

伊勢原市立図書館貸出業務等運営事業業務委託仕様書

伊勢原市立図書館貸出業務等運営事業業務委託についての仕様は、次のとおりとする。

1 目的

伊勢原市立図書館業務の一部を民間事業者へ委託することにより、柔軟で効率的な図書館運営を行い、図書館資料や利用者サービスを充実させることにより、市民サービスの向上を図ることを目的とする。

2 受注者は次の条件を満たすこと。

- (1) 図書館バックヤード業務の知識・経験、履行実績があること。
- (2) 図書館サービスの向上を図るため、委託業務従事者には司書資格並びに公共図書館での業務に必要な知識及び技能を有し専門的なサービスを提供できる人材を確保すること。
- (3) 従事者には、公共図書館業務3年以上の実務経験者の割合を5割以上保つこと。
- (4) 他の公共施設等との連携業務を理解し、常時円滑に公共図書館業務を遂行できること。
- (5) 図書館業務に十分な人員の確保・配置ができること。
- (6) 図書館業務に関連した研修（接遇全般、レファレンス、クレーム対応、資料保存・整理、郷土史、児童サービス、ヤングアダルトサービス等）を定期的に委託業務従事者に実施し、能力維持・向上を行うこと。
- (7) 現場責任者及び現場副責任者は、9の「現場責任者及び現場副責任者」に該当し、委託業務従事者の監督及び業務調整を適切に行い、発注者との円滑な調整や報告等ができる人材を置くこと。

3 施設概要

- | | |
|---------------|--|
| (1) 所在地 | 伊勢原市田中76番地 |
| (2) 延べ床面積 | 5,360.45㎡(子ども科学館との共用部分2,275.48㎡を含む) |
| (3) 階数 | 地上2階、地下2階 |
| (4) カウンター | 4種類(一般カウンター、レファレンスカウンター、児童カウンター、AVカウンター) |
| (5) カウンター用端末数 | 各カウンター2台(AVカウンター1台) 合計7台 |
| (6) その他 | AVホール等 |

4 委託期間

令和9年4月1日～令和12年3月31日(36か月)

【地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約】

5 開館日・業務日等

開館日、業務日等は次のとおりとする。なお、市の判断、必要に応じて開館日数や業務日数等の

増減はあるものとする。

- ・館内整理日 原則毎月第1水曜日
- ・蔵書点検日 9月と3月(図書館・子ども科学館が別に定める4日間)

※業務を要しない日は、原則毎週月曜日(祝日を除く)、祝日(昭和の日を除く)の翌日(ただし、休日の翌日及びこれに連続する日が土曜日、日曜日、月曜日又は休日であるときは、それらの日以外の直後の日)、及び年末年始(12月29日～1月3日)

※定期的な業務日及び業務を要しない日について変更がある場合には、受注者と発注者が協議の上、調整を行うこと。

曜 日 等	開館時間
火曜日～金曜日(下欄を除く)	9時～19時
土曜日、日曜日、祝休日、館内整理日、蔵書点検日	9時～17時

	年間開館予定日数	年間業務予定日数
令和9年度	285日	303日
令和10年度	284日	302日
令和11年度	285日	303日

6 業務委託料の支払い方法

毎月支払い(年12回均等払い)

7 委託業務従事者の配置

委託業務従事者(以下、「従事者」という)の配置は、次のとおりとする。

(1) 配置場所

- ア 1階: 一般カウンター、レファレンスカウンター
- イ 2階: 児童カウンター、AVカウンター
- ウ 業務を要する館内全般(事務室、配架・整理作業場所、整理作業室等)
- エ 業務を要する館外(市窓口センター等への図書の回収、配達、配送等)

(2) 従事者の配置等について

- ア 受注者は、業務を円滑に遂行できる従事者及び人数を確保し、各カウンター業務は、常時利用者が3名以上待たされることのない対応が実施できるだけの従事者数を確保・配置することを原則とし、窓口等の利用者対応の円滑化を図ること。
- イ 常に書架の整理整頓を行うに十分な数の従事者を配置すること。
- ウ 休館翌日や土・日・祝日など又、学校等の長期休暇期間中などの繁忙期、蔵書点検等の作業時には従事者数の増員を行い、業務に支障のない措置を講ずること。
- エ 受注者は、配置する従事者に当館のサービス、各カウンターの特色や業務内容をよく理解し、

市民・利用者に対して十分なサービスの提供や対応ができるようにすること。

オ 受注者は従事者に一般、児童、ヤングアダルト、郷土・行政、ＡＶ等各資料の特色を理解させ、開架・閉架の配架・配列・前面整頓を心掛けること。

カ レファレンスカウンターでは、利用者対応の総合的な機能を充実させ、特にレファレンスやクレーム等に適切な対応ができる専任的な従事者を配置すること。

キ 児童カウンターには、当館の児童図書及びヤングアダルト図書をよく理解し、幅広い年齢層からの資料等に対する相談等に適切に対応できる従事者を配置すること。特に子どもへの案内には、相手が理解できるよう対応すること。

ク ＡＶカウンターでは、貸出機器等の仕様等をよく理解し、利用者に使用に関する説明ができる従事者を配置すること。

ケ 窓口等で受ける市民や利用者からの要望の中で、利用者のサービス向上につながる内容は、委託業務範囲内で調整や変更して対応できることは積極的に行うこと。ただし、図書館の運営方針等に関わることや多方面に関連のある内容については、実施前に市と必ず協議し、変更内容・理由、新しい対応等については書面にて提出すること。

コ 従事者については、カウンター業務及び関係図書資料についての専門的な知識やサービス業務についての造詣を深め、図書館サービスの充実を目指すこと。

サ 従事者の配置や体制等について、毎月、前月の２５日までに発注者に提出すること。変更があった場合には、速やかに報告すること。

8 委託業務の範囲

委託業務の範囲は、原則、図書館・子ども科学館の館内と、市内駅窓口や伊勢原駅予約本貸出ロッカー、公民館等への本の配送・回収等とする。電話や郵送、インターネット等による業務も含む。委託業務時間については当館の委託業務内容を円滑に遂行し、利用者サービスに対応できる範囲とする。その他、疑義がある場合には市と協議する。

(1) 開館準備・閉館整理業務

ア 業務用及び利用者用端末機等の起動・停止及び確認処理（入館者カウンター・留守電・放送設備等を含む）

イ 新聞整理（配達された新聞の受取り、チェック、装備処理、配架、保存等）

ウ 案内表示等（日付、デートスリップ、掲示物等）の確認、整理

エ 資料の返却処理（「資料」とは、図書及び新聞、雑誌、紙芝居、カセットテープ、ＣＤ、ビデオ、ＤＶＤ等の図書館資料及びそれらの付録等を指す）

オ 資料等の配架・配列・整理整頓

カ 簡易清掃・整理整頓等（業務物品、利用者用筆記具、印刷物等の補充を含む）

キ 業務用及び利用者用端末機、視聴覚機器、扇風機、ストーブ等の運転機器の管理や整理

ク ２階おはなしのへやカーテンの開閉

ケ 休館日に係るブックポスト設置業務（マットレス敷設等のブックポスト準備及び片づけ）

コ 情報コーナー側出入口の開施錠（２箇所）

サ 館内フロア照明の点灯

(2) 窓口（カウンター）及び館内業務

ア 図書館資料の貸出・返却業務

イ 予約・リクエスト受付業務

ウ 図書館利用者登録業務（いせはら電子図書館を含む）

エ レファレンス業務（所蔵照会や利用案内を含む。電話、郵送等での対応を含む。個人、団体、学校、役所等を含む）

オ 書庫出納業務

カ 寄贈資料の窓口受付業務

キ 事故図書、弁償資料等の対応業務（返却トラブル、他図書館・他機関資料を含む）

ク コピーサービス業務（審査・説明等、コピー枚数確認書の作成、交付。コピーサービスに係る収納事務。相互貸借資料等を含む。）

ケ 東海大学図書館学外利用申請受付

コ 拾得物対応業務（館内アナウンスを含む）

サ インターネットコーナー、外部データベースサービスコーナー、OPAC、パソコンコーナー等利用者及び利用機器対応業務（機器の再起動、障害等への対応を含む）

シ 窓口及び電話による市民や利用者等からの意見・相談・問合せ・クレーム等への適切な対応及び発注者への報告

ス 緊急時の対応（利用者の避難経路の確保、誘導、発注者への適切な報告等）

(3) 配架・配列業務

返却ワゴン及び書架における、資料等の配架・配列、整理（資料の書架移動を含む）

(4) 資料整理業務

ア 資料（付属品等及びリストによる資料含む）の受入業務（データ作成・入力・装備等）

イ 資料の製本に係る準備、検品（逐次刊行物、郷土資料の準備を含む）

ウ 資料の除籍準備・廃棄作業（リサイクル資料の整理等を含み、除籍の選書を除く）

エ 図書MARCデータ、典拠ファイル等のダウンロード作業（更新作業や窓口、バックヤード等の作業等を含む）

オ 受入資料の検品・突合業務

カ 不明、現物無資料等の搜索業務

キ 修理・発注・検品中の資料の棚の整理業務

ク 発注業務（発注データの作成等）

ケ 曝書業務（蔵書点検処理、資料整理、書架移動等。業務内容の発注者への提案を含む）

コ 受注者は情報が古く、利用がない資料等について定期的に発注者に報告すること。

サ 受注者は、当館資料の欠本、欠号について速やかに発注者に報告すること。

シ 受注者は、汚破損資料について速やかに発注者に報告すること。ただし、軽微な汚破損資料

についてはその限りではなく、館内で修理すること。

ス 受注者は、図書館資料のデータ不備について速やかに発注者に報告すること。ただし、データ統合や軽微な不備についてはその限りではなく、館内で修正すること。

(5) 予約・リクエスト業務

- ア 予約資料の集本、割当。
- イ 予約割当者への連絡（電話・ハガキ・FAX）
- ウ 予約（リクエスト）カード及びデータの整理（終了カードを含む）
- エ 相互貸借業務（国会図書館及び県外図書館との貸借を含む。弁償資料の交渉等を含む）
- オ 選書のためのリクエストカードの準備及びリストの作成、整理
- カ 督促業務（定期督促、予約督促等。窓口、郵送、電話等での対応。相談受付を含む）
- キ 郵送貸出に係る発送準備、返却処理

(6) 図書館事業業務

- ア 定例特集書架の設置業務
- イ 児童図書室の装飾（おはなしのへや壁面、書架等）
- ウ おやくだち文庫の管理
- エ 受注者は、移動教室や司書実習、市民、団体等を対象とした図書館業務体験について、発注者に協力すること。
- オ 受注者は、図書館主催事業の受付、会場設営について、発注者に協力すること。

(7) その他の業務

- ア 年次統計の抽出及び、年次統計に係る基礎統計の作成
- イ 本館ブックポスト及び窓口センター等、本館以外へ返却された資料の回収・返却・整理
- ウ 伊勢原駅自由通路付近に設置された予約本貸出ロッカーへの予約資料の納品・回収
- エ 印刷業務（図書館業務に係わる印刷、印刷物の補充、管理等）
- オ ホームページ、OPACへの記事の掲載、訂正、修正処理（企画、原稿は含まない）
- カ 図書館にかかってきた電話の受付及び図書館委託業務に係る電話対応業務
- キ 学習室利用受付業務
- ク カウンターや書架における利用の案内・表示の掲出。ただし、館の運営等に関わる内容等は発注者と事前調整すること。
- ケ 受注者は、業務場所等の設備・環境の不具合発見及び施設利用者の安全・衛生等に係る事案については、速やかに発注者に報告すること。ただし、緊急の場合は、当施設の施設維持管理業者に適切に連絡すること。
- コ 受注者は、図書館システム障害について、速やかに発注者に報告すること。ただし、緊急の場合は、当該システム管理業者に適切に連絡すること。

9 現場責任者及び現場副責任者

- (1) 受注者は、現場責任者及び現場副責任者（以下、「現場責任者等」という）を定めること。
- (2) 受注者は、委託業務履行にあたり、指揮監督する現場責任者を1名配置して、次の任務にあたらせるものとする。ただし、現場責任者が休みの場合等には、代わりの現場副責任者を置き、発注者へ報告すると共に、次の任務にあたらせること。
 - ア 従事者に対する指揮監督及び労務・業務管理
 - イ 委託業務に関する発注者への業務連絡及び調整
- (3) 現場責任者は、10の「委託業務従事者」の基準を満たし、図書館司書資格を有し3年以上の窓口を含む公共図書館業務の実務経験を有すること。
- (4) 現場責任者は、図書館全般の業務に精通し、当館の運用やサービスをよく理解して業務にあたること。
- (5) 現場副責任者は、10の「委託業務従事者」の基準を満たし、図書館司書資格を有し、窓口を含む公共図書館業務の実務経験を有すること。
- (6) 現場責任者等は、従事者の指導者として図書館業務及びサービス理念を把握し、より良い図書館サービスの提供に努めること。
- (7) 現場責任者等は、仕様書に基づく事項の受任を行い、他の従事者を研修、指導して当館の業務にあたらせること。
- (8) 現場責任者等は、クレーム対応能力を有し、クレーム者への説明、対応を丁寧かつ十分に行うこと。また、発注者への報告時には、現場責任者等と共に必ず直接対応した従事者が立ち合うこと。その際、現場責任者等は従事者からの状況報告及び判断、対応を事前に行い、内容と結果を発注者へ書面にて報告すること。
- (9) 現場責任者等は、正規社員又はそれに準ずる者をあてること。
- (10) 現場責任者等は非常時等に対応ができる人数で館内に常駐すること。

10 委託業務従事者

- (1) 受注者は、業務を迅速かつ的確に履行し、当該施設の風紀・業務規律を乱さず、かつ心身共に健康である者を従業者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、一般常識並びに図書館業務の知識を備え、親切で丁寧な接遇のできる者を従事者に選任すること。
- (3) 受注者は、従事者の身分を明確にするため、業務に適した服装及び名札等を着用させること。
- (4) 受注者及び従事者は、図書館利用者の個人情報の保護等について、「伊勢原市個人情報の保護に関する法律施行条例」（令和4年条例第22号）、同施行細則（令和5年規則第9号）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じること。
- (5) 受注者は、図書館電算システムやインターネットによる業務を多用するので、その運用に支障

の無い従事者を配置すること。

- (6) レファレンス業務・児童奉仕業務の従事者は、それぞれの奉仕内容の特性に合った利用者サービスの実施に努めること。
- (7) 雇用については、当館勤務経験者又は市内居住者を優先して採用し、運営全体について安定した人員体制、業務体制を維持すること。特に円滑な業務の遂行のために当館で3年以上の勤務経験を3分の1以上採用すること。
- (8) 従事者は、直接雇用し、子会社、別会社からの派遣は認めないものとする。
- (9) 発注者は、業務履行にあたる従事者の選任が不相当と認めた場合、受注者に従事者の変更や従事者数の是正措置を求めることができる。また、受注者は発注者の要求があった場合には、誠意を持って対応すること。
- (10) 受注者及び従事者は、職務上知り得た情報等を他に漏らしてはならない。その職を退いた後もまた同様とする。
- (11) 受注者及び従事者は、業務遂行等で、図書館が提供した資料等を図書館の許可なしに履行場所以外に持ち出したり、複写してはならない。
- (12) 受注者及び従事者は、発注者の指示に従い、伊勢原市情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。

1 1 委託業務従業者の研修

- (1) 受注者は、当館の図書館運営を円滑、適正に行うため、委託業務の開始はスムーズに行えるようにすること。図書館業務に必要な研修を従業員へ十分に行い、また、定期的に図書館関連の業務研修を計画的に行って、必要な情報や事項の共有化に努め、偏りのない利用者サービスを図ること。また、その年間計画と受講内容の報告を発注者へ提出すること。
- (2) 受注者は、独自で行う研修の他に、神奈川県図書館協会等が図書館員に対して実施している実務関係の研修へ従事者を積極的に参加させ、常に近隣市町村の図書館動向や図書館サービスへの関心を持ち、図書館業務の向上を図ること。
- (3) 受注者は、発注者が研修の実施を示した場合は、双方協議のうえ実施すること。
- (4) 研修等に要する費用は、受注者の負担とする。

1 2 損害賠償

受注者に非が認められる場合に生じた損害賠償については、速やかに発注者へ報告すると共に受注者の責任において対処すること。

1 3 防災訓練等について

- (1) 受注者は、図書館で実施する防災訓練に従事者を参加させ、常に危機管理に対する意識を保ち、災害、事故発生時は適切かつ迅速な行動をとり、利用者の安全確保に努めること。

- (2) 受注者は、本仕様における各業務場所において、業務受託開始後、できるだけ早い時期に、従事者全員に対して、防災についての適切な教育、非常時の避難経路、避難方法、利用者の避難誘導等について説明、研修や訓練等を独自に行い、その報告を発注者にも行うこと。
- (3) 爆破予告等、非常時の対応については発注者からの情報や説明に基づいて、必要な情報を共有しながら、業務範囲内の見回り、確認を行い報告し、協力を行うこと。
- (4) 受注者は、伊勢原市の危機管理マニュアル等に基づいて、業務場所における独自の非常時及び災害時等の防犯・防災対策マニュアルを速やかに作成し、その内容をもとに従事者に周知・指導を徹底すること。また、作成したマニュアルは発注者にも提出し、その内容に変更が生じた場合には、更新したものを速やかに提出すること。

1 4 労働基準法等の責任

受注者は、委託業務従事者に対して雇用者として労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、最低賃金法その他法令上全ての責任を負って管理し、発注者に対し責任を及ぼすことのないようにすること。

1 5 個人情報の保護について

受注者及び委託業務従事者は、「伊勢原市個人情報の保護に関する法律施行条例」（令和4年条例第22号）、同施行細則（令和5年規則第9号）の本旨に従い、職務上知り得た個人情報を他に漏らしたり、許可なく業務遂行以外の目的に使用してはならない。本契約終了後またはその業務を辞した以降も同様とする。

1 6 業務報告

- (1) 受注者は、業務日報（別紙1）、月報（別紙2）を作成し、業務終了後速やかに業務の履行状況を発注者に提出し、確認を受けること。日報の報告については、特記すべき利用者対応等を記載すること。また、日報、月報以外に、発注者は必要に応じて、委託業務の履行状況等について、受注者に報告等を求めることができるものとする。
- (2) 業務上、報告の仕様等に改善が必要とされる場合は、双方協議のうえ改善に努めるものとする。
- (3) 受注者は、現場責任者、現場副責任者、及び従事者の住所、氏名、履歴等を記載した名簿を提出すること。異動が生じた場合には速やかに更新した名簿を提出すること。また、異動については原則1月前までに市へ報告すること。
- (4) 受注者は館内及びその周辺に異常や事故があるときは、速やかに発注者へ報告を行うと共に適切な対応・処理を行うこと。
- (5) 受注者は、発注者と協議事項の確認・調整を月1回定例会にて行い、協議事項の記録を発注者へ速やかに提出すること。ただし、必要な場合には、月1回の限りではない。
- (6) 月報、日報以外の受注者からの報告や疑義（相談・調整等を含む）は書面にて提出すること。

- (7) 発注者への報告等には、虚偽や隠蔽などは一切行わないこと。

17 現存物品の使用について

- (1) 物品（備品、機器等）については、現に発注者が所有し、図書館に配備し許可した使用可能なものを現状のまま、委託業務に係る範囲内で使用できるものとする。
- (2) 業務従事者が行う図書館電算システム（業務用インターネットを含む）の端末操作は、図書館業務に限るものとし、その範囲外での使用は認められない。また、これらのシステムに関し記録媒体の持ち込みや使用はできないものとする。
- (3) 業務委託期間中に当館の電算システムやその他機器の仕様や操作手順が変更になった場合には、委託従事者が業務に支障のないよう積極的に把握、研修し、対応すること。その際、従来の業務マニュアルを変更する場合には、変更後のマニュアルを速やかに発注者へ提出すること。

18 費用負担

- (1) 業務履行に必要な光熱水費、電話使用料については、発注者の負担とするが、受注者は常にその節減に努めなければならない。
- (2) 業務の範囲であっても、受注者のみを使用することを目的とする消耗品や備品等は、受注者の負担とする。
- (3) 本契約に係る印紙は、受注者の負担とする。

19 委託料の支払い

委託料は、月払いとし、受注者は毎月の業務履行後、業務月報を提出するものとし、発注者は完了検査後、請求に基づき支払いを行う。

20 再委託の禁止

受注者は、本業務について、業務の全部または一部について第三者に委託することはできない。

21 業務引継

- (1) 本委託の受注者は、本仕様書に係る業務の全てにおいてよく理解と認識を持ち、前委託業者から、今後展開する図書館業務を支障なく行えるように誠意を持って引き継ぎを受け、速やかに業務のためのマニュアルを作成し、滞りなく業務を遂行すること。なお、本委託業務マニュアルについては、データ及び紙に印刷して速やかに発注者へ提出すること。
- (2) 契約が完了したとき、または契約を解除されたときは、次期委託業者が当館の図書館業務を支障が無く行えるように、今まで担ってきた業務の全てをマニュアル等によって、誠意をもって速やかに引き継ぐこと。

(3) 次期受注者が未決定の場合には、発注者に引き継ぐものとする。

(4) 上記いずれの場合も、費用は受注者の負担とする。

2.2 その他

本仕様書に定めのない事項、または疑義ある事項については、その都度、協議するものとする。なお一定期間経過しても定まらないときは、発注者が定めるものとする。

【参 考】『令和7年度版 伊勢原の図書館』

図書資料	308,301冊
雑誌資料	11,275冊
AV資料	7,916点
個人登録者数	31,707人
個人年間貸出点数	454,894冊
個人年間貸出者数	102,138人

伊勢原市立図書館資料貸出等業務日報

別紙1

年 月 日()

報告者氏名:

館 長	係 長	担 当

作業・要望等処理状況(特記事項)

- ・ 何時、何処で、誰が、どのような作業、要望等があったのか。
- ・ その処理方法、結果は。

•

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines, typical of primary school handwriting practice paper. The lines are evenly spaced and run across the entire width of the page. There are no margins, text, or other markings present.

添付資料 ☐ 利用統計日報

☐カウンターローテーション表(任意書式)

☐その他

伊勢原市立図書館資料貸出等業務月報（ 年 月）

伊勢原市長 殿

報告者氏名：

開館日数		日（うち延長開館日数 日）	
入館者数		人 館内整理日数 日	
窓口利用者数		人 窓口貸出点数 点	
個人貸出者数(※)		人 パソコン席利用 人	
うちWEB貸出	人	市内在住	人
うち障がい者	人	市外在住	人
個人貸出点数(※)		点 オフィスPC貸出 件	
図書資料合計	冊	WifiPC貸出	件
一般書	冊	持ち込みPC	件
児童書	冊	インターネット利用	件
一般雑誌	冊	うち視聴覚障害者	件
児童雑誌	冊	学習室開放	日
相互貸借資料	冊	学習室利用人数	人
課題図書	冊	カード再発行者数	人
CD	点	臨時カード貸出者数	人
VT	点	復籍者数	人
うちWEB貸出	点	返却点数(※)	点
うち障がい者貸出	点	本館	点
新規利用登録	人	窓口センター	点
市内在住	人	その他	点
広域登録	人	視聴覚ライブラリ利用	件
在勤・在学・その他	人	16ミリ貸出	点
リクエスト受付	件	機材貸出	点
カウンター受付	件	どれだけよんだか手帖交付	冊
電話受付	件	お役立ち文庫提供資料	冊
WEB・モバイル受付(※)	件	閉架出納回数	冊
リクエスト受付	件	地下1階	冊
リクエスト終了	件	地下2階	冊
うち取消	件	新聞/ワークルーム	冊
レファレンス件数	件	データベース利用	件
利用案内	件	法情報	件
所蔵案内	件	国会図書館	件
調査相談	件	官報	件
コピー機利用	件	在庫予約受付	件
コピー枚数	枚	個人	件
図書団体貸出(※)	件	KL	件
貸出冊数	冊	未完了	件
AV資料館内視聴	点	寄贈資料等受入	点
CD	点	資料修理	点
DVD	点	除籍処理	点
利用者数	人	書架移動	点

添付資料 ☐ 利用統計月報(※)☐ 地区別登録者処理数統計☐ その他