

図書館業務等委託仕様書（共通）

1 委託対象施設

	施設名称	所在地
①	渋谷区立中央図書館	渋谷区神宮前一丁目4番1号
②	渋谷区立こもれび大和田図書館	渋谷区桜丘町23番21号 文化総合センター大和田2階
③	渋谷区立西原図書館	渋谷区西原二丁目28番9号 複合施設の2・3階
④	渋谷区立富ヶ谷図書館	渋谷区上原一丁目46番2号
⑤	渋谷区立笹塚図書館 笹塚駅前区民施設	渋谷区笹塚一丁目47番1号 商業施設ビル4階
⑥	渋谷区立本町図書館	渋谷区本町一丁目33番5号
⑦	渋谷区立臨川みんなの図書館	渋谷区広尾一丁目9番17号 小学校併設
⑧	渋谷区立代々木図書館	渋谷区代々木三丁目51番8号 複合施設の4階
⑨	渋谷区立笹塚こども図書館	渋谷区笹塚三丁目3番1号 子育て支援センター併設

2 委託期間

令和9年4月1日～令和10年3月31日

うち、令和9年9月1日～令和9年9月12日はシステムリプレイス対応特別期間とする。

なお、上記期間中で業務を要しない日は、別紙各館仕様書記載のとおりとする。

3 要員の配置

(1) 要員の配置

夜間、土曜日、日曜日、祝休日での職員不在時も含め、常時業務が円滑に遂行できる要員の配置を確保すること。なお、繁忙日、館内整理日及び特別整理期間については、利用者サービス及び業務遂行に支障のないよう、増員を図るなど、適切な措置を講ずること。

(2) 要員の選任

ア 受託者は、業務を迅速かつ的確に履行するだけでなく、当該施設における風紀・業務規律を乱さない者を要員として選任する。

イ 受託者は、図書館が教育機関であり、社会教育を担う施設であることを認識し、来館者には親切・丁寧な対応ができる要員を選任する。

ウ 受託者は、図書館利用者の個人情報保護等について、守秘義務を完全に果たせる要員を選任する。

エ 受託者は、図書館サービスの向上を図るため、専門的なサービスを提供できる人材の確保を行い、要員のうち少なくとも各館で50%以上を司書等の資格を有する者で構成する。

オ 全館を統括する責任者を配置すること。なお、統括する責任者は企業における正規社員等をあてること。

カ 受託者は当該施設ごとに責任者を定め常時配置する。なお、責任者は企業における正規社員等をあてること。また、図書館業務の経験がある者を配置する。

キ 委託者は業務履行に当たる要員の選任が不適当と認めた場合、受託者にその旨を連絡し、必要な措置を講ずるよう求めることができる。

ク 障害者雇用促進法に基づいた雇用の促進に努めること。

ケ 受託者は、委託者から上記の要求があった場合は、直ちに誠意をもって対処する。

(3) 要員への対応

ア 受託者は業務履行に当たる要員が継続して業務に従事できるよう、給与・福利厚生等の良好な待遇の確保に努めること。

イ 受託者は業務を適切に遂行するために、良好な職場環境の確保を図るよう努めること。また、そのために施設整備の改修等が必要な場合は、委託者へ報告すること。

4 業務計画

(1) 受託者は、本委託業務が効率的・効果的に行えるよう、必要な業務計画（年間・月間）を定め、勤務表（月間）と共に委託者に提出し、協議を行い、その協議に基づき誠実に業務を行う。

(2) 業務は、要員配置を含めて、効率よく一体的に行えるよう連携を図り、柔軟かつ弾力的に対応する。

(3) 受託者は従業員名簿を委託者に提出し、変更が生じた場合は速やかに届け出ること。

5 報告

受託者は館ごとに業務日報を作成し、委託者に提出して確認を受ける。

作成に当たっては、正確で分かりやすい内容に努めること。

また、苦情、問題点の報告に当たっては、対応策、解決案等も併せて記載すること。

6 責務

(1) 受託者は労働基準法その他労働関係法規を遵守すること。

(2) 受託者及び要員は、委託者の信用を失墜する行為をしてはならない。

(3) 受託者及び要員は、業務上知り得たことを第三者に漏らしてはならない。このことは本契約終了後も同様とする。

(4) 本業務を実施するに当たっての個人情報の取扱いについては、別記「個人情報の保護及び管理に関する特記事項」を遵守しなければならない。

(5) 本業務を実施するに当たっての電子機器の取扱いについては、別記「渋谷区情報セキュリティポリシー遵守事項」を遵守しなければならない。

7 損害賠償

受託者は要員の故意又は過失により、施設利用者及び委託者に損害を与えたときは、その損害相当額を賠償するものとする。

なお、上記以外で本件委託業務履行に当たって施設利用者及び委託者が損害を受けた場合は、委託者の責に帰する場合を除き、受託者の責任において賠償しなければならない。

8 費用負担

(1) 業務の履行に必要な什器備品等は、委託者が使用を許可したもの以外は、原則として全て受託者の負担とする。ただし、レファレンス等に使用する機器（パソコン等）および令和 9 年 9 月以降の中央図書館のプリンターは受託者の負担とする。

(2) 業務履行に必要な光熱水費（電話使用料含む）は委託者の負担とする。

(3) 文房具、トイレットペーパー等雑貨、トナー、コピー用紙、資料の装備品等の消耗品費、また、督促業務その他図書館運営上必要な郵便料は受託者の負担とする。

9 研修

(1) 受託者は、業務を適正かつ能率的に遂行するため、要員に対して、図書館業務に関する研修のほか、接遇及び苦情対応、個人情報の適切な取扱い、情報セキュリティ、危機管理その他業務の遂行に必要な研修を行うものとする。

(2) 受託者は、業務開始前に、要員に対して業務の遂行に必要な教育訓練を実施すること。業務開始後も、要員の知識及び対応力の維持・向上を図るため、計画的かつ継続的に実施すること。なお、業務の履行状況により、委託者が実施を指示した場合は、これに従うこと。

(3) 受託者が前各項の研修を実施する場合は、あらかじめ委託者に計画内容を提示し、その承認を得る

こと。また、各研修のテキストの電子データ（PDF ファイル）については、委託者から求めがあった場合、受託者は速やかにこれを提出するものとする。

- （４）研修に要する一切の費用は受託者の負担とする。
- （５）委託者が行うシステム研修その他業務の遂行に必要な研修について、受託者は要員を必ず出席させること。

10 業務要領

- （１）勤務の目的、任務をはっきり認識して服務すること。
- （２）履行場所において突発的に発生した事象等については、委託者に迅速に第一報を入れると共に、委託者と連携して対応に当たること。
- （３）サービス中は必ず名札を着用すること。名札は受託者の費用負担とする。
- （４）特に制服は必要としないが、清潔な服装に心掛けること。制服、エプロン等を着用する場合の費用は受託者の負担とする。
- （５）服装、態度に気を配り、利用者・来館者に対しては、親切・丁寧に接すること。
- （６）来館者の面会質問に対し、迅速・適切に対応すること。言葉づかいに注意し、言葉は明瞭にすること。また、私語は慎むこと。
- （７）身体障がい者等が来館し、付き添いが必要と判断した場合、適宜、介助等を行うこと。
- （８）団体貸出、おはなし会、ブックトーク等は、区が力を入れている子どもの読書活動推進に関する業務であるため、効果が表れる工夫をして対応すること。
- （９）誰でも本に親しめるよう区が「りんごの棚」と称して紹介している大活字本や LL ブック、触る絵本などの展示や周知を工夫して行うこと。
- （１０）文学館、博物館、美術館その他の社会教育施設及び地域の公共施設と緊密に連絡し、協力するとともに、これらの施設及び区が実施する施策・事業との連携を図り、相互の取組の効果が高まるよう工夫すること。
- （１１）利用者の利便性の向上を念頭に置き、最小限の経費で最大の効果が発生する業務遂行をすること。
- （１２）委託者等が別に委託する各種業務についても、館内で行われている状況を把握すること。
- （１３）館全体に配慮を行い、円滑な図書館運営を行うこと。

11 自衛消防組織及び救急対応

- （１）要員は、各館自衛消防組織の構成員として消防計画に定める役割を担う。
※ 複合施設等にあつては、複合施設等の消防計画の定めによる。
- （２）要員は、事故、災害等緊急事態が発生した場合は、利用者の安全を図るよう適切な行動をとること。
- （３）病気・けが等発生時における適切な処置及び委託者への連絡を行うこと。
- （４）当該施設が行う消防（避難）訓練等に必要に応じ参加すること。

12 災害対応

受託者は、委託対象施設において災害が発生した場合には、区民及び利用者の安全を確保し、対策を講じなければならない。

13 支払い方法

- （１）月払いとし、業務履行後、業務日報等を提出の上、検査終了後請求に基づき支払うものとする。
- （２）請求の際は、消費税相当額も併せて請求すること。

14 その他

- （１）本仕様書及び各館仕様書は委託業務の概要を示すものであつて、仕様書に定めのない場合であっても、業務履行上必要な事項については、委託者と協議の上誠意をもって実施すること。
- （２）その他疑義あるものについては、委託者と協議の上決定する。

中央図書館業務委託仕様書

1 業務を要しない日等

(1) 業務を要しない日 休館日のうち、館内整理日及び特別整理期間を除いた日

(2) 休館日

ア 月曜日 毎月第1月曜日

イ 年末年始 12月29日から翌年1月3日まで

ウ 館内整理日 毎月第3木曜日

エ 特別整理期間 年7日

オ 月曜休館日及び館内整理日が休日に当たる場合はその直後の休日でない日が休館日となる。

2 委託時間

(1) 委託時間

ア 火から土曜日まで（第3木曜を除く。） 8時30分から21時15分まで

（開館時間9時から21時まで）

イ 日曜日・祝休日・月曜日 8時30分から18時15分まで

（開館時間9時から18時まで）

ウ 第3木曜日（館内整理日）、特別整理期間 8時30分から17時15分まで（休館日）

3 業務内容〔基本的事項〕

※以下の項目中、「資料」にはCD等のAV資料を含む。

(1) 総合カウンター及び日常サービス業務

ア 開館・閉館時業務

(ア) 業務用端末、複写機、座席管理システム、予約棚等機器の起動・終了

(イ) 計数機・ブックディテクションシステム周辺機器 電源 ON・OFF

(ウ) 新聞の整理・配架・保存（除架処理含む。）

(エ) ブックポストの整理及び返却処理

(オ) 配架及び書架整理

(カ) カウンター周辺の整理整頓

(キ) 展示棚等の確認

(ク) 玄関付近・カウンター周辺各種サインの確認及び取込等状況確認

(ケ) 開(閉)館時の玄関自動扉開閉

(コ) 閉館案内

(サ) 利用者退館確認

(シ) 館内外の点検、確認（戸締り・火の元の点検・電源等確認）

(ス) 館内消灯（使用不可となった電灯については、交換すること。）

※休館日前日等はサインの表示等に注意する。

イ 貸出及び返却処理

(ア) 返却及び貸出資料の確認

(イ) 利用者カードの不携帯に関する処理

(ウ) 貸出資料の電算入力及び貸出処理

(エ) 返却資料の電算入力及び返却処理（相互貸借及び団体貸出を含む。）

(オ) 返却資料の部門ごとの仕分け

(カ) 他館資料の返却処理及び予約回送資料の配送処理

(キ) 利用者の返却遅延資料の確認及び貸出中点数の告知

(ク) 貸出期間の延長処理

(ケ) 紛失・き損等による弁償に関する処理

(コ) 閉架書庫からの資料取出

ウ 自館返却資料の配架整理

- (ア) 自館返却資料の配架
- (イ) 日常の書架整理の実施（1日1回以上実施）

エ 利用者の登録事務

- (ア) 利用登録申込書記載事項及び渋谷区公式 LINE アカウントにおける利用登録内容の確認
- (イ) 利用登録申込書の電算入力及び再確認
- (ウ) 利用者カードの発行及び利用方法の説明
- (エ) 図書館利用案内の配付及び内容説明
- (オ) 障害者サービス利用者の利用案内及び登録処理
- (カ) 利用者カードの再発行に関する業務

オ 電子図書館利用者の登録事務

- (ア) 利用登録申込書の記載事項の確認
- (イ) 利用登録申込書の電算入力及び再確認
- (ウ) ID・パスワードの発行と利用方法の説明

カ 図書資料配送処理

- (ア) 配本車により各館から送られてくる資料の受取・仕分け
- (イ) 他館に送る資料の配送準備

キ 相互貸借・リクエストに関する業務

- (ア) 取置依頼リストの処理に関する業務
- (イ) 予約・リクエストの受付、内容確認、電算入力及び再確認等
- (ウ) 予約資料の連絡に関する業務
- (エ) 予約資料の管理（取置期限経過後資料の管理等）
- (オ) 回送資料リストの調査、処理及び職員への報告
- (カ) 相互貸借資料の依頼・受取・貸出・返却に関する業務等（都配本車の仕分を含む。）

ク その他利用者対応業務

- (ア) 寄贈資料及びその他各種届出の受付
- (イ) 各業務に伴う電話対応
- (ウ) 図書館の利用案内
- (エ) 苦情、要望の受付・対応・委託者への報告

ケ 館内点検

- (ア) 書架、閲覧席等館内の見回り
委託者と協議の上、利用者への安全確保・快適な利用環境の提供を図ること。
[定期的巡回（2時間に1回程度）の外に、委託者指定の時間に巡回を行うこと。]
- (イ) 落し物・忘れ物点検

コ 保存庫に関する業務

- (ア) 保存庫扱いになった資料の配架・整理
- (イ) 特別整理期間における館内全体の蔵書点検の実施・書架清掃等

サ 館内整理日・特別整理期間の業務

- (ア) 館内整理日における書架整理
- (イ) 特別整理期間における館内全体の蔵書点検の実施・書架清掃等

シ 宅配サービス業務

- (ア) 宅配サービス申込者の新規受付（申請書受付及び現地確認）
- (イ) 宅配先データ管理
- (ウ) 宅配資料の収集
- (エ) 対象者への貸出・返却
- (オ) 対象者宅への配達連絡及び配達

ス その他

- (ア) 複写機の利用に関する業務
- (イ) 利用統計等の報告（各種事業の利用統計、レファレンス件数を日報により報告）
- (ウ) 閉架地域資料の管理
- (エ) 館外掲示板・配布物等の管理

(2) 案内カウンター等業務

- ア 総合案内
- イ ブックディテクションシステム管理
- ウ 座席管理に関する業務（利用者に対するシステム操作説明含む。）
- エ コンシェルジュの配置

(3) レファレンスカウンター業務

- ア レファレンス対応
- イ レファレンス記録票の記入及び報告
- ウ セルフレファレンス席の管理
- エ 利用者用インターネット端末の管理
- オ オンラインデータベース利用者対応
- カ 国立国会図書館デジタル化資料の閲覧・複写サービス対応

(4) 資料整理等業務

- ア 資料の整理に関する業務
 - (ア) 図書の選定補助（一次選定）
 - (イ) 除籍補助業務（候補本の選定、所蔵確認、利用状況確認、除籍処理等）
 - (ウ) 地域資料の装備・受入・整理
 - (エ) 図書の装備・受入・整理・補修
 - (オ) 雑誌（定期刊行物）の装備・受入・整理（保存期間経過資料整理業務を含む。）・補修
 - (カ) 寄贈資料の装備・受入（可否判断）・整理
 - (キ) 弁償資料の装備、受入（代替資料選定判断）及び整理
 - (ク) 保存庫入庫業務
 - (ケ) き損本等の処理
 - (コ) 除籍・除架資料に関する業務（シールの貼付、資料の箱詰めなど）
 - (サ) 図書・雑誌のリサイクルに関する業務（シールの貼付、整理など）
 - (シ) 団体リサイクルに関する業務（年1回程度、本の準備・団体への連絡等）
 - (ス) 新刊マーク及びローカルデータのダウンロード処理
 - (セ) タブレット端末を使用した背表紙撮影、図書館システムへの取り込み処理
- イ 督促
 - (ア) 未返却資料の点検・督促（電話督促及びハガキ・封書の発送）
 - (イ) 予約待ち資料の点検・督促（電話督促及びハガキ・封書の発送）

(5) 図書館行事開催業務

- ア おはなし会等毎週1回以上の行事を委託者と協議して計画、実施し、実施記録を残すこと。（ボランティアとの連絡調整を含む。）
- イ 映画会の運営
 - (ア) 上映演目の選定
 - (イ) ポスター作製
 - (ウ) 試写
 - (エ) 映画会及びバリアフリー映画会の開催
- ウ 図書館フェア（年2回）・テーマ展示に関すること。
- エ 中学生向けの企画及び開催
- オ 1日図書館員の計画及び年2回以上実施
- カ 読書会の企画及び年2回以上実施
- キ 出張図書館イベントの開催
- ク ア、イ、ウ、エ、オ、カ、キ以外の行事の開催又は開催補助業務
- ケ 行事实施に関する広報物の作成・設置・配布

(6) 施設管理的業務

- ア 館内整備
 - (ア) 出勤時の解錠、外構部のチェーン外し、職員の業務がない日の留守電解除
 - (イ) 開館前の閲覧席の清掃（清掃事業者の業務がない日）
 - (ウ) 開館時の清掃、（清掃事業者の業務がない日における緊急時対応）

- (エ) 開館している間の館内(外)施設点検（職員との連携、相互確認）
（館内の清潔感を保つことなどに留意する。）
- (オ) 施設状況確認(避難通路の確保等点検)のための巡回（通常巡回と兼ねることも可）
- (カ) 館内放送（盗難防止等）
- (キ) 雨天時の傘袋の出し入れ
- (ク) 光化学スモッグ注意報発令時の垂れ幕の出し入れ
- (ケ) 利用者サービスの向上を図るための環境整備
- (コ) 水質検査及びゴミ出し（職員・清掃事業者の業務がない日）
- (サ) 中央監視盤の管理及び対応（平日17時以降及び土日祝日）
- (シ) 館内外の点検・確認（戸締り・火の元・電源確認等）
- (ス) 閉館時の消灯・施錠、留守電設定及び外構部のチェーン張り

イ 事務的業務

- (ア) 電話応答（利用者対応業務及び区職員への引継ぎ）
- (イ) 来客対応（総合カウンターおよび通用口）
- (ウ) 配達物の受け入れ及び所定の場所へ保管
- (エ) 苦情対応
- (オ) 落し物・忘れ物の引き渡し、保管、処分及び職員への引継ぎ（月1回）
- (カ) 盗難発生時の処理
- (キ) システム障害発生時の対応（システム保守業者への連絡及び区担当職員への報告）
- (ク) 利用者の迷惑行為等への対応
- (ケ) 郵便物の発送、小荷物の発送処理
- (コ) 備品、消耗品（トイレットペーパー、清掃用具、蛍光灯等）の発注、納品確認、受領及び整理保管

(7) 電子図書館管理運営業務

- ア 地域資料のデジタル化業務
- イ 窓口、電話での問合せ対応
- ウ 電子図書館の利用促進業務

(8) その他業務

- ア 障がい者サービスに関すること。
 - (ア) 対面朗読の受付・案内に関する業務等
 - (イ) カ点室資料管理及びハンディキャップサービス利用者への資料貸出
 - (ウ) 誰にでもやさしい本（りんごの棚）を紹介する展示・案内に関する業務等

イ 児童サービスに関すること。

- (ア) (5) 以外の行事に関する業務
- (イ) ボランティア事業に関すること。
- (ウ) 乳幼児へ啓発・普及事業（保育園・幼稚園等）に関すること。
[年8回程度：1回当たり3時間30分（8時30分から12時まで）]
- (エ) 「しゅやおすすめの本50」事業に関すること。

ウ 学校との連携に関すること。

- (ア) 団体貸出、学校貸出に関する業務
- (イ) 職場体験等に関する業務
- (ウ) 図書館見学等に関する業務

エ 広報・広聴に関すること。

- (ア) 投書箱の管理（投書の回収、回答の掲示等）
- (イ) 広報物の作成・校正・掲出
- (ウ) 読書活動の普及啓発

オ 喫茶コーナーにおける図書館利用促進事業に関すること。

カ 訪問おはなし会に関すること。（立会、ボランティア及び施設との連絡調整業務）

キ 行事等情報発信補助業務（全館分）

ク リフレッシュ氷川図書サービススポット補助業務

ケ その他

- (ア) 委託者が主催する会議等への出席（月 1 回定例会及び臨時会）
- (イ) 備品等の管理報告
- (ウ) 利用者に対するアンケート調査等に関する業務（不定期）
- (エ) 各種統計資料作成業務（不用品処理件数、督促件数等の入力業務）
- (オ) その他、区が実施する事業において館運営の範囲内で協力すること。