

千葉市みずほハスの花図書館窓口運営業務委託 業務委託基本仕様書

— 目 次 —

1 業務の名称	1
2 委託の目的	1
3 適用範囲	1
4 業務期間等	1
5 実施日時	1
6 履行場所	2
7 委託業務遂行にあたっての基本的な考え方	2
8 実施体制	5
9 業務開始における事前準備	7
10 業務の遂行	8
11 サービス水準を確保するための措置	12
12 業務引き継ぎ	13
13 納品成果物	14
14 その他の留意事項	15
【別記仕様】	16

千葉市教育委員会事務局
生涯学習部中央図書館情報資料課

1 業務の名称

千葉市みずほハスの花図書館窓口運営業務委託

2 委託の目的

千葉市みずほハスの花図書館の窓口業務について、民間ノウハウを活用し、発注者と事業者との役割分担のもと、柔軟かつ利便性に富んだ運営体制を構築し、効率的かつ効果的な運営により、質の高い図書館サービスを提供することを目的とする。

3 適用範囲

本基本仕様書は、千葉市（以下「発注者」という。）が発注する千葉市みずほハスの花図書館（以下「施設」という。）の窓口運営業務委託（以下「本業務」という。）を受注した者（以下「受注者」という。）が遵守すべき主要な事項を示したものであり、契約書に定めるもののほか、本基本仕様書に基づき業務を行うものとする。

4 業務期間等

- (1) 業務準備期間 契約候補者との仕様協議合意後、令和5年3月31日まで
- (2) 業務開始日 令和5年4月 1日
- (3) 業務終了日 令和8年3月31日（長期継続契約）

5 実施日時

(1) 実施日

ア 窓口運営業務の実施日

窓口運営業務を実施する日は、次の各号に該当する日を除く日とする。

(ア) 休日（国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)第3条に規定する休日）

ただし、花見川区役所が休日開庁している日は、午前9時00分から午後5時15分まで開館する。

(イ) 年末年始(12月29日から翌年の1月4日までの日)

ただし、1月4日については、午後1時から午後5時15分まで臨時開館する。

イ 図書整理日等の実施日

図書整理日等の業務を行う日は、次の各号に該当する日・期間とする。

(ア) 図書整理日(毎月第3木曜日。ただし、その日が休日に当たるときは、その日の翌日)

(イ) 特別整理期間

※特別整理期間は、毎年4月当初に発注者から受注者に通知する。

ウ 返却ボックスに返却された図書の回収

ゴールデンウィークや年末年始など、休館日が連続する場合は、原則として、2日に1回の割合で返却ボックスに投函された図書の回収を実施する。

(2) 実施時間

本施設の開館時間は、午前9時00分から午後5時15分までとする。

なお、本業務の実施時間は、開館の準備、返却本の処理及び引き渡しなど、開館時間及び業務の実施にあたって受注者が必要と認める準備または整理等に要する時間とする。

6 履行場所

千葉市みずほハスの花図書館〔千葉市花見川区瑞穂1丁目1番地〕

7 委託業務遂行にあたっての基本的な考え方

(1) 関係法令等の遵守

ア 受注者は、図書館法（昭和25年法律第118号）、千葉市図書館設置条例（昭和47年千葉市条例第29号）、千葉市図書館管理規則（昭和47年千葉市教育委員会規則第7号）その他関係法令を遵守しなければならない。

なお、本契約期間中に関係法令等に改正があった場合は、改正された内容を本契約の仕様とする。

イ 受注者は、常に市民の立場で、市民のために運営していることを認識し、市民が安心・安全・満足して図書館を利用することができるよう留意し、本業務に従事すること。

(2) 事前準備

受注者は、業務の混乱・市民サービスの低下を招かないよう、仕様協議合意後から本業務開始日前日までの間に、従事者の確保や体制構築をはじめとした責任のある業務設計及び従事者の研修などを行い、本業務のスムーズかつ安定的な移行を実現する。

(3) 秘密の保持

受注者は、本業務を行う上で知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。この契約書が終了し、または解除された後においても同様とする。

(4) 資料の複製などの禁止

受注者は、発注者が提供する一切のデータ及び資料については、適切かつ厳格に管理することとし、本業務以外の目的での利用、並びに執務場所（履行場所）からの持ち出し、複写及び複製をしてはならない。

(5) 個人情報保護の徹底

受注者は、公共の業務に携わる重要性及び個人情報の保護の重要性を認識し、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」及び関係法令、「千葉市個人情報保護条例（平成17年千葉市条例第5号）」並びに「千葉市個人情報保護条例施行規則（平成17年千葉市規則第30号）」及び「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

また、受注者は、以下のいずれかの認証を業務開始日までに取得していること。

- ① プライバシーマーク
- ② ISO/IEC27001 又は JIS Q 27001

(6) 指揮命令系統の確立

受注者は、作業内容を十分に把握し、受注者の独立した体制において、責任をもって業務を遂行すること。

(7) 資料などの適正な保管

受注者は、発注者から提供を受けた本業務に関する資料及びこの仕様書に基づく帳票類などは、個人情報を含むものが多数あるため、適切かつ厳重に保管すること。

(8) コンプライアンスの徹底

受注者は、本業務に関係する関係法令通知などを遵守し、本業務を適切に行うこと。

(9) 適切な業務管理

受注者は、適切な業務を遂行するために、自ら定期的なセルフモニタリングを行い、常に本業務の質、精度の維持・向上に努めること。

また、必要に応じて発注者が実施するモニタリングに対して協力すること。

(10) 信用失墜行為の禁止

受注者は、本業務を遂行するにあたり、市民からの信頼を損なわないよう、常に適切かつ丁寧に対応し、市民の満足度の向上に努め、発注者の信用を失墜する行為を行ってはならない。

(11) 従事者の身だしなみ

受注者は、本業務を遂行するにあたり、従事者における市民の信用を損なわない適切な服装の着用、不快感を与えない身だしなみの確保に努めるとともに、受注者の負担で、その身分を明確にするための名札を用意し、本業務従事中、市民に認識できるよう必ず着用すること。

(12) 危機管理

受注者の責務において、業務に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。また、事故、災害などの緊急事態が発生した場合に備え、事前に体制を整備するとともに、緊急事態発生時においても、本業務の遂行に支障をきたすことがないよう、発注者及び花見川区役所地域振興課（以下「施設管理者」という。）と連携しながら対応策を講じること。

具体的な内容を示すと以下のとおりとなる。

ア 受注者は、発注者と協議のうえ、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の連絡体制図（緊急時連絡網）を業務開始日前までに提出（様式任意）するとともに、契約期間中に連絡体制図を変更する場合は、事前に変更後の連絡体制図を提出すること。

- イ 受注者は、事故、災害等の緊急事態が発生した場合、発注者及び施設管理者と協力して、利用者の安全を図るよう適切な対応をとるとともに、発注者及び施設管理者の指示に従い一時的な措置をとること。
- ウ 受注者は、発注者が組織する自衛消防組織等の一員として、消防計画に定める役割を担うこと。また、毎年行う消防訓練には必ず参加すること。
- エ 受注者は、日ごろから利用者等の避難誘導等ができるよう安全に対する意識を持って業務にあたること。
- オ 受注者は、緊急事態（急病人、事故、地震、火災等）が発生した場合は、速やかに連絡体制図に基づき、発注者及び施設管理者へ連絡すること。

(13) 従事者への配慮など

受注者は、業務の公共性及び重要性に鑑み、従事者に対し、法令で定められた一切の雇用者としての義務を履行し、適正かつ良好な労働条件の確保に配慮するとともに、従事者の安全と健康を確保し、快適な職場環境の形成を推進するよう努めなければならない。

また、発注者は、受注者の職場環境の整備に関して必要な協力を行う。

(14) 公正な取扱い

受注者は、サービスの提供について、利用者を区別することなく公平・公正に取り扱わなければならない。

(15) 人権の尊重

受注者は、業務の実施にあたっては、人権を侵害することのないよう留意するとともに、毎年度、従事者に対する人権研修を実施し、その内容を発注者に報告しなければならない。

(16) 再委託の禁止

受注者は、本業務の全部または一部を第三者に再委託してはならない。

ただし、業務の一部を第三者に委任し、または請け負わせ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発注者の承認を得た場合は、この限りではない。

(17) 履行場所以外の施設使用等

受注者は、履行場所以外の施設の使用及び施設の使用に係る懸案事項については、事前に発注者及び施設管理者への協議、報告を行うこと。

(18) 契約外の事項

契約書及び仕様書に定めのない事項については、発注者及び受注者の協議のうえ、決定する。

8 実施体制

(1) 業務従事者の確保

受注者は、業務を円滑に遂行するための人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な従事者配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を整えなければならない。

特に業務開始当初や繁忙期・休日明けの開庁日・繁忙時間帯については、従事者の業務習熟度なども勘案し、十分な体制を構築するよう特段の配慮を行うこと。

また、受注者は、毎年度、業務の実施体制図を発注者に提出するとともに、年度途中で実施体制図を変更する場合は、事前に変更後の実施体制図を提出すること。

なお、従事者については、受注者の直接雇用とすること。

(2) 統括責任者の指定など

受注者は、従事者の指揮監督を行うとともに、円滑に本業務を遂行するため、業務について一切の管理を行う統括責任者（業務全般のマネジメント、発注者との連絡調整）1名と、統括責任者が不在の場合に統括責任者を代理するとともに、従事者のリーダーとして、各部門の指揮・監督を行う副責任者を必要人数選任し、発注者に届け出なければならない。

受注者は、統括責任者または副責任者のいずれかを必ず各業務の履行場所に常駐させ、常に発注者と連絡が取れる体制を整えるものとする。

統括責任者又は副責任者は、それぞれその役割を担うにふさわしい者を充てること。

なお、統括責任者であることが名札などにより明確にわかるようにするとともに、統括責任者の職務は以下のとおりとする。

【統括責任者の職務】

- ・発注者及び施設管理者との連絡調整、各種報告資料等の提出
- ・業務計画や窓口の混雑状況に応じた従事者の人員配置
- ・従事者に対する作業指揮、監督
- ・従事者に対する指導、教育 など

(3) 従事者の配置

受注者は、本業務の実務担当者として、担当業務の制度やマニュアルなどの記載内容などを理解し、窓口対応、業務システム操作など担当業務を的確に行える従事者を配置すること。

受注者は、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、接遇能力や対人関係の構築、集団業務遂行の適性等にも配慮し、従事者を選任すること。

また、公共図書館の役割を踏まえ、専門的なサービスを実施するに足る必要な数の専門的職員の確保に努めるとともに、開館時間中は司書又は司書補の有資格者を必ず配置すること。

(4) 情報保護管理責任者の設置

受注者は、個人情報の適正な管理を行うため、情報保護管理責任者を設置し、当該情報保護管理責任者の職・氏名を発注者に届け出なければならない。

ただし、総括責任者または副責任者との兼務を可とする。

(5) その他

ア 定例会議の開催

受注者は、本業務の運営状況について会議（毎月上旬）を開催し、発注者へ報告すること。
なお、会議資料は、受注者が作成するものとする。

イ 関係会議の出席

必要に応じ、発注者が指定する各種会議に、統括責任者及びその代理を出席させること。

9 業務開始における事前準備

(1) 打合会の開催

受注者は、業務準備期間中（契約候補者との仕様協議合意後から令和5年3月31日まで）に発注者と打合せを行うものとする。受注者は打合せにおいて、各準備作業について、その進捗状況を報告するとともに、打合せ後、速やかに議事録を作成し発注者に提出すること。

(2) 業務準備計画書の作成

受注者は、事前の準備作業について、作業内容の詳細及びスケジュールを定め、業務準備計画書（全体スケジュール、作業項目別スケジュールなどを含む。）及び業務体制図を発注者に事前に提出すること。

(3) 業務実施計画書の作成

受注者は、本業務の内容を把握し、作業工程、要員配置、書類管理、業務で使用する各種書類の様式など本業務の運営に必要な業務設計を行い、業務実施計画書としてまとめること。

なお、プロポーザル参加時に提出された企画書の内容を発注者と協議し、必要に応じて変更を行ったうえで最終的に実施を決定した事項を業務実施計画書に盛り込むこと。

(4) 業務マニュアルの作成（任意）

受注者は、本基本仕様書の各要件を踏まえるとともに、あらかじめ発注者が提供する業務内容の資料及びヒアリングなどを通じて、本業務開始日までに受注者が自立的、安定的に業務ができるようにする。

なお、必要であれば業務マニュアルを作成すること。

①作成した業務マニュアルは、内容の検証を行ったうえで、発注者へ提出すること。その後も必要の都度、内容の修正を行うこと。なお、従事者全員に周知すべき事例などがあった場合は、必ず業務マニュアルに記載すること。

②法改正や組織変更などにより、業務内容の変更などがあった場合は、発注者が提供する資料に基づき、適宜・適切に業務マニュアルなどを見直し、内容の修正を行うこと。

(5) 事前研修の実施

受注者は、業務開始日から業務に関する必要なサービス内容を理解し、円滑に業務遂行ができるように従事者に対して必要な知識の習得、接遇、個人情報等の取扱い、情報セキュリティ及び危機管理に関する研修を実施すること。

なお、受注者は、上記の研修を実施する場合、事前に「事前研修実施計画書（本業務にかかわる研修資料を含む。）」を発注者に提出するとともに、研修終了後直ちに「事前研修実施報告書」を発注者に提出すること。

10 業務の遂行

(1) 窓口運営業務の内容

窓口運営業務の内容については、基本的な内容を示したものであるため、詳細に明記されていない事項でも、業務の遂行上当然必要とされるものについては、発注者と協議の上、受注者の責任において行う。

本業務の内容は、後述する「別記仕様」の記載のとおりとする。

(2) 千葉市図書館システム（業務システム）の共用など

本業務において利用する千葉市図書館システム（以下「業務システム」という。）や機器は、委託期間中、原則として受注者に供用する（業務システムを使用するにあたり、システム事業者とプログラムやシステム設計書等の知的財産権の使用にかかる覚書を別途締結する場合があります。）。

なお、業務システムや機器については、委託業務上必要な場合に限定して使用することとし、目的外の使用や指定場所以外への持ち出しを禁止するとともに、適切に取り扱うこと。

ア 発注者は、業務システムの端末操作にあたってのユーザーIDを従事者1人につき1つのIDを貸与することとする。

ユーザーIDの貸与にあたっては、従事者の職・氏名などを記載した受注者からの書面による利用申請に基づき貸与したうえで、受注者が管理すること。

なお、受注者は、貸与されたユーザーIDなどを他人に開示または漏えいしてはならない。

イ 業務システム端末の保守については、発注者が行うものとするが、障害などが生じた場合、その障害などが受注者の故意又は重大な過失による場合は、その損害相当分の費用は受注者の負担とする。

ウ 受注者の責任により業務システム端末などを滅失又はき損した場合は、損害を発注者に賠償しなければならない。

エ システム障害などにより業務システム端末が使用できない場合は、発注者と協議し、発注者の指示に従って対処するものとする。

オ 一般的な事務用情報端末（携帯電話、スマートフォン、デスクトップPC、ノートPC及びタブレットPC等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（USBメモリ等）については、発注者からの提供は行わない。

なお、受注者が用意する事務用情報端末については、発注者のネットワーク回線への接続は不可とする。

また、USBメモリなどの持出しが可能な記録媒体の利用も原則として不可とする。

ただし、業務上必要であり、かつ合理的な理由がある場合、発注者と協議した後、発注者の了承を得た上で利用できるものとする。

カ 受注者が用意する一般的な事務用情報端末において、受注者の従事者などにかかる個人情報で労務管理上必要なものを除き、個人情報を扱うことを禁止する。

キ 機器の持込みにあたっては、利用目的を明確にしたうえで情報管理(情報セキュリティー)の対策を徹底するものとし、事前に内容を発注者に報告のうえ承認を得ること。また、適正な利用がされているかの確認を定期的に行い、発注者へ報告するとともに、必要に応じて、発注者による利用状況の確認を受けること。

(3) 費用分担

ア 発注者の負担

(ア)業務機器等

発注者が無償で貸与する本業務を実施するために必要な業務機器等は、「【別記】備品明細一覧表(みずほハスの花図書館)」のとおりとする。(業務用機器の規格については、業務システムの更新により変更となる場合がある。)

(イ)光熱水費

受注者が本業務を実施するために必要な光熱水費は、発注者の負担とする。

(ウ)電話

本業務において使用する電話機及び電話回線は、発注者が用意する。

また、本業務の遂行にかかる電話料金は、発注者が負担する。

イ 受注者の負担

発注者が貸与する物品、事務室等の施設のほか、受注者の管理業務などで業務遂行上必要な場合において、設置スペースを考慮に入れ、文具類など一般的な消耗品やシュレッダーなど必要最低限の物品などの持込みについては、受注者の負担で準備し使用すること。

なお、施設などを改修または改造して業務を行う必要がある場合には、あらかじめ発注者の承認を得るものとし、改修などのために必要となる費用及び本業務期間終了時の原状回復に要する費用は受注者の負担とする。

なお、受注者の負担に関する留意事項は、以下のとおりとする。

- ①持ち込んだ物品、機器の管理を徹底すること。発注者は一切の責任を負わない。
- ②持ち込んだ物品、機器を一時的に外部へ出す際は、発注者へ事前に報告を行い、許可を得ること。
- ③本業務期間終了後における持込み物品の撤去及び施設の原状回復にかかる費用は、受注者が負担すること。
- ④受注者は、従事者が使用するロッカーなどの備品の使用を希望する場合、備品の調達については、受注者の負担で対応することとし、その設置場所や設置台数については、受注者及び発注者が協議のうえ決定するものとする。

(4) 委託業務の表示

受注者は、本業務を実施する場所において、利用者に対し、当該業務が発注者の委託を受けて実施されている旨を明らかとする表示(例：〇〇業務は千葉市から委託を受けて■■が実施しています。)をしなければならない。

(5) 事故報告

受注者は、何らかの事故などにより正常な業務運営ができない状況に至ったときには、速やかに発注者に口頭・書面により報告するとともに、事故報告書（発生年月日・時刻、内容、対応、原因の分析、今後における防止策）を発注者に提出するものとする。

なお、「事故」には、情報漏えい、公金の紛失など実際に人身や施設・設備などの損害となって現れなかったものも含むものとする。

(6) 情報セキュリティの徹底

受注者は、下記①から⑨のとおり、情報セキュリティの措置を徹底しなければならない。

①本業務の実施にあたっては、情報保護管理責任者を選任し、発注者に「情報保護管理責任者届」を提出すること。（再掲）

②本業務の実施にあたっては、作業場所への入退室ができる者を、その許可を受けた者のみに制限するなどの入退室管理を行わなければならない。

③電子データや帳票類をはじめ、窓口対応などにより知り得た利用者などの個人情報については、情報の漏えい、滅失、き損、流出などの防止、その他個人情報の保護に必要な体制の整備及び措置を十分に講じること。

④受注者は、個人情報はもちろんのこと、本業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならず、その職を退いた後も同様とする。

また、発注者が提供する一切のデータ、資料などについては、適切かつ厳格に管理することとし、本業務以外の目的で利用・複写及び複製をしてはならない。

⑤本業務にかかる制度や基本的な考え方などを熟知したうえで、本業務の進め方、業務システムのパスワードの適切な管理などの情報セキュリティ対策、個人情報を取り扱う上での留意点と保護対策などを研修テキストなどへ盛り込むとともに、従事者に対する研修を採用時及び定期的に実施すること。その際、発注者に対し事前に「研修実施計画書」を提出するとともに、実施内容及び実施結果について、「研修実施報告書」を提出すること。（再掲）

⑥本業務従事者に対して守秘義務違反に関する責任及び罰則の内容を周知徹底すること。

⑦情報セキュリティに関する内部監査（セルフチェック）を定期的を実施すること。

⑧受注者は、従事者全員分の守秘義務遵守についての誓約書を本業務実施前に発注者へ提出すること。

⑨受注者は、新たな従事者を配置する場合は、本業務に従事する前に前記の誓約書を発注者へ提出すること。

(7) 委託料の支払

委託料については、月額払いとし、発注者が受注者から受けた業務遂行状況や完了状況等の報告に基づき、必要な検査を行ったうえで、当該検査を合格した場合において、受注者からの請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

なお、分割金額に一円未満の端数があるときは、その端数金額または分割金額は、すべて最初の履行期限に係る分割金額に合算するものとする。

(8) 権利の譲渡など

ア 受注者は、本契約に基づいて生じた権利の全部又は一部を第三者に譲渡してはならない。

イ 受注者は、本業務の実施が第三者の特許権、著作権その他の権利に抵触するときは、受注者の責任において、必要な措置を講じなければならない。

ウ 受注者は、本業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ、発注者の承認を受けなければならない。

11 サービス水準を確保するための措置

(1) 受注者によるセルフモニタリングの実施

受注者は、本業務の実施状況について、発注者の業務基準を満たし、本業務の基本的な考え方に沿ったサービスを提供できているかを業務日報及び業務月報等により、セルフモニタリングを行い発注者へ報告する。

なお、モニタリングにあたっては、受注者がモニタリングシートを作成し、発注者の了承を得ること。

(2) 発注者によるモニタリングの実施

発注者は、必要があると認めるときは、事前に受注者に通知したうえで、本業務に関し報告書を求め、実地に調査する随時モニタリングを行うことができる。

なお、受注者は、随時モニタリングを行うにあたり、本業務に関する資料作成及び実地調査等を求められた場合には、迅速かつ誠実な対応を行うこと。

(3) 委託業務の評価

ア 発注者は、予め定めた評価表に基づき、半年ごとの業務評価を行う。評価は、発注者が作成する「委託業務評価表」に基づき行う。

イ 発注者は、業務評価に基づき受注者に対し必要に応じ業務の改善を指示できる。

ウ 受注者は、発注者が実施した業務評価に不服がある場合は、発注者に対してその旨申し出ることができる。

エ 発注者、受注者は評価表に基づき業務の評価など委託業務のあり方について適宜話し合うものとする。

12 業務引き継ぎ

(1) 現委託事業者からの業務の引継ぎについて

- ア 業務期間開始前に、現委託事業者から必要な事項の引継ぎを受けること。
- イ 本施設の従事者に、発注者の指定する研修を受講させること。
- ウ 業務期間開始時に、本施設の従事者の全てが各種業務を支障なく行うことができるよう、教育及び研修を確実に行うこと。
- エ 施設は、原則として現状を引き継ぐこと。
- オ 引継ぎ時には、発注者の指示する事項についての引継書（様式任意）を作成し、現委託事業者と互いに取り交わすこと。引継ぎが終わった後、速やかに引継ぎの結果を発注者に報告すること。

(2) 次期委託事業者への業務の引継ぎについて

- ア 次期委託事業者の業務期間開始前に必要な事項の引継ぎを行うこと。
- イ 調達した消耗品の引継ぎに関して、次期委託事業者と調整すること。
ただし、附属設備に属するもの及び各種様式等、本業務に必要なものは次期委託事業者を引き継ぐこと。
- ウ 前号オの規定と同様に、次期委託事業者と引継書（様式任意）を取り交わしの上、発注者に報告すること。

13 納品成果物

本業務における納入成果物（印刷物及びその電子データ）は、以下のとおりとする。

また、発注者から納入成果物の内容に不備の指摘があった場合、受注者は直ちに修正などの対応をしなければならない。

なお、修正などに要する費用はすべて受注者の負担とする。

【各種報告業務の周期と成果物、期限】

周期	成果物	期限
業務開始前	<ul style="list-style-type: none"> ・業務準備計画書・業務体制図 ・事前研修実施計画書 	協議合意後14日以内
	<ul style="list-style-type: none"> ・業務実施計画書 ・連絡体制図（緊急時連絡網） ・実施体制図 ・情報保護管理責任者届 ・業務マニュアル一式（任意） 	業務開始日14日前
	<ul style="list-style-type: none"> ・事前研修実施報告書 ・本業務にかかる従事者研修資料一式 ・各種書類の様式 ・モニタリングシート ・守秘義務遵守についての誓約書 	業務開始日前日まで
日次	<ul style="list-style-type: none"> ・業務日報（1日の処理件数・処理内容など業務実績、本業務実施にかかる課題並びに特に報告すべき事項等） 	発注者が指定する日
月次	<ul style="list-style-type: none"> ・業務月報（処理件数・処理内容など業務実績、業務実施にかかる課題とその改善策、前月の課題事項に対する対応状況等） ・サービスレベルの達成状況、モニタリングシート 	翌月5日まで
年次	<ul style="list-style-type: none"> ・年間報告書（業務実績、運営上の課題、従事者の育成状況、改善策の立案） ・サービスレベルの達成状況、モニタリングシートなど ・業務継続の場合は、次年度の業務実施計画（業務実施体制、研修） 	翌年度4月30日 （契約最終年度は契約終了日）
契約終了時の業務引継ぎ	<ul style="list-style-type: none"> ・業務マニュアル（任意）、運営上の留意点など ・引継書 	契約終了日の40日前まで
契約終了時	<ul style="list-style-type: none"> ・業務実績、サービス水準の達成状況など 	契約終了日まで

※上記のほか、定期的に「研修実施計画書」及び「研修実施報告書」を提出するとともに、トラブル発生時の内容報告、緊急の課題、運営に関わる協議事項（承諾事項含む。）などについては、随時行うものとし、必要に応じて、書面にて提出すること。

14 その他の留意事項

(1) 企画提案の内容

プロポーザルで提出された企画提案の内容は、発注者との協議により、本業務委託基本仕様書の一部とみなす。

【別記仕様】

以下に掲げる業務については、本業務の概要を示すものであり、本業務の手順等については、千葉市図書館が整備する「カウンターマニュアル」等に従うこと。

項 目	内 容
(1)開館準備	<p>開館時間前までに必要な準備をし、開館時間から図書館が利用できるようにする。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 閉館サインの撤去 ② 図書館システム業務端末（カウンター業務端末、プリンター、自動貸出機、OPAC、無断持出防止ゲート等）の起動操作、動作確認、用紙補充 ③ 館外ブックポストの閉鎖、資料の回収及び返却処理 ④ 返却本配架及び書架の整理整頓 ⑤ 新着雑誌の確認と入れ替え ⑥ サインボード等の入れ替え ⑦ 帳票類の補充点検（利用申込書、予約カード、パンフレット等） ⑧ ロールスクリーン開閉 ⑨ 館内の点検、整理・整頓 ⑩ 館内機器・設備の電源投入 ⑪ 図書館玄関の開錠 ⑫ 図書館入館者の整列・入館整理 ⑬ 休館カレンダーの確認・変更 ⑭ その他開館に必要な準備
(2)閉館準備	<p>閉館のお知らせを行うとともに、すべての利用者の退館を確認し、整理整頓、機器の停止、火気点検等を行い、必要な部分の施錠を行う。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 閉館サインの設置 ② 利用者の退館誘導・退館確認、館内見回り・忘れ物確認、施錠 ③ ロールスクリーンを降ろす ④ 当日の利用申込書の入力確認 ⑤ 各種統計資料の入力、確認（入館者数、タブレット端末利用件数、レファレンス件数等） ⑥ 予約連絡票等の裁断処理 ⑦ 館外ブックポストの開放 ⑧ 図書館システム業務端末終了操作、動作確認（カウンター業務端末、プリンター、自動貸出機、OPAC等） ⑨ 館内機器・設備の電源切断 ⑩ 図書館玄関の施錠 ⑪ その他閉館に必要な作業

(3)利用者登録	<ul style="list-style-type: none"> ① 利用申込書（新規・変更・再発行・更新、市内・市外、個人・団体）の記載事項の確認、入力、再確認、二重登録チェック ② 利用カードの作成 ※マイナンバーカードによる登録含む ③ OPAC・インターネット用仮パスワード発行、説明 ④ 図書館利用案内の配布と内容説明 ⑤ 利用カード紛失の申出による「(紛失届済) 仮利用カード」の発行、説明
(4)貸出	<ul style="list-style-type: none"> ① 貸出支援（自動貸出機の操作補助、利用者への説明） ② 貸出処理（利用カードと資料の IC タグ及びバーコードスキャン） ③ 利用できないカード所有者（有効期限切れ、二重登録、汚損・破損等）への対応 ④ メッセージ出力される利用カードへの対応 ⑤ 利用カード忘れの申出による、利用カード忘れ用紙の受付、内容確認 ⑥ 予約取り置き資料（AV 資料を含む）の確認、貸出支援 ⑦ 障がい者用録音資料の貸出 ⑧ 相互貸借資料の貸出 ⑨ 利用者区分・資料区分による制限冊数の確認 ⑩ 未返却資料の確認及び貸出中の点数の告知 ⑪ 館内資料等、メッセージ出力資料への対応 ⑫ 返却期限の告知 ⑬ 延長処理、延長後の返却期限等の告知 ⑭ 団体貸出の取次ぎ
(5)返却	<ul style="list-style-type: none"> ① 汚損・破損、付属資料の確認、返却期限レシート等の残留物の確認 ② 返却処理（資料の IC タグ・バーコードスキャン） ③ 付属資料の確認 ④ メッセージ出力資料への対応 ⑤ 未返却資料の確認及び利用者への告知 ⑥ 予約資料の確保（自館・他館予約の振り分け） ⑦ 返却資料の仕分け（AV 資料、館内資料、他館資料、相互貸借資料等） ⑧ 誤返却資料（返却事故資料等）の記録及び利用者への連絡
(6)各施設・機器の利用受付	<ul style="list-style-type: none"> ① タブレット端末（コーナー）の利用受付、予約調整、件数記録、視聴方法の案内、機器の操作説明、定期巡回、使用後の点検 ② 多目的ルームAと多目的ルームBの利用受付、予約調整、件数記録、使用方法の説明、定期巡回、使用後の点検 ② 閲覧（自習）席の利用受付、予約調整、件数記録、使用方法の説明、定期巡回、使用後の点検

<p>(7)利用案内・書架案内・資料案内</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① 自館の利用案内、書架案内 ③ 他の市立図書館・近隣施設の利用案内 ④ 主催行事等の案内、チラシ配布 ⑤ 図書館からのお知らせ・催事案内・ポスター等の配置、掲示作業 ⑤ 簡易な読書案内・所蔵調査・レファレンスの受付、回答、書架案内、件数記録 ⑥ 専門的なレファレンス・資料検索が必要な場合の他の市立図書館等への引継ぎ ⑦ 図書館システム業務端末利用・操作案内（自動貸出機、OPAC等） ⑧ BDS（図書館資料無断持出防止システム）作動時の機器及び該当者への対応 ⑨ 機器不具合・苦情の対応 ⑩ 紛失防止等のためカウンターに取り置いた資料の閲覧、貸出 ⑪ 館内資料の閲覧対応 ⑫ タブレット端末の貸出及び録音資料の対応（タブレット端末の設定・コンテンツのダウンロード等） ⑬ 拾得物・遺失物の受付、管理、連絡、引渡し及び発注者への貴重品の引継ぎ ⑭ 文具・老眼鏡等の貸出 ⑮ 障がい者の誘導・案内 ⑯ 返納された利用カードの市職員への引き継ぎ ⑰ 拾得した利用カードの利用者への連絡と管理 ⑱ 利用者コメントへの対応、対応後のコメント更新・削除
<p>(8)予約資料等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① 予約・リクエストカードの受付、内容確認、入力 ② 所蔵の無いリクエストの発注者への引継ぎ ③ 予約・リクエストカードの入力データの再確認 ④ 予約状況の照会の受付、回答 ⑤ 在庫予約資料のリスト出力、書架確認及び予約資料の抜き取り ⑥ 確保不可の予約資料の書架不明処理、発注者への引継ぎ ⑦ 長期未確保予約資料の確認、処理 ⑧ 予約確保処理（返却処理、他館資料借受処理）による予約連絡票の確認、挟み込み、自館・他館予約の振り分け、運搬コンテナ入れ ⑨ 予約棚への配架 ⑩ 自動発信電話・FAX・電子メールの未通知者リストの出力及び電話連絡 ⑪ 予約の職員電話希望者への電話連絡 ⑫ 取り置き期限切れ等による予約取消し処理、及び確認作業 ⑬ 予約取置期限延長希望の受付とその対応

(9)配架・書架整理	<ul style="list-style-type: none"> ① 返却資料の整理、NDC 十区分・コーナーごとの仕分け、運搬 ② 返却資料の配架 ③ 書架の整理・整頓
(10)ブックメー ルカー運搬資 料の仕分け	<ul style="list-style-type: none"> ① 到着資料の仕分け ② 他館行き資料の運搬コンテナ入れ ③ 運搬コンテナの整理
(11)督促	<ul style="list-style-type: none"> ① 延滞中の予約資料の確認、点検、電話督促 ② 督促予定資料のリストによる書架確認 ③ 督促への問い合わせに関する処理 ④ 貸出停止の説明 ⑤ 対応後の停止の解除
(12)要望・苦情 等対応	<ul style="list-style-type: none"> ① 要望・苦情等の受付、内容確認、対応、記録、報告 ② メッセージボードに貼付された要望等の確認(1日1回以上)、対応及び所管等への引継ぎ ③ 処理困難事案の引継ぎ(発注者及び施設管理者等) ④ 利用者アンケートの実施(年1回・調査票の配布、回収及び集計)
(13)資料管理	<p>購入資料の選定、発注及び除籍資料の決定は、発注者が行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 新着図書の新着検収、独自装備、配架 ② 雑誌の検収、受入、入力、納品遅れの確認及び書店への連絡 ③ 寄贈、直販、弁償資料・雑誌等の受入、入力、装備、コーティング ④ 相互貸借資料の開封、梱包、受配送作業 ⑤ 相互貸借借受資料の装備、入力 ⑥ 不明、除籍資料の処理 ⑦ 資料のデータ修正、ラベル貼替 ⑧ 図書・雑誌・AV 資料等の補修及び補強 ⑨ 選書候補資料の提案 ⑩ 弁償の受付、依頼書の発行及び説明 ⑪ 弁償本の受取・発注者への報告 ⑫ 寄贈資料の受取・説明・発注者への報告
(14)IC タグ貼 付	<ul style="list-style-type: none"> ① 受入資料への IC タグの貼付 なお、IC タグは発注者が用意するものを使用する ② 他館所蔵の予約貸出資料のうち、IC タグが貼付されていない資料へのタグ貼付 ③ 貼付 IC タグのエンコード入力 ④ IC タグエンコード確認作業及び不良品交換 ⑤ 貼付作業等を終了した資料へのマーキング(シール貼付)

(15)蔵書点検	① 蔵書点検作業 ② 不明リストによる書架点検 ③ 配架位置変更作業
(16)地域や関係機関〔学校、幼稚園、保育所（園）等〕との連携	実施に当たっては、事前に口頭もしくは書面（任意様式）で発注者へ提出し、承認を得ること なお、実施後、発注者へ報告すること ① 教員等への教育活動に役立つ図書館資料の案内やレファレンス、図書館利用案内等 ② 学校等からの要請による職員等の派遣、読み聞かせやブックトーク、図書館の利用案内等の事業の実施 ③ 図書館見学や職場体験学習等の受け入れ ④ 区役所及び地域諸団体・ボランティア団体との連携（区役所等が実施する清掃活動等への参加、地域活動をする諸団体への資料・情報の提供、発注者が主催する地域諸団体等が参加する会議への出席）
(17)読書活動推進(事業活動)	実施に当たっては、事前に口頭もしくは書面（任意様式）で発注者へ提出し、承認を得ること なお、実施後、発注者へ報告すること ① おはなし会の開催 定例的に（月 1 回以上）おはなし会を開催し、ストーリーテリング、絵本の読み聞かせ等を、対象年齢別に工夫して行うこと ② 主催行事の開催 定例的に（月 1 回以上）市民講座を開催し、電子書籍の閲覧や郷土史、自由研究相談等、幅広くテーマを設定し、施設の利用促進につながるよう工夫して行うこと ③ 企画展示（季節展示、テーマ展示、特別コレクション等） 季節行事や地域情報、興味のあることがらなど、様々なテーマで企画して行い、2 か月に 1 回以上入替を行うこと
(18)広報	実施に当たっては、事前に口頭もしくは書面（任意様式）で発注者へ提出し、承認を得ること なお、実施後、速やかに発注者へ報告すること ① 市主催又は市後援事業のポスター等の掲示、配架及び撤去 ② 地域や関係機関との連携による館内装飾等（書評等 POP の作成、作品の展示等） ③ 図書館ホームページ、中央図書館 Facebook、図書館だよりなどに掲載するための、各種行事等の情報の提供及び原稿の作成 ④ その他自主事業（独自のリーフレットの作成等）

(19)その他	<p>① 問合せ対応（窓口、電話、書面等） 図書館、資料等に関する問合せ以外についても、本業務に支障の生じない範囲で対応し、他の行政機関や周辺施設の案内等も行うこと。</p> <p>② 館内の秩序維持（巡回、安全点検）</p> <p>③ 時間離席者の荷物の引き上げ、保管</p> <p>④ 災害・事故・犯罪時等の避難誘導、引継ぎ（発注者及び施設管理者等）</p> <p>⑤ 業務日報及び業務月報（施設の利用実績等）の作成、翌業務日の報告</p> <p>⑥ 庶務事務（物品、消耗品等の在庫管理、文書等の収受、各機関等からの調査依頼回答、各種報告資料の作成等） なお、物品、消耗品等の在庫管理については、発注者と事前に協議を行い、管理票を作成して管理すること</p> <p>⑦ 発注者及び施設管理者との協議の上で指示を受けた事項</p>
---------	--