加賀市立図書館窓口等業務委託仕様書

１．業務の名称

加賀市立図書館窓口等業務委託（以下、「本業務」という。）

２．業務の仕様

本業務の仕様は、本仕様書に記載のとおりとする。ただし、本仕様書に記載のない事項又は市と受託者のどちらが処理するか疑義が生じた事項については、その都度協議のうえ定めるものとする。

３．業務の履行場所

(1) 加賀市立中央図書館（以下、「中央館」という。）
加賀市大聖寺地方町 1 の 10 番地 4 号

(2) 加賀市立山中図書館（以下、「山中館」という。）
加賀市山中温泉西桂木町ト 19 番地 1

４．業務の対象範囲等

(1) 委託期間
令和 9 年 4 月 1 日から令和 12 年 3 月 31 日まで

(2) 対象業務

図書館の開館・閉館に必要な基本的作業（施錠、開錠、窓やブラインドの開閉、機器類の電源の入り切り、簡易な清掃等）、カウンター業務（資料の貸出、返却、配架、利用者登録、予約・リクエスト受付、施設利用の受付、収納事務等）のほか、移動図書館車業務、電子図書館業務などの市職員のみでの遂行が困難な業務を行う。本業務の詳細は、別紙 1「業務一覧」のとおりとし、収納事務については別紙 2「収納事務仕様書」のとおりとする。山中館においては、市職員が常勤しないことから定期的に簡易な施設点検を行うこととし、不具合を発見した場合には、市に報告するものとする。業務手順等については、有する知識や経験、ノウハウを活用してマニュアル等を作成し、より効果的、効率的に業務を実施すること。

５．業務の履行日

(1) 中央館　次の①②③を除く毎日
① 毎週月曜日（ただし祝日を除く。）
② 年末年始 毎年 12 月 29 日～翌年 1 月 3 日
③ 市が定める特別整理休館日（ただし蔵書点検期間及び図書整理日を除く）

(2)山中館　次の①②③を除く毎日

① 毎週金曜日（ただし祝日を除く。）

② 年末年始 毎年 12 月 29 日～翌年 1 月 3 日

③ 市が定める特別整理休館日（ただし蔵書点検期間及び図書整理日を除く。）

６．開館時間

次のとおりとする。ただし、特別整理休館日においてはこの限りではない。

(1) 中央館

① 火曜日から金曜日　9:00～19:00

② 土曜日、日曜日、祝休日　9:00～18:00

(2) 山中館

月曜日から木曜日、土曜日、日曜日、祝休日　9:00～18:00

７．業務の執行体制

(1) スタッフの配置

受託者は、本業務を円滑に遂行できる人員を配置するものとし、時間帯、業務量の繁閑に応じて増減してもよい。繁忙時には人員を増員するなど適宜対処すること。また、業務の履行中は名札とともにスタッフであることを明示する服装を統一して着用すること。

(2) 業務責任者の配置

本業務を円滑に遂行するため、専任の業務責任者を常勤で配置し、次の職務を行わせること。なお、業務責任者の氏名等は、事前に市に届け出ることとし、変更がある場合には変更予定日と後任の業務責任者等を事前に市に通知すること。

① 業務責任者の職務

・本業務全体の管理監督

・市との連絡調整、月一回以上の定例協議、業務報告書等の提出・報告

・業務計画や窓口の混雑状況に応じたスタッフの人員配置

・スタッフに対する作業指揮、監督、指導、教育

② 業務責任者の代理

受託者は、業務責任者が不在の場合に備え、その職務を代理する副業務責任者又はその代理者を、中央館及び山中館ともに 1 名以上選任し、市との窓口担当者を明確にすること。なお、氏名等は事前に市に届け出ること。

(3) スタッフの選任

・受託者は、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、図書館が社会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

を乱さない者を選任すること。

・司書又は司書補有資格者を概ね 4 割以上確保すること。

(4) 配置体制

・受託者は本業務を開始する前に、速やかにスタッフ（業務責任者及び副業務責任者を含む）の氏名、資格の有無を記載した書類を市に提出すること。また、変更があった場合は、その旨を速やかに届け出ること。

・勤務予定表（配置するスタッフ、配置時間、配置場所等を記載したもの）は、前月末日までに市に提出すること。勤務予定のスタッフが勤務できない時は代理のスタッフを充てるなど、業務に支障がないようにすること。

(5) スタッフの変更

市は勤務状況不良その他の事由によりスタッフ（業務責任者及び副業務責任者を含む）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．スタッフの研修等

(1) 業務に必要な研修を受託者の責任において実施すること。業務の履行状況により市が実施を指示したときはこれに従うこと。

(2) 受託者が実施する研修については、事前研修として図書館スタッフとして働く心構えや実務に即した基本的な接遇マナー、危機管理、個人情報保護等についての研修を必須とすること。

(3) 研修は年に 1 回以上実施し、スタッフのスキルアップを図ること。

(4) 本業務を開始する前に、市へ研修計画等を報告し、研修終了後は速やかに実施報告すること。報告書の様式は問わない。

(5) 研修に要する一切の費用は受託者の負担とする。

９．再委託等の禁止

受託者は、本業務の全部を第三者に委託してはならない。ただし、本業務の履行のため、業務の一部を第三者に委託することについて合理的理由があり、あらかじめ書面により市の承認を得た場合はこの限りではない。

10. 業務に必要な備品等

本業務の実施に必要な図書館システム機器、ブックトラック、電話機、プリンター、オフィス什器、ロッカー等については、市が所有するものを市職員と共用する。なお、受託者の事務管理用に必要なパソコン等の機器については受託者の負担とする。その他物品の貸与の扱いについては、市と受託者で協議のうえ定める。

11. 費用負担

(1) 市の負担

① 電気、ガス、水道等の光熱水費

② 電話料金

③ 図書館システムの端末、プリンター、ネットワーク機器に係る経費

④ 貸出券、利用案内及び各種申請書並びにイベント案内チラシ等の印刷費

⑤ 複写サービスに係る機器及び用紙の経費、広報や展示に係る消耗品経費

⑥ 簡易修理に係る経費

⑦ 図書延滞督促、相互貸借に係る経費

(2) 受託者の負担

① 契約に係る各種報告用紙等の消耗品及び事務用品、スタッフの名札、制服、本社等への通信費などの事務費、マニュアル作成経費等を含むスタッフの研修に要する経費

② 受託者の事務管理に要する経費

③ 受託者の判断で導入した器具等に係る経費

④ 施設、設備、備品の修繕費（受託者の責めに帰すべき事由で破損等が生じた場合）

(3) 上記(1)及び(2)の取り扱いや、その他の費用負担に疑義が生じた場合は、両者協議のうえ決定する。

12. 業務計画書及び業務報告書の提出

(1) 業務計画書

受託者は、市と協議のうえ、会計年度開始前までに年間業務計画書を、毎月25日までに翌月の月間業務計画書を市に提出すること。

(2) 業務報告書

受託者は、業務の実施状況について、毎日の業務開始前に、前日の業務報告書（日報）を図書館に提出すること。また、受託者は、毎月10日頃までに、前月の業務完了報告書（月報）を、会計年度終了後30日以内に業務報告書（年報）をそれぞれ作成し、市に提出すること。

(3) 定例協議の開催

円滑に図書館業務を行うため、業務責任者は毎月中旬頃までに市との定例協議の場を設けること。受託者は定例協議の場において、前月の業務報告書（月報）を基に市と話し合うものとし、話し合った内容については速やかに対応すること。

13. 委託料の支払い

本業務に要した費用は、四半期払いとする。委託者は、受託者からの支払請求書

により請求のあった日から３０日以内に受託者へ支払うこととする。

14. 業務マニュアル等の整備

本業務の円滑な実施にあたり、各業務につき必要な事項や様式などを整理した業務マニュアル等を作成し、契約開始時、業務マニュアル等の変更時には速やかに図書館に提出すること。マニュアル等の作成にあたっては、図書館と情報共有を図りながら作成すること。

15. その他受託者が遵守すべき事項

(1) 関係法令等の遵守

受託者及び業務従事者は、下記の関係法令等を遵守すること。

① 労働基準法その他労働関係法規
② 図書館法
③ 加賀市立図書館条例等関係例規
④ 加賀市財務規則

(2) 個人情報保護の徹底

図書館利用者の個人情報保護について安全、適正、かつ厳重に取り扱うこと。取り扱う場合は、情報セキュリティの確保及び個人情報の取り扱いに関する特記仕様書を遵守すること。また特に次の点に注意すること。

① 収集の制限（収集目的の明確化と必要な範囲内の収集、適正かつ公正な手段による収集、本人収集の原則、本人に対する利用目的の明示、思想・信条・宗教に関する個人情報及び社会的差別の原因となる恐れがある個人情報収集の原則禁止）
② 利用及び提供の制限（収集目的以外の利用及び提供の原則禁止、提供先に対して個人情報の取扱いについて必要な措置を講ずることを求める等の義務）
③ 適切な管理（正確かつ最新の状態に保持する努力義務、漏洩、滅失および毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じる義務）

(3) 秘密の保持及び資料等転用の禁止等

業務を通じて知りえたその他の情報の取扱いについても、市の諸規定、著作権法等の関係諸規定を遵守するなど、秘密の保持及び資料等転用の禁止の徹底を図ること。業務関係のデータは館外に持ち出さないこと。本契約の解除及び期間満了後においても同様とする。

(4) 合理的配慮の提供等

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 6 月成立、平成 28 年 4 月施行）等に基づき、障がいのある利用者から何らかの配慮を求める意志の表明があった場合には、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を

行うこと。

(5) 危機安全管理への適切かつ迅速な対応

利用者の安心、安全を確保するため、受託者は事件・事故発生時において事案処理の適切かつ迅速な対応及び図書館に従事する市職員又は警察・消防当関係機関への早急な連絡報告、事後検証等に万全を期すこと。また、受託者はスタッフ（業務責任者及び副業務責任者を含む）を市等が実施する消防訓練、救命講習や危機安全管理研修等に可能な限り参加させること。なお、災害等により図書館が臨時休館となった場合の勤務については、市と協議のうえ決定するものとする。

(6) 図書館資料の適切な取扱い

受託者は、図書館資料の取扱いに十分注意のうえ、汚れ、破損、紛失等のないように万全を期すること。万が一、受託者の責めに基づく理由（通常の取扱いによる汚破損を除く）により、図書館資料に汚破損、紛失等が生じた場合には、受託者はその損害を補填するものとする。

(7) 図書館システム等のデータの取扱い

図書館システム等に接続されているシステムデータの業務目的以外の利用及び閲覧を禁止する。違反した事実が確認された場合には、受託者の責任を問う場合がある。

(8) 第三者に対する賠償

受託者が本業務を行うにあたり、第三者に及ぼした損害について、当該第三者に損害の賠償を行わなければならないときは、受託者がその賠償額を負担しなければならない。

(9) 契約の解除

受託者が果たすべき責務を誠実に履行しない場合、または受託者の責めに帰する理由により、受託者が本業務を適切に遂行できないと市が判断したときは、委託契約期間にかかわらず、本契約を解除することがある。この場合、受託者に損害賠償を請求することがある。

(10) スタッフの駐車場

図書館に隣接する駐車場は利用者用であるため、スタッフ（業務責任者及び副業務責任者を含む）が自家用車で通勤する場合は使用しないこと。

(11) 引継ぎの実施

受託者は本業務を開始する概ね2 か月前から市との業務の引継ぎ等を行うものとする。また、受託者は委託期間が満了する場合又は契約を解除された場合には、委託期間満了日もしくは契約解除予定日の原則1か月前までに次の業務履行者に対し円滑な業務の履行ができるよう、互いに協力して引継ぎを行うこと。業務に使用する設備・機器の使用方法や、加賀市立図書館の特性・利用者対応に係る運営上の注意点等、別紙 業務一覧に示す各業務の実施に必要な情報

について、現場での実施指導及び文書による引継ぎを行うものとする。引継ぎに係る費用は受託者の負担とする。

(12) 本仕様書及び別紙

業務一覧に記載のない事項又は市と受託者のどちらが処理することになるか疑義が生じた事項については、市と受託者で協議のうえ決定するものとする。