

中央図書館カウンター等業務委託仕様書

本仕様書は、尼崎市と受託事業者との間で締結する尼崎市立中央図書館のカウンター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

中央図書館カウンター等業務委託

2 委託期間

委託の期間は、令和6年4月1日から令和7年3月31日までとする。

3 履行場所

(1) カウンター等業務

施設名	所在地	電話番号
中央図書館	尼崎市北城内 27	06-6489-7065

(2) 図書搬送・図書整理業務

施設名	所在地	電話番号	
北図書館*	尼崎市南武庫之荘 3-21-21	06-6438-7322	
図書室	中央北生涯学習プラザ	尼崎市東難波町 2-14-1	06-6482-1750
	中央南生涯学習プラザ	尼崎市西御園町 93-2	06-6413-8171
	小田北生涯学習プラザ	尼崎市潮江 1-11-1-101	06-6495-3181
	大庄南生涯学習プラザ	尼崎市大庄西町 3-6-14	06-6416-0159
	立花北生涯学習プラザ	尼崎市塚口町 3-39-7	06-6422-6741
	武庫東生涯学習プラザ	尼崎市武庫之荘 8-1-1	06-6432-1177
	園田西生涯学習プラザ	尼崎市食満 2-1-1	06-6491-5496
	ユース交流センター	尼崎市若王寺 2-18-1	06-6423-7788
返却ポスト	尼崎市本庁舎*	尼崎市東七松町 1-23-1	06-6481-5244

※1 搬送業務のみ実施

4 支払条件

原則毎月払いとし、適法な請求書を受理した日から30日以内に指定口座に振り込む。ただし、協議により、年1回払い、年2回払い、年4回払い、年6回払いとすることもできるものとする。

5 委託業務内容

委託業務は次のとおりとし、受託者は図書館法、尼崎市立図書館の設置及び管理に関する条例及び同条例施行規則並びにその他関係法令の規定を順守し、良好な接遇で適正かつ円滑に当該業務を遂行しなければならない。詳細については別紙1（中央図書館カウンター等業務委託内容について）のとおり

(1) 奉仕担当に係る業務

図書館窓口奉仕業務（障がい者サービスを含む。）及び図書館資料（図書・雑誌・新聞・視聴覚資料等）の管理業務等

(2) 調査相談担当に係る業務

図書館窓口奉仕業務及び図書館資料（図書・雑誌・新聞・視聴覚資料等）の管理業務等

(3) 開館・閉館準備等業務

(4) 特別整理及び館内整理業務

(5) 図書搬送及び予約本回収等業務（北図書館及び尼崎市本庁舎は図書搬送業務のみ）

6 開館時間及び休館日等

(1) 開館時間

ア 火曜日から土曜日まで

午前9時から午後8時まで

イ 日曜日及び祝日（ただし1月1日は除く）

午前9時から午後5時15分まで

(2) 休館日（館内整理日及び特別整理期間を除く）

ア 月曜日（ただし、この日が祝日に当たるときは翌平日を休館とする）

イ 年末年始（12月29日から1月3日まで）

(3) 館内整理日及び特別整理期間

ア 館内整理日

毎月最終木曜日（7・8・3月を除く。なお、12月においては28日を当該日とする。）

イ 特別整理期間

約2週間程度とする。ただし、業務の都合上変更することがある。

(4) 業務実施時間等

ア カウンター等業務

(ア) 火曜日から土曜日 午前8時30分から午後8時まで

ただし、休館日の直後の平日は午前8時から午後8時まで

(イ) 日曜日及び祝日 午前8時30分から午後5時15分まで

イ 図書搬送及び図書整理業務

・火曜日から土曜日（祝日を除く） 午前7時から午後3時まで

ウ 館内整理及び特別整理業務

・(3)ア及びイで定める日 午前9時から午後5時まで

(5) 開館日数等

別紙2（尼崎市立中央図書館開館日数等整整理表）のとおり

7 委託業務の執行体制

(1) 業務従事者の設置

受託者は、委託業務が円滑に遂行できる必要な人員を常時配置すること。

(2) 業務責任者等の配置

受託者は、受託業務を円滑に遂行するため、専任の業務責任者を中央図書館に常時配置し、次の職務を行わせること。また、業務責任者が不在の場合に備え、その職務を代理する業務副責任者を配置すること。なお、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、変更日と後任の業務責任者等の氏名等を事前に市に届け出ること。

(3) 業務責任者の職務

- ア 市との連絡調整、業務報告書及び業務日報の提出
- イ 業務計画や窓口の混雑状況に応じた業務従業員の人員配置
- ウ 業務従事者に対する作業指導、監督
- エ 業務従事者に対する指導、教育

(4) 総括管理者の配置

受託者は、中央図書館に総括管理者を置き、市と受託者及び中央図書館の業務責任者との連絡調整の任務に当たらせること。

8 業務従事者の教育訓練（研修）等

- (1) 業務従事者には本業務に適した一般常識を兼ね備え、基本的なビジネスマナーを有した人材を登用すること。
- (2) 受託業務を開始するに当たり、受託者は自己の責任において受託業務に関する教育訓練を実施し、業務開始後も必要に応じて実施すること。また、業務従事者が新たに業務に従事する場合も同様とする。
- (3) 教育訓練（研修）カリキュラム等を契約締結後速やかに市に報告すること。なお、報告書の様式については、協議のうえ定める。

9 経費の負担区分

- (1) 業務従事者のロッカー等については、現に市が所有している使用可能な物を受託期間中において無償で提供する。
- (2) 本件業務遂行に必要な館内での光熱水費及び通信費は、市の負担とするが、使用にあたっては、常にその節減に努めなければならない。
- (3) 上記「5 業務委託内容」を行うにあたり、必要な次の経費については受託者の負担とする。

- ア 窓口業務で用いるボールペン等の筆記用具及びのり等の接着剤等
 - イ 業務で用いるファイル及びこれらを収納するファイルボックス等
 - ウ 図書搬送に必要な車両と運行に係る保険や燃料、その他消耗品等
- ただし、受託期間中において中央図書館の車庫を無償で提供する。

10 業務報告等

(1) 業務従事者名簿の提出

施設の保安全管理等のため、業務従事者名簿を受託業務の開始前及び異動のあった場合において速やかに提出すること。

(2) 業務報告書の提出

当該月の業務内容を市と事前に協議し、毎月業務完了後、速やかに業務報告書を提出すること。

(3) 業務日報の提出

毎日の業務完了後、業務日報に必要事項を記入し、市に提出するものとする。項目・様式等については、協議のうえ定める。

(4) 業務の改善

市が受託者に、本業務の実施に関する調査及び報告を求めたときは、速やかにこれに応じ、結果等を市に報告し、問題がある場合については改善すること。

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。

11 受託者の責務

本業務の遂行にあたり、市と緊密に連絡を取りながら、良質な市民サービスを継続して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受託業務を円滑に処理するよう、万全を期すること。

(1) 信用失墜行為の禁止

市の信用を失墜するような行為をしないこと。

(2) 業務の適正処理

業務従事者等の身だしなみ、言葉遣いは、利用者に不快感を与えないように十分注意すること。

(3) 個人情報の保護

受託者は、財団法人日本情報処理開発協会が付与するプライバシーマークの使用が認定されている者又は本年度中に認定される者、若しくは ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）適合性評価制度における認証を受けている者又は本年度中に認証を受ける者であって、個人情報の取扱いにあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）等の規定及び別記個人情報取扱特記事項並びに別記データ取扱特記事項に則り最大限の注意を払わなければならない。なお、受託者は、プライバ

シーマークの付与認定又は ISMS 適合性評価制度の認証を受けている事を証する書類（認定書の写し等）を市に提出しなければならない。

(4) 関係書類の取扱い

業務に関する仕様書、市が提供する資料等の関係書類を市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。

(5) 災害時及び緊急時の対応

災害発生時には、市と共同して、利用者の避難・誘導等を行うこと。

また、急病人等が発生した場合は、市と共同して適切に対応すること。

(6) 車両事故の対策と対応

図書搬送業務においては、法令を遵守し、事故の防止に万全を期すこと。搬送車両による事故等が生じた場合は、受託者の責任において適切な対応を取るとともに、直ちに市に連絡し、書面にて報告しなければならない。

(7) 損害賠償責任

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。

また、業務遂行に際し、損害を受けた場合は、市の責に帰する場合を除き、市は賠償責任を負わない。

12 業務上知り得た情報の秘密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等を第三者に漏らしてはならない。また、個人情報等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。個人情報の複写・複製についても同様に禁止する。これらのことは契約期間満了後も、また同様とする。

13 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、または、疑義のある事項については、市立図書館と受託者との協議のうえ決定するものとする。

14 連絡先

(1) 担当課 教育委員会事務局社会教育部中央図書館

(2) 担当者 豊田

(3) 電話番号 06-6489-7065

以上

(参考)

業務を処理する目安となる体制

◎中央図書館カウンター業務等

○カウンター等業務（2階）

曜日	時間	人数
火曜日から土曜日（祝日を除く）	9：00～17：00	5人
	17：00～20：00	3人
火曜日（祝日を除く）	9：00～18：00	1人加配
土曜日（祝日を除く）	12：00～18：00	1人加配
日曜日及び祝日	9：00～12：00	6人
	12：00～17：15	6人

○カウンター等業務（3階）

曜日	時間	人数
火曜日から土曜日（祝日を除く）	9：00～19：30	1人
日曜日及び祝日	9：00～17：15	1人

○館内整理及び特別整理業務

館内整理日及び特別整理期間 9：00～17：00 4人

○開館準備業務（館内整理日及び特別整理期間を除く。）

曜日	時間	人数
水曜日から日曜日及び祝日	8：30～9：00	2人
火曜日及び月曜日を開館する週の水曜日	8：00～9：00	2人

◎市内図書館施設への図書搬送業務及び予約本の抜き取り等の図書整理業務（北図書館、尼崎市本庁舎は図書搬送業務のみ）

曜日	時間	人数
火曜日から土曜日（日曜日と祝日を除く）	7：00～15：00	2人
木曜日	7：00～15：00	1人加配

中央図書館カウンター業務等委託業務内容について

1 奉仕担当に係る業務

(1) 資料管理

業務項目	業務内容
(1) 配架	<ul style="list-style-type: none"> ○ 返却処理の終わった資料、新着雑誌、その他必要な資料を請求記号により、所定の書架に配置する。その際、精密配架に心がける。 ○ 配架資料のうち、汚破損資料はコメントを付して、所定の場所に置く。
(2) 雑誌・新聞等の整理	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新聞（朝・夕刊とも）を所定の新聞架に所定の方法で配架する。 ○ 一定期間を過ぎた雑誌を閉架書庫へ収納または廃棄処分する。
(3) 書架整理	<ul style="list-style-type: none"> ○ 書架上の資料を請求記号等、あらかじめ決められた方法で正確に並べるとともに、資料を見やすく探しやすいように整理・整頓する。 ○ 開架書架については、毎日行う。 ○ 閉架書庫の書庫整理の頻度については、あらかじめ定められた頻度で行う。
(4) 閉架書庫入れ	<ul style="list-style-type: none"> ○ 返却された書庫資料、市によって除架された開架資料、移管本等を閉架書庫に収納する。その際、精密配架に心がける。
(5) 阪神地区公共図書館相互協力業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ 他館からの申し込み依頼に基づいて資料を集め、貸出中等の本には予約入力を行う。 ○ 他館に貸出・返却する本を整理、梱包する。 ○ 他館から貸出・返却されてきた本を確認し、貸出本は貸出できる状態にし、返却本は返却処理する。
(6) 雑誌装備	<ul style="list-style-type: none"> ○ 購入雑誌、寄贈雑誌を台帳に記載後、バーコードラベル等を貼付し、蔵書印を押印、所定の方法でフィルムコーティングを行う。 ○ データ入力を行うとともに、別冊等の特別な入力が必要な号については、市に引き継ぐ。 ○ 新しい雑誌は、最新号のカバーをかけて差し替えをするとともに、バックナンバーは、適宜、書庫に入れる。 ○ 付録等を適切な方法で装備する。判断を要する場合は、コメントを付して所定の場所に置く。
(7) 簡易な修理、補修	<ul style="list-style-type: none"> ○ あらかじめ市がコメントを付した汚破損資料の簡易な修理、補修を行う。
(8) 新着資料の処理	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新着図書リスト(視聴覚資料リスト含む)を製本し、所定の場所に置く。また、不要になった古いリストを処分する。 ○ 指定された寄贈資料及び別注本を、所定の方法でフィルムコーティング等により装備する。 ○ 指定された寄贈資料及び別注本のデータ入力を行う。 ○ 新着資料に蔵書印を押印する。 ○ 付録等を入れる封筒の作成及び付録等のデータ入力を行う。
(9) 印刷物に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ あらかじめ市が指定した帳票等の印刷・裁断・折込・発送等を行う。

(2) 奉仕

業 務 項 目	業 務 内 容
(1) 資料の返却	<ul style="list-style-type: none">○ 返却された資料をコンピュータ端末で返却処理を行う。○ 返却された資料が汚破損の場合、コメントを付して所定の場所に置く。○ 予約のかかっている返却資料（予約レシートが上がる）には、資料にレシートを挟み、それぞれ所定の棚等に置く。
(2) 資料の貸出し	<ul style="list-style-type: none">○ 利用者の「図書貸出券」と借りようとする資料のバーコードをスキャンするとともに貸出制限数の管理を行う。○ 汚破損、紛失等、弁償等を要する資料については、市に引き継ぐ。○ 予約のかかっている資料を貸出するとき、所定の処理を行う。
(3) 利用者登録	<ul style="list-style-type: none">○ 必要な要件を満たしている利用者及び団体をコンピュータ上に登録し、「図書貸出券」を発行する。○ 「図書貸出券」の紛失・再発行、期間更新等の処理を行う。
(4) 予約・リクエスト（インターネット予約を含む）	<ul style="list-style-type: none">○ 利用者の予約票カードを受け付け、予約入力する。○ 利用者の購入リクエストカードを受け付け、所定の場所に置く。○ 「予約者一覧リスト」により、予約資料を書架から抜き出し、所定の仕分けを行う。○ 不明等で用意ができない場合はすみやかに市に引き継ぐ。○ 予約資料（準備のできた資料）の管理を行う。○ 準備のできた資料のうち、連絡の必要な資料については、電話で利用者に連絡をする。○ 予約貸出済みの予約レシートを端末で再確認し、予約入力が残っているものがあれば消しこみをする。○ 取り置き期限の過ぎた予約資料は、予約キャンセル処理をし、書架に戻す。
(5) 簡易な問い合わせ等その他の窓口業務	<ul style="list-style-type: none">○ 所蔵資料等の貸出・予約状況、書架への案内等、簡易な問い合わせに答え、レファレンスにつながるような問い合わせについては、市に引き継ぐ。○ 利用者の請求に基づき、閉架書庫資料の出納を行う。○ 館内での禁止事項（飲食、携帯電話の使用等）をしている利用者を見つけたときは、注意をする。
(6) 身障サービス業務の郵送メール便資料の整理等	<ul style="list-style-type: none">○ 障がい者用に郵送されたテープについては、宛名カードの手入れをし、所定の場所に置く。○ 借受け、返却、雑誌等の区別をする。○ 指定されたテープのダビング業務を行う。○ 借受けたテープを郵送する場合、所定のケースに入れ替え、台帳に記載する。○ すべての処理を終え郵送の用意ができた資料をカウンターに運び郵便局員に引き渡す。
(7) チラシ等の整理整頓	<ul style="list-style-type: none">○ チラシ等の配置の乱れを整理整頓する。

2 調査相談担当に係る業務

(1) 資料管理

業務項目	業務内容
(1) 郵便物の仕分・受付及び受入簿の記帳	○ 毎日届く郵便・宅配物を仕分け所定の場所に置く。参考室で受け入れている新聞・雑誌（官報等公報を含む）、及び寄贈図書については受入簿に記帳してから所定の場所に置く。
(2) 寄贈資料及び別注本の処理	○ バーコードラベル、分類ラベルを印字し、蔵書印を押印後、所定の方法によりフィルムコーティングを行う。
(3) 全国電話帳の受付	○ 受入簿に記入し、蔵書印を押す。
(4) 新聞の表紙の作成	○ 参考室で保存している新聞の表紙を作成する。
(5) 参考室の図書等の修繕	○ 汚破損資料の簡易な修理、補修を行う。
(6) 新聞記事索引の作成及び入力（データベース作成）	○ 地方版の記事を所定の分類に区分しながら、見出し等を索引カードに記入し、データベースとして入力する。
(7) 毎日の統計事務	○ 毎日の利用者数等（閲覧室、AVコーナー、参考室等）を記録する。
(8) 逐次刊行物の整理	○ 国、県等及び各図書館からの刊行物を配架する。

(2) 奉仕

業務項目	業務内容
(1) 閲覧室の管理 （くつろぎコーナーを含む）	○ 座席票（満席時は待ち券）を配布する。また閲覧室及びくつろぎコーナー等を定期的に見回り、良好な環境を保持する。 また、声掛け等を利用者に行った際は記録し、月1回業務報告書とともに提出すること。 ○ その他、閲覧室管理に関すること全般に留意する。
(2) 利用案内	○ 来館者からの問合せに対しては、休館日、開館時間、端末の使用法、配置場所が明確な資料案内などの簡単な利用案内を行う。（レファレンスは市に引き継ぐ。）
(3) AVコーナー関係	○ AV閲覧の申込・返却の受付とAV機器の使い方等の案内、及びAV資料一覧の作成・手入れ等を行う。
(4) 荷物ロッカー利用者への対応	○ 荷物ロッカーの使用について案内し、必要な場合は荷物を預かる。
(5) インターネット受付	○ インターネット利用者の対応を行う。

3 開閉館の準備業務及び図書の整理業務等

業務項目	業務内容
(1) 開館に伴う業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ 照明、窓の開閉（期間限定）及び各種案内サイン等を所定の場所に設置する。 ○ 業務用端末機、利用者用資料検索端末機及びインターネット利用者端末の起動の基本操作を行う。 ○ 前日の夕刊、朝刊及び前日分新聞を新聞架に綴じ、所定の場所に置く。また折込情報誌は捨てずに所定の場所に置く。 ○ 返却ポストにある資料（返却本）を取り出し、端末機による返却処理を行い、配架等を行う。 ○ その他開館に必要な業務を行う。
(2) 閉館に伴う業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ 閉館時の館内放送を行う。 ○ 2F館内を見回り、点検（トイレ、忘れ物等のチェック）を行う。 ○ 業務用端末機及び利用者用資料検索端末機の終了の基本操作を行う。 ○ 出入り口に利用者案内用札を所定の場所に設置する。 ○ 業務日誌等を市に提出する。 ○ その他閉館に必要な業務を行う。
(3) 特別整理業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ 資料管理を適切に行うため、図書館の特別整理期間中には資料の点検を行う。 ○ 書架清掃をする。 ○ 蔵書点検後、書架の整理・整頓を行う。
(4) 館内整理業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ 書架の整理・整頓、新聞・雑誌の書庫入れ及び図書の移動等、開館時間中の利用者がある時にはできない業務を行う。
(5) その他、図書館サービスに必要な補助的業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ 各種図書館実習等のカウンター業務の指導を行う。 ○ 館内の落し物を受け付け、受付簿をつける。また、一月ごとに、拾得物リスト及び拾得物を市へ引き継ぐ。

4 図書搬送業務及び予約本回収等の業務（北図書館及び本庁舎は図書搬送業務のみ）

業務項目	業務内容
(1) 図書の搬送及び回収	<ul style="list-style-type: none"> ○ 中央図書館を拠点として各施設に予約本等を配送し、予約のかかった本や返却本の回収を行う。
(2) 図書の入替	<ul style="list-style-type: none"> ○ 各施設の書架に新刊本を配架し、不要な本を抜き取って図書の入替を行う。
(3) 書架整理	<ul style="list-style-type: none"> ○ 図書十進分類法に基づいて各施設の書架を整理する。
(4) 予約本の抜き取り	<ul style="list-style-type: none"> ○ 各施設の書架から予約本を抜き取り回収する。
(5) 図書の回収	<ul style="list-style-type: none"> ○ 各施設の書架から探している本（搜索本）などを抜き取り回収する。
(6) リクエストカード回収	<ul style="list-style-type: none"> ○ 各施設で利用者が提出したリクエストカードを回収する。

以上

尼崎市立中央図書館開館日数等(令和6年度予定)

別紙2

	日数	開館日数	業務日数	火～土曜 遅番(祝除)	日曜日	祝日	館内 整理日	特別 整理日	休館日 月曜等休業	年末・年始	開館準備 水～日・休日	開館準備 休館の翌開館日
4月	30	24	25	19	4	1	1		5		19	5
5月	31	26	27	19	4	3	1		4		21	5
6月	30	25	26	20	5	0	1		4		20	5
7月	31	26	26	21	4	1			5		21	5
8月	31	27	27	22	4	1			4		23	4
9月	30	24	25	17	5	2	1		5		19	5
10月	31	26	27	21	4	1	1		4		20	6
11月	30	25	26	19	4	2	1		4		20	5
12月	31	16	27	11	5	0	1	10	2	2	13	3
1月	31	23	24	18	4	1	1		4	3	17	6
2月	28	23	24	17	4	2	1		4		18	5
3月	31	26	26	20	5	1			5		22	4
計	365	291	310	224	52	15	9	10	50	5	233	58

●業務日数

開館日数 291 日 (火曜日～土曜日 224 日 + 日曜日 52 日 + 祝日 15 日)
 館内整理日等 9 日
 特別整理 10 日
 合 計 310

●開館準備

水曜日～日曜日・休日 233 日
 火曜日・月曜日と休日重なった場合の水曜日等 58 日
 休館日 55 日
 月曜日と祝日が重なった場合は、その直後の祝日でない日を休館する。