

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を活用した、効率的かつ適切な図書館の運営及び多様化する利用者ニーズに対応した、きめ細やかな図書館サービスを実現す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7年1月1日から令和9年12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6年12月31日までは委託業務の準備期間とする。

ア 受注者は、本委託業務開始に当たり、業務が適正かつ円滑に履行できるスケジュールを提案すること。

イ 受注者は、本委託業務開始前に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。

ウ 受注者は、市が指定する者から本委託業務の引継ぎを受けること。

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
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。
資料整理休館日等 毎月最終金曜日	休館	午前8時30分～午後5時00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00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
- オ 2階ボランティア室：適宜
- カ 2階保育室：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（受注者執務区域に限る。）、地下書庫、2階視聴覚室、2階ボランティア室及び2階保育室とし、具体的な業務は以下及び別紙「業務範囲表」に示すものとする。

なお、下記に記載のない業務でも、契約期間内に生じた新たな取組み、各種法令や条例改正等に伴う取扱業務の変更及び件数の増減などにより、円滑な業務遂行や利用者サービスの向上のために新たに必要とされる業務については、市と協議の上実施することができるものとし、協議後の変更内容は必要に応じ書面にて取り交わしを行う。

ア 1階閲覧室及びカウンターにおける貸出・返却業務

- (ア) 開館業務
- (イ) 閉館業務
- (ウ) 利用者案内
- (エ) 資料の貸出・返却・出納業務
- (オ) 資料検索
- (カ) 予約・リクエスト（未所蔵資料の要望）対応
- (キ) 閲覧室内の環境維持

イ 1階相談案内カウンター業務

- (ア) 利用者登録
- (イ) 利用者案内
- (ウ) 弁償資料の受付
- (エ) 資料検索
- (オ) 予約・リクエスト（未所蔵資料の要望）対応
- (カ) 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）

ウ 事務室業務

- (ア) 電話受付・対応
- (イ) 予約等連絡
- (ウ) 督促業務
- (エ) 団体貸出に係る資料の貸出・返却業務
- (オ) 視聴覚機材の貸出等対応
- (カ) 視聴覚室の貸出等対応
- (キ) ボランティア室の貸出等対応
- (ク) 寄贈・リユース資料の受付
- (ケ) 事務室来室者の対応
- (コ) 開館・閉館業務

エ 資料に関する全般業務

- (ア) 資料の修理
- (イ) 資料の確認、配架及び書架整理
- (ウ) 新聞の管理
- (エ) K L-N E Tによる相互貸借に係る業務
- (オ) 予約資料の集荷
- (カ) 公民館図書室・駅連絡所等市内サービスポイント関連業務
- (キ) 公民館図書室資料の入替対応
- (ク) 蔵書点検の実施（資料特別整理期間）

オ 事業運営等に関する業務

- (ア) 映画会の開催
- (イ) 図書館見学等案内

(ウ) その他受注者からの提案に基づく自主事業等

カ 利用者サービスの向上に寄与する業務

受注者は、円滑な業務の遂行や、利用者サービス向上ために必要と考えられる業務について、市と協議のうえ実施することができる。

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) 現場へのバックアップ体制
 - ア 受注者は、自然災害や公共交通機関等の停止等が発生した場合でも、図書館を開館できるようバックアップ体制を構築すること。
 - イ 受注者は、図書館の繁忙期や資料特別整理期間中の蔵書点検等の作業時には業務に支障のない措置を講ずること。
- (9) 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（1名

以上)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、受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。

8 業務報告

受注者は、次の書類等を作成又は整理し、市に提出するとともに、市、受注者及び現場責任者による連絡調整のための会議（以下、「連絡調整会議」という。）を月1回以上実施すること。

(1) 報告書類の提出

ア 日次報告書

受注者は、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や拾得物等を確実に引き継ぐものとする。

イ 月次報告書

1か月の業務内容及び実施年月日、事業報告、利用者対応、その他市が定める事項について記載し提出すること。

ウ 連絡調整会議録

連絡調整会議実施後、速やかに作成し提出すること。

(2) 連絡調整会議

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1回以上実施する。なお、本会議で取り上げる議題は以下のとおり。

ア 月次報告書に基づく1か月間の業務等報告

イ 委託業務の履行上必要となる情報や、従事者への周知が必要となる事項の共有

ウ 本仕様書に定めのない事項や業務に関する疑義事項等の相互確認

エ 受注者からの業務改善に関する提言

オ 委託業務履行により把握した図書館サービスに関する利用者ニーズの報告

- カ その他両者が必要とする事項
- (3) 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。
- (4) 個人情報を取り扱う従事者の把握と、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従事者の配置状況をするため、受注者は従事者の氏名、司書等の業務に関連する資格の保有状況及びその者の公共図書館における勤務経験年数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 受注者の責務

受注者及び従事者は、業務の遂行に当たり次の事項を遵守すること。

- (1) 関係法令等の遵守
 - ア 地方自治法（昭和22年法律第67号）
 - イ 図書館法（昭和25年法律第118号）
 - ウ 秦野市立図書館条例（昭和30年秦野市条例第52号）
 - エ 秦野市図書館条例施行規則（昭和52年教育委員会規則第7号）
 - オ 労働基準法（昭和22年法律第49号）
 - カ その他関係法令
- (2) 障害を理由とする差別の解消

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）第10条の規定に基づき市が定める秦野市障害を理由とする差別の解消の推進に関する規程（平成28年4月1日施行）の各規定に留意し、障害者に対する合理的配慮を提供すること。
- (3) 暴力団等からの不当介入の排除

暴力団又は暴力団員等から不当に介入を受けた場合は、遅滞なく市に報告すること。
- (4) 情報管理・秘密の保持
 - ア 本契約による委託業務の遂行に当たり、業務上知り得た情報を第三者に漏洩、開示してはならない。また、個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び秦野市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年秦野市条例第13号）等関係法令を遵守するとともに、職務上知り得た個人情報を他に漏らすなど、許可なく業務遂行以外の目的に使用してはならない。これらは本契約終了後又はその職を辞した以降も同様とする。

- イ 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。
 - ウ 秦野市情報セキュリティポリシーに従うこと。
 - エ 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。
 - オ 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ち出したり、複写をしてはならない。
 - カ 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。
- (5) 環境への配慮
- 本市では、効率的かつ効果的な環境配慮を推進するため「はだの環境マネジメントシステム」に独自に取り組んでいることから、受注者は環境保全を心がけるとともに、環境汚染の予防に努めること。また、地球温暖化防止活動の取組み等の要請があった場合は、それに協力すること。

1 0 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、適正に行うことを目的に、従事者に対して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無償で提供する。
- (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 1 接遇、サービス

- (1) 受注者は、市が策定した「秦野市立図書館基本計画」に沿った運営を行うこと。特に、秦野市立図書館のめざすもの（基本理念）を理解し、従事すること。
- (2) 信用失墜行為の禁止
受注者及び従事者は、市の信用を失墜する行為をしないこと。
- (3) 従事者は、次の点に留意して従事すること。
 - ア 図書館は社会教育施設であることに留意し、来館者に対し公平に接し、親切で丁寧な対応をすること。
 - イ 苦情やトラブルに対し、真摯に対応すること。また、再発防止に努める

こと。

ウ 服装に気を配り、清潔感のある身だしなみに気を付けること。また、必ず名札を着用すること。なお、制服や名札等に係る費用は受注者の負担とし、形式等は市と協議のうえ決定する。

1 2 現存物品等の使用及び善管注意義務

- (1) 受注者は、現に市が所有し、図書館に配備する物品（機器類、什器備品、消耗品等）は、委託業務の範囲内において無償で使用できるものとする。
- (2) 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。
- (3) 貸与された物品について、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。
- (4) 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、市職員と共用とする。

1 3 費用負担

- (1) 委託業務の履行に必要な光熱水費、電話使用料、郵送料は市の費用負担とする。
- (2) 消耗品費のうち、資料の修理等に係る費用、帳票・掲示物等の印刷に係る費用、市が委託する事業運営に係る費用など、委託業務の履行に必要と認める費用については市が負担し、受注者に提供するものとする。
- (3) 次に例示する項目については、全て受注者による費用負担とする。
 - ア 受注者が持ち込んで使用する消耗品や備品
 - イ 従事者が会議や研修等に参加する際に発生する費用
 - ウ 名札、エプロン及び制服等に係る費用
 - エ 受注者からの提案に基づく自主事業等の運営に係る消耗品のうち、現に市が所有し、図書館に配備する物品を除くものの購入に係る費用
- (4) 受注者は、市より提供されるものについて適正な使用を心掛け、節減に努めること。

1 4 危機管理

- (1) 災害時等の対応
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（避難誘導、初期消火等）をとること。

- (2) 従事者は、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。
- (3) 従事者は、市が避難訓練や普通救命講習会（AED（自動体外式除細動器）を用いた応急手当等）等を実施した場合、業務に支障のない範囲で参加すること。

1.5 損害賠償

受注者は、本委託業務の履行に当たり、従事者（退職者等を含む。）の故意又は過失により、施設利用者及び市又は第三者に対して損害を与えたときは、速やかに市へ報告のうえ、受注者の責任において誠実に対応し、その損害を賠償しなければならない。

1.6 再委託の禁止

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。

1.7 支払い方法

委託業務の支払いは、翌月10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、請求書を受領した日から30日以内に支払うものとする。

1.8 業務の引継ぎ

契約の終了事由を問わず本委託業務が終了する場合は、本委託業務を支障なく継続遂行できるよう、受注者は市が指定する者に対し、本委託業務終了日までに誠意をもって本委託業務の引継ぎ等を行わなければならない。
なお、引継ぎ等で発生する費用については、受注者の負担とする。

1.9 その他

- (1) 受注者の業務執行内容に対し、市が改善、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。
- (2) 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。
- (3) 本仕様書に定めのない事項又は疑義ある事項については、その都度、協議のうえ決定し、両者誠意をもって対応するものとする。