

平成 29 年度港区立みなと図書館窓口等業務委託仕様書

1 目的

港区立図書館業務の一部を民間事業者へ委託することによって、柔軟で効率的な図書館運営を行い、図書資料の充実などの利用者サービスを拡充させることにより、区民サービスの向上を図ることを目的とする。

2 委託対象施設

名称：港区立みなと図書館

所在地：港区芝公園三丁目 2 番 25 号

3 委託期間

(1) 平成 29 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日までとする。

(2) 業務を要しない日は年末年始(12 月 29 日～1 月 2 日)とする。

(3) (2) の業務を要しない日を除く休館日は、書架整理・棚の清掃、ブックポストを含めた返却本の整理等の業務を行う。

(4) 工事等により臨時休館する場合の業務については、別途発注者が指示する。

(5) 年 1 回の「特別整理期間」の日程等は別途発注者が定める。

4 委託時間

(1) 開館日における委託時間

① 平日（月曜日～金曜日）、土曜日 午前 8 時 30 分～午後 8 時 15 分

② 日曜日、12 月 28 日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日及び振替休日
午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分

(2) 休館日における委託時間

午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分

5 要員の配置

(1) 要員の配置

① 常時業務に支障のない人員を確保すること。特に、繁忙日、繁忙期、繁忙時間帯には、増員を行う等の措置を講ずること。

② カウンター内を係員不在にしないこと。

③ 出入口での立哨、巡回業務を行う要員を配置すること。

(2) 要員の選任

① 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者を要員として選任すること。

② 受注者は、図書館が社会教育施設であることに留意し、来館者には親切・丁寧な対応ができる要員を選任すること。

③ 受注者は、図書館における異常を早期に発見・通報し、被害の発生及び拡大を防止するとともに、安全・安心な図書館環境を維持するため、警備できる要員を選任すること。

④ 受注者は、図書館利用者のプライバシー保護等について、「港区情報公開条例」（平成元年条例第 2 号）、「港区個人情報保護条例」（平成 4 年条例第 2 号）及び別記「個人情報保護に関する特記事項」（以下「特記事項」という。）の各条項に基づき、個人情報の適正な管理のために必要な措置を講ずるとともに、守秘

義務を完全に果たせる要員を選任すること。

- ⑤ 受注者は責任者及び副責任者を定めること。なお、責任者は企業にあつては正規社員を充て、副責任者は正規社員もしくはそれに準じる者を充てること。
- ⑥ 受注者は業務履行にあたる要員については、原則として「司書」の資格を持つか、図書館業務経験者を充てること。
- ⑦ 受注者は業務履行にあたる要員については、原則として、社会保険等に参加させること。
- ⑧ 発注者は業務履行にあたる要員の選任が不相当と認めた場合、受注者に変更の措置を求めることができる。
- ⑨ 受注者は上記要求があつた場合、誠意をもって対処すること。

6 業務計画

- (1) 受注者は、本委託業務に必要な業務計画（年間・月間）を定め、勤務表（月間）とともに発注者に提出し、協議を行い、その協議に基づき誠実に業務を行うこと。
- (2) 業務は、要員配置を含めて、効率よく行えるよう連携を図り、柔軟かつ弾力的に対応すること。

7 報告

受注者は別紙 1「業務日誌」「巡回日誌」を作成し、原則として翌日発注者に提出して確認を受けること。

8 責務

- (1) 受注者の責務において、区民・業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。
- (2) 受注者は常に善良なる管理者の注意を持って業務を遂行し、業務の進捗状況について確認のうえ適宜報告すること。
- (3) 受注者は、関係法令等を遵守し、その適用及び運用は受注者の責任において適切に行うこと。
- (4) 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。
- (5) 受注者は、図書館の資料及び備品類を適切に扱うこと。
- (6) 受注者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏洩してはならない。契約の解除及び期間満了後も同様とする。
- (7) 受注者は、個人情報について、別紙 2「個人情報等取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならないものとする。なお、特定個人情報を取り扱う業務内容等は別記のとおりとする。
- (8) 業務履行の際は、許可された端末及び記憶媒体のみを使用すること。
- (9) 端末は、委託された業務のみに使用すること。
- (10) 受注者は、業務の遂行に際して、港区情報安全対策指針を遵守しなければならないものとする。また受注者は、区が実施する港区情報安全対策指針の遵守状況に関する点検作業に対応するものとする。点検作業には、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合の検査、あるいはセキュリティ監査等が該当する。
- (11) 受注者は、システム運用管理業務を担当する者の氏名の一覧表を提出すること。
- (12) 港区では、環境マネジメントシステム「EMS」を導入し、具体的な施策を推進している。受注者は、区の実施基準に基づき省エネルギー・省資源を図り、環境に配慮して、業務を遂行するよう要員に周知徹底すること。
- (13) 受注者は、責任を持って前年度の受注者から引継ぎを受け、また、次年度の受注

者へ業務を引き継ぐこと。引継ぎに関しては、書面等によるほか、次年度の受注者が現場での確認及び引継ぎ等を希望した場合には、業務に支障のない限り、これに協力すること。

9 損害賠償

受注者は、上記事項に違反し、区又は第三者に損害を与えたとき、若しくは要員の故意又は過失により、施設利用者及び区に損害を与えたときは、その損害相当額を賠償すること。

なお、上記以外で委託業務履行にあたっての損害の責については、受注者の責任において処理すること。

10 費用負担

- (1) 業務の履行に必要な什器備品等は、発注者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。業務履行に必要な光熱水費は、発注者の負担とする。
- (2) 資料の装備用の消耗品等は、発注者の負担とする。

11 研修

- (1) 受注者は、業務を適正かつ能率的に行うために、要員に対して研修を行うものとする。
- (2) 受注者が上記研修を行う場合、発注者に計画内容を提示し、事前に了解を得て、事後に確認を受けること。
- (3) 研修に要する一切の費用は受注者の負担とする。

12 業務内容

I. [基本的事項]

(1) 開館

- ① 正面玄関の開錠及び館内の点灯、違法駐車・駐輪の確認、休館日等のサインの掲示
- ② 1、2階の業務用端末・利用者用資料検索端末機（online public access catalog 以下OPACという）・ブックディテクションシステム・複写機・自動貸出機等の起動
- ③ 新聞の整理・配架、保存
- ④ ブックポストへの返却図書等の整理・配架等及び誤返却資料の処理（視聴覚資料を含む）
- ⑤ 1、2階の消耗品・お知らせ等の補充・準備（筆記用具・用紙等）及び清掃
- ⑥ 1、2階の日付及び返却日表示サインの変更、掲示物の変更・確認
- ⑦ 1、2階及び全ての書庫の書架整理
- ⑧ 郵便・宅配便等発注者職員不在等の場合の受付・処理及び発注者への引継ぎ
- ⑨ 前開館日の未処理事項（引継ぎ事項）の確認・処理
- ⑩ 新着資料の配架、整理
- ⑪ リサイクル本の提供
- ⑫ 光化学スモッグ注意報等発令時のサインの掲示

(2) 出入口での立哨及び巡回

- ① 開館前に多数の利用者が並んでいる場合は、行列の整理を行う。また、入館時

に転倒等の危険のないよう、適宜誘導・整理を行う。

- ② 著しく不衛生な身なり・悪臭・不審物所持等、他の利用者の迷惑となると判断される者が入館または館内にいる場合は、区に報告のうえ、退館処置を講じる。
- ③ 荷物を置いたまま離席状態となっている閲覧席をチェックし、所定の時間離席状態が継続した場合は荷物を事務室に引きあげる。
- ④ 館内で居眠り・おしゃべり・飲食(飲食コーナーを除く)や物音を立てる等、図書館のルール・マナーを守らない者に対して、注意・指導する。再三の指導にも従わない場合は、区に報告の上、退館処理を講じる。
- ⑤ 利用者同士または利用者と職員の間でトラブル等が発生した場合には、その場に急行し、仲裁的な処置を講じる。
- ⑥ トイレ、駐車場等、館外設備についても定期的に巡回し、異常があった場合は区に報告する。
- ⑦ その他利用者が気持ちよく利用できる秩序維持に配慮し、必要な場合は区に報告する。
- ⑧ 本業務については通常の業務にあたる人員に加え、職員を開館 30 分前から閉館時間まで、常時 1 名以上配置する。

(3) 閉館

- ① 業務日誌等に基づく館内点検の実施
- ② 利用者への閉館案内・1、2階の退館確認
- ③ 当日の未処理業務の翌開館日への引継ぎ処理
- ④ 機器類を含む館内の点検確認及び業務用端末等の終了
- ⑤ 閉館 15 分前から館内放送に基づく館内点検の実施
- ⑥ 閉館のサインの設置、光化学スモッグ注意報等サインの片づけ
- ⑦ 正面玄関の施錠・消灯、駐車場に駐車禁止看板の設置
- ⑧ 館内の消灯

(4) その他

- ① 代表電話(電話番号 3437-6621)による業務委託仕様書に定める業務の問合せ等への対応及び対応が困難な場合等の発注者への引継ぎ
- ② 窓口等での利用者からの要望・苦情・提言等の一次対応及び対応が困難な場合等の発注者への引継ぎ
- ③ 館内外の紛失物の対応(拾得及び照会等)及び現金・貴重品等の場合の発注者への引継ぎ
- ④ ブックディテクションシステム警報発信時の一次対応及び対応が困難な場合等の発注者への引継ぎ
- ⑤ 利用統計の報告(業務日誌に記載する事項、利用者の声は毎日報告する。その他特集本等の貸出数など発注者が別途指示するものについてはその指示に従うこと。)
- ⑥ 区立図書館利用案内、区内官公署等の住所・連絡先等の案内及び不明な場合の発注者への引継ぎ
- ⑦ 区内及び館周辺の事業・催し物等の問合せへの対応及び不明な場合の発注者への引継ぎ
- ⑧ 業務システムに障害等が発生した場合は、直ちに発注者に連絡するとともに、発注者の指示に従うこと。
- ⑨ 施設管理上問題が生じた場合や緊急時には、直ちに発注者に連絡し、対応す

ること。

Ⅱ. [カウンター業務]

(1) 貸出及び返却処理

- ① 貸出及び返却資料の確認
- ② 図書館カード忘れに関する処理
- ③ 貸出資料のシステム入力、貸出処理（返却期限の告知等）
- ④ 利用者の遅延資料の告知確認、貸出期間の延期処理及び貸出中点数の確認
- ⑤ 返却資料の部門ごとの仕分け
- ⑥ 他館資料の貸出・返却処理及び予約回送資料の配送処理
- ⑦ 団体貸出資料の貸出・返却処理・リスト作成（2部）
- ⑧ 利用者の依頼による自館資料の確保取り置き
- ⑨ 利用者の依頼による貸出資料の返却期限延長

(2) 配架整理・書架出納等カウンター周辺業務

- ① 自館返却資料の配架・整頓（全ての書庫含む。ただし2階参考資料を除く。）
なお、棚の前後に余裕がある場合は、資料整理室に置かず棚移動をして配架すること。
- ② 閲覧席・パソコンコーナーへの利用案内
- ③ 声の図書等の利用案内
- ④ CD・DVD等の試聴及び鑑賞に関する業務
- ⑤ 児童コーナーのインターネットパソコンの利用に関する業務（データベース等の利用に関する業務を含む）
- ⑥ インターネットによる資料検索サービス（WEB-OPAC）の利用に関する業務（操作・利用案内等）
- ⑦ OPAC・自動貸出機の利用に関する業務（操作・利用案内、用紙補充等）
- ⑧ 貸出停止等に関する受付対応
- ⑨ 寄贈図書に関する受付対応
- ⑩ 資料の亡失（紛失・汚損・毀損）に関する業務
- ⑪ 複写機の利用に関する業務（操作・利用案内、用紙補充、領収書発行及び機器故障時の発注者への引継ぎ等）
- ⑫ その他図書館備品の貸出

(3) 利用者の登録事務

- ① 利用登録申込書（新規・変更・取消）の記載事項の確認
- ② 利用登録申込書の記載事項の業務システム入力及び再確認
- ③ 図書館カードの作成と利用方法の説明
- ④ 仮パスワード申込書の記載事項の確認とシステム入力及び再確認
- ⑤ 「港区立図書館利用案内」等の配付と内容説明
- ⑥ 図書館カードの更新・紛失・変更・再発行及び取消に関する業務
- ⑦ 障害者サービスの利用案内及び必要に応じ発注者への引継ぎ
- ⑧ 団体の利用申込、利用案内に関する業務及び必要に応じ発注者への引継ぎ

(4) 予約資料（相互貸借を含む）・リクエストに関する業務

- ① 「本・雑誌 予約・リクエストカード」及び「視聴覚資料予約カード」の受領、

内容 確認、システム入力、再確認

- ② 予約資料の割当、回送
- ③ 予約資料の取消・取置期限・受取館の変更に関する業務
- ④ 在架予約資料の書架からの回収業務（区内他館からの依頼を含む）
- ⑤ 相互貸借資料の受取・返却に関する業務
- ⑥ 予約資料の連絡に関する業務（インターネットの不通連絡を含む）
- ⑦ 予約棚資料の管理及び取置期限の延長処理（取置期限を経過した資料の予約取消処理を含む）
- ⑧ 新刊（発売3か月以内）、未所蔵資料についての発注者への引継ぎ（連携施設を含む）

※新刊以外で他自治体等の資料（相互協力できないもの）を含む。

(5) レファレンス・読書相談業務

- ① レファレンス・読書相談の受付と内容確認、レファレンス記録の報告
- ② レファレンス・読書相談の対応、類縁機関の紹介
- ③ 不明な場合の発注者への引継ぎ
- ④ 利用者が求める資料がない場合の発注者への報告

(6) 障害者サービスに関する業務

- ① 対面朗読室の利用に関する業務
- ② 声の図書資料の利用に関する業務
- ③ 録音ブースの利用に関する業務
- ④ 音訳者に関する業務の発注者への引継ぎ
- ⑤ 宅配サービスに関する業務

(7) 文化事業等に関する業務

- ① 16mm(フィルム・映写機)等貸出申請受付
- ② 16mm(フィルム・映写機)等の貸出・返却処理

Ⅲ. [その他の業務]

(1) カウンター業務

- ① カウンター業務に必要な書類一式の準備

(2) 受入等資料の整理に関する業務

- ① 新聞、雑誌（官報等定期刊行物を含む）の受入・システム入力・配架・整理（保存期間経過資料の整理業務を含み、検収を除く。）

※資料整理室から書庫1及び書庫2への保管場所の移動を含む。

- ② 寄贈資料の受付、整理
- ③ 新着資料の配架に関する処理

(3) 資料の除架・除籍に関する業務

- ① 毀損本等に関する業務
- ② 発注者が除籍を決定した資料（雑誌のみ）のうちリサイクルが可能な資料（発注者が判断する）について、ICタグの剥がし、リサイクルシールの貼付、保管等に関する業務及び整理・片付け等業務

- ③ 発注者が除籍を決定した資料（雑誌以外）のうちリサイクルが可能な資料（発注者が判断する）の整理・片付け等業務
- ④ リサイクル不可能な資料及び保存期限を経過した新聞等の梱包・保管・搬出等業務
- ⑤ 発注者の指定した資料の書庫等への移動・保管等に関する業務

(4) 督促

- ① 督促対象資料の点検・書架確認・貸出停止に関する業務
- ② 督促資料の連絡に関する業務（インターネット不通連絡を含む。）

(5) 蔵書点検

特別整理期間中の発注者の指定した業務の実施（全資料のスキヤナー走査、POT読み込み、点検未済リストによる棚あたり、所在不明資料及び未返却資料調査、書架の整理整頓、蔵書及び書架の清掃等）

(6) 資料の装備

- ① 雑誌の装備・補修（雑誌・視聴覚資料及び寄贈資料を含む。緊急に装備が必要な場合も含む）
- ② 弁償資料の装備
- ③ 視聴覚資料の補修及びクリーニング、点検

(7) 文化事業等行事に関する業務

- ① 映画会、ロック講座、朗読会、講演会、講座等すべての行事の事前準備（試写、案内板・ポスター・チラシ・アンケートの作成・印刷・掲示）
- ② 映画会、ロック講座、朗読会、講演会、講座等すべての行事の終了までの当日運営支援（会場設営、観客誘導、映写（16mm含む）、上映中の会場対応）

(8) その他

- ① 発注者が求めた場合の窓口業務等打合せ会への責任者等の出席
- ② みなと図書館で行われる防災訓練への参加、区が主催する研修の受講

注：職員業務と委託業務の切り分けについては、別紙3「職員業務と委託業務の切り分け表」（例示）を参照のこと。

13 業務要領

- ① 勤務の目的、任務をはっきり認識して服務すること。
- ② 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する。
- ③ 服務中は必ず名札を着用すること。名札は受注者の費用負担とする。
- ④ 服装、態度に気を配り、利用者・来館者に対しては、親切・丁寧に接すること
- ⑤ 来館者の面会質問に対し、迅速・適切に対応すること。言葉づかいに注意し、言葉は明瞭にすること。また、無駄口をきかないこと。
- ⑥ 付き添いが必要な利用者が来館した場合、適宜、介助等を行うか又は発注者へ連絡し指示に従うこと。
- ⑦ 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。
- ⑧ 業務を履行するにあたり、「港区立図書館運営要綱」、「港区立図書館個人貸出

停止要領」及び「港区立図書館業務マニュアル」等港区立図書館運営に関する各規定をよく理解し服務すること。ただし、上記各マニュアルに変更のある場合は、それに従う。

14 支払方法

業務に要した費用は月払いとし、業務日誌等提出のうえ各月の業務完了確認後、適法な請求書を受理した日より 30 日以内に支払う。

15 環境により良い自動車利用について

- ① 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成 12 年東京都条例第 215 号）の規定に基づき、次の事項を遵守すること。
 - ア ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
 - イ 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成 4 年法律第 70 号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。
- ② 低公害・低燃費な自動車利用に努めること。
- ③ 適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。
- ④ 本契約の履行に当たって観光バスを使用する場合は、「観光バスの環境性能表示に関するガイドライン（平成 21 年 3 月 27 日付改正 20 環車規第 837 号）」に規定する評価基準 A ランク以上の車両を供給すること。

16 その他

- (1) 要員は、当該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。
- (2) 要員は、事故、災害等緊急事態が発生した場合は、区と協力し、利用者の安全を図るよう適切な行動をとること。
- (3) 受注者は、本業務について業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託することはできない。
- (4) 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、発注者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。

17 連絡先

港区教育委員会事務局図書・文化財課庶務係 橋本
TEL 03-3437-6621 FAX 03-3437-6627