

## 杉並区立中央図書館サービス業務委託 特記仕様書

### ●用語の定義

※本書において「区」とは、特に断り書きのない限り、杉並区（杉並区教育委員会も含む）をいう。

※本書において「中央図書館」とは、特に断り書きのない限り、杉並区立中央図書館をいう。

※本書において「館長」とは、特に断り書きのない限り、中央図書館長をいう。

※本書において「司書、司書補」とは、図書館法（昭和 25 年法律第 118 号）第 5 条に規定する資格をいう。

※本書において「図書館システム」とは、特に断り書きのない限り、杉並区立図書館オンラインシステムをいう。

※本書において「セキュリティマネジメント」とは、特に断り書きのない限り、杉並区立図書館情報セキュリティマネジメントをいう。

※本書において「休日」とは、特に断り書きのない限り、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日をいう。

### 1 業務履行期間

(1) 業務を履行すべき日は、原則として、下記の①、②を除く毎日とする。

① 毎月第 3 木曜日（ただし、その日が休日に当たるときは、その日の直後で休日、土曜日又は日曜日でない日とする。）

② 1 月 1 日から 1 月 3 日及び 12 月 31 日

(2) 区は、施設の管理等やむを得ない事情のある場合、受託者に業務内容と必要最小限の従業員数を明示したうえで、上記（1）①に業務履行を指示することができるものとする。なおその指示は、真に緊急やむを得ない場合を除き、休務日の前月 20 日までに行うものとする。

### 2 館内整理日及び特別整理期間等

(1) 館内整理日は毎月第 1 木曜日とする。

※1 月の第 1 木曜日が 1 月 1 日から 1 月 4 日までの間にある場合には、1 月 4 日を館内整理日とする。

※祝日の場合は第 1 月曜日を除く直後の平日とする。

(2) 特別整理期間（蔵書点検）の日程は、蔵書点検初日の属する月の前々月末日までに、受託者に通知する。なお 4 月又は 5 月に蔵書点検初日が属する場合は、4 月 1 日に通知する。

- (3) 臨時に休館する場合、休館期間の初日の属する月の前々月末日までに通知する。  
ただし、真に緊急やむを得ない場合はこの限りでない。

### 3 業務履行時間

#### (1) 業務履行時間

下記を除く毎日	午前8時30分～午後8時15分 [午前9時～午後8時]
日曜日及び休日 12月29日及び12月30日	午前8時30分～午後5時15分 [午前9時～午後5時]
館内整理日、特別整理期間	午前8時30分～午後5時15分[開館しない]
休務日にかかわらず別途区 が業務履行を指示する日	業務履行時間は、別途区が指示する [開館しない]

注：[ ]内は開館時間を表す。

#### (2) 各種カウンターの場所、業務内容等

地下1階カウンター	雑誌・新聞のフロア	<p>貸出・返却、保存庫出納、利用登録(1階のみ)、利用案内、所蔵調査、簡易な読書案内、フロア全体の見守り、自動貸出機及び予約照会機操作の案内・補助、座席予約システム機器の管理及び案内・補助、セキュリティゲート警報音発生時の対応等を行う。</p> <p>※カウンター業務履行時間は、開館時間と同様。</p> <p>※1階の調べもの相談カウンターは業務委託としない。</p> <p>※2階カウンターでは、ミーティングルームの利用受付等を行う。</p>
1階カウンター	一般書、地域資料・参考図書フロア	
2階カウンター	こどもの本、YA、ミーティングルームのフロア	

### 4 従業員の勤務体制

受託者は、受託館に配置する従業員の勤務体制を組むにあたり、下記の条件をすべて満たすこと。

#### (1) 責任者及び副責任者の配置

- ① 本委託業務を統括し、本委託業務に従事する従業員に区の指示を徹底させるため、専任の責任者を配置する。

②責任者を補佐し、責任者が不在若しくは事故あるときは、その職務を代理させるため、専任の副責任者を配置する。

③責任者及び副責任者の要件は下記のとおりとする。

責任者・副責任者（共通）
・受託者の常勤の従業員である。 ・図書館業務に一定程度の経験を持ち、司書若しくは司書補の資格を持つ。
・「常勤の従業員」には、本委託期間も含め雇用期間が1年以上にわたる契約社員を含む。ただし、雇用期間に試用期間を設定することを妨げない。 ・「一定程度の経験」とは、図書館法（図書館法第29条にいう図書館同種施設は除く。）、国立国会図書館法、大学設置基準、短期大学設置基準、高等専門学校設置基準若しくは学校図書館法に基づき設置された図書館において、常勤又は非常勤（アルバイト及びパートタイマーは除く。）として通算1年以上図書館実務に就いた経験を指す。

④業務履行時間内は、常時、責任者及び副責任者のうち1人以上を勤務させること。ただし、次の場合はこの限りでない。

- ・上記1の（2）に掲げるとおり休務日の業務履行を指示され、かつ予め区の承認を得た場合
- ・その他、区の承認を得た場合

## （2）区の指示の徹底

- ①責任者は、本委託業務に従事する従業員に区の指示を徹底させること。
- ②責任者は、緊急時の対応方法及び連絡先等を、本委託業務に従事する従業員に周知させること。
- ③業務履行時間外に、区からの緊急連絡が責任者又は副責任者に伝達されるような連絡体制を整えること。

## （3）司書、司書補の配置

- ①本委託業務に従事する従業員（業務用端末機の操作員登録を行っていない者を除く。）の一月の延べ勤務時間数（本委託業務以外の業務に従事する時間を除く）を合計し、その5割以上の時間を司書、司書補の勤務時間とすること。ただし、臨時に配置する従業員の勤務時間は、この計算に含めない。
- ②開館中は、最低1名の司書又は司書補が在館すること。

## （4）従業員の勤務体制を定めるにあたり留意すること

従業員の勤務体制を定めるにあたり、労働基準法等諸法令を遵守するほか、下記事項に留意すること。

- ①窓口業務に支障のないよう業務体制を整える。日曜日等の繁忙日は、特に留意すること。

②従業員に勤務日の交代を命じる場合又は区の指示に基づき従業員に休務日の業務履行を命じる場合は、労働基準法等諸法令を遵守すること。

③欠員補充

受託館の従業員に欠員が生じた場合は、速やかに補充すること。補充までの間は、必要に応じて応援の従業員を配置すること。

(5) 研修体制

①業務を適正かつ効率的に行うため、受託者の責任において、従業員に対し、以下の項目の研修を行うこと。

- ・施設の維持管理
- ・個人情報の保護
- ・情報セキュリティ
- ・図書館サービス

②研修を実施するにあたっては、事前に年次業務計画書により区に計画を提出し、実施後に月次報告書等で報告を行うこと。

③区等が実施する研修に、従業員を積極的に参加させること。

④研修に要する一切の費用は、受託者の負担とすること。

## 5 委託業務

受託者は、区が策定する「杉並区立図書館サービス基本方針」及び区が貸与する手順書に基づき、下記の業務を履行しなければならない。

※手順書は手順の変更の都度、随時差替えを行うこと。

※委託期間中、手順書が変更となり、区が研修を行う場合は、従業員を参加させること。ただし、軽易な変更については、通知をもって研修に代えることができる。

※受託者は、委託期間終了後、直ちに手順書を区に返却すること。

(1) 開館・閉館業務

①開館準備

1) 空気調和機の始動

2) システム関連機器の起動

- ・図書館システム：利用者用端末機、自動貸出機、予約照会機
- ・インターネットシステム：利用者用インターネット端末
- ・座席予約システム
- ・その他業務に必要な機器

3) ブックポストの整理、資料の返却処理、新聞の受入整理及び排架

4) 取置期限の過ぎた予約資料の予約割当解除処理

5) 正面出入口、本の広場への出入り口、カフェの自動ドア、読書の森公園側門、自転車置き場の開錠

なお、開錠時刻は次のとおり。

読書の森公園側門	午前 8 時 50 分	
自転車置き場	午前 8 時 50 分	
本の広場への出入口	午前 9 時	正面入口からの入館者の状況によって調整
カフェの自動ドア	午前 9 時	

6) 休館日、閉館時間、返却期限日等のサインの掲示及び撤去

7) その他利用者を迎えるための諸準備

※以下は委託業務としない。

- ・調べもの相談カウンターの開館準備作業
- ・機械警備の解除
- ・建物の開錠

※業務上やむを得ない場合は、予め区の許諾を得て、受託者が機械警備の解除及び建物の開錠を行うことができる。なお、緊急事態発生の場合は、予め許諾を得ていなくても、解除及び開錠を行うことができるが、速やかにその旨を区に報告すること。

## ②閉館作業

1) 閉館前に、貸出終了及び閉館を利用者に知らせ、退館を促す。

2) 閉館時刻になったら、利用者の退館を促し、忘れ物がないか点検する。

3) 利用者がすべて退館し、全ての業務が終了した後、以下の閉館作業を行う。

- ・図書館システム(利用者用端末機、自動貸出機、IC タグ、リーダーライターを含む)、座席予約システム、その他業務に必要な機器の電源遮断
- ・館内外の巡回点検
- ・ブックポストの用意

4) 正面出入口、ブリッジ、テラス出入口の施錠

なお、読書の森公園側門、自転車置き場、本の広場への出入口、カフェの自動ドアの施錠時刻は次のとおり。

読書の森公園側門	午後 4 時 55 分 (日曜・祝日) 午後 7 時 55 分 (平日・土曜)	閉館時間の 5 分前
自転車置き場	午後 5 時 (日曜・祝日) 午後 8 時 (平日・土曜)	利用者の退出確認後に施錠
本の広場への出入口		
カフェの自動ドア		

5) 各フロアの閉窓及び施錠の確認

6) 休館日、閉館時間、返却期限等のサインの掲示及び撤去すること。

7) その他、閉館するために必要な作業及び翌日の準備を行うこと。

8) 閉館作業終了後は、館内に人がいないことを確認の上、空気調和機を停止、消灯し、建物を施錠、機械警備のセットを行うこと。

※以下は委託業務としない。

- ・調べもの相談カウンターの閉館作業

- ・ 2階事務室の戸締り、消灯
- ※上記「3 業務履行時間」に掲げる時間を超えて区職員が在館する場合は、施錠及び機械警備のセットを要しない。

## (2) 窓口業務

### ①利用登録

- 1) 利用者が行う図書館利用登録に際し、必要な案内及び補助を行うこと。
- 2) 利用登録申請を審査し、必要事項を確認の上、利用カードを発行すること。
- 3) 利用登録の変更処理を行う。また、削除の申請を受け付けること。

### ②利用案内

- 1) 利用者に図書館の利用案内を行うこと。
- 2) 受託館への道案内、施設やサービス等に関する各種問合せ及び質問（電話等による問合せ及び質問を含む）に応答すること。

### ③貸出及び返却処理

- 1) 資料の貸出及び返却処理を行う。
- 2) 利用者が自動貸出機を利用する際に必要な案内及び補助を行う。
- 3) 貸出及び返却にあたり資料を点検し、必要に応じて、挟み込まれた不要物の除去、簡易なクリーニングや修繕を行う。
- 4) 貸出中の資料点数、延滞資料の確認等を行い、必要な場合返却を促す。
- 5) 16ミリフィルム等及び視聴覚機材の貸出・返却を行う。（ただし、貸出準備・点検等は別途区が行う。）

### ④保存庫出納

利用者の請求に応じ、保存庫の資料を出納する。

### ⑤予約・リクエスト処理及び相互貸借

- 1) 利用者が予約・リクエストを行う際に、必要な案内、補助及び受付（電話を含む）を行う。
- 2) 利用者が予約照会機を利用する際に必要な案内及び補助を行う。
- 3) 利用者の予約・リクエストに応えるため、区内外の図書館に所蔵されている資料の取り寄せ及び提供を行う。

※提供のための処理として、予約・リクエストの内容確認、所蔵調査、書架及び他館からの回送、他自治体への相互貸借の依頼、資料到着後の処理と利用者への連絡、保管、受渡し、取り置き期限経過資料の処理、リクエスト等に対応できない場合の連絡等を行う。

- 4) リクエストに応えるために発注を必要とするものは、区に依頼する。区が対応不可能と判断したものは、受託者が利用者にもその旨を連絡する。
- 5) 他自治体からの依頼に応じ、相互貸借の手続きを行う。また、都立中央図書館と区立の各図書館との間に立ち、都内公立図書館相互の協力貸借資料の受渡しを行う。

※上3)、5)の相互貸借は、国立国会図書館、東京都立図書館及び東京都内の市区町村立図書館(島嶼は除く)との間でのみ行う。それ以外の相手との相互貸借が必要な場合は、区に依頼する。区が対応不可能と判断したものは、受託者が利用者にその旨を連絡する。

⑥利用者用インターネットパソコン及びタブレット端末の貸出等

- 1) 利用者用インターネットパソコン及びタブレット端末機の利用申請、延長申請、予約の受け付け、利用案内、適切に利用されているかの見守りを行う。
- 2) 官報データベース等のID・パスワードの入力が必要なデータベース利用時には、利用者に代わり、ID・パスワードを入力する。
- 3) 「杉並区立図書館利用者用インターネット端末運営要綱」に基づき、適正に利用されているか確認し、不正利用等があった場合等には必要に応じ対応する。
- 4) ナクソスマュージックライブラリのID・パスワードを配布する。

⑦ 資料の弁償

資料を紛失又は毀損した利用者に対し、弁償の手続きを行う。

⑧ 寄贈資料の受け取り

受託館への寄贈資料の申し出があった場合は「杉並区立図書館寄贈資料取扱要領」に基づき資料を受領し、受領書を発行する。受領した資料は、速やかに区に引継ぐ。判断を要する場合には、区に引き継ぐ。

⑨セキュリティゲート警報音発生時の対応

⑩座席予約システムの対応

利用者が座席予約を行う際に、必要な案内、補助を行う。また、区の指示に従い、必要に応じて管理端末を操作しイレギュラー対応等を行う。

(3) 資料管理業務

①区が選書し、所蔵した資料の受取処理及び排架を行う。

②排架及び書架整理

- 1) 返却された資料、受取処理等を行った資料を排架する。排架場所は、1階開架、2階開架、地下1階開架、保存庫、団体棟のすべてを対象とする。
- 2) 書架は常に資料の整とんを心がけ、定められた配列に従って原則毎日書架整理を行う。
- 3) 開架、保存庫、団体棟の資料は、杉並区立図書館資料管理要綱に基づき、随時、除架を行う。その後の資料の扱いについては、区の指示のもと、リサイクル、廃棄処理または、他の図書館への所蔵替えを行う。

※除架とは、所定の棚位置から場所変更をすることなどをいう。

※除架を行う資料は、一般書、児童書を対象とする。

※YA資料の除架は、区の指示によって行う。

③貸出期限切れ資料の返却督促

- 1) 貸出期限を過ぎた資料について、区の指示に従い定期的に電話、葉書送付等の手段で返却を督促する。
- 2) 貸出期限を過ぎた資料に予約が入った場合には、随時、葉書送付、電話等の手段で返却を督促を行う。
- 3) 戸別訪問による督促が必要な場合は、区職員に報告したうえで、複数人で訪問する。

#### ④ 逐次刊行物の受入及び除籍

- 1) 受託館で定期的に受入及び排架している新聞、雑誌等の逐次刊行物が納品され次第、速やかに、受入、整理、装備、図書館システムへのデータ入力、ICタグを貼付し、エンコード処理を行う。納品が遅れた場合は、納入業者に督促を行う。
- 2) 受託館で定期的に受入及び排架していない新聞、雑誌等の逐次刊行物及び寄贈資料の受入は、区が最終決定する。
- 3) 逐次刊行物のうち、区が定めた保存期間を過ぎたものは、区が予め指示した方法で他の図書館への所蔵替え、又は除籍を行う。  
※ここでいう逐次刊行物は、書籍として所蔵するもの、行政広報紙、電話帳を除いたもの。  
※装備に要する用品及び消耗品は、必要に応じて区が無償貸与する。

#### ⑤ 資料装備

- 1) 受託館で受け入れる未装備の資料のうち、区が指定したものは、データ入力及びICタグのエンコード処理を区が行った後に装備を行い、受取処理及び排架を行う。
- 2) 受託館で受け入れる寄贈資料及び弁償資料は上記1)と同様とする。
- 3) 逐次刊行物の装備は上記④のとおりとする。
- 4) 返却本等のICタグ未貼付資料は、ICタグの貼付とエンコード処理をする(団体棟の資料を含む)。

#### ⑥ 資料補修

- 1) 所蔵資料の簡易な補修を行う。  
※補修に要する工具及び消耗品は、必要に応じて区が無償貸与する。
- 2) 利用に堪えないと判断される所蔵資料は、速やかに区に引継ぐ。

#### ⑦ 選書に関する意見具申

- 1) 受託者は、利用者の要望や利用の動向などから総合的に判断し、受託館の蔵書の選定について、リスト等の文書をもって、随時、区に意見を具申することができる。
- 2) 区は、週次の選書等にあたって、受託者の意見を十分考慮する。

#### ⑧ 蔵書点検

- 1) 原則として毎年度1回、受託館を閉館して、1階開架、2階開架、地下1階開架、保存庫、団体棟のすべての資料について蔵書点検作業(事前準備及び点

検後のデータ流し込み、リストの処理、開館準備を含む。)を行う。なお、高井戸図書館地下保存庫で所蔵している中央図書館所蔵資料は対象外とする。

2) 使用する機器は区が用意する。

#### ⑨協力車との連携

- 1) 休務日を除き毎日2便運行される協力車の配送が円滑に進むよう、協力車に載せる資料等の荷造り、搭載準備及び荷解きを行う。
- 2) 毎週1回1便運行される都立中央図書館配本車の配送が円滑に進むよう、資料等の荷造り、準備、荷解き等を行う。

### (4) 各種サービス業務

#### ①レファレンスサービス

- 1) 利用者の求めに応じて、資料及び情報の提供を行う。

資料及び情報提供の範囲に収まらない参考調査業務は、区のレファレンス担当に引き継ぐ。

- 2) データベース等の複写サービスの希望があった場合は、調べもの・相談カウンター職員に引き継ぐ
- 3) 利用者の求めに応じて、区内外の参考調査機関を案内する。

#### ②複写サービス

- 1) 館内に設置された利用者用複写機が、著作権法の範囲内で適正に使用されるよう管理を行う。
- 2) 館内の利用者用複写機に区が指定する用紙を補充する。  
※補充する用紙は、区が負担する。
- 3) 利用者の請求に応じ、館内の利用者用複写機の利用に必要な金銭の両替を行う。  
※以下は委託業務としない。  
・両替金の準備及び収納

#### ③児童サービス

- 1) 窓口及びフロアにおいて、利用案内及び上記①のレファレンスサービス等を行う。
- 2) 書架は常に資料の整とんを心がけ、定められた配列に従って書架整理を行うとともに、児童が手に取りやすいように本の表紙を見せる等の工夫をして排架する。また、書架整理は毎日行うこととし、書架に乱れがないようにする。面出しする資料は、図書館で作成したブックリストおよび、基本蔵書目録等を参考に、季節感や、年齢層なども考慮し選ぶ。
- 3) おはなし会を毎週1回以上、定例として行う。
- 4) あかちゃんタイム及びあかちゃんおはなし会を毎週1回、定例で行う。  
※ボランティアとの日程の調整、看板掲示・館内放送等の告知、見守りを行う。

- 5) 保健センター等でのブックスタート事業を行う。日程は別途指示するが、会場、回数等は次のとおり。

会場	荻窪保健センター
回数	月に1～2回
時間	2時間程度

- 6) 小学1年生に向けた図書館バッグ配布を行う。会場、回数等は次のとおり。日程は各学校と調整する。

実施校	杉並第七小学校、西田小学校、天沼小学校
対象	1年生
実施時期	4月～5月（原則）
実施場所	各小学校の教室等及び中央図書館

- 7) 子ども活動推進計画に係る他部署との連携事業の実施

#### ④YAサービス

- 1) 窓口及びフロアにおいて、利用案内及び上記①のレファレンスサービス等を行う。
- 2) 書架は常に資料の整とんを心がけ、定められた配列に従って書架整理を行うとともに、利用者が手に取りやすいように本の表紙を見せる等の工夫をして排架する。また、書架整理は毎日行うこととし、書架に乱れがないようにする。面出しする資料は、図書館で作成したブックリストおよび、基本蔵書目録等を参考に、季節感や、年齢層なども考慮し選ぶ。
- 3) 書架等を利用し、時節ごと、テーマごとの資料展示を適宜行う。

#### ⑤学校等読書支援活動

- 1) 区内の小学校及び中学校、保育園、子供園、幼稚園、児童館等や各種イベント主催者から依頼が来た場合は、図書及び図書館の普及啓発活動（中央図書館の見学受入を含む）を可能な範囲で行う。出張おはなし会等の実施に当たっては、区と協議すること。  
依頼の受け入れが難しい場合には、区と協議すること。
- 2) 区内小・中学校の学校司書の求めに応じ、窓口で、調べ学習資料の貸出、返却処理等を行う。

#### ⑥団体貸出及び団体棟の管理

- 1) 団体の登録及び登録団体に対する貸出、返却処理等を行う。また、配送を伴う団体貸出・返却作業は中央図書館敷地内の団体棟で行う。
- 2) 区内小・中学校に対しては学期ごと、保育園、児童館等の団体に対しては年5回程度、貸出図書選定時の立会い、貸出・返却処理を行う。また、返却処理済の団体棟の資料を排架する。
- 3) 学校図書館支援・調べ学習用等資料について、登録団体に対する貸出、返却処理等と同様の業務を行う。

※以下は委託業務としない。

- ・学校図書館支援、調べ学習用等資料の貸出図書選定

- 4) 団体配送車の運行に際し、搬入搬出時に立ち会う。また、配送が円滑に進むよう、貸出資料の荷造り、搭載準備及び荷解きを行う。
- 5) 団体棟で業務を行う際は鍵の開錠、照明、空調、コンピューター等の起動、電源遮断を行う。ただし区職員が団体棟で作業を行っている場合は、この限りではない。

⑦展示

- 1) 館内において、時節にふさわしい資料や地域の課題解決に役立つ資料の展示を、その時々々の社会の動きにあわせ、臨機応変に実施する。
- 2) 展示コーナーでの展示の実施については、年間計画を区に提示し、必要な物品の有無と併せ、事前に了承を得る。  
※展示に必要な物品は求めに応じ中央図書館で準備する。
- 3) 展示コーナーでの模様替えは、原則として、毎月行う。ただし、テーマによっては、2か月程度、展示を継続しても構わない。
- 4) 区が企画する展示及び行政展示の実施に際し、協力すること。

⑧図書館行事

- 1) 子どもを対象とした行事は年2回以上、一般を対象とした行事は年1回以上開催する。  
※定例のおはなし会は含めない。
- 2) 区が指示する図書館行事（後援・共催事業含む）について、申込受付、当日の受付、会場設営、会場整理、館内放送による案内等を行う。  
なお、実施する行事と回数は次のとおり。

映画会	年12回程度
講演会	年3回程度
子ども向け行事	年5回程度
人形劇	年1回
YA向け事業	年1回

- 3) 区立図書館各館が共同で行う事業に、従業員を派遣する。派遣は年に5日以内とする。  
※共同で行う事業は、調べる学習コンクール及び本の帯アイデア賞のほか、別途区が指示する。

⑨情報発信

- 1) 受託館のサービス、行事等に関する広報活動を行う。
- 2) 一般及び子ども向け等に図書館だよりを発行する。
- 3) 図書館行事等の開催時に、広報すぎなみ・区公式ホームページ・図書館ホームページ・デジタルサイネージを積極的に活用して広報活動をする。
- 4) 本の紹介等の原稿を作成し、図書館ホームページの運用に協力する。
- 5) 各原稿は事前に区の確認を取る。

⑩図書館の利便性の維持向上

書架の見出し板の整備や書架案内図の作成等、図書館の利便性の維持向上に努める。

#### (5) 利用者の要望等の反映

##### ①利用者の要望及び苦情処理

- 1) 利用者の要望及び苦情に責任を持って対応し、丁寧な回答を心がける。
- 2) 要望及び苦情は区に報告し、判断や回答の必要なものはその指示を受け、迅速に問題点の改善を図る。また、区が起案する回答文書の作成に協力する。
- 3) 利用者等の不当な要望及び要求は、区に報告し、指示を受け、毅然とした態度で対応する。

##### ②利用者の要望の把握

- 1) 区が行う利用者満足度調査等において、利用者への調査票の配布、回収、集計を行う。
- 2) 利用者満足度調査等によって、利用者の意見、要望を把握し、区と相談し改善に努める。

#### (6) 施設、設備管理業務

##### ①図書館システム等機器管理

- 1) 業務用端末機、利用者用端末機、プリンター、IC タグ関連機器（自動貸出機、予約照会機、予約棚システム機器、セキュリティゲート、IC リーダライタ、ハンディリーダー）、利用者用インターネット端末、利用者用タブレット端末、座席予約システム、拡大読書器等の管理を行う。（1階の調べもの相談カウンターは除く。）
- 2) 利用者用端末機、自動貸出機、予約照会機、利用者用インターネット端末、利用者用タブレット端末及び座席予約システム等の利用案内を行う。

※補充する消耗品は区が負担する。

##### ②ミーティングルームの利用受付及び管理

手順書に従い、利用受付や管理業務等を行う。

##### ③館内外の巡回、警備会社等との連携

- 1) 開館中は、受託館内及びテラスを含む屋外（受託館敷地内に限る）を随時巡回し、異常のないことを確かめ、日報及び巡回報告書等により区に報告する。
- 2) 異常のある場合は迅速に対応し、必要に応じて警察、消防等関係機関及び区に通報し、指示を受ける。
- 3) 迷惑行為の防止に努め、館内秩序の維持と適正管理を行う。
- 4) 利用者及び従業員に危害が加えられるような事態が発生した場合は、即時警察及び区に通報する。

※区への通報手順については、別途定める。

- 5) 利用者が閲覧席等を適正に利用するよう、館内利用のルールを逸脱する者に

は声掛けをする等の管理に努める。

- 6) 利用者が閲覧席に荷物を置いたまま長時間席を離れている場合は、座席の適切利用及び防犯上の観点から、荷物を回収し保管する。なお、回収手順は手順書によるものとする。

#### ④拾得物の取扱

- 1) 館内及び敷地内で拾得物を発見した場合、拾得物を保管し、所有者が判るものは連絡する。
- 2) 拾得物のうち現金、有価証券等の貴重品は、速やかに区に引継ぐ。

#### ⑤掲示物、配布物の管理

- 1) 区の指示に基づき、1階エントランスホール、2階ラウンジ、展示壁、地下1階廊下等へ設置されたパンフレットスタンドへのチラシの配布、ポスターの掲示及びデジタルサイネージでの掲示を行う。
- 2) 区の指示に基づき、光化学スモッグ警報発令中の垂れ幕等必要な掲示を行う。
- 3) 祝日及び区より指示がある日に、国旗掲揚及び半旗掲揚を行うこと。

#### ⑥常にカウンター周辺の整理、整とん等に気を配り、適宜、軽易な清掃を行う。

#### ⑦空気調和機の操作

開館時間中、館内が適切な温度となるよう、必要に応じて、各階の空気調和機を操作する。

#### ⑧各機器に関する問合せ先

不具合等に関する問合せ先は別途区が指示する。

### (7) その他

#### ①電話対応

- 1) 受託者が電話の対応を行う時間帯は上記「3 業務履行時間」に掲げる業務の履行を要する時間とする。
- 2) 本仕様書内にて記載のある委託内容、図書館ホームページ及び利用者向け案内資料に記載のある内容等に関する利用者等からの問い合わせについては、「6 遵守事項」の関連する内容に配慮した上で回答を行い、受託者にて対応を完結させること。
- 3) 上記2)のうち、区への確認が必要となる問い合わせについては、折り返し回答する旨を相手方に伝達し、下記の内容を確認した上で、一旦電話対応を終了させること。  
(確認事項) 日時、氏名、連絡先、質問内容、質問をした理由・意図
- 4) 区職員当ての電話は速やかに引き継ぐこと。
- 5) 事務室内固定電話のほか、施設内で内線対応ができるPHSを貸与する。

#### ②障害者等、支援が必要な利用者に、状況に応じた介助を行う。

#### ③実習生の受入対応

小・中学生の職場体験、高校生、大学生及び区職員等の実習を受入れ、対応する。受入にあたっては、業務に支障が出ない範囲とし、実習内容によっては、区と協力して対応すること。なお、実習受入の可否決定は区で行う。

④その他

本書に定めのないものは区と協議の上、定めるものとする。

## 6 遵守事項

受託者は、業務の履行にあたり、以下の事項を遵守するとともに、従業員にも遵守させること。

### (1) 個人情報の保護

- ①区立図書館利用者の個人情報の保護を最重要の課題として捉え、業務を行うこと。
- ②個人情報保護の重要性を従業員に徹底し、誓約書を徴するなど従業員が職を退いたあとも含めて、万全の措置をとること。
- ③受託者は、区が別途定めるセキュリティマネジメントの諸規程に基づき、業務を行うこと。
- ④セキュリティマネジメントの規程に定める実施責任者、実施副責任者等は、管理責任者、統括責任者の指示のもとにセキュリティマネジメントを行うこと。

### (2) 法令遵守

- ①図書館法等関係法令を遵守し、図書館に関する高い見識を持って、図書館運営を行うこと。
- ②従業員の雇用にあたっては、労働基準法、労働安全衛生法等の労働関係法令を遵守すること。
- ③労働関係法令遵守の確認
  - 1) 本業務従事者の労働関係法令遵守を確認するための報告書を区へ提出すること。報告書の内容及び時期は区が別途定める。
  - 2) 前項の報告書をもとに、区は、原則として2回以上事業者との面談の形式による確認を行うものとする。
  - 3) 区は、提出された報告書に疑義がある場合には、受託者に対して確認調査のための資料の提出を求めるとともに、区及び社会保険労務士等による調査を行うことができるものとする。

### (3) 公平性の確保

公の施設の業務を受託することに鑑みて、業務の履行にあたっては、特定の個人、団体、地域に便宜を供与しないこと。また、便宜供与を疑われる行為を厳に慎むこと。

#### (4) 利用者第一の運営

- ①運営にあたっては、区の定める方針に従い、常に利用者の満足度の向上を目指すこと。
- ②利用者の正当な要望及び苦情は真摯に受け止め、対処すること。

#### (5) 綱紀保持

受託館内はもとより、館外においても、区の信用を失墜させることのないよう、受託者及び従業員の綱紀を保つこと。

#### (6) 業務履行の質の確保及び履行状況の評価について

- ①受託者は、当該業務を実施するにあたり、業務の安定した履行を確保するため、様々な観点から質を高める取り組みを行うよう努めること。
- ②区は、「図書館経営評価」及び「履行評価基準」に基づき、受託者の履行状況の評価するものとする。なお、区は、「モニタリングのガイドライン」が修正される等状況の変化に応じてこの「図書館経営評価」及び「履行評価基準」を改正することがあり、その場合は、速やかに改正の内容を受託者に通知する。
- ③「図書館経営評価」及び「履行評価基準」に基づく履行状況の評価の内容及び時期は区が別途定める。

#### (7) 服装及び名札

- ①受託館の従業員は、身だしなみを整え、利用者に不快感を与えないよう心掛けること。
- ②受託館の従業員は、統一した服装（制服若しくはエプロン等）を着用すること。
- ③受託館の従業員は、利用者が見やすい名札を着用すること。
  - ※服装及び名札は、受託者の負担とすること。
  - ※名札に受託者の法人名を明示して差し支えない。
  - ※区が特に認めた場合は、統一した服装及び名札の着用は不要とする。

#### (8) 従業員の資質向上、従業員への支援

- ①業務履行期間中随時、受託館の従業員の資質及び委託業務の水準の向上を目的とし、従業員を対象とした研修を実施すること。又は、第三者の実施する研修に従業員を参加させること。なお、研修等に要する費用は、受託者の負担とする。
- ②区が、委託業務の水準の向上に必要と判断した研修に、従業員を参加させること。
- ③受託館の従業員への精神的な支援を行うこと。特に受託者は責任者、副責任者と定期的に面接し、責任者、副責任者を支えるため、必要な具体策を講じること。

#### (9) 図書館の危機管理

- ①受託館敷地内における安全確保と危機管理を重要な課題として捉え、区と連携し

て利用者の安全確保と施設内の危機管理に努めるとともに、マニュアル作成等以下のように具体的な対応策をたてること。

- 1) 様々な事態の発生を想定し、区と一体とする連絡先、連絡方法をまとめ、従業員に周知すること。
  - 2) 区が作成する危機管理計画を、従業員に周知すること。
  - 3) 危機管理計画に基づき、従業員の研修、訓練を行う。具体的には消防法等の関係法令に基づく訓練や緊急事態を想定しての対応訓練を行うとともに、受託対象館の従業員に積極的に救急救命講習(AED講習を含む)を受講させること。
  - 4) 消防法等の関係法令に従い、受託館の従業員を、受託館の自衛消防組織の構成員とすること。
  - 5) 消防法等の関係法令に従い、館内外の整頓及び管理を行う。
- ②事故及び災害が発生した場合は、利用者の安全確保を第一に、従業員に迅速な行動をとらせるとともに、区を含む関係者に対して緊急事態発生の通報及び報告を行うこと。

#### (10) ボランティア

- ①受託館において業務の一部をボランティアと協働で行う場合は、区の承認を得た上で実施する。
- ②ボランティアが活動を開始する前に、必ずその者の傷害保険加入の有無を確認する。傷害保険未加入の者は、区が保険料を負担する傷害保険に必ず加入させたいので、活動を開始する。

#### (11) その他

- ①未使用の利用カードは、個人情報や現金同様に厳重に保管すること。
- ②中央図書館の運営にあたっては、区立教育機関環境方針に従うこと。

## 7 業務にあたっての留意事項

### (1) 経理の透明性の確保

法人及び中央図書館の経理については、常に透明性を確保するとともに、区の要求に応じて、経理状況報告を行うこと。

### (2) 建物、備品等の管理

- ①業務履行中は、建物、備品等の美化、保全に努めること。
- ②建物、備品等を受託者の責に帰すべき理由により破損、毀損した場合は、速やかに原状回復を図ること。  
※原状回復の費用は、受託者の負担とすること。
- ③業務履行中は、業務に支障のない範囲で、光熱水費及び電話料金の節減に努めること。

### (3) 区との意見交換

①受託者の代表者（若しくはその代理人）及び受託館の責任者は、毎月1回、区の指定する会議に参加し、館の運営について区から指示を受けるとともに、区と意見交換を行うこと。なおこの会議は、必要に応じて臨時会を開く。

#### ②会議への出席

区が主催する業務に必要な各種の会議に従業員を派遣する。

### (4) 委託業務及び館運営に関する問合せと回答

①受託者は、手順書の内容に疑義ある場合、又は委託業務及び受託館の運営に関し手順書に記載のない事項については、区と事前に余裕をもって協議すること。

#### ②委託業務及び館運営に関する指示、伝達

区は、委託業務及び館運営に必要な指示又は伝達について、電子メールその他の通信手段を用い迅速かつ的確に行うことを心がけ、受託館とその他の館との情報格差が生じないように努める。

### (5) 業務改善命令

区から業務改善命令が下りたときは、その通知のあったことを知った日から30日以内には是正措置を講ずること。

## 8 業務計画及び業務報告

### (1) 業務計画書等の提出

①受託者は、委託業務の円滑な遂行のため、下表に定める業務計画書等を区に提出すること。

②受託者は、提出した計画等に対して区から指示を受けた場合、速やかに計画等の修正、変更を行うこと。

帳票	提出締切日	様式	備考
年度業務計画書	受託初年度は受託期間初日 次年度以降は3月20日	様式1	
月次業務計画書	受託開始月は開始初日、次月 以降は月末の日から起算して 7日前	様式2	従業員月次勤務予定・実績表は様式7による。
責任者・副責任者 選任届	選任の都度、速やかに提出する。	様式3	氏名、略歴、司書（補）資格の有無等を明示する。
従業員名簿	変更の都度、速やかに提出する。	様式4	司書（補）資格の有無等を明示する。
個人情報に係る届	別紙「個人情報に係る特記仕	任意の様式	

出書類	様書」に定めるとおり		
-----	------------	--	--

(2) 業務報告書等の提出

- ①受託者は、下記に定める業務報告書等を区に提出すること。  
 ②報告に対して区から指示があった場合は、迅速に対応すること。

帳票	提出締切日	様式	備考
年度業務報告書	毎年度終了後、4月30日まで	様式5	
月次業務報告書	翌月10日まで	様式6	従業員月次勤務予定・実績表は様式7による
業務日誌（日報）	翌日の業務開始時	任意	
事業実績表及びレファレンス件数等の統計表		別途指示する	業務端末ファイルサーバー内にある事業実績表及び区の指定した報告書に入力する。
巡回報告書	翌日の業務開始時	様式8	業務日誌とあわせて提出する。

(3) その他の報告書等の提出

- ①下記の報告書等を区に提出すること。  
 ②報告に対して区から指示があった場合は、迅速に対応すること。

帳票	提出締切日	様式	備考
利用者の要望、苦情と処理経過	必要の都度、速やかに提出する。	任意の様式	文書回答を要する場合は、区が作成する回答文の基礎となる経過報告等を提出する。回答を要しない軽易なものは日報に含めるか、又は口頭による報告でも良い。
事件、事故の報告	必要の都度、速やかに提出する。	様式9	軽易なものは口頭による報告でも良い。
外部機関からの	必要の都度、速やかに提出す	任意の様式	区が作成する回

各種調査依頼	る。		答文の基礎となる数値等を提出する。
その他特に区が指示するもの	別途区が指示する日	区が別途指示する。	

## 9 費用負担

### (1) 光熱水費及び通信運搬費

受託館の運営に必要な光熱水費、郵便料金及び下記3) - (2)を除く電話料金については区が負担する。ただし、受託者が委託業務範囲を逸脱したために発生したものは、受託者の負担とすること。

※郵便料金には督促、リクエストの連絡のほか相互貸借に必要な郵送料を含む。

### (2) 備品、消耗品

①業務履行に必要な机等の備品、用紙等の消耗品は、区が費用を負担し用意する。

ただし受託者が、区の用意した備品、消耗品を、委託業務範囲を逸脱して使用した場合、受託者はこれを弁済すること。

②統一した服装及び名札の製作費用は、受託者の負担とすること。

### (3) 業務用パーソナル・コンピューターの設置

受託者が、委託業務の履行及び受託館と受託者の他の事務所との間で業務履行に必要な業務連絡を行うことを目的として、受託館の事務室にパーソナル・コンピューターを設置し、インターネット接続のため専用回線を敷設する場合の費用負担は、次のとおりとする。

①敷設に必要となる受託館の配管等の設備は、区がこれを現状のまま無償で受託者に貸与する。ただし、敷設を開始する前に区の許可を得るとともに、委託期間終了後は現状復帰すること。

②必要なハードウェア（プリンター、通信回線を含む）、ソフトウェアの購入代金又は使用料、回線工事費用、回線使用料（電話料金を含む）は受託者の負担とすること。

③設置するパーソナル・コンピューター及び付属機器の使用にかかる電気料金は区が負担する。ただし、受託者が委託業務範囲を逸脱してパーソナル・コンピューター及び付属機器を使用し発生した電気料金は、受託者の負担とすること。

## 10 鍵の管理

(1) 受託者及びその従業員は、セキュリティマネジメントの規程に基づき、受託館

の出入口、諸室及び備品類の鍵（建物の機械警備の鍵を含む）を厳重に管理すること。

(2) 受託者及びその従業員は、必要に応じて区から受託館の鍵の貸与・返納の際に、セキュリティマネジメントの規程に基づき記録すること。

(3) 受託者及びその従業員は、別に区の指示ある場合を除き、受託館の鍵を複製してはならない。

(4) 受託者及びその従業員は、鍵の事故等に気づいた場合、セキュリティマネジメントの規程に基づき、直ちに区に報告しなければならない。

(5) 受託者は、受託館の鍵の管理上の過失により区に損害を与えた場合、弁済等一切の責任を負うこと。

## 11 委託期間終了に伴う引継等

(1) 受託者は、委託期間終了までに、区及び区の指定する者に業務の引継ぎを行うこと。ただし受託者が、引続き受託館のサービス業務を受託する場合はこの限りでない。

(2) 受託者は、委託期間終了までに、本委託にあたって区が貸与した設備、備品等を、貸与した時の状態に復元して返還すること。ただし設備、備品等を適切に使用したうえで、経年劣化により生じた変化は復元を要しない。また、引続き受託館の業務を受託する場合は返還を要しない。

## 12 契約解除

契約書に定める場合のほか、受託者が、業務改善命令通知のあったことを知った日から 30 日以内に適切な措置を講じなかった場合、区はこの契約の全部若しくは一部を解除することができる。

## 13 損害賠償

受託者及びその従業員が、本委託契約の履行又は解除にあたって区又は第三者に損害を及ぼしたときは、区の責に帰する場合を除き、受託者がその賠償の責を負うこと。受託者及びその従業員が、本委託契約の履行又は解除にあたって第三者に損害を及ぼし、区が損害賠償を行った場合は、区は受託者に求償権を行使することができる。

令和〇〇年〇〇月〇〇日

杉並区立中央図書館長 あて

(受託団体名)

## 年度業務計画書

(杉並区立中央図書館／令和〇〇年度)

## 1 年度基本方針

- (1) 「学びの場」としての図書館
- (2) 「知の共同体」としての図書館
- (3) 「楽しい交流空間」としての図書館
- (4) 特色ある取り組み

## 2 年度業務計画

年 月	運営、企画、会議、研修	館内サービス・行事	館外サービス・行事	その他
〇年 〇月				
定例事項				

## 3 職員配置計画

## 4 職員研修計画

令和〇〇年〇〇月〇〇日

杉並区立中央図書館長 あて

(受託団体名)

## 月次業務計画書

(杉並区立中央図書館／令和〇〇年〇〇月)

## 1 会議、行事、研修等

日	曜日	運営、企画、会議、研修	館内サービス・行事	館外サービス・行事	その他

## 2 責任者・副責任者・有資格者の勤務予定

詳細別紙（従業員月次勤務予定・実績表 様式7）のとおり

特記事項：有資格者勤務率〇〇%

## 3 その他特記事項：

令和〇〇年〇〇月〇〇日

杉並区立中央図書館長 あて

(受託団体名)

責任者・副責任者選任届

杉並区立中央図書館の責任者・副責任者を下記の通り選任しましたのでご報告致します。

責任者 ○〇〇〇 ○歳  
 司書資格 有、無  
 略歴 令和 年 月～令和 年 月  
 ○〇図書館勤務（役職等）

副責任者 ○〇〇〇 ○歳  
 司書資格 有、無  
 略歴 令和 年 月～令和 年 月  
 ○〇図書館勤務（役職等）

令和〇〇年〇〇月〇〇日

杉並区立中央図書館長 あて

(受託団体名)

杉並区立中央図書館従業員名簿

役職	氏名	よみ	司書資格	図書館経験	区内在住	着任日	備考
			司書・司書補	〇〇図書館（〇年）	区内・区外	令和〇年〇月〇日	

令和〇〇年〇〇月〇〇日

杉並区立中央図書館長 あて

(受託団体名)

## 年度業務報告書

(杉並区立中央図書館／令和〇〇年度)

- 1 年度基本方針の達成状況
  - (1) 「学びの場」としての図書館
  - (2) 「知の共同体」としての図書館
  - (3) 「楽しい交流空間」としての図書館
  - (4) 特色ある取り組み

## 2 年度業務報告

年 月	運営、企画、会議、研修	館内サービス・行事	館外サービス・行事	その他
〇年 〇月				
定例事項				

- 3 職員配置報告
- 4 職員研修報告



従業員月次勤務予定・実績表  
 (杉並区立〇〇図書館／令和〇年〇月)

No.	資格	役職	氏名	1	2		31	勤務時間数	司書勤務 時間数
				月	火		水		
1		責任	〇〇						
2	○	副責	〇〇						
計									

有資格者勤務率〇〇%

## 巡回報告書

令和 年 月 日 ( )

フロア	巡回時間	担当	状況・特記事項・対応
B 1 1 F 2 F 屋外	～		
B 1 1 F 2 F 屋外	～		
B 1 1 F 2 F 屋外	～		
B 1 1 F 2 F 屋外	～		
B 1 1 F 2 F 屋外	～		
B 1 1 F 2 F 屋外	～		
B 1 1 F 2 F 屋外	～		
B 1 1 F 2 F 屋外	～		
B 1 1 F 2 F 屋外	～		

事件事故の報告 (情報連絡シート)

<b>第 報</b>		令和 年 月 日 時 分 現在
発 信 者	所 属	
	氏名・連絡先	

発 信 者 記 入 欄	件 名		
	事案区分	<input type="checkbox"/> 事件	<input type="checkbox"/> 事故 <input type="checkbox"/> その他
	事案の概要 (何が起きたか)		
	発生日時	令和 年 月 日 時 分頃	
	発生場所		
	現在の状況 (被害の程度)	連絡済みの中央図書館職員	
	個人情報の漏えい	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 不明 ※ 特定個人情報等の漏えい <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 不明	
	現在までの措置 (受託事業者や他機関が 実施した事項)	受託事業者としての対応状況	
		他機関の対応状況	
	発信者と情報源が 異なる場合	発信元(所属等)・氏名	
上記からの情報取得時刻		令和 年 月 日 時 分	

※ 特定個人情報等・・・個人番号(マイナンバー)及び個人番号をその内容に含む個人情報

処 理 欄	受信者	関係者への連絡	(処理日時: 月 日 時 分)
	処理 状況	その他の処理	(処理日時: 月 日 時 分)