

**世田谷区立世田谷図書館業務一部及び世田谷区図書館カウンター三軒茶屋業務委託
業務内容兼参考仕様書**

1 件 名

世田谷区立世田谷図書館業務一部及び世田谷区図書館カウンター三軒茶屋業務委託
(長期継続契約)

2 委託期間

令和9年4月1日から令和14年3月31日まで

3 履行場所

下記の(1)及び(2)の2施設を一括して履行する。

(1) 世田谷区立世田谷図書館(以下、「世田谷図書館」という。)

世田谷区若林四丁目22番13号 世田谷合同庁舎1階(別紙①-1「現況図」参照)

(2) 世田谷区図書館カウンター三軒茶屋(以下、「図書館カウンター三軒茶屋」という。)

世田谷区太子堂四丁目3番1号 STKハイツ1階(別紙①-2「現況図」参照。ただし、別紙1-③「図書館カウンター三軒茶屋改修工事等の補足資料」の内容に留意すること。)

4 委託業務内容

(1) 委託の概要

世田谷図書館は業務の一部委託とし、図書館カウンター三軒茶屋は業務の全部委託(建物の施設維持管理契約等を除く)とする。また、世田谷図書館及び図書館カウンター三軒茶屋の双方(以下、「両施設」という。)の委託に係る運営管理の統括は、世田谷図書館が行う。

(2) 区職員の配置

世田谷図書館には館長をはじめとする区職員が在籍し、図書館カウンター三軒茶屋に区職員は直接在籍しない。

区職員の勤務時間は、原則として午前8時30分から17時15分までであり、業務等の事情によって同館の現場を不在とする時間の生ずる場合もある。

区職員は同館の業務を要する日(土・日・祝休日を含む)に最低1名以上を出勤配置することを原則とする。また、その基本形態を変更する場合には、区は受託者と予め協議を行うものとする。

(3) 世田谷図書館の業務一部委託の特記事項

図書館カウンター三軒茶屋で受け付けた未所蔵資料の予約事務処理や、同カウンターでの地域連携事業の調整・支援等が含まれる。

(4) その他の委託業務内容

その他委託業務内容の詳細は、別紙②-1「委託業務内容(世田谷図書館)」及び別紙②-2「委託業務内容(図書館カウンター三軒茶屋)」のとおり

また、両施設共通の業務内容については、別紙②-3「委託業務内容(両施設共通/参考資料)」のとおり

5-1 業務時間及び業務を要しない日等【世田谷図書館】

(1) 開館日の業務時間

- ① 全日 (②及び③を除く) 午前8時30分から午後9時15分まで
(開館時間は午前9時から午後9時まで)
- ② 日曜日・月曜日・休日 午前8時30分から午後8時15分まで
(開館時間は午前9時から午後8時まで)
- ③ 12月28日・1月4日 午前8時30分から午後5時15分まで
(開館時間は午前9時から午後5時まで)

(2) 館内整理日及び特別整理期間の業務時間

- ① 館内整理日は月1回とし、別途指定する。
- ② 特別整理期間の日程は別途指定する。※通常年1回(4日間)
- ③ 館内整理日及び特別整理期間の業務時間は午前8時30分から午後5時15分までとする。

(3) 業務を要しない日

- ① 1月1日から同月3日まで
- ② 12月29日から同月31日まで
- ③ そのほか特に区が指定する日(施設設備点検日、システム停止日等)

(4) その他

- ① 区は、管理運営上の事由により、受託者に業務内容及び業務時間並びに必要な業務従事員数を明示したうえで、業務時間外や業務を要しない日の業務を指示することができるものとする。
- ② 業務時間及び勤務時間等については、管理運営上の事由並びに感染症や災害等の社会情勢を理由に、変更の生じる場合がある。

5-2 業務時間及び業務を要しない日等【図書館カウンター三軒茶屋】

(1) 開館日の業務時間

- ① 全日 (②を除く) 午前8時30分から午後9時15分まで
(開館時間は午前9時から午後9時まで)
- ② 12月28日・1月4日 午前8時30分から午後5時15分まで
(開館時間は午前9時から午後5時まで)

(2) 業務を要しない日

- ① 館内整理日(月1回とし、別途指定する。)
- ② 1月1日から同月3日まで
- ③ 12月29日から同月31日まで
- ④ そのほか特に区が指定する日(施設設備点検日、施設改修日及びそれに伴う準備期間並びにシステム停止日等)

(3) その他

5-1(4)と同じ

6 委託業務の執行体制

(1) 従事者の基本配置

受託者は両施設における本業務を円滑に遂行できる人員を配置すること。

(2) 従事者の両施設での共有配置

それぞれの施設の業務運営を安定して行えることを条件に、両施設間では人員を共有確保して配置することができる。ただし、次項(3)及び(4)に掲げる業務責任者及び業務副責任者については、施設ごとの専任とする。

(3) 業務責任者の配置

受託者は図書館業務を円滑に遂行するため、当該業務の運営に精通した業務責任者を両施設のそれぞれに専任として1名ずつ配置する。

(4) 業務副責任者の配置

両施設のそれぞれに1名以上配置する。なお、世田谷図書館の業務副責任者は他の一般従事者と同様に、同館の業務運営に支障のない限り、図書館カウンター三軒茶屋の業務にも暫定的に直接従事できるものとし、図書館カウンター三軒茶屋の業務副責任者も世田谷図書館において同様に従事できるものとする。

(5) 業務責任者と業務副責任者の事前届出事項

業務責任者と業務副責任者の氏名・職歴等を事前に区に届け出るとともに、その配置変更のある場合には、事前に変更予定日及び後任者を区に届け出ること。

(6) 業務責任者と業務副責任者の職務

両施設とも、開館時間中のいずれの時間帯においても業務責任者又は業務副責任者が最低1名以上勤務する配置を行い、業務従事者としての職務のほかに次の職務を行わせること。

- ① 業務従事者に対する指揮監督及び指導・教育
- ② 業務計画にもとづく業務従事者の配置及び必要に応じたその調整
- ③ 区との連絡調整並びに「業務報告書」等による報告
- ④ 業務改善に関する区との協議

7 業務従事者の選任及び研修等の実施

(1) 業務従事者の選任

本業務に適した資質、一般常識及び基本的ビジネス・マナーを有した人材を登用すること。

(2) 業務従事者の研修等

受託者は本業務の従事者に対し、図書館業務、接遇、個人情報保護、人権擁護、安全対策（防災を含む）及び情報リテラシー等の研修・指導を実施し、日常業務を通じてその遂行力を維持向上させること。

8 障害者の雇用

区と協議のうえ、本業務の全部又は一部が従事可能な区内在住の障害者を雇用し、本業務に従事させること。

9 経費の負担区分等

(1) 図書館施設・設備、備品及び情報処理機器一式の使用

受託者は、区が本業務の遂行に必要と認めた図書館施設・設備、備品及び情報処理

機器一式を無償で 사용할 수 있습니다. 단, 目的外使用並びに区の許可なき改変及び館外持ち出しを行ってはならない.

また、両施設ともそれぞれ入居する建物全体内における共用部分（区が本業務の遂行に必要と認めた部分に限る。）についても同様に無償で 사용할 수 있습니다.

なお、これらの破損及び紛失等の際には、速やかに区へ報告しなければならない.

(2) 休養スペースの使用

受託者は、前項(1)と同様に従事員用の休養スペースを無償で 사용할 수 있습니다.

なお、休養スペースの破損等の際には、速やかに区へ報告しなければならない.

(3) 受託者の経費負担により設置・使用可能なもの

受託者は、前項(1)のほかにも、区の事前承認を得たうえで、受託者の経費負担によって、備品・情報処理機器・消耗品等を本業務のために設置・ 사용할 수 있습니다.

(4) 受託者が故意又は過失より施設・備品等を破損又は紛失させた場合

区は受託者に対して弁償等の必要な措置を要求할 수 있습니다.

(5) 区の負担経費

以下の経費は区の負担とし、現物があるものは現物で支給する.

なお、使用にあたっては節約に努め、適正管理しなければならない.

- ① 共通利用カード・各種利用案内・帳票類
- ② 館内表示用消耗品類
- ③ 光熱水費
- ④ 電話・はがき等の業務に係る通信費
- ⑤ 建物の施設維持管理及び改修等に係る経費

(6) 受託者の経費負担について

以下の経費は、受託者の負担とする.

- ① 業務従事者の出退勤管理・研修・内部打合せ等の物品や事務経費
- ② 各種報告及び帳票記入等に要する文具・用紙類等の物品や事務経費
- ③ 受託者が企画提案する自主事業の実施に関する物品や事務経費
- ④ 図書修理用の装備用品類（図書館カウンター三軒茶屋のみ）
- ⑤ 書架案内図・利用マナー等の施設内の表示物や配布物の作成経費（区独自のものを除く。）
- ⑥ 受託業務従事のための衣服・名札等の経費
- ⑦ 本業務遂行のために受託者が独自に設置する通信機器及び情報処理機器の設置並びにそれらの運用に関する経費（インターネット等のデジタル通信分を含む）
- ⑧ 受託者の業務範囲内での清掃及び館内美化に係る物品の経費（建物全体に係る清掃委託等については区の負担とする. なお、令和10年2月末までの図書館カウンター三軒茶屋のトイレトペーパー等のトイレ用品、玄関マット分は受託者が負担するものとする。）
- ⑨ デジタルサイネージなどの広報機器類の設置及び運用・コンテンツ制作に関する経費

⑩ 業務上使用する自転車等の交通用具の経費

⑪ 座席管理システム機器類の設置及び運用に関する経費（世田谷図書館のみ）

（７）鍵類の貸与について

① 本業務の遂行のため、区は受託者に対して別紙③「貸与鍵類一覧」により鍵類を貸与する。

なお、鍵類は複製することを禁じ、貸与する鍵類に変更の生じる場合には「貸与鍵類一覧」の内容をその都度に更新する。

② テンキー等の暗証番号を用いる場合は、区から受託者にその内容を別途通知する。受託者はこの業務上の守秘義務の遵守を業務従事者全員に徹底すること。また、このことは契約期間満了後も同様とする。

③ 受託者は前項①及び②に係る鍵類又は通知情報等を安全に管理し、紛失・漏洩又はそのおそれのある場合には、速やかに区に報告すること。

10 業務報告等

（１）従事者名簿の提出

受託者は、業務履行開始前に業務従事者全員の名簿を区に提出すること。なお、名簿記載事項は別途に指定する。

また、業務従事者に異動の生じる場合は、予め異動分を含めた全員の更新名簿を区に提出すること。

（２）業務計画書の提出

受託者は、毎月の業務計画及び業務従事員の配置を記載した「業務計画書」を、前月２５日までに提出すること。なお、契約後の履行開始の最初月の分については、契約締結後速やかに提出すること。

（３）業務報告書の提出

業務責任者は、毎日の業務終了後、「業務報告書」に必要事項を記入し、区に提出すること。項目及び様式等は別に指定する。なお、社会情勢等による臨時業務体制の際には、区は別様式の報告書類の提出を受託者に求めることができる。

（４）月次定例会の実施

① 世田谷図書館

原則として毎月の館内整理日に館内で行い、区と受託者との間で協議や意見交換を行う。

受託者は、区に業務報告及び実施事業・展示等の提案（報告及び提案に係る資料は翌月の月次定例会の日までに区に事前提出すること。）を行う。

② 図書館カウンター三軒茶屋

必要に応じて適宜、区と受託者間で前項①に準じた会議等を行う。

（５）事故等処理報告書の提出

業務中に事件・事故・災害等が発生した場合、受託者は区が別に定める「事故等処理報告書」に必要な事項を記載して、速やかに区に提出すること。また、区から特に報告指示を受けた苦情・要望等についても準じた扱いをとることができる。

（６）本委託終了後の業務報告書の提出

受託者は、本委託契約が終了した後、速やかに業務の成果等を記した「業務報告書」を区に提出しなければならない。

(7) 業務の改善

区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、受託者は速やかにこれに応じ、区から問題の指摘があった場合はその事項を速やかに改善すること。

また、事務処理方法等について改善を要する場合には、受託者は区と協議したうえで、その改善策を文書で区に提出すること。

11 受託者の責務

(1) 信用失墜行為の禁止

区の信用を失墜する行為をしないこと。

(2) 法令及び関連規程の遵守

受託者は、図書館法及び関係法令並びに世田谷区立図書館館則・世田谷区図書館カウンター運営要綱・世田谷区立図書館個人貸出事務取扱要綱・世田谷区立図書館事務の手引き等を遵守すること。

なお、世田谷区立図書館館則以下の規程類は、受託期間中、一式を貸与する。

(3) 個人情報の保護

個人情報の取扱いにあたっては、世田谷区個人情報保護条例及び関連規程並びに別紙④「電算処理の業務委託契約の特記事項」を遵守すること。

(4) 適正な業務従事

(1) を踏まえ、業務従事者の適切な身だしなみや言葉遣いを徹底し、窓口での私語や私事（例えば飲食や情報機器操作等）等を厳に慎み、利用者に不快感や誤解等を招くことのないようにすること。また、利用者フロアや電話やりとり等でも同様に従事すること。

(5) 業務にあたっての留意点

業務従事者は以下の①から③について、その責務を十分に認識したうえで従事すること。

① 業務端末機の処理を行う際は、その都度、区が貸与する所属カード若しくは区が交付する ID ナンバー及びパスワードでログインし、当該処理の終了の都度、適切にログオフすること。

② 障害のある利用者から介助の要望等があった場合には、適切に対応すること。介助等の配慮を要すると思われる場合には、本人の意思を尊重したうえで声かけ等の支援を適切に行うこと。

③ 前項②については、別紙⑤「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」を遵守し、「世田谷区立図書館障害者サービス要項」及び「障害者サービスの手引き」等に基づき利用案内、サービス提供及び資料管理等を行うこと。

(6) 事件・事故の対応

業務中に事件・事故が発生した場合は、速やかに区に連絡するとともに、適切な対応を行うこと。

また、必要に応じて警察、消防等の関係機関への通報等を行うこと。

対応経過は、「業務報告書」や指定の様式により速やかに区に報告すること。

(7) 災害発生時の対応

地震・風水害や火災等の災害発生時には、利用者の安全確保を最優先し、マニュアル等にもとづき避難・誘導等の適切な措置を講ずるとともに、二次災害の防止に努めること。

また、速やかに区に連絡・報告を行うこと。

(8) 業務従事者の身分の明確化

業務従事者は、図書館業務遂行に適した服装及び名札を着用することとし、その形状・仕様等については事前に区の了承を得ること。

(9) 関係書類の取扱い

業務に関する仕様書、区が提供する資料等の関係書類を、区の許可なしに履行場所以外に持ち出したり、複写したりしてはならない。

(10) 損害賠償責任

受託者及び業務従事者が故意又は過失により、区又は第三者に損害を与えたときには、その損害を賠償しなければならない。

また、本件遂行に際し損害を受けた場合、区の責に帰する場合を除き、区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

受託者及び業務従事者は、業務上知り得た情報を第三者に漏洩又は開示しないこと。

なお、第三者には関係事業者や団体等も含む。また、当該情報は本業務遂行以外の目的に使用してはならない。

これらのことは、本契約終了後においても同様とする。

13 委託料の支払方法

(1) 完了届の提出

受託者は、毎月の業務を完了するごとに、直ちに完了届を提出しなければならない。

(2) 支払方法

区は、受託者から毎月の完了届及び「業務報告書」等の提出を受け、当月分の履行確認による検査合格後、請求にもとづき支払う。(年12回)

14 契約の変更又は解除

区は、契約期間中であっても、この契約を締結した翌年度以降において、この契約に係る歳出予算の削減又は削除があった場合は、この契約を変更又は解除することができる。なお、契約期間中、区の決定にもとづく開館日・開館時間等の変更事由の生じる場合は、その内容に応じた契約内容の変更もありうるものとする。

また、受託者が業務改善命令に関する区からの書面による通告を受領した後、正当な理由がなく30日以内にこれを是正しなかったときは、区は契約を解除することができる。その他解除権については契約書約款によるものとする。

15 自主事業の取り組み

受託者が独自の事業やサービス等を実施しようとする際には、その事業計画書を事前

に区に提出して説明を行い、区からその了承を得ること。

なお、その事業の実施経費は受託者が負担とするものとする。

16 留意事項

(1) 図書館カウンター三軒茶屋は、令和9年度中に施設の改修工事が予定されている。

この件については別紙②—2「委託業務内容（図書館カウンター三軒茶屋【全部委託】）、別紙①—3「図書館カウンター三軒茶屋 改修工事等の補足資料」及び別紙①—4「(仮称)世田谷区立世田谷地域青少年交流センターの整備について」等で確認すること。

(2) 世田谷図書館及び図書館カウンター三軒茶屋の業務統計等については、世田谷区立図書館ホームページの最下部「図書館の計画・規定・広報等」から「世田谷のとしょかん（世田谷区立図書館事業概要）」を参照。

17 その他

(1) 契約満了又は契約解除により受託業務を終了するとき

前項9（6）にもとづき設置した備品・物品等は、受託者の負担で撤去すること。

また、その受託業務終了後の区業務に支障を来たさぬよう、区及び後継の受託者に対する業務文書を作成し、その引継ぎ作業を速やかに適切なかたちで行うこと。

なお、当該業務文書の内容については区と事前協議を行い、引継ぎ作業については、区が事前調整を行ったうえでその実施日を予め通知する。

(2) 本仕様書に定めのない事項又は疑義ある事項

双方協議のうえ決定するものとする。

18 本件担当

世田谷区教育委員会事務局 教育政策・生涯学習部 世田谷図書館

電話 03-3419-1911（代）