

# 「大分市民図書館窓口等運営業務委託」仕様書

## 委託業務実施の趣旨

市民図書館は、図書館法その他関係法令に基づき、市民に良質で公正な情報及び市民の要望に即した図書館サービスを提供するとともに、貴重で豊富な知的文化財産としての蔵書を後世に引き継いでいくという使命を有している。

本委託業務は、市民図書館の窓口等運営業務に、民間事業者の有する知識や経験、ノウハウを活用して、効果的及び効率的な業務執行を進めることにより、市民の図書館利用の一層の促進と、利用者の満足度を高めることを目的に実施する。

市(以下「委託者」という。)より市民図書館窓口等運営業務の委託を受けた事業者(以下「受託者」という。)は、業務運営にあたり、基本的な図書館サービスを確実かつ継続的に提供するとともに、市民の読書活動や情報に対応するニーズや要望を適切に受け止め、常に図書館サービスの改善向上に努めることを求めるものである。

## 1 委託業務名

大分市民図書館窓口等運営業務委託

## 2 委託業務の履行場所

(1)大分市民図書館(以下「本館」という。)

大分市金池南一丁目 5 番 1 号

(2)大分市民図書館コンパルホール分館(以下「コンパルホール分館」という。)

大分市府内町一丁目 5 番 38 号

## 3 委託業務の履行期間

令和 7 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで

## 4 委託業務の業務日及び業務時間

(1)業務日

業務の実施日は、前項の履行期間のとおりとする。ただし、年末年始休館日の12月28日から翌年1月4日までの間については、図書返却口が円滑に運用できる日数とする。

(2)業務時間

ア 開館日

8時30分から21時15分(開館時間は9時から21時)

イ 特別整理期間(蔵書点検期間及び1月4日)

8時30分から17時15分

## 5 業務履行内容

履行すべき業務内容は、**別紙1 窓口業務**に記載する。なお、業務遂行に当たっては契約締結後に別途提示する「大分市民図書館業務マニュアル」等に従って適切に実施するものとする。

## 6 提案限度額

「大分市民図書館窓口等運營業務委託募集要領」記載のとおりとする。

## 7 業務履行体制

### (1)業務従事者の配置

本館及びコンパルホール分館とも、業務が円滑に遂行できる従事者を確保すること。土曜日、日曜日、祝日等の繁忙期や、学校の長期休業期間等の繁忙時期には特に留意し、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。

### (2)従事者の選任に際しては、下記事項に留意すること。

ア 図書館業務の専門性・特殊性を理解し、適切に実施できる知識・能力を有し、市民図書館にふさわしい接遇ができ、かつ風紀・業務規律を乱さない人材を確保すること。また、人材確保に当たっては、地元からの雇用に配慮すること。

イ 図書館サービスの維持向上のため、図書館法(昭和25年法律第118号)第5条に規定する司書又は司書補の資格を有するものを常時5割以上確保できること。なお、レファレンス業務に当たる者は司書の資格を有する者を配置すること。

ウ ICT(情報通信技術)に関する基礎的な知識を有し、図書館情報システム(以下「図書館システム」という。)の操作及びインターネットその他による検索処理、利用者に対する自動貸出機、自動返却仕分機、商用データベースなどの操作指導が可能な従事者を確保すること。

### (3)業務責任者及び業務副責任者の配置

ア 受託者は、業務従事者の中から、受託業務全般並びに本館及びコンパルホール分館における業務を総括管理し、市との協議・連絡の窓口となる業務責任者及び業務副責任者を選任すること。

イ 業務責任者及び業務副責任者は図書館法(昭和25年法律第118号)第5条に規定する司書の資格を有する者とし、業務時間中は、本館に業務責任者1名、各館に業務副責任者各1名を配置すること。ただし、やむを得ない理由により業務責任者及び業務副責任者ともに従事できない場合は、市に報告したうえで図書館業務に精通した司書の資格を有する者を代理とすることができる。

なお、業務責任者、業務副責任者又はその予定者については、勤務経験一覧表を(様式を問わない)を提出すること。

## 8 従事者の研修

- (1) 受託者は、業務が円滑に履行できるよう、履行业務開始前に必要な研修を実施すること。その研修の方法及び内容については委託者と事前に協議を行うこと。
- (2) 従事者の人材育成を図るため、従事者全員に対して、図書館運営、接遇、個人情報保護、危機管理、人権・同和教育等の研修を、年に1回以上実施し、終了後ただちに「研修報告書」を委託者へ提出すること。
- (3) 研修を実施するときは、委託者に研修計画を提示し了解を得ること。
- (4) 研修に要する費用は、受託者の負担とする。但し、委託業務開始前の図書館システムの操作研修については、委託者が機器及び講師を提供する。

## 9 業務計画及び業務報告

- (1) 受託者は、本履行业務を効率的かつ効果的に遂行するために、契約締結後速やかに(2年目以降は当該年度開始前)「年間業務計画書」を市に提出すること。
- (2) 受託者は、毎日の業務終了後に業務日報を作成し、原則として翌日午前中に委託者へ提出し、確認を受ける。また、これにより業務の改善が必要と判断される場合は、双方協議のうえ改善を図る。
- (3) 受託者は、企画提案及び業務の内容に疑義が生じた場合は、速やかに業務連絡票を委託者へ提出すること。

## 10 業務マニュアルの整備

受託者は、業務を円滑に実施するために、業務マニュアルを整備し、スタッフの教育、業務の進行管理を行うこと。

## 11 定例会議及びモニタリングの実施

受託者の業務責任者及び業務副責任者は、月1回程度、委託者の指定する会議に参加し、図書館業務全般におけるサービス向上等に資する改善策を提案するとともに委託者と意見交換を行う。

また、委託者はサービスの質の向上、市民に対する説明責任を果たすため、企画提案書に沿った業務従事らがなされているか等、業務履行のためのモニタリングを半期に1回行うものとする。

受託者は、委託者が行うモニタリングの実施に協力し、必要な報告及び説明を行うとともに、業務実績状況の自己点検に努め、その結果について、委託者に報告すること。

## 12 受託者の責務

- (1) 受託者は、労働基準法その他の労働関係法規、大分市暴力団排除条例、大分市情報公開条例及び図書館法、著作権法、大分市民図書館条例等の図書館関連法規を遵守しなければならない。
- (2) 受託者及び従事者は、業務の職責を十分認識し、業務に従事しなければならない。

- (3) 受託者及び従事者は、委託者の信用を失墜する行為をしてはならない。
- (4) 従事者は、その身分を明確にするため、業務遂行に適した服装及び名札を着用することとし、形式等については事前に本市の承認を得ること。
- (5) 受託者は、個人情報取扱特記事項を遵守し、個人情報保護のための適切な措置を講じなければならない。
- (6) 受託者及び従事者は、図書館及び業務関連資料、利用者・図書資料等の情報を市の許可なしに持ち出し、複写・複製してはならない。
- (7) 受託者及び従事者は、図書館システム及びデータを業務目的外に利用し、閲覧してはならない。
- (8) 受託者は、市民図書館ボランティアについて、その活動を保証しなければならない。
- (9) 受託者は、事件・事故・災害等の緊急事態が発生した場合は、委託者および当該施設管理者と連携して、利用者の避難、誘導その他適切な措置をとらなければならない。
- (10) 受託者は、当該施設で組織する自衛消防隊等の組織の構成員としての役割を担う。
- (11) 受託者は、契約締結後速やかに、従事者の名前、年齢、業務経験を記した書類(顔写真添付)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。

### 13 損害賠償

受託者は、受託者及び従事者の故意又は過失により、利用者又は委託者に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。

### 14 経費負担

#### (1) 委託者が負担する経費

- ア 電気、ガス、水道等の光熱水費
- イ 電話機及び電話料金(但し、受託者側で受託者のみ使用するために設置した電話の料金については、受託者の負担とする。)
- ウ 図書館システムの端末機、プリンタ、ネットワーク等の機器及びそれらに必要な消耗品
- エ 各種登録用紙、図書等貸出券、利用案内、チラシその他の印刷物
- オ 事務用・利用者サービス用複写機及び当該機器用の用紙その他の消耗品
- カ 図書資料の装備、修理等にかかる経費
- キ 督促その他に必要な郵送費等
- ク その他、業務遂行に必要な消耗品等

#### (2) 受託者が負担する経費

- ア 人件費
- イ 従業者の制服・名札等
- ウ 従業者の研修にかかる経費、研修マニュアル等の作成経費
- エ 受託者の本社等との連絡にかかる交通費、搬送費等

- (3) 詳細については、受託者決定後、協議のうえ確定する。また、業務開始後に疑義が生じた場合は、両者での協議のうえ決定する。

## 15 その他

- (1) 受託者が、業務改善命令に関する委託者からの書面による通告を受領した後、正当な理由が無く 30 日以内にこれを是正しないとき、委託者は契約を解除することができる。なお、その他解除権については、契約書約款によるものとする。
- (2) 委託期間の満了又は契約解除により、継続して業務を受託しなくなった場合は、新たに業務を受託する者と遅滞なく、新たな受託期間開始までに全ての業務内容を引き継ぐものとする。
- (3) 本仕様書は、業務委託の内容を概略として示したものであり、仕様書に記載のない事項は、委託者と調整を行い、協議のうえ改善する。また、その他疑義が生じた場合は、随時委託者と協議を行い円滑な業務運営を図るものとする。