

稲沢市立中央図書館管理業務委託仕様書

1 趣旨

この仕様書は、稲沢市立中央図書館管理業務の一部を委託するにあたり、必要な事項について定めるものとする。

2 業務名

稲沢市立中央図書館管理業務委託

3 業務期間

令和9年4月1日から令和12年3月31日まで（3年）

4 業務場所

稲沢市立中央図書館 稲沢市正明寺三丁目114番地

ただし、一部業務の遂行においては、祖父江の森図書館、平和町図書館、公民館図書室（明治公民館、千代田公民館、大里西公民館、大里東公民館、下津公民館、稲沢公民館）、稲沢東公民館及び市内大学・小中学校を含む。

5 業務日

業務日は、開館日及び館内整理日（特別整理期間を含む）とする。

休館日 月曜日（休日に当たるときはその翌日）

休日の翌日（土曜、日曜、休日に当たるときを除く）

年末年始（12月29日～翌年1月3日）

館内整理日（毎月第1金曜日、その日が休日に当たるときは、第2金曜日）

特別整理期間（年15日以内）

6 開館時間

午前9時30分から午後7時30分まで

7 業務時間

以下の時間帯を基準とする。ただし、開館時間帯以外（開館準備・閉館準備・館内整理日業務）の運用については、発注者と協議の上、業務の遂行上必要である場合は変更できるものとする。

開館日 午前8時30分から午後7時45分まで

館内整理日 午前8時30分から午後5時まで

8 業務の執行体制

(1) 人員配置

受注者は、本業務を円滑に遂行できる人員を配置するものとし、繁忙時には増員するなど適宜対処すること。

配置された従業員が病気、育児、介護などで勤務しない場合にあっても、図書館運営に支

障がないよう代替従業員を配置するなどの対処をすること。

(2) 責任者の配置とその主要業務

受注者は、本業務を円滑に遂行するために責任者及び副責任者を定め、いずれかを業務執行時には配置し、次の職務を行わせること。

- ① 本業務遂行の管理全般
- ② 発注者との連絡調整、業務日報等の提出、報告
- ③ 発注者との定例会及び随時開催する合同の打ち合わせ会への出席
- ④ 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
- ⑤ 業務従事者への作業指揮、監督
- ⑥ 業務従事者への指導、教育
- ⑦ 発注者が指定する会議等への出席
- ⑧ 運営改善、展示テーマ、その他本市に適したアイデアの提案
- ⑨ その他業務責任者としての必要な職務

(3) 業務従事者の選任

- ① 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。
- ② 受注者は、図書館システムをはじめ、業務に関わる機器の操作ができるものを選任すること。
- ③ 受注者は、図書館司書（補）の資格を有する者又は公立図書館等業務経験者を概ね4割以上配置すること。
- ④ 受注者は、業務従事者の選任に当たっては、上記基準を満たした上で、稲沢市在住者の優先採用に努めること。

(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、その旨を受注者に通知して変更を求めることができる。その場合は、受注者は適切な措置を行うこととする。

9 業務従事者の研修等

(1) 業務研修

受注者は、業務の効率及び技術の向上を図るために、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。

(2) 発注者の研修実施要求

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。

(3) 県等の機関が主催する研修等への参加

業務従事者が県等の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、発注者は必要な措置をとるものとする。ただし、経費は受注者の負担とする。

(4) 上記(1)及び(2)の研修を実施するにあたっては、受注者は研修の方法、内容及び結果について、また、上記(3)の研修を実施するにあたってはその結果について、発注者に報告すること。

10 受注者の責務

受注者は、発注者と緊密に連絡を取りながら良質なサービスを継続して提供していくことを認識し、次の事項に留意して本業務を円滑に遂行しなければならない。

(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。

- ① 労働基準法その他労働関係法規
- ② 道路交通法及び交通の方法に関する教則
- ③ 図書館法
- ④ 稲沢市図書館の設置及び管理に関する条例
- ⑤ 稲沢市図書館規則
- ⑥ その他業務に関わる法令、規則及び内規

(2) 信用失墜行為の禁止

発注者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洩したり、本業務の履行以外の目的で使用してはならない。本業務の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を遵守させなければならない。また、稲沢市個人情報の保護に関する法律施行条例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。

- ① 個人情報を適切に管理し、紛失、漏洩をしないこと。
- ② 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、業務遂行に適した服装等と名札を着用することとする。

(6) 関係書類の取り扱い

受注者及び業務従事者は、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、複写したりしてはならない。

(7) ボランティア団体との協働

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

(8) 第4次稲沢市子ども読書活動推進計画の促進

第4次稲沢市子ども読書活動推進計画に基づいた児童サービスの推進に努めること。

(9) 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、事前に発注者の承諾を得た事項については、この限りではない。

(10) 業務の引継ぎ

受注者は、本業務終了後において受注者の変更があった場合には、責任を持って次期受注者に業務の引継ぎを行うこと。

1 1 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。年間計画にあつては、契約締結後速やかに提出すること。また、月間計画・勤務予定表（月間）は前月定例会時もしくは、3営業日前までに提出すること。

1 2 報告義務、改善義務

- (1) 受注者は、業務日報を作成し、原則として閉館後に提出して承認を受けること。
- (2) 受注者は、施設の保安管理のため、業務従事者名簿を契約締結後速やかに提出すること。また、異動があった場合も速やかに提出すること。
- (3) 発注者が本業務の実施に関する調査及び報告を求めたときは、受注者は速やかに応じ、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、双方協議の上、決定する。

1 3 危機管理

- (1) 受注者は、事故、災害その他非常事態の発生に備え、想定される事態に係る危機管理マニュアルの作成、危機管理に関する訓練ほか発注者が実施する防災訓練に積極的に参加するものとする。
- (2) 受注者は、業務時間中に事故、災害その他非常事態が発生した場合は、発注者と協力し来館者の安全確保に努めるものとする。

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には、受注者は、その損害を賠償する責を負うものとする。
- (2) 受注者が正当な理由なく、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には、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（机、椅子、ロッカー等）、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

- ① 業務従事者の統一した服装、防寒具、名札等に係る経費
- ② 自らの事務に必要な経費（消耗品等で発注者が負担しないもの）
- ③ 研修等に伴う経費
- ④ 資料の配送に係る経費（車両、車両経費（車検、修理、燃料費等））

1 6 業務内容

別紙「業務内容」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遂行すること。
- (2) 清潔な服装に心がけること。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) 利用者からの質問に対して、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慎むこと。
- (5) 障害者や高齢者が来館し、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。
- (6) 業務を遂行するにあたり、十分な注意と誠意をもって発注者と連絡調整を行い、その能力を発揮できるように努めること。
- (7) 受注者は、本要項に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。また、緊急事態発生時に、特別な業務を必要とする場合も同様とする。
- (8) その他疑義が生じた場合には、発注者と受注者との協議のうえ決定するものとする。協議における最終判断は発注者が行うものとする。

1 8 支払い方法

- (1) 四半期払いとし、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。

1 9 契約

本委託の契約は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定に基づく長期継続契約である。よって、翌年度以降において歳入歳出予算の当該金額について減額又は削除があった場合は、当該契約を解除することがある。

(別紙) 業務内容

1 図書館運営業務

(1) 開館業務

- ① 自動ドアの開錠（正面・2階）、休館日等サインの取り込み、又は表示
- ② 自動ドア電源操作、照明点灯
- ③ ブックポストの資料回収、返却処理
- ④ 新聞・雑誌等の配架、保存、破損確認
- ⑤ 館内の点検、整理整頓
- ⑥ カウンター周りの整理、簡易な清掃
- ⑦ 返却日表示サインの確認、変更
- ⑧ 帳票類（各種申込書等）の補充点検、筆記具の確認
- ⑨ 図書館システム（端末・OPAC・自動貸出機ほか）各機器の起動、動作確認、消耗品の補充
- ⑩ コピー機の起動、用紙、トナー補充
- ⑪ 予約在庫リスト等の出力・帳票保管
- ⑫ 返却資料の配架、書架の整理整頓
- ⑬ ブラインド等の開放（必要に応じて行う）
- ⑭ 入館者の整理、誘導
- ⑮ 開館待ち来館者の整理及び入館誘導
- ⑯ その他開館にあたっての必要な事項

(2) 閉館業務

- ① 来館者の退館誘導、退館の確認、忘れ物点検
- ② 新聞・雑誌最新号の点検
- ③ 休館日等サインの表示
- ④ 業務日報の作成・提出
- ⑤ 図書館システム（端末・OPAC・自動貸出機ほか）各機器の終了操作、電源遮断
- ⑥ 照明消灯、空調設備停止操作（操作パネル設置箇所のみ）
- ⑦ 自動ドアの電源操作及び施錠（正面・2階）
- ⑧ その他閉館にあたっての必要な事項

(3) 利用者登録業務

- ① 貸出券の申込書受付
- ② 貸出券の交付（新規・再発行）
- ③ 臨時貸出申出書の受付
- ④ FeliCa（フェリカ）カードの説明と登録

- ⑤ 利用案内等の配布と内容説明
- ⑥ 住所氏名等変更届の受付、確認、修正登録
- ⑦ 有効期限満了時の住所等の確認及び再登録
- ⑧ 団体（貸出文庫）登録の受付、確認、貸出券交付
- (4) 貸出業務（団体を含む）
 - ① 貸出処理（図書、AV資料、複製絵画等）
 - ② 付属資料の確認
 - ③ 閉架（自動化書庫）からの資料取り出し
 - ④ 予約取り置き資料の確認、貸出、予約レシートの抜き取り
 - ⑤ 利用者、資料のコメントメッセージ表示時の対応
 - ⑥ 返却期限の告知
 - ⑦ 返却遅延資料の確認と告知
 - ⑧ 貸出期間延長処理
 - ⑨ 大型絵本の貸出受付、利用の案内、貸出処理
- (5) 返却業務（団体を含む）
 - ① 返却処理及び仕分け処理
 - ② 汚破損、付属資料の確認
 - ③ 利用者、資料のコメントメッセージ表示時の対応
 - ④ 返却遅延資料の確認と告知
 - ⑤ 予約資料の確保、受取指定場所による予約資料の振り分け
 - ⑥ 誤返却資料の対応
 - ⑦ 大型絵本の返却処理、確認、配架
- (6) 予約・リクエストに関する業務
 - ① 予約・リクエスト申込書の受付、内容確認、入力
 - ② 予約確保処理（返却処理、市内各図書館資料借受処理）による予約連絡票確認、挟み込み、受取指定場所による振り分け作業、運搬コンテナ入れ
 - ③ 予約資料の確保、予約棚への配架、名寄せ
 - ④ 予約者への連絡
 - ⑤ 予約状況の照会の受付、回答
 - ⑥ 予約取消処理、変更処理
 - ⑦ 取置き期限経過資料、予約確保未連絡資料の処理
 - ⑧ 所在不明の予約資料の搜索、書架不明処理及び発注者へ報告
 - ⑨ リクエストの発注者への引継ぎ
- (7) 館内機器の利用受付・諸室管理業務

- ① OPAC、自動貸出機の利用案内、操作説明
- ② AVブースの利用受付、予約調整、視聴方法の案内、ヘッドフォンの貸出及び消毒、機器の操作説明、使用後の点検
- ③ インターネットブースの利用受付、予約調整、使用方法の説明、使用後の点検
- ④ 複写申請の受付、複写機の操作説明、著作権法の説明
- ⑤ 消耗品（用紙・トナー）の補充
- ⑥ 国立国会図書館デジタル化資料送信サービスに係る利用案内、利用受付、操作説明、複写利用の案内
- ⑦ 拡大読書器の使用方法的説明、使用後の点検
- ⑧ 対面朗読室、おはなし室の管理
- (8) レファレンス業務
 - ① 読書相談
 - ② レファレンスの受付、回答、件数記録及び報告
 - ③ レファレンスデータベースの作成
- (9) フロア業務・カウンター周辺業務
 - ① 利用案内、書架案内
 - ② 市内図書館の利用案内、近隣施設の紹介（パンフレット等）
 - ③ BDSアラーム作動時の該当者への対応
 - ④ ペースメーカー等使用者に対する対応
 - ⑤ 利用状況の照会
 - ⑥ 禁帯出資料の閲覧対応
 - ⑦ 文具、老眼鏡、車いす等の貸出
 - ⑧ 返却資料の配架、書架整理
 - ⑨ 不明資料の搜索
 - ⑩ 新聞の配架
 - ⑪ 新着資料の配架、新着資料リストの作成
 - ⑫ 資料の軽微な修理・表示
 - ⑬ 市主催のイベント等の資料配布
- (10) 書庫出納業務
 - ① 閉架資料利用申込書の受付
 - ② 自動化書庫の操作及び資料の出納
- (11) 相互貸借・図書館間協力業務（大学連携を含む）
 - ① 所蔵館の検索、相互貸借申込書の受付、発注者への引継ぎ
 - ② 申込者への連絡

- ③ 相互貸借資料の貸出、返却処理
- (12) 督促業務
 - ① 予約資料に係る電話督促
 - ② 延滞不明資料の確認・搜索
- (13) ブックリスト発行業務
 - ① 図書館だよりの作成・配布仕分け
- (14) 情報提供業務
 - ① 広報いなぎわ、HPなどへの情報提供
- (15) 読書推進事業業務
 - ① テーマ展示（一般・児童・YA）展示コーナーの企画運営
 - ② 図書館主催行事への協力（企画・運営）
- (16) 施設見学・実習等受入時の協力
 - ① 館内案内、説明
 - ② 職場体験者、実習者の指導（日程、連絡調整は市職員が行う。）
- (17) 視察受入時の協力
 - ① 視察の案内協力（視察の受入の可否、日程調整は市職員が行う。）
- (18) 蔵書点検（公民館図書室を含む）
 - ① 蔵書点検作業
 - ② 不明資料の搜索
 - ③ 書架整理
- (19) 館内事務
 - ① 各種調査に関する協力
 - ② 図書館資料収集に関する情報提供
 - ③ 利用者からの電話問合せの対応（利用状況、資料検索等）＊１次対応は市職員が行う。
 - ④ 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
 - ⑤ 館内備品類の日常的管理
 - ⑥ 簡易な清掃
- (20) 複写サービス
 - ① 複写申請の受付、複写及び複写手数料の徴収
 - ② 釣り銭の管理（開館前、市職員から預かり、閉館後、市職員に返還する）
 - ③ 複写手数料及び複写申請書の管理（閉館後、市職員へ引継ぎ）
- (21) 要望・苦情処理
 - ① 要望・苦情の受付、内容確認、対応、記録、報告（原則、すべて対応。本業務外案件、行政的判断が必要な案件のみ市職員へ引継ぎ）

(22) 配送業務（図書館・公民館・大学）

- ① 図書館資料等の配送、回収
- ② 配送資料の準備
- ③ 配送資料の積み込み及び積み降ろし
- ④ 公民館配送時における貸出・返却業務全般
- ⑤ 公民館配送時における予約・リクエストに関する業務全般
- ⑥ 公民館配送時における配架・書架整理

(23) 学校配本サービス配送業務（市内小中学校及び高等学校）

- ① 図書館資料等の配送、回収
- ② 団体貸出資料の祖父江の森図書館、平和町図書館への配送、回収

2 施設管理業務

- ① 定期巡視、安全点検、迷惑行為注意
- ② 施設・機器の点検、不調時の報告
- ③ 利用席の案内・管理、長時間離席者への注意喚起
- ④ 迷子の対応（１次対応の後、解決しない場合には市職員へ連絡）
- ⑤ 急病・負傷者への対応（１次対応の後、市職員へ連絡）

3 その他

図書館長及び市職員との協議の上で指示を受けた事項