

平塚市中央図書館窓口等業務委託仕様書

1 趣旨

平塚市中央図書館の窓口等業務の一部を民間活力の活用により委託するに当たり、必要な仕様を定めたものである。

2 委託期間

令和5年4月1日から令和8年3月31日まで
契約締結日から令和5年3月31日までを委託業務準備期間とする。

3 委託対象施設

平塚市中央図書館（移動図書館を含む） 平塚市浅間町12-41

貸出室（2階）：フロア全般、カウンター（窓口数：3）、事務室

こども室（1階）：フロア全般、カウンター（窓口数：2）、事務室

参考室（3階）：カウンター（窓口数：1）

※別紙「中央図書館窓口等業務委託対象施設平面図（略図）及びフロア図」参照

※貸出室（2階）の窓口は3カ所となっているが、常設数は1～2カ所とし、繁忙に合わせた開設をすること。

4 開館日、業務時間、業務を要しない日等

開館日、開館時間、原則としての業務時間、業務を要しない日等は、次のとおりとする。

なお、法令、教育委員会規則や施設管理等に関する平塚市の判断等により、必要に応じて開館日数や業務日数等の増減はあるものとする。

(1) 開館日、開館時間及び業務時間

【平日（火～金曜日）】

フロア（居室）		開館時間	業務時間
こども室 （1階）	夏季（4～9月）	午前9時～午後6時	午前8時30分～午後6時15分
	冬季（10～3月）	午前9時～午後5時	午前8時30分～午後5時15分
貸出室（2階）		午前9時～午後7時	午前8時30分～午後7時15分
参考室（3階）		午前9時～午後7時	午前8時30分～午後7時15分

【土曜日・日曜日・休日（注）】

フロア（居室）		開館時間	業務時間
こども室 （1階）	夏季（4～9月）	午前9時～午後5時	午前8時30分～午後5時15分
	冬季（10～3月）		
貸出室（2階）			
参考室（3階）			

(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

(2) 休館日及び休館日における業務時間（貸出室、こども室共通）

休館日		業務時間
月曜日（休日（注）を除く）		—
その前日が国民の祝日に関する法律に規定する祝日である火曜日		—
館内整理日	毎月末日（平日） （月曜日及び年末年始を除く）	午前8時30分～午後5時15分
	1月4日	
特別整理期間	7日間（予定）	
年末年始（12月29日～1月3日）		—

（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 委託業務準備期間の業務内容

(1) 業務執行準備

- ア 受託者は、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 受託者は、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託者の責任において実施すること。研修の実施に当たり、受託者は研修の内容や方法について平塚市と事前に協議を行うとともに、研修結果について平塚市に報告すること。
- ウ 受託者は、平塚市が指定する者から本委託業務の引継ぎを受けること。

6 窓口等業務の範囲

以下は、委託する業務の項目であり、実施方法は受託者がノウハウを発揮できる方法で適宜、実施すること。また、契約期間中に生じた新規事業、各種法令や条例改正等に伴う取扱い範囲の変更及び件数の増減など、新たに必要とされる業務項目は平塚市と協議の上、実施するものとする。協議後の変更内容は必要に応じて、書面にて取り交わすこととする。

ア 責任者業務

- (ア) 本業務遂行の管理全般
- (イ) 平塚市との連絡調整、業務日報等の提出・報告
- (ウ) 平塚市との定例会議の開催（責任者及び副責任者）
- (エ) 平塚市地区図書館業務従事者との連絡調整
- (オ) 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
- (カ) 業務従事者に対する作業指揮、監督、指導、教育
- (キ) 中央図書館長が指定する会議への出席
- (ク) 運営改善、その他アイデアの提案
- (ケ) その他責任者として必要な職務

イ 窓口及び図書館運営業務

※詳細は別紙「平塚市中央図書館窓口等業務委託 業務範囲表」のとおりとする。また、平塚市が別に提供する手順書等を参考にすること。

- (ア) 開館業務
- (イ) 閉館業務
- (ウ) 利用者登録
- (エ) 利用者案内
- (オ) 貸出業務・返却業務
- (カ) 資料検索
- (キ) 予約・リクエスト（未所蔵資料の予約）対応
- (ク) K L - N E Tによる相互貸借（移動図書館分を含む）
- (ケ) 返却ポスト
- (コ) 連絡車での回収資料の返却処理・仕分け作業
- (サ) 督促業務
- (シ) 資料の配架・書架整理・飾り付け
- (ス) レファレンス
- (セ) 資料の選書支援
- (ソ) 除籍・リサイクル
- (タ) 資料の装備・修理
- (チ) 雑誌の装備、受入れ
- (ツ) 新聞の管理
- (テ) 寄贈資料の受付、装備
- (ト) 弁償資料の受付、装備
- (ナ) その他

ウ 特別整理期間中作業（中央図書館・移動図書館）

- (ア) 蔵書点検
- (イ) 返却処理・配架・書架整理
- (ウ) 新聞の整備
- (エ) 雑誌の装備・受入れ
- (オ) サイン表示、掲示板確認等の閉館準備
- (カ) その他

エ 事業運営

※（イ）から（ク）の各事業は、別紙「平塚市窓口等業務委託の事業運営に関すること」を参照し、実施すること。

- (ア) 課題図書
- (イ) 一日図書館員の開催
- (ウ) 中高生ボランティア事業の開催

- (エ) 市民の図書館体験の開催
- (オ) 映画会の開催業務
- (カ) 特集展示
- (キ) 福袋事業の開催
- (ク) 児童書リサイクルフェア開催

オ 館外サービス拠点関連業務（駅前予約図書受取所、公民館図書室等※令和5年度予定）

※詳細は別紙「平塚市中央図書館窓口等業務委託 業務範囲表」のとおりとし、実施方法は「イ 窓口及び図書館運營業務」に順ずるものとする。

- (ア) 連絡車回収資料の返却処理・仕分け作業
- (イ) 予約資料の確保処理
- (ウ) 督促業務
- (エ) 館外サービス拠点利用者からの各種問合せ対応
- (オ) 公民館図書室の資料の入替に関する業務

カ サービス向上を図るための方策

- (ア) 苦情・要望への対応（受付、記録、報告等を含む）

- ・利用対応の中で受ける利用者のサービス向上につながる要望及びクレーム等のうち、委託業務範囲内で調整や変更をして対応できることは積極的に行うこと。なお、実施した内容等は平塚市に報告すること。

- ・図書館の運営方針等に関するような影響範囲が広い内容は、平塚市と必ず協議し、変更内容・理由、新しい対応等について書面にて提出すること。

- (イ) 利用者アンケートの実施

- ・利用傾向やニーズを把握し、サービスの向上を図るため、利用者アンケートを毎年度1回以上実施すること。

- ・アンケートの内容は平塚市と協議の上受託者が作成し、事前に平塚市の承認を得るものとする。

- ・アンケート回収数は200程度とする。

- ・アンケート実施後は、実施結果を分析し、「利用者アンケート実施報告書」としてとりまとめ、平塚市に提出するとともに、対応可能な内容は運営に反映するよう努めること。

- (ウ) 平塚市への提言業務

- ・日常的な窓口等の市民対応や館内整理・書架整理を通して感じ取る「現場の声」を集約し、図書館サービスの向上を目的とする運営改善提案書（任意様式）を年1回以上、平塚市に提出すること。ただし、予算措置が必要な内容を提案する場合は6月末日までに提出すること。

7 現存物品等の使用について

- (1) 受託者は、現に平塚市が所有し、図書館に配備する物品（消耗品、備品、機器等）は、委託業務の範囲内で使用できるものとする。なお、貸与された物品を常に良好な状態を保つよう注意すること。
- (2) 更衣や休憩に必要と認める設備やスペースの利用を認める。
- (3) 本業務で使用する図書館システムの使用について、次のとおりとする。

【システム名】 統合図書館システムCLIS Ver 3. 1

【図書館システムの主な機器】

種別	メーカー	機種名
サーバ（中央図書館に設置）	Lenovo	System x3650 M5ほか
業務用デスクトップPC	Lenovo	ThinkCentre M810Z
業務用ノートPC	Lenovo	ThinkPad L570
利用者用OPAC OPAC用タッチパネル	Lenovo タッチパネルシステムズ	
モノクロレーザープリンタ(A3)	キャノン	SATERA LBP442
カラープリンタ(A3) ※	エプソン	LP-S7160
レシートプリンタ	スター精密	TSP143IIIU GY JP
スキャナ(A3) ※	エプソン	DS-50000
ハンディターミナル	CASIO	DT-X100-10J
バーコードリーダー	デンソーウェーブ	AT21B-SM(U)
ルータ	Cisco	

※市と共有

- ・操作方法等は「clis ユーザーズマニュアル」を参照すること。
- ・使用範囲は図書館業務に限るものとし、その範囲外での使用は認められない。
- ・分解、改造や他のコンピュータ端末及び周辺機器等の接続は認められない。
- ・システム用機器を移動あるいは配置換えをする場合は平塚市と協議すること。
- ・中央図書館と地区図書館に配置されている平塚市図書館システムはオンラインで接続されているため、必要なコンピュータの端末、付属機器、付属機器の消耗品、通信回線、保守、TRCマーク使用料等は、平塚市が一括して調達する。
- ・業務委託期間中に図書館システムやその他機器が変更になった場合は、業務に支障のないよう操作方法の研修等を実施し、対応すること。
- ・故意又は過失によりシステムに損害を与えた場合や、個人情報の取り扱いにより平塚市や第三者に損害を与え、賠償請求された場合は、補償等の対応を速やかに行うこと。

8 費用負担

- (1) 業務遂行上、必要な光熱水費、電話使用料、郵送料及び廃棄物処理費用や、現に使用し、必要と認める消耗品・備品の購入、資料の装備にかかる費用、帳票・掲示物等の印刷にかかる費用、事業運営に係る費用等は平塚市の費用負担とし、受託者に提供するものとするが、受託者は常にその節減に努めること。

(2) 次に例示する項目は受託者による費用負担とすること。

- ・受託者が持ち込んで使用する消耗品や備品（受託者独自の提案によるサービス向上目的のものを含む）
- ・従事者が会議の出席や研修等に参加する際に発生する費用
- ・名札、エプロン及び制服等にかかる費用

9 業務の執行体制

受託者は、安定した図書館運営を実現するため、次のことを遵守した人員を確保すること。

(1) 業務責任者（1名）

平塚市への業務連絡、協議の窓口となる業務責任者を配置し、業務従事者に対する指揮監督、進行管理及び労務管理等の責任者業務を行うこと。なお、業務責任者は以下の基準を満たすこと。

- ・司書資格を有すること。
- ・公立図書館で3年以上、責任者（副責任者を含む）での勤務経験を有すること。
- ・人柄・指導力に優れ、クレーム対応能力のある者であること。

(2) 副業務責任者（1名以上）

業務責任者が不在のときは、副業務責任者がその職務を代行すること。なお、副業務責任者は以下の基準を満たすこと。

- ・司書資格を有することが望ましい。
- ・公立図書館で3年以上、勤務経験を有すること。
- ・クレーム対応能力のある者であること。

(3) 司書資格者

蔵書管理業務及びレファレンス機能維持のため、司書、司書補又は司書教諭のいずれかの資格を有する者もしくは公立図書館に1年以上勤務した経験を持つ者を常時複数名配置すること。

なお、司書資格保持者の割合は、従事者全員の1か月の延べ勤務時間数合計の概ね6割以上を基準とする。

(4) 次の業務に対応できる知識や実務経験を有する従事者（兼務可）を確保すること。

- ・児童図書に対する相談及び各種児童サービス
- ・講座、イベント開催
- ・図書館システムの円滑な操作、日常的な保守
- ・NDC分類ごとの利用状況等の特性を理解した蔵書管理支援事業
- ・その他「6 窓口等業務の範囲」に記載する業務

(5) 業務従事者の届出

ア 個人情報を取り扱う従事者を把握するため、受託者は、契約締結時に「業務従事者届」を提出し、また業務従事者の変更があった場合は、その都度「業務従事者変更届」を提出しなければならない。

イ 業務責任者及び副業務責任者に関し、次の事項を書面により届け出ること。変更があった場合も同様とする。

(ア) 氏名

(イ) 連絡先

(ウ) 資格書（写し）、勤務経験等

(エ) 受託者との雇用関係を証明する書類

ウ 受託者は、「月間勤務予定表」を平塚市が定める期日までに提出し、その承認を受けること。

エ 平塚市は、業務従事者の確保について、平塚市中央図書館窓口等業務委託プロポーザルの提案時の想定及び「月間勤務予定表」を著しく下回った場合等、明らかに不適當であると認めた場合、受託者に対して改善を求めることができるものとする。

(6) 現場へのバックアップ体制

ア 受託者は、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にバックアップ体制を構築すること。

イ 受託者は、土曜日・日曜日・祝日及び振替休日、学校等の長期休暇期間中の繁忙期や蔵書点検等の作業時には業務従事者の増員を行うなど業務に支障のない措置を講ずること。

10 業務従事者に対する処遇・研修について

(1) 業務従事者の雇用・処遇

受託者は、安定した人員体制、質の高い運営体制を確保するため、業務従事者の雇用及び処遇について次の点に最大限、留意すること。

ア 当館勤務経験者又は市内在住者を積極的に採用すること。

イ 直接雇用し、子会社や別会社からの派遣は認めないものとする。

ウ 長期的に安定した雇用、高い処遇に努めること。業務責任者及び副業務責任者は、質の高い図書館運営を継続する上で最重要であることから特に留意すること。

エ 雇用者として労働基準法（昭和22年法律第49号）、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）、労働者災害補償保険法（昭和22年法律第50号）、最低賃金法（昭和34年法律第137号）その他法令上すべての責任を負って管理し、平塚市に対し責任を及ぼすことのないようにすること。

(2) 業務従事者への研修

ア 受託者は、接遇、個人情報保護、危機管理及び図書館関連の業務研修を定期的かつ継続的に行うこと。

イ 平塚市が研修を実施する場合、双方協議の上で参加すること。

ウ 受託者は、神奈川県図書館協会等の外部で開催される研修等へ業務従事者の参加を希望する場合は平塚市と協議の上、参加させること。

エ 受託者は、業務従事者に対して研修を実施した場合又は外部で開催される研修等へ業務従事者を参加させた場合は、実施内容や参加させた研修内容等を平塚市へ報告すること。

11 接遇、服務

(1) 基本理念の理解

業務従事者は、次の基本的理念を理解し、従事すること。

ア 図書館の役割は資料や情報を提供する情報拠点であり、市民一人ひとりの生涯学習を支援するための施設であること。

イ 平塚市中央図書館が策定した「平塚市図書館サービス方針」及び「これからの平塚市図書館運営のあり方」に沿った運営を行うこと。

(2) 信用失墜行為の禁止

受託者及び業務従事者は、平塚市の信用を失墜する行為をしないこと。

(3) 接遇・サービス

業務従事者は、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、あらゆる来館者に対し公平に接し、親切で丁寧な対応をすること。特に窓口では、挨拶及び笑顔での対応を心掛けること。

イ 苦情及びトラブルに対し、真摯に対応すること。また、再発防止に努めること。

ウ 当館のサービス、業務内容や各カウンターの特徴をよく理解し、利用者に対して十分なサービスの提供や対応ができるようにすること。

エ 常に服装に気を配り、清潔感のある身だしなみに気をつけること。

オ 必ず名札（館名、姓を表示した名刺大のもの）を着用すること。

1.2 書類等の作成及び提出

受託者は、次の書類等を作成又は整理して平塚市に提出すること。また、本業務の履行に当たり利用者から提出された書類の保管は次のとおりとする。

(1) 日次報告書

ア 毎日の利用者登録（更新）数、レファレンス件数、選書支援業務等その他平塚市が定める項目を記録した「日次報告書」を提出すること。

イ リクエストカード、寄贈資料申込書、弁償資料受付票及び該当資料その他平塚市が定める書類や拾得物等を整理し、毎日、平塚市に引き継ぐこと。

ウ 平塚市とともに対応が必要な利用者からの要望・クレーム等に関し、「業務連絡・相談書」を作成し、随時平塚市に報告すること。

(2) 月次報告書

ア 業務を行った月の翌月の10日間以内に「業務完了届」及び「月次報告書」を作成し、平塚市に提出すること。なお、月次報告書に記載する事項は次のとおりとする。

- ・図書館運営業務（利用登録者数、レファレンス件数その他平塚市が指定する項目）
- ・イベント等の実施状況（報告書を別途作成）
- ・配置人員の勤務実績
- ・従事者の研修等の実施報告書

イ 月次報告により改善が必要と判断される場合は、双方協議の上、改善に努めるものとする。

(3) 定例会議報告書

平塚市との定例会議の報告書を速やかに作成し、平塚市に提出すること。

(4) 利用者アンケート実施報告書

「6 窓口等業務の範囲」で規定する利用者アンケートの実施報告書を実施期間終了後から1カ月以内に作成し、平塚市に提出すること。

(5) 運営改善提案書

受託者が運営改善提案書を作成したときは、速やかに平塚市に提出すること。平塚市は提案内容の実施に向けて積極的に検討し、必要に応じて受託者と協議する。

(6) 各種規程

次に掲げる各種規定を電子データにより平塚市の求めに応じて提出すること。

- ア 緊急時・救急・災害発生時対応マニュアル
- イ B C P（業務継続計画）マニュアル
- ウ その他平塚市が指定するもの

(7) 書類の管理

受託者は、業務運営上、利用者等から提出された書類を整理して、適正に管理すること。その際には業務の成果物としての書類と受託者に帰属する書類を明確に分類し、平塚市に引き継ぐ書類を区分しておくこと。

1.3 受託者の責務

受託者及び業務従事者は、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

地方自治法（昭和22年法律第67号）、図書館法（昭和25年法律第118号）、平塚市の図書館の設置及び管理に関する条例（昭和45年3月31日条例第9号）、平塚市の図書館の設置及び管理に関する条例施行規則（昭和45年3月31日規則第7号）、その他関係法令を遵守すること。

(2) 障がい者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条の規定に基づいて定める平塚市の義務（障がい者に対する合理的配慮の提供）に関して、平塚市に代わって実施する必要がある。受託者は平塚市の定める「平塚市障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」（平成28年4月1日制定）の各規定に留意し、障がい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

- ア 暴力団又は暴力団員等から不当に介入を受けた場合は、遅滞なく平塚市に報告するとともに所轄の警察署に通報し、捜査上の必要な協力をしなければならない。
- イ 暴力団又は暴力団員等から不当に介入を受けたことにより、履行期限に遅れが生じるおそれがある場合は、平塚市と履行期限に関する協議を行わなければならない。
- ウ 暴力団又は暴力団員等からの不当な介入による被害を受けた場合は、その旨を直ちに平塚市に報告するとともに、被害届を速やかに所轄の警察署に提出しなければならない。

(4) 情報管理・秘密の保持

- ア 本契約による委託業務の処理に当たり、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）、平塚市個人情報保護条例（平成19年9月28日条例第13号）、平塚市個人情報保護条例施行規則（平成19年11月29日規則第48号）等関係法令の規定を遵守するとともに

に、職務上知り得た個人情報等を他に漏らしたり、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業務を辞した以降も同様とする。

イ 業務に関する資料等の書類を平塚市の許可なしに外部に持ち出したり、複写したりしないこと。

14 危機管理

(1) 災害時等の対応

ア 業務従事者は、災害等・緊急時等における避難誘導、初期消火及び平塚市の職員の指示に基づく対応を行うこと。

イ 平塚市が年1回実施する消防等の訓練に参加すること。

(2) 事故等緊急時の対応

ア 業務従事者は、利用者同士のトラブル、迷惑行為、急病者や事故などの緊急時においては、初期対応を行った上で、平塚市の指示に従い、解決のための協力を行うこと。

15 損害賠償

受託者は、本委託業務の履行に当たり、業務従事者（退職者等も含む。）の故意又は過失により、利用者及び平塚市に損害を与えたときは、平塚市の責めに帰する場合を除き、受託者の責任においてその損害を賠償しなければならない。

16 再委託の禁止

受託者は、本委託業務を第三者に委託することはできない。

17 支払い方法

委託料は、月払い（毎月1日から同月末日まで）で支払うものとし、平塚市は翌月に受託者からの請求を受けてから30日以内に支払うものとする。

18 業務の引継ぎ

本契約の履行期間の満了、全部若しくは一部の解除又はその他契約の終了事由の如何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遂行できるよう、受託者は本委託業務終了日までに平塚市が指定する者に対し、誠意をもって本委託業務の引き継ぎ等を行わなければならない。あわせて、本委託業務によって作成された書類等についても、平塚市が指定する者に対して引き継ぐものとする。

なお、引継ぎで発生する費用については、受託者の負担とする。

19 その他

本仕様書に定めのない事項又は疑義のある事項については、その都度、協議するものとする。