受注者の負担とする。
- (4) 従事者は、秦野市立図書館の自衛消防組織の構成員として、消防計画に定める役割を担うこと。
- (5) 従事者は、事故、災害等緊急事態が発生した場合は、利用者の安全を図るよう適切な行動をとること。
- (6) 従事者は、市が実施する普通救命講習会（AED（自動体外式除細動器）を用いた応急手当等）を必ず受講すること。
- (7) 従事者は、利用者からの苦情及び要望については、速やかに対応すること。
- (8) 受注者は、本委託業務を第三者に委託することはできない。
- (9) 受注者の業務執行内容に対し、改善、変更等の指示、命令を行った場合は、受注者は速やかに適切な改善策を講じること。
- (10) 受注者は、市から書面による業務改善命令の通告を受領したときは、30日以内にこれを是正し、その回答書を市へ提出しなければならない。
- (11) 市、受注者及び現場責任者による連絡調整のための会議を月に1回以上開催する。
- (12) 受注者は、本仕様書に定めのない事項であっても業務上必要な事項にあつては、市と協議のうえ両者誠意をもって対応し決定するものとする。
- (13) その他、疑義ある事項については、市と協議のうえ両者誠意をもって対応し決定するものとする。