

## 新潟市立中央図書館他2館窓口等業務委託仕様書

### 1 目的

本仕様書は、新潟市立中央図書館他2館の窓口等委託業務の受託者が行う業務内容および履行方法を定めることを目的とする。

### 2 委託期間

令和5年8月1日から令和8年7月31日まで

### 3 委託対象施設

- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| (1) 新潟市立中央図書館（以下、中央）   | 新潟市中央区明石2丁目1番10号 |
| (2) 新潟市立坂井輪図書館（以下、坂井輪） | 新潟市西区寺尾上3丁目1番1号  |
| (3) 新潟市立新津図書館（以下、新津）   | 新潟市秋葉区日宝町6番2号    |

### 4 業務日

#### (1) 中央

次の①②を除く毎日

- ① 毎月第2金曜日
- ② 年末年始 毎年12月29日～翌年1月3日

#### (2) 坂井輪、新津

次の①②を除く毎日

- ① 毎週金曜日
- ② 年末年始 毎年12月29日～翌年1月3日

### 5 開館時間

#### (1) 中央

- ① 月曜日から土曜日 10:00～20:00
- ② 日曜日・祝日 10:00～17:00

#### (2) 坂井輪、新津

- ① 月曜日から木曜日および土曜日 10:00～19:00
- ② 日曜日・祝日 10:00～17:00

### 6 委託業務の執行体制

#### (1) 人員配置

受託者は、本業務を円滑に遂行できる人員を配置するものとし、繁忙時には人員を増員するなど適宜対処すること。

- ① カウンター、書架整理

1) 中央

配置位置は、1階貸出カウンター、2階AVカウンターに必置とし、利用状況に応じて1階返却カウンター、1階登録カウンター、1階こどもとしょかんかしだしカウンターに配置し、対処すること。

2) 坂井輪

配置位置は、2階カウンター、3階カウンターに必置とする。

3) 新津

配置位置は、一般カウンターに必置とし、利用状況に応じて子ども図書館カウンターに配置し、対処すること。

4) 3館共通

ア カウンター業務にゆとりがあるときは、直ちに席に戻れる位置であれば、一時的に席を離れ、書架整理等に従事することを認める。

イ その他に書架整理等に従事する者を適宜配置する。利用状況に応じてカウンターに配置することを認める。

(2) 業務責任者の配置

受託業務を円滑に遂行するため、専任の業務責任者を常時配置し、次の職務を行わせること。なお、業務責任者の氏名等は、事前に届け出ることとし、変更がある場合には変更予定日と後任業務責任者等を事前に新潟市に通知すること。

① 業務責任者の職務

1) 新潟市との連絡調整、月一回以上の協議

業務日誌等の提出・報告（中央・坂井輪のみ）

2) 業務計画や窓口の混雑状況に応じた業務従事者の人員配置

3) 業務従事者に対する作業指揮、監督

4) 業務従事者に対する指導、教育

② 業務責任者の代理

受託者は、業務責任者が不在の場合に備え、その職務を代理する業務副責任者を選任し、氏名等を事前に新潟市に届け出ること。

1) 中央

業務副責任者は2名以上選任する。

2) 坂井輪・新津

業務副責任者は1名以上選任する。

(3) 業務従事者の選任

① 受託者は、委託業務を適切かつ迅速に履行できる知識を有することはもとより、図書館が社会教育施設であることに留意した接遇ができ、かつ風紀・業務規律を乱さない者を選任すること。

② 司書または司書補有資格者を常時概ね5割以上確保すること。

③ 受託者は業務従事者を定め、各々の氏名などを新潟市が指定した書式で市立図書

館に届けること。

#### (4) 業務従事者の変更

新潟市は勤務状況不良その他の事由により業務従事者を不適合と認めた場合は、その旨受託者に通知して変更を求めることができる。その場合、受託者は適正な措置を行うこととする。

### 7 業務従事者の研修等

(1) 業務開始前に、業務に必要な研修を受託者の責任において実施すること。その研修の方法および内容については新潟市と事前に協議を行うこと。

また、業務開始後も必要に応じて実施すること。業務の履行状況により、新潟市が実施を指示したときはこれに従うこと。

(2) 研修カリキュラム等を契約締結後速やかに新潟市に報告すること。なお、報告書の様式については、協議のうえ定める。研修終了後は速やかに新潟市に報告すること。

(3) 研修に要する一切の費用は受託者の負担とする。

### 8 委託業務の評価

新潟市は、予め作成された様式に基づいて、受託者の業務の評価を行うものとする。

(1) 評価表に基づく評価

① 新潟市は、予め定めた評価表に基づき、半年ごとの業務評価を行う。

② 新潟市は、業務評価に基づき受託者に対し必要に応じ業務の改善を指示できる。

③ 受託者は、新潟市の行った業務評価に不服がある場合は、新潟市にその旨申し出ることができる。

④ 新潟市、受託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。

(2) 新潟市の指示にもかかわらず受託者の業務が改善されず、本委託契約の目的を達成することができない場合、新潟市は本契約を解除することができる。

### 9 受託者の責務

本業務の遂行にあたり、新潟市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受託業務を円滑に処理するよう、万全を期すること。

(1) 信用失墜行為の禁止

新潟市の信用を失墜する行為をしないこと。

(2) 法令遵守

① 図書館法等関連法令を遵守すること。

② 労働基準法その他労働関係法規を遵守すること。

(3) 秘密の厳守

業務上知り得た秘密を第三者に漏洩してはならない。契約の解除および期間終了後も同様とする。

(4) 個人情報の保護

個人情報の取り扱いにあたっては、関係法令等の規定を遵守し、最大限の注意を払うこと。

(5) 業務従事者等の身分の明確化

業務従事者は、業務遂行に適した統一した服装等と名札を着用することとする。

(6) 関係書類の取り扱い

業務に関する仕様書、新潟市が提供する資料等の関係書類を新潟市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) 災害時の対応

災害発生時には、新潟市と協力して利用者の避難・誘導等を行うこと。

(8) 業務の引継ぎ

受託者の変更等があった場合には、責任を持って次期受託者に業務の引き継ぎを行うこと。

## 10 委託業務内容

### (1) 開館準備業務

- ① 閉館サインの表示変更（中央・坂井輪のみ）
- ② 図書館情報システム端末（カウンター業務端末、プリンター、セルフ貸出機、OPAC等）の起動操作、動作確認、用紙補充
- ③ 返却ポストの資料の回収および返却処理（坂井輪・新津のみ）
- ④ 図書返却室の資料の回収および返却処理、閉鎖（中央のみ）
- ⑤ 返却本配架および書架の整理整頓
- ⑥ 新聞の配架、保存、破損確認
- ⑦ 新着雑誌の確認と入れ替え
- ⑧ 返却期限表示板の日付変更
- ⑨ サインボード等の入れ替え（中央・坂井輪のみ）
- ⑩ 事務用品管理（坂井輪・新津のみ）
- ⑪ 帳票類の補充点検（貸出申込書、予約・リクエストカード、パンフレット等）
- ⑫ 利用者用コピー機用の紙補充
- ⑬ ブラインド・カーテン等の開閉
- ⑭ 窓の開閉（坂井輪・新津のみ）
- ⑮ 館内の点検、整理・整頓
- ⑯ 館内機器・設備の電源投入
- ⑰ 入館者カウンターの起動（坂井輪のみ）
- ⑱ 入り口の錠錠（坂井輪のみ）

⑱ 閲覧室シャッターの開放（新津のみ）

（２）利用者登録業務

- ① 貸出申込書（新規・更新・再発行、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 貸出カードの作成
- ③ O P A C ・ 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付と内容説明
- ⑤ 変更届の受付、内容確認、入力
- ⑥ 貸出カード紛失申し出による仮貸出カード発行、説明
- ⑦ 予約連絡方法指定申込書の受付・内容確認・データ変更
- ⑧ 貸出申込書等の各種申請書の整理・一時保管（坂井輪・新津のみ）

（３）貸出業務

- ① 貸出処理（貸出カードと資料のバーコードスキャン）
- ② 無効カード（有効期限切れ、二重登録等）への対応
- ③ メッセージ出力される貸出カードへの対応
- ④ 貸出カード忘れの申し出による貸出申込書(カード忘れ用)の受付、内容確認
- ⑤ 予約取り置き資料の確認、貸出、予約連絡票の抜き取り、シュレッダーによる廃棄
- ⑥ A V 資料のセキュリティケースの取り外し、貸出
- ⑦ 相互貸借資料の貸出と注意事項の告知
- ⑧ 付属資料の確認
- ⑨ 利用者区分・資料区分による制限冊数の確認
- ⑩ 未返却資料の確認および貸出中の点数の告知
- ⑪ 禁帯出資料の告知
- ⑫ メッセージ出力資料への対応
- ⑬ 返却期限の告知
- ⑭ 延期処理、延期期限等の告知
- ⑮ 物品借受申込および特別貸出申込の市職員への引継ぎ
- ⑯ 団体貸出
- ⑰ 障がい者用録音資料および在宅障がい者等図書サービス来館受取分の貸出（中央のみ）

（４）返却業務

- 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 賠償資料等の市職員への引継ぎ
- ③ 返却処理（資料のバーコードスキャン）

- ④ メッセージ出力資料への対応
- ⑤ 未返却資料の確認および利用者への告知
- ⑦ AV資料のセキュリティケースのはめ込み
- ⑧ 予約資料の確保（自館・他館予約の振り分け）
- ⑨ 返却資料の仕分け（AV資料、禁帯出資料、他館資料、相互貸借資料、他館資料の運搬コンテナ入れ等）
- ⑩ 返却資料の仕分け（書庫資料）（中央・新津のみ）
- ⑪ 特別貸出資料の返却（上記①から③を含む）
- ⑫ 特別貸出資料の記録簿への記入（中央のみ）
- ⑬ 返却ポストまたは図書返却室の確認、資料の回収および返却処理等

（5）各施設・機器の利用受付業務

- ① 資料複写申込書の受付、著作権法の説明、機器の操作説明、複写した資料の確認
- ② AVブースおよび利用者開放インターネット端末の利用受付業務（利用方法案内、予約調整、利用件数記録、機器の操作説明、定期巡回、使用後の点検）
- ③ 拡大読書機の使用方法的説明、定期巡回、使用後の点検（中央、新津のみ）
- ④ 個人学習室の利用受付、予約調整、件数記録、使用方法的説明、定期巡回、使用後の点検（中央のみ）
- ⑤ 商用データベースの利用受付、予約調整、件数記録、定期巡回、使用後の点検（中央のみ）
- ⑥ 児童書庫の利用受付、件数記録、使用方法的説明、定期巡回、使用後の点検（中央のみ）
- ⑦ グループ学習室の定期巡回（中央のみ）

（6）利用案内・書架案内・資料案内業務

- ① 自館の利用案内、書架案内
- ② 他の市立図書館・近隣施設の利用案内
- ③ 無線LANの利用案内業務
- 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（中央のみ）
- ⑥ 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
- ⑦ 専門的なレファレンス・資料検索が必要な場合の市職員への引継ぎ
- ⑧ 図書館情報システム端末利用・操作案内（セルフ貸出機、OPAC、利用者開放インターネット端末等）
- ⑨ 機器不具合・苦情の対応
- ⑩ BDS作動時の機器および該当者への対応（中央・新津のみ）
- ⑪ 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

- ⑫ 禁帯出資料・一部の相互貸借資料（国立国会図書館など）・雑誌・新聞等の館外貸出不可の資料の閲覧対応
- ⑬ 障がい者用録音資料の書架への案内、書架扉の開閉（中央のみ）
- ⑭ 高齢者や障がい者等の館内利用の際の補助、案内、および市職員への引継ぎ
- ⑮ 拾得物・遺失物の受付、管理、引渡し、および市職員への貴重品の引継ぎ
- ⑯ 拾得物・遺失物の連絡（中央、新津のみ）
- ⑰ 文具・老眼鏡・拡大鏡等の貸出
- ⑱ 研修室利用者の誘導と市職員への引継ぎ（中央、新津のみ）

（7）予約資料に関する業務

- 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市職員への引継ぎ
- 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 在架予約図書のリストによる書架確認、予約図書の抜き取り
- ⑥ 確保不可の予約資料の書架不明処理、市職員への引継ぎ
- ⑦ 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、挟み込み等、自館・他館予約の振り分け、運搬コンテナ入れ
- ⑧ 予約棚への配架、予約棚の資料管理
- ⑨ 自動発信電話の未通知者リスト打出し  
電話連絡、電話連絡不通者の市職員への引継ぎ（中央・新津のみ）
- ⑩ 予約の職員電話の希望者への電話連絡（中央、新津のみ）
- ⑪ 予約の職員電話の市職員への引継ぎ（坂井輪のみ）
- ⑫ 取り置き期限切れ等による予約取消しの処理、および確認作業
- ⑬ 予約キャンセル、受取館変更等の処理、他館連絡を要する場合の市職員への引継ぎ
- ⑭ 延長回数上限を超えて貸出を希望する資料についての予約受付、予約・リクエスト用紙の市職員への引き継ぎ等

（8）配架・書架整理業務

- 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
- ④ 書架の変更にかかわるデータ変更、移動等
- ⑤ 返却された他館資料の展示（坂井輪・新津のみ）

（9）市内回送資料の仕分け業務

- ① 到着資料の仕分け、確認（中央は水曜日及び日曜日のみ、坂井輪、新津は毎日）

- ② 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（中央は水曜日及び日曜日のみ、坂井輪、新津は毎日）
- ③ 返却処理（坂井輪、新津のみ）
- ④ 他館行き資料の館別コンテナ入れ（坂井輪、新津のみ）
- ⑤ コンテナの整理（坂井輪、新津のみ）
- ⑥ 配送時の搬送口へのコンテナ移動（坂井輪・新津のみ）
- ⑦ コンテナ行先見出し用紙の作成（新津のみ）

#### （10）督促業務

- ① 延滞中の予約資料の確認、点検（坂井輪のみ）
- ② 延滞中の予約資料の確認、点検、電話督促（中央、新津のみ）
- ③ 督促予定資料のリストによる書架確認
- ④ 督促への問い合わせに関する処理（中央、新津のみ）

#### （11）書庫出納業務

- ① 閉架書庫資料の出納（中央、新津のみ）
- ② 自動出納書庫資料の出納（中央のみ）

#### （12）要望・苦情等対応

- ① 要望・苦情等の受付、内容確認、対応、記録、報告
- ② 処理困難事案の市職員への引継ぎ

#### （13）閉館準備業務

- ① 閉館サインの設置（中央、坂井輪のみ）
- ② 閉館館内放送（新津のみ）
- ③ 利用者の退館誘導・退館確認、館内見回り、忘れ物・施錠・機器の電源の点検
- ④ ブラインド・カーテン等の閉鎖
- ⑤ 窓の閉鎖
- ⑥ 当日の貸出申込書の入力確認
- ⑦ 各種統計資料の入力、確認（AVブース利用件数、所蔵調査件数、レファレンス件数等）
- ⑧ 各種統計資料の入力、確認（入館者数、インターネット端末利用件数）（坂井輪、新津のみ）
- ⑨ 予約連絡票等のシュレッダー処理
- ⑩ 図書返却室の開放（中央のみ）
- ⑪ 図書館情報システム端末終了操作、確認（カウンター業務端末、プリンター、セルフ貸出機、OPAC等）



- ⑫ 自動出納書庫の終了操作、確認（中央のみ）
- ⑬ 館内機器・設備の電源切断
- ⑭ 入館者カウンターの終了操作（坂井輪のみ）
- ⑮ カウンターまわりのごみの回収と廃棄
- ⑯ カウンター上の清掃、端末画面の清掃（中央・新津のみ）
- ⑰ 3階入口の施錠（坂井輪のみ）
- ⑱ 閲覧室シャッターの閉鎖（新津のみ）

#### （14）資料管理業務

- ① 借受相互貸借資料の開封、汚破損チェック、梱包、受配送作業、市職員への引継ぎ
- ② 借受相互貸借資料の装備、データ入力・削除
- ③ 新着図書の新収、装備、配架
- ④ 雑誌の新収、装備、データ入力、配架、納品遅れの確認および市職員への引継ぎ
- ⑤ 新聞の新収、装備、整理、配架
- ⑥ 寄贈・直販・賠償の雑誌等の新収、装備、データ入力
- ⑦ 寄贈・直販・賠償の図書の新収、装備、データ入力（坂井輪、新津のみ）
- ⑧ 資料のデータ修正、ラベル貼替
- ⑨ 図書・雑誌・新聞・AV資料等の補修、本体の修理後の確認
- ⑩ 保管転換資料の受入（中央のみ）
- ⑪ 自動出納書庫への入庫処理（中央のみ）
- ⑫ 書庫入れ作業（新津のみ）
- ⑬ 市内図書館のAV資料の研磨、修理（中央のみ）
- ⑭ 開架雑誌のデータ変更、書庫入れ（中央・新津のみ）

#### （15）学校貸出図書搬送業務

- ① 学校貸出図書確保、貸出、返却に関する作業（新津のみ）
- ② 搬送梱包・開梱作業（新津のみ）
- ③ 伝票記入作業（新津のみ）

#### （16）蔵書点検に関する業務

- ① 蔵書点検端末による資料の走査
- ② 不明リストによる書架点検
- ③ エラーリストによる書架点検
- ④ 除籍作業（データ修正、箱詰め）（中央のみ）
- ⑤ 配架位置変更作業
- ⑥ 書庫出納作業（中央、新津のみ）

(17) オンライン地区図書室に関する業務

- ① 本の修理（新津のみ）
- ② 新着図書の見取り調査、整備、配送（新津のみ）
- ③ 寄贈・直販・賠償の図書・雑誌等のデータ入力、整備（新津のみ）
- ④ 雑誌の入れ替え作業（新津のみ）
- ⑤ 蔵書点検作業（新津のみ）

(18) その他

- ① 館内巡回、安全点検
- ② 職場体験・インターンシップ・体験学習等の実地指導、説明（委託業務の範囲内）
- ③ 災害・事故・犯罪時等の避難誘導、市職員への報告・引継ぎ、および避難訓練
- ④ 壁面展示、展示物関連補助作業（季節展示、テーマ展示、特別コレクション等）（中央のみ）
- ⑤ おはなしのへや壁面の飾り付け（坂井輪のみ）
- ⑥ 図書館主催行事への応援（中央のみ）
- ⑦ 館長、市職員との協議の上で指示を受けた事項
- ⑧ 館内照明・電源の点灯、消灯（坂井輪・新津のみ）
- ⑨ AEDのインジケータランプの確認（新津のみ）
- ⑩ 各種問い合わせ者の受付、市職員への引継ぎ

1.1 経費の負担区分

(1) 新潟市が負担する経費

本業務の遂行に必要とする光熱水費、機器類（机、椅子、ロッカー等）、消耗品等は新潟市が負担する。なお、受託者は常にその節減に努めなければならない。

(2) 受託者が負担する経費

- ① 業務従事者の統一した服装等にかかる経費
- ② 業務従事者からの連絡に即時対応できるツール（携帯電話等）にかかる経費
- ③ 自らの事務に必要な経費（パソコン、消耗品費、通信費等）
- ④ 研修等に伴う経費（交通費等）