

豊橋市まちなか図書館窓口等運営委託業務仕様書

1 委託業務名

豊橋市まちなか図書館窓口等運営委託業務

2 業務期間

令和6年11月1日から令和9年10月31日

ただし、契約締結日から令和6年10月31日までを委託業務準備期間とし、受託者は発注者と十分な連絡調整・協議を行うとともに、業務従事者に対して業務開始前研修を実施し令和6年11月1日から適正に委託業務を履行できるようにすること。

3 業務場所

豊橋市まちなか図書館

豊橋市駅前大通二丁目81番地 emCAMPUS EAST 2階・3階

4 業務内容

別紙業務内容のとおり

5 業務日及び業務時間

- ・業務日は、開館日（下記休館日以外の日）、館内整理日及び特別整理期間とする。

休館日 : 年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）

館内整理日 : 毎月第4金曜日（その日が国民の祝日に当たるときは、その前日）

特別整理期間 : 年間8日間程度

- ・業務時間は、以下の時間帯とする。

開館日 : 午前8時30分から午後9時15分まで

（開館時間：午前9時00分から午後9時00分まで）

館内整理日及び特別整理期間：午前8時30分から午後5時00分まで

- ・業務日及び業務時間は、発注者と協議のうえ、業務の履行上必要な場合は変更できるものとする。

6 業務時間数等

受託者は、業務の履行にあたり、業務日1日あたりの延べ業務時間数（休憩時間数を除く。）を70時間以上とすること。また、勤務シフト間の引継ぎのため、各勤務シフトの業務時間の一部を重複させること。ただし、地震、水害、火災その他の災害、公共交通機関の事故その他受託者の責めに帰さない事由により業務従事者が勤務できない場合は、業務日1日あたりの延べ業務時間数（休憩時間数を除く。）が70時間を下回った場合でも、委託料の減額は行わないものとする。

(参考)「延べ業務時間数70時間以上」の例

例1：業務時間数7時間の人員を10人以上

例2：業務時間数7時間30分の人員を6人及び5時間の人員を5人以上

7 業務の執行体制

(1) 人員配置

・受託者は、「6 業務時間数等」に示す条件を満たした上で、本業務が円滑に履行できる人員を確保するものとし、企画提案書記載の人員を配置すること。また、繁忙期である土曜日、日曜日、祝休日、閉館日の翌日及び小中学校、高等学校等の休業期間中にあっては、業務サービスに支障が生じることがない体制をとるなど適切な措置を講ずること。

(2) 業務従事者の選任

・受託者は、本業務を的確かつ迅速に履行することはもとより、図書館が社会教育を担う重要な施設であることに留意し、親切で丁寧な接遇ができ、かつ風紀・業務規律を乱すことのない者を業務従事者として選任すること。

・受託者は、ICT（情報通信技術）に関する基礎的な知識を有し、図書館システムの操作能力を有する者を業務従事者として選任すること。

・受託者は、司書又は司書補の資格を有する業務従事者を5割以上確保するとともに、公立等図書館における業務経験を3年以上有する業務従事者を7割以上確保すること（「公立等図書館における業務経験」とは、図書館法（昭和25年法律第118号）、国立国会図書館法（昭和23年法律第5号）、大学設置基準（昭和31年文部省令第28号）、専門職大学設置基準（平成29年文部科学省令第33号）、短期大学設置基準（昭和50年文部省令第21号）、専門職短期大学設置基準（平成29年文部科学省令第34号）、高等専門学校設置基準（昭和36年文部省令第23号）もしくは学校図書館法（昭和28年法律第185号）に基づき設置された図書館（図書館法第29条第1項の規定による図書館同種施設は除く。）において、常勤又は非常勤（アルバイト及びパートタイマーは除く。）として図書館実務に就いた経験をいう。以下同じ。）。

・受託者は、継続的な雇用を希望する者の優先的な選任や、人員の待遇の精査など、人員が短期的に入れ替わることで、業務サービスが低下することがないように選任方法に努めること。また、地元採用について十分に配慮すること。

(3) 責任者、副責任者の配置

・受託者は、本業務を円滑に履行するため、業務従事者の中から受託者の常勤の従業員もしくはそれに準ずる者（雇用期間が1年以上にわたる契約社員等）を責任者及び副責任者に定め、業務履行時間内は、常時、いずれか1人以上を配置すること。なお、責任者及び副責任者は司書資格を有し、かつ、公立等図書館における業務経験を3年以上有する者を選任すること。

(4) 責任者、副責任者の主要業務

受託者は、責任者、副責任者に次の業務を行わせること。

- ・本業務の履行に必要な管理全般
- ・発注者との連絡調整、業務日報等の提出、報告
- ・発注者との打ち合わせ会議への出席
- ・業務従事者との連絡調整
- ・業務計画や館内の混雑状況等に応じた業務従事者の人員配置
- ・業務従事者に対する指揮・監督
- ・業務従事者に対する指導・教育・研修
- ・その他、責任者、副責任者として必要な業務

(5) 業務従事者名簿の提出等

・受託者は、選任した責任者、副責任者及び業務従事者の名簿を、業務着手時までに発注者へ提出すること。

・名簿に記載された者が司書又は司書補の資格を有する場合は、資格証明書の写しを提出すること。また、公立等図書館における業務経験を3年以上有する場合は、そのことを示す書類（職務経歴書等）を提出すること。

・提出された名簿の内容に変更が生じた場合、受託者は、速やかに変更後の名簿を発注者に提出すること。

・受託者は、提出された名簿に記載のない者を業務スペースに立ち入らせてはならない。

・発注者は、勤務状況不良その他の事由により責任者、副責任者及び業務従事者を不適格と認めた場合は、その変更を求めることができる。その場合、受託者は速やかに誠意をもって適正な措置を講ずること。

・受託者は、業務従事者が病気その他やむを得ない事情により勤務できない時は、名簿に記載された代理の業務従事者を勤務させることができる。

8 受託者の責務

受託者は、発注者と緊密に連絡をとりながら良質な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本業務を円滑に履行できるよう万全を期すること。

(1) 関係法令等の遵守

受託者及び業務従事者は、次に掲げる関係法令等を遵守すること。

- ・労働基準法（昭和22年法律第49号）その他労働関係法規
- ・図書館法（昭和25年法律第118号）
- ・豊橋市図書館条例（昭和57年豊橋市条例第68号）
- ・豊橋市図書館規則（昭和58年豊橋市教育委員会規則第2号）
- ・その他の要綱、要領、内規等

(2) 受託者及び業務従事者の心得

- ・図書館業務の職責を十分に認識して本業務を履行すること。
- ・身だしなみ、態度に気を配り、利用者・来館者に対して、親切・丁寧に接すること。
- ・利用者からの質問等に対し、迅速・適切に対応するとともに丁寧な言葉づかいを心掛けること。また、利用者に不信感、不快感を与えないよう、業務に不必要な会話は避けること。
- ・外国人への対応については、「やさしい日本語」の活用や、外国語で応対できる業務従事者がいる場合はその者に引き継ぐなどの配慮に努めること。
- ・業務従事者の身分の明確化のため、業務履行に適した統一した服装、名札等を着用すること。

（３）信用失墜行為の禁止

- ・受託者及び業務従事者は、発注者の信用を失墜する行為をしないこと。

（４）業務上知り得た秘密の保持

- ・受託者及び業務従事者は、業務上知り得た秘密を漏えいしたり、本業務の履行以外の目的で使用したりしてはならない。本業務終了後及び業務従事者の退職後においても同様とする。

（５）個人情報の保護

- ・受託者は、業務従事者に対して、次の事項を遵守させるため、個人情報の保護に関する法律等の関係規定について十分な教育を行うこと。
- ・個人情報を適切に管理し、紛失、漏えいをしないこと。
- ・個人情報を本業務の履行以外の目的で使用したり、第三者に提供したりしないこと。

（６）関係書類及びデータの取り扱い

- ・本業務に関する仕様書、発注者が提供する資料等の関係書類及び発注者が保持するデータを発注者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。

（７）情報セキュリティについて

- ・受託者及び業務従事者は、豊橋市情報セキュリティポリシーを遵守すること。
- ・受託者及び業務従事者は、図書館システムやネットワークを利用する際に、障害・欠陥・誤作動等を発見した時は、発注者に速やかに報告し対応策の指示を受けること。
- ・業務従事者は、発注者が指定した端末を使用し、個人所有の端末を持ち込まないこと。
- ・業務従事者は、本仕様書で定められた業務以外の目的で図書館システムを使用しないこと。
- ・業務従事者は、発注者から交付された図書館システム用のログインID及びパスワードを紛失・漏えいすることがないように適切に管理すること。
- ・業務従事者は、端末業務交代時や休憩時など端末から離席する時は、ログアウト操作をすること。
- ・受託者は、自らの事務に必要な端末を持ち込む際には、事前に発注者に届け出ること。また、持ち込んだ端末には図書館内のインターネット回線を接続しないこと。

- ・受託者は、発注者と協議し、その他必要な情報セキュリティ対策を実施すること。

(8) ボランティア等との協働

- ・受託者及び業務従事者は、図書館におけるボランティア活動の趣旨を尊重し、ボランティアグループと協働して業務を行うこと。

(9) 障害者への合理的配慮

- ・障害者差別解消法（平成25年法律第65号）に基づく障害者への合理的配慮による障害者サービス(対人サービス)の充実に努めること。

(10) 豊橋市子ども読書活動推進計画の促進

- ・豊橋市子ども読書活動推進計画に基づいた児童サービスの推進に努めること。

(11) 再委託の禁止

- ・受託者は本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、受託者は、あらかじめ発注者の書面による承諾を得たときは、本業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせることができる。

(12) 業務の引継ぎ

- ・本業務開始にあたっては、業務の停滞を招くことがないよう発注者と十分な連絡調整・協議を行うこと。また、本業務期間終了後において受託者の変更等があった場合は、業務の停滞を招くことがないよう次期業務の開始日までに責任を持って次期受託者に業務の引継ぎを行うこと。

9 業務従事者の研修等

(1) 業務開始前研修

- ・受託者は、本業務開始前に、業務が的確かつ円滑に履行できるよう業務従事者の責務及び実務に関する研修を受託者の責任において実施すること。なお、必要な経費は受託者の負担とする。

- ・上記研修に当たっては、受託者は研修の方法及び内容について発注者と事前に協議を行うとともに、その結果について報告すること。

(2) 業務開始後研修

- ・受託者は業務の効率及び技術の向上を図るため、定期的かつ継続的に業務従事者の教育訓練を行うこと。なお、必要な経費は受託者の負担とする。

- ・上記研修に当たっては、受託者は研修の方法及び内容について発注者と事前に協議を行うとともに、その結果について報告すること。

(3) 市の研修実施要求

- ・発注者は、業務の履行状況その他により必要があると認めるときは、受託者に対して研修の実施を求めることができる。

- ・受託者は、発注者から研修実施の要求があった場合は内容等について発注者と事前に協議の上、速やかに実施するとともに、その結果について報告すること。なお、必要な経費

は受託者の負担とする。

(4) 県等の機関が主催する研修等への参加

・業務従事者が、県等の機関が主催する研修等への参加を希望する場合で、発注者が必要と認めるときは、発注者は必要な対応をするものとする。ただし、必要な経費は受託者の負担とする。

10 提出書類

・受託者は、本業務に必要な業務計画（年間・月間）を定め、勤務予定表（月間）とともに提出すること。発注者は、提出された内容では本業務の履行に支障が生ずるおそれがあると判断した場合は、必要に応じて受託者に改善を求めることができる。なお、年間計画にあっては前年度の3月25日までに、月間計画及び勤務予定表にあっては前月25日までに提出すること。ただし、初年度については、業務開始日の1週間前までに提出すること。

・受託者は、毎日の業務終了後に業務日報を作成し、原則として翌業務日に発注者へ提出して承認を受けること。また、月間報告書を翌月5日までに提出すること。

11 報告義務及び改善義務

・発注者が、本業務の実施に関して調査及び報告を求めたときには、受託者は速やかに対応し、問題がある場合は改善した上で、その結果を発注者に報告すること。また、事務処理方法等について変更を要する場合は双方協議の上、決定するものとする。

12 経費の負担区分

(1) 発注者が負担する経費

・本業務の履行に必要となる光熱水費、機器類（机、椅子、ロッカー等）、消耗品等にかかる経費

(2) 受託者が負担する経費

- ・委託業務準備期間中に必要となる経費
- ・業務従事者の統一した服装、名札等にかかる経費
- ・自らの事務に必要な経費（受託者持ち込みの端末、インターネット回線の通信費等）
- ・研修等に伴う経費（交通費等）
- ・業務従事者用の駐車場にかかる経費
- ・業務従事者の雇用に要する経費（社会保険料、通勤費等）
- ・故意又は重大な過失により、業務従事者が施設又は備品等を破損した場合の原状回復に要する経費
- ・その他自ら必要とする経費

13 損害賠償

- ・受託者及び業務従事者が故意又は過失により、利用者、発注者又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。
- ・本業務の履行に際し、受託者が損害を受けた場合は、発注者の責めに帰すべき場合を除き、発注者は損害賠償の責めを負わない。

14 支払方法

- ・支払は月払とし、毎月末締めで業務履行確認後、受託者から適法な支払請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。
- ・月ごとの支払金額は、別途協議するものとする。
- ・契約期間中に消費税率の変更があった場合は、別途協議するものとする。

15 その他

- ・受託者は、この仕様書に記載された事項のほか、公募型プロポーザルにかかる提案書に記載した事項及びプレゼンテーションにおいて発言した事項については、確実に履行すること。
- ・業務場所の施設敷地内に業務従事者用の駐車場はないため、必要な場合は受託者の責任において用意すること。
- ・受託者は、本仕様書に記載のない事項であっても、本業務の履行にあたり必要な事項については、発注者と連絡調整を緊密に行い協議の上、改善及び実施に努めること。また、その他疑義が生じた場合は、随時発注者と協議を行い円滑な運営に努めること。