

吹田市立千里図書館窓口等業務委託仕様書

本仕様書は、吹田市と受託事業者との間で締結する吹田市立千里図書館の窓口等業務委託について必要な事項を定めるものとする。

1 件名

吹田市立千里図書館窓口等業務

2 委託場所

吹田市立千里図書館

吹田市津雲台1丁目2番1号

3 委託期間

令和元年（2019年）8月1日から令和4年（2022年）1月31日まで

（委託契約は、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とする。そのため、翌会計年度以降において、予算が減額又は削除された場合には、本契約を変更し、又は解除する場合がある。）

4 委託業務内容

(1) 開館・閉館準備に関する業務

- ア 図書館内の照明機器の点灯・消灯、図書館施設に付随する機器類（空調等）の起動・終了
- イ 図書館の扉及び窓の開閉（開錠・施錠の確認を含む）
- ウ 利用者入退館の案内・誘導、最終退館者の確認、館内見回り、忘れ物の確認
- エ 図書館システム機器の起動・終了、及びレシートプリンター用紙の補充
- オ 利用者用コピー機の起動・終了の確認及び用紙の補充
- カ 返却ポストに投函された資料の回収及び返却処理と返却ポスト投入口の開閉
- キ 新聞の受入、配架、書庫入れ
- ク 郵便物等の回収
- ケ カウンター及び記載台付近の整理整頓と申込書類の補充、休館日カレンダーの差し替え、申込書類の保管
- コ 雨天時対応（傘袋の設置・撤収等）
- サ その他、閉館・開館に付随する業務（看板の設置・撤収等）

(2) 登録に関する業務

※団体貸出サービスに対するものは市職員業務とする。

- ア 借出カード新規登録の受付、処理（PW登録推奨）

- イ 図書館利用方法の案内（広域利用の案内を含む）
- ウ 借出カードの紛失・再発行・更新・登録内容変更の受付、処理
- エ 広域利用カードの登録・紛失・再発行・更新・登録内容変更の受付、処理
- オ 登録関係書類の管理

（3）貸出に関する業務

- ア 自動貸出機の操作説明・操作補助
- イ 自動貸出機で対応できない資料に対する対応・処理
 - （ア）特別貸出資料
 - （イ）団体貸出資料
 - （ウ）相互貸借資料の貸出処理及び閲覧提供
- ウ 自動貸出機で対応できない借出カードに対する対応・処理
- エ 予約資料に対する対応・処理
 - （ア）予約棚の案内
 - （イ）予約照会機の操作説明、操作補助
 - （ウ）予約資料受取に関する利用者への連絡
 - （エ）予約棚の整理整頓、管理
 - （オ）予約棚に置けない形状の予約資料の貸出
 - （カ）予約の取り置き期限が過ぎた資料の処理
- オ 別置している付属資料の貸出
- カ 通常貸出対象外の資料に対する対応
- キ 返却期限の延長処理

（4）返却に関する業務

- ア 自動返却機の操作説明、操作補助
- イ 自動返却済みの資料の点検、点検して不備があった場合の対応・処理
- ウ 点検済みの資料に対する返却処理及び配架
- エ 返却処理の際に、不備があった場合の対応（ICタグの不具合、メッセージ出力等）
- オ 予約資料、他館所蔵資料の仕分け処理
- カ 相互貸借資料の返却処理
- キ 特別貸出手続きをした資料の返却処理
- ク 男女共同参画センター及び平和祈念資料館所蔵資料への対応・処理
- ケ 本市図書館以外の貸出資料が混入していた場合の対応・処理

（5）予約受付に関する業務

- ア 本市図書館所蔵資料の予約受付と入力
- イ 予約資料の取消や予約受取場所変更の対応・処理
- ウ 予約取り置き期限が過ぎた資料の処理

- エ 本市他館からの問合せによる予約資料の確保及び処理
- オ 各種リストによる予約確保エラー等の処理
- カ 個人情報が記載された予約に関する申込書・レシート類の管理・処理
- (6) カウンターでのその他の業務
 - ア 入館ゲートへの対応
 - イ 書庫資料及びカウンター内資料の出納と閲覧提供
 - ウ 利用者用開放端末（OPAC）の操作説明、操作補助
 - (ア) 本市図書館所蔵資料の検索
 - (イ) 本市図書館所蔵資料の予約に関する操作
 - (ウ) パスワード利用に関する操作
 - (エ) 本市図書館未所蔵資料について市職員への引継ぎ
 - エ 利用者の貸出状況、予約状況に関する問い合わせへの対応
 - オ 利用者向けインターネット端末及びデータベース端末の利用申込（座席管理システム）の対応と操作説明
 - カ データベースの複写申込受付と複写端末の操作説明
 - キ 公衆無線LAN利用者への対応
 - ク 視聴機器及び拡大読書器、老眼鏡・虫眼鏡、車いす・ベビーカー等の利用案内
 - ケ 本市図書館主催事業の案内
 - コ 寄贈の対応、礼状の発行
 - サ 弁償の対応、受領書の発行
 - シ 複写機器の操作説明、用紙・トナーの補充
 - ス 市職員対応業務への引き継ぎ
- (7) 配架・書架整理業務
 - ア 資料の配架
 - イ 開架書架及び書庫の整理整頓
 - ウ 各種リストによる資料の確保、移動等の処理
 - (ア) 予約の入った未貸出資料の確保及び処理
 - (イ) 予約確保や返却等に関するエラー資料の処理
 - (ウ) 市職員抽出リストによる資料の除架作業、移動・移管作業、書庫入れ作業等
 - エ 書架整理作業中に発見された不備のある資料に対する対応・処理
 - オ 書架整理作業中に発見された混入資料（本市他館所蔵資料、他施設資料等）に対する対応・処理
 - カ 特定のコーナー対象資料の配架
 - キ 市職員への書架状況の報告
- (8) 督促業務
 - ※団体貸出に対するものは市職員業務とする。

- ア 延滞資料への対応
- イ 督促に関する問合せへの対応
- (9) 資料の装備及び除籍等に関する業務
 - ア 資料の I C タグの貼付・エンコード作業
(新着購入図書については、I C タグ貼付作業不要。)
 - イ 図書の装備、利用可コードへの変更
 - ウ 逐次刊行物の装備、配架、書庫入れ
 - エ 紙芝居の装備、利用可コードへの変更
 - オ AV 資料の装備、利用可コードへの変更
 - カ 資料の修理及び修理不能な資料の市職員への引き継ぎ
 - キ 資料の所蔵修正に伴う機械処理
 - ク 除籍・リサイクル・移管等の処理 (資料の選定・決定は市職員が行う。)
 - ケ 保存期限切れ新聞の廃棄
- (10) 臨時休館及び整理休館時の蔵書点検等に関する業務
 - ア 蔵書点検作業
(ア) ハンディターミナルによる資料スキャン
(イ) 他館資料が見つかった場合の処理
(ウ) 不明図書リスト等による書架点検等
 - イ 書架の整理整頓・配架位置の変更に伴う作業
 - ウ 備品 (書架など) の位置変更 (移動も含む) 作業
- (11) 施設管理・庶務関係業務
 - ア 電話への対応
 - イ 来客への対応
 - ウ 図書館内の施設 (対面朗読室・多目的室等) の利用者への対応
 - エ 図書館主催事業の補助業務
 - オ ポスター・パンフレット・チラシ等の掲示・設置・撤去
 - カ 印刷物の綴り込み
 - キ 図書館通送便の処理
 - ク 拾得物・遺失物の処理 (警察への届出も含む。)
 - ケ 窓口等業務に関する統計 (日・月・年別) の記録・集計・報告
 - コ 体験学習者 (職業体験、インターンシップ、実習生等) への委託業務範囲内での
実地指導
 - サ 図書館内の見回りと報告
 - シ 最終退館時の確認・施錠
 - ス 必要な保管期間を経過した書類等の適正な処分
- (12) 要望・苦情の対応

- ア 要望・苦情への対応、記録作成、市職員への報告
 - イ 対応が困難な事案の場合、市職員への引き継ぎ
- (13) その他
- 市立図書館との協議のうえで指示を受けた事項
- 5 業務日、業務を要しない日及び業務時間
- (1) 業務日
- 次の(2)に掲げる「業務を要しない日」を除く毎日(1週は日曜日～土曜日を単位とする。)
- (2) 業務を要しない日
- ア 年末年始 毎年12月29日～翌年の1月3日
 - イ その他 市立図書館が指定した日
- (3) 業務時間
- ア 業務日の、9時30分から18時15分までとする。
 - イ 木曜日・金曜日(臨時休館日および祝日を除く)の夜間延長開館日は、9時30分から20時15分までとする。
- (4) 臨時休館日及び整理休館
- ア 臨時休館日 毎月の最終木曜日(原則)の全館休館日
 - イ 整理休館日(蔵書点検等のための館別の休館期間) 年1回約3日間前後
- 6 定例的な協議
- 円滑な図書館業務を行うため、定例的な協議の場を設けるなどの方策により、市立図書館との相互共通認識による運営を行うこと。
- 7 委託業務の体制
- (1) 業務従事者の配置
- ア 受託者は、委託業務が円滑に履行できる必要な人員を常時配置すること。土曜日、日曜日、祝日等の繁忙日や、学校の長期休業期間等の繁忙期間には特に留意し、サービス低下を招かない体制をとるなど、適切な措置を講ずること。
 - イ 業務に係る人数は、原則として委託した時間内に与えられた業務を完了できる人員を配置する。但し、通常の業務量を著しく上回る場合や、予想できない事態に対応せざるをえないため業務が時間内に終わらない場合は、市立図書館に報告すること。
 - ウ 受託者は、勤務予定表を、前月25日までに市立図書館に提出しなければならない。市立図書館は、提出された勤務予定表では、委託業務に支障が生ずる恐れがある時は、受託者にたいして改善を求めることができる。

- エ 受託者は、業務従事者が病気その他、やむをえない事情により勤務できない時は、あらかじめ届出している代理の業務従事者を勤務させることができる。

(2) 業務従事者の選任

- ア 受託者は、委託業務を的確かつ迅速に履行できる知識と責任感を有することはもとより、公立図書館が社会教育施設であることを留意し、親切・丁寧な接遇ができ、かつ、風紀・業務規律を乱さない者を選任すること。
- イ 業務従事者は直接雇用とすること。
- ウ 受託者は、業務従事者を定め、それぞれの氏名・略歴（写真貼付）などを市立図書館が指定した書式で、委託業務開始の5日前までに市立図書館に届けるものとする。また、変更があった場合は、速やかに届けるものとする。
- エ 吹田市立中央図書館長は受託者からの申し出により、業務責任者、副責任者及び常時カウンター業務に従事する者にIDカードを交付し登録する。

(3) 責任者の配置

ア 責任者の配置

受託者は、委託業務を円滑に遂行するため、業務時間中は責任者を配置し、次の職務を行わせること（責任者が不在の時は、副責任者に代行させること）。

また、責任者の氏名等は、委託業務開始の2週間前までに市立図書館に届け出ることとし、変更がある場合には、変更予定日と責任者の氏名等を変更の2週間前までに市立図書館に届けること。

イ 責任者の職務

- (ア) 委託業務の監督
- (イ) 業務計画書の提出
- (ウ) 勤務予定表、業務報告書等の提出
- (エ) 業務状況や窓口の混雑状況に応じた業務従事者の配置の決定及び業務従事者配置表の更新、業務従事者のローテーション表の提出
- (オ) 業務従事者に対する指揮・監督
- (カ) 業務従事者に対する研修・指導
- (キ) 緊急時における、市立図書館があらかじめ指定する市職員との連絡・調整

ウ 責任者の代理

受託者は、責任者が不在の場合に備え、その職務を代理する副責任者を選任し、氏名等を委託業務開始の1週間前までに市立図書館に届け出ることとし、変更がある場合には、変更の予定日と後任責任者の氏名等を変更の1週間前までに市立図書館に届け出ること。

エ 責任者及び副責任者の選任

責任者及び副責任者の選任については、司書資格を有し図書館業務で通算2年以上の経験を持ち、常勤の社員もしくはそれに準ずる者を充てること。

(4) 業務従事者名簿の提出

受託者は、施設及び図書館システムの保安管理等のため、業務従事者名簿を業務委託開始前に市立図書館に提出すること。但し、市立図書館は、提出された業務従事者名簿を他の目的に使用しない。様式は、双方の協議のうえ別に定める。

(5) その他

ア 受託者は、市立図書館の承認を得ずして、契約期間内に業務従事者を変更しないこと。

イ 市立図書館は、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、その旨受託者に通知して変更を求めることができる。その場合、受託者は適正な措置を行うこととする。

8 研修・教育訓練

(1) 委託業務開始前研修

ア 受託者は、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行うこととする。経費は受託者の負担とする。

イ 上記研修にあたっては、受託者は研修の方法及び内容について市立図書館と事前に協議を行うとともに、その結果について報告すること。

(2) 委託業務開始後研修

ア 受託者は、随時業務の効率化及び技術の向上に努めるものとし、業務従事者の教育訓練を行うこと。経費は受託者の負担とする。

イ 上記研修にあたっては、受託者は研修の方法及び内容について市立図書館と事前に協議を行うとともに、その結果について報告すること。

(3) 市立図書館の研修実施要求

ア 市立図書館は、業務の履行状況その他により必要と認めるときは、受託者に対して研修の実施を要求することができる。

イ 受託者は、市立図書館から研修実施要求があった場合は、誠意をもって対処すること。

9 業務計画・業務報告等

(1) 業務計画（年間・月間）

受託者は、市立図書館と協議のうえ、定期的な研修、教育訓練等委託業務に必要な業務計画書（年間・月間）と業務従事者勤務予定表（月間）を提出すること。年間計画にあたっては、4月5日までに、月間計画は前月25日までに提出すること。様式は、双方の協議のうえ別に定める。

(2) 日報

受託者は、業務開始時に前日の業務日誌を、市立図書館に提出しなければならない。様式は、双方協議のうえ別に定める。市立図書館は業務日誌の内容を確認し、不適切な業務処理が認められる場合は受託者に対し是正を指示できる。

(3) 月報

受託者は、各月当初に前月の月次報告書を市立図書館に提出しなければならない。市立図書館は、月次報告書の内容を確認し、不適切な業務処理が認められる場合は受託者に対して是正を指示できる。また、受託者は、各月当初に窓口等業務に関する前月の統計数値を市立図書館に報告しなければならない。

(4) 業務の改善

受託者は、市立図書館が委託業務の実施に関する調査及び報告を求めた場合には、速やかに対応し、結果等を報告し、問題がある時には改善すること。また、事務処理方法等について改善を要する場合には、双方協議のうえ決定する。

(5) 実績報告書

受託者は、本仕様書に基づいて業務を遂行し、業務委託料を適正に執行していることを市立図書館に報告する。報告にあたっては、業務従事者の給与及び社会保険料その他必要経費等の実績について、6か月ごとに報告書を作成し提出すること。

10 委託業務の評価

市立図書館は、あらかじめ作成された様式に基づいて、受託者の業務の評価を行うものとする。

(1) 評価表に基づく評価

- ア 市立図書館は、あらかじめ定めた評価表に基づき4半期ごとの業務評価を行う。
- イ 市立図書館は、業務評価に基づき受託者に対し必要に応じ職務の改善を指示できる。
- ウ 受託者は、市立図書館の行った業務評価に不服がある場合には、市立図書館にその旨申し出ることができる。
- エ 市立図書館、受託業者は評価表に基づき、業務の評価など委託業務のあり方等について、適宜話し合うものとする。

11 受託者の責務

業務の遂行にあたり、市立図書館と緊密に連絡を取りながら、より良い市民サービスを提供していくべきことを十分に認識し、次の事項に留意して委託業務を円滑に遂行できるよう万全を期すること。

(1) 基本理念の理解

- ア 業務従事者は、図書館が担っている、市民一人ひとりの生涯学習を支援する施設

としての役割、資料や情報を提供する地域の情報拠点としての役割を理解して、委託業務に従事すること。

イ 業務従事者は、市民が満足して図書館を利用できるよう留意し、委託業務に従事すること。

ウ 受託者及び業務従事者は、吹田市立図書館がネットワークを組み、どの図書館においても均一なサービスの提供を心掛けていることを理解し、基本的な運用の統一や確認事項を遵守すること。

(2) 関係法令等の遵守

ア 受託者及び業務従事者は、地方自治法、図書館法、吹田市立図書館条例、吹田市立図書館の管理運営に関する規則、その他関係法令を遵守すること。

イ 受託者及び業務従事者は、労働基準法その他労働関係法令を遵守すること。

(3) 誓約書の提出

受託者は、市立図書館に守秘義務の履行を担保するため、業務従事者との連署による誓約書を市立図書館に提出しなければならない。業務従事者に変更があった場合は、新たな業務従事者をこれに加えること。

(4) 信用失墜行為の禁止

受託者及び業務従事者は、市立図書館の信用を失墜する行為をしないこと。

(5) 就業規則・サービス規程

ア 受託者は、就業規則、サービス規程を市立図書館に提出するとともに、業務従事者の管理・監督に務めなければならない。

イ 受託者は、月1回以上、7(3)の責任者(または副責任者)と協議し、業務の現状認識と改善に努めること。

(6) 業務の適正処理

ア 業務従事者は、委託業務を履行するにあたり、吹田市立図書館業務マニュアルやその他市立図書館の業務に関する各規定に従って業務に従事すること。

イ 業務従事者の身だしなみ、言葉遣いは、利用者に不快感を与えないよう十分注意すること。

ウ 業務従事者は、業務遂行に適した統一された制服を着用し、胸部に社名札を着用することとし、形式等については事前に市立図書館の承認を得ること。これに係る経費は受託者の負担とする。

(7) 業務上知り得た情報の秘密の保持及び外部提供の禁止

受託者及び業務従事者は、受託した業務の履行により、直接または間接に知り得た個人情報や第三者に漏らしてはならない。また、個人情報を委託目的以外に使用すること、第三者に提供することを禁止する。個人情報の複製・複製についても同様に禁止する。契約期間満了後も、また同様とする。

(8) 個人情報の保護

受託者は、吹田市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護に関し、業務従事者に周知徹底をさせなければならない。利用者の個人情報が記載された申込書・レシート類の管理・処理は、市立図書館が定める方法で確実に行なわなくてはならない。

受託者は、個人情報に関する事故が発生した時は、直ちに市立図書館にその旨を報告しなければならない。

(9) 関係書類及びデータの取り扱い

業務に関する仕様書、市立図書館が提供する資料等の関係書類及び市立図書館で保持するデータを、市立図書館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。

(10) 情報セキュリティについて

ア 受託者は、業務従事者が図書館システムやネットワークを利用する際に誤操作・事故や障害・欠陥・誤動作が見つかった時には、市職員に速やかに報告し、対応の指示を受けるよう周知徹底しなくてはならない。

イ 受託者は、端末機の操作及び操作に必要なIDカードの管理に関し、次の事項を厳守しなければならない。

(ア) 業務従事者は、市立図書館が指定した端末機を使用し、個人所有の端末機を持ち込まない。

(イ) 業務従事者は、仕様書で定められた業務以外の目的でコンピュータ端末を使用してはならない。

(ウ) 業務従事者は、市立図書館より交付されたIDカードを履行場所以外に持ち出してはならない。また、他の業務従事者に使用させてはならない。

(エ) 業務従事者は、休憩、端末業務交代時に端末から離れる時は、端末機をログイン画面にする。

(オ) 受託者は、自らの事務に必要なコンピュータ端末を持ち込む際には事前に届出なければならない。持ち込んだコンピュータ端末に図書館内のインターネット回線を使用してはならない。

ウ 受託者は、その他市立図書館と協議し必要な情報セキュリティ対策を実施しなければならない。

(11) 災害時の対応

ア 業務従事者は、市立図書館の自衛消防隊の編成要員を担い、初期消火、避難誘導の任務に就くこと。

イ 訓練参加も委託業務に含むものとする。

(12) 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や、病気・事故などの緊急時においては、市立図書館の指示に従い、解決のための協力を行うこと。

イ 停電等、緊急時（図書館システムが停止した場合も含む）における対応及び市職

員の指示に基づく対応

1.2 経費の負担区分

(1) 市が負担する経費

本件業務遂行に必要とする光熱水費、通信費、機器類、備品類、消耗品等は市が負担する。なお、受託者は常にその節減に努めなければならない。

(2) 受託者が負担する経費

ア 業務従事者の統一した服装（制服等）及び名札

イ 業務従事者からの連絡に即時対応できるツール（携帯電話等）を用意すること。

ウ 自らの事務に必要な経費（コンピュータ端末、消耗品費、通信費等）

エ 研修等に伴う経費（交通費など）

オ その他必要とする備品。但し、事前に市立図書館の承認を得ること。

1.3 再委託の禁止

受託者は、本業務の全部また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。

1.4 損害賠償

(1) 受託者及び業務従事者が故意または過失により、利用者、市または第三者に損害を与えた場合は、受託者はその損害を賠償しなければならない。

(2) 委託業務の履行に際し、受託者が損害を受けた場合は、市の責に帰すべき場合を除き、市は損害賠償の責を負わない。

1.5 契約解除

受託者が、業務の改善が必要な場合に、正当な理由がなくこれを行わない時は、市は契約を解除することができる。

1.6 引き継ぎ

委託期間の満了または契約解除により、次の受託者に業務を引き継ぐ場合は、円滑な業務の引継ぎに協力すること。

1.7 その他

(1) 契約締結後の本仕様書の解釈については、市立図書館の解釈に従うこと。業務上必要な事項については、市立図書館と協議のうえ誠意をもって実施しなければならない。

(2) 本仕様書に記載のない事項については、市立図書館と受託者との協議のうえ決定する。