

厚木市未来・図書館窓口等業務委託  
仕様書

令和8年4月

厚木市

## 目 次

I 共通事項	1
II 中央図書館窓口等業務	7
III 未来・図書館への移転（開館支援）業務	13
IV 未来・図書館窓口等業務	17

# Ⅰ 共通事項

## 1 基本的事項

### (1) 委託業務名

厚木市未来・図書館窓口等業務委託

### (2) 適用範囲

本仕様書は、厚木市立中央図書館（以下「中央図書館」という。）及び厚木市未来・図書館（以下「未来・図書館」という。）の管理運営に当たり、厚木市（以下「発注者」という。）が民間事業者等に委託する中央図書館窓口等業務、未来・図書館への移転（開館支援）業務及び未来・図書館窓口等業務（以下「本業務」という。）に関して必要な事項を定めるとともに、受注者が、履行しなければならない事項を定めたものである。

受注者は、図書館法（平成23年法律第122号）及び図書館の設置及び運営上の望ましい基準（平成24年12月19日文科科学省告示第172号）等関係法令を遵守するとともに、厚木市未来・図書館管理運営方針に掲げる基本理念の実現に向け、本業務の実施に当たり、契約書及び本仕様書によるほか、業務の趣旨を十分理解し、本仕様書に定めるもの以外においても、業務の円滑な遂行に必要な事項については、発注者と協議の上、実施するものとする。

### (3) 業務の内容

委託する業務の内容は次のとおりとし、詳細については次項に記載するものとする。

ア 中央図書館窓口等業務

イ 未来・図書館への移転（開館支援）業務

ウ 未来・図書館窓口等業務

なお、「ア 中央図書館窓口等業務」について、中央図書館の全業務を終了（以下「終了閉館」という。）するのは令和9年12月末を予定しているが、令和9年7月から終了閉館までの期間については、未来・図書館への移転準備を考慮し、利用者に直接提供している業務（以下「サービス」という。）を次のとおり一部制限又は停止することを想定している。プロポーザルの参加に当たっては、利用者への影響が最小限となるよう可能な限りのサービスの継続を検討し、「イ 未来図書館への移転（開館支援）業務」のスケジュールの中で提案すること。

#### (ア) 停止するサービス

内容	期限（目安）
・ 閉架資料（視聴覚資料含む）の予約及び貸出 ・ 小・中学校、団体貸出	令和9年7月以降停止
・ 予約（全館） ・ 中央図書館開架資料の貸出 ・ 相互貸借 ・ 公民館、駅連絡所等への資料搬送	令和9年9月以降停止

(イ) 一部制限するサービス

内容	期限（目安）
・資料の閲覧 閲覧可能資料は新聞及び雑誌のみとし、閲覧席については、移転業務の作業に合わせながら、可能な範囲でフロアの一部を開放すること。	令和9年9月以降制限

(ウ) 終了閉館まで継続するサービス

内容
・各種利用者登録 開架フロアの一部のカウンターを開放する等して、対応すること。 ・公民館図書室所蔵資料の貸出、返却 ・移動図書館巡回 ・電子図書館 ・ブックスタート ・点字・録音図書等郵送

(4) 履行期間

ア 中央図書館窓口等業務

令和9年4月1日から中央図書館での業務を終了する日

また、契約日から令和9年3月31日までの期間は、準備期間とし、発注者及び受注者との連絡会議を実施するとともに、受注者は、業務関係者の研修を実施し、令和9年4月1日から適正に委託業務が遂行できるようにすること。

イ 未来・図書館への移転（開館支援）業務

契約日の翌日から未来・図書館の開館日（令和10年1月予定）の前日まで

ウ 未来・図書館窓口等業務

未来・図書館の開館日（令和10年1月予定）から令和15年3月31日まで

(5) 業務場所

ア 中央図書館窓口等業務

厚木市中町1-1-3（中央図書館内）及び行事開催場所

イ 未来・図書館への移転（開館支援）業務

厚木市中町1-1-3（中央図書館内）及び厚木市中町1丁目地内（未来・図書館内）

ウ 未来・図書館窓口等業務

厚木市中町1丁目地内（未来・図書館内）及び行事開催場所

(6) 委託業務に関する基本方針

ア 多くの市民が利用する、重要な業務であることを認識し、正確で適正な業務運営を行い、質の高い市民サービスを提供すること。

- (ア) 市民から信頼される市民サービスを提供するため、正確で適正かつ迅速な事務処理であることを基本とすること。
  - (イ) 繁忙時期、繁忙時間を適切に見極めて、合理的な受託職員の配置により、円滑な業務運営を行うこと。
  - (ウ) 質の高い市民サービスを提供するため、常に改善向上に努めること。
  - (エ) 高齢者、障がい者、子ども等相手に合わせて、配慮した市民サービスを提供すること。
- イ 未来・図書館への移転及び開館が円滑に行われるよう、入念な準備を行い、開館直後においても混乱を招くことなく、質の高い市民サービスを提供すること。
- ウ 公共業務に携わる重要性を理解し、法令等に違反する行為に対しては、個人の資質の問題はもちろん組織全体が社会的制裁を受け、信用を失うことを認識し、常に法令を遵守し、及び公正な業務運営を行う。
- (ア) 中央図書館及び未来・図書館の管理運営に当たっては、図書館法（昭和25年法律第118号）、図書館の設置及び運営上の望ましい基準（平成24年12月19日文科科学省告示第172号）、子ども読書活動推進法（平成13年法律第154号）、文字・活字文化振興法（平成17年法律第91号）、厚木市立図書館条例（昭和59年9月28日条例第21号）、厚木市立図書館条例施行規則（令和6年2月20日規則第3号）、未来・図書館管理運営方針（令和7年8月策定）及びその他関係法令に基づき、公正な業務の履行を行うこと。
  - (イ) 受託職員の雇用に当たっては、厚木市公契約条例（平成24年厚木市条例第29号）、労働基準法（昭和22年法律第49号）を遵守すること。
  - (ウ) 業務関係者は、公共業務に携わる重要性を理解し、業務運営時以外においても法令を遵守すること。
  - (エ) 受注者は、業務関係者に法令遵守の徹底及び十分な指導管理を行い、公正な業務運営を行うこと。
- ウ 業務で取り扱う個人情報については、受注者は個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び厚木市個人情報保護条例（平成16年厚木市条例第11号）の重要性を理解し、安全管理の徹底について十分な指導を行い、受託職員は正確な業務管理を行うこと。

## 2 受注者の責務

### (1) 統括責任者の選任・配置

受注者は、本業務の受注に当たり、全ての業務を円滑に遂行するため、雇用期間に定めのない労働契約を結んでいる者を統括責任者として選任し、原則、施設に常駐すること。また、本業務における発注者との協議事項は、原則、統括責任者が対応すること。

なお、統括責任者不在時は、業務に支障を来さないよう、後述する業務総責任者が対応すること。

発注者は、勤務状況不良その他の事由により統括責任者を不適格と認めた場合は、その旨を受注者に通知して変更を求めることができるものとする。その場合、受注者は適正な措置を行うこと。

## (2) 守秘義務及び個人情報の取扱い

受注者は、本業務の実施に当たり、個人情報の保護に関する法律及びその他関係法令並びに厚木市個人情報保護条例及び厚木市個人情報保護条例施行規則（平成17年厚木市規則第13号）を遵守すること。

受注者及び業務関係者は、個人情報はもとより業務上知り得た情報を第三者に漏えいし、若しくは開示し、又は目的外利用を行ってはならない。また、本業務の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。

上記の取扱いは本業務が終了（解除の場合を含む。）した後においても同様とする。

受注者は、選任した統括責任者及び受託職員に対し、本業務の契約終了後及び退職後においても有効な個人情報及び機密情報の漏えい並びに目的外利用を禁じた秘密保持義務を負わせること。

なお、業務開始後に統括責任者及び受託職員を新たに雇用した場合も、同様とする。

受注者は、契約締結時に個人情報の取扱いに関する誓約書を発注者に提出すること。

## (3) 個人情報を記録した文書等の取扱い

受注者は、本業務で取扱う個人情報等を記録した届書等について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講ずること。

受注者は、業務仕様書等に定める場合を除き、届出等の全部又は一部の複写、複製等を行ってはならない。

また、複写、複製等を防止するため、必要な措置を講ずること。

## (4) 情報機器等の持込制限

受注者は、業務履行の際は、許可された業務用端末及び発注者の許可を得て持ち込んだ端末のみ使用することとし、記録媒体（USBメモリ等）は使用してはならない。また、業務用端末は、委託業務のみに使用すること。

受注者は、次の事項について留意すること。

- ① 許可を得て持ち込んだ端末を本市のネットワークに接続することを禁止する。
- ② 情報端末等の保管場所、使用場所については、発注者と協議の上、決定する。

## 3 研修

受注者は、受託職員に対し、本業務の開始前及び業務開始後に定期的に業務を実施するために必要な知識を取得するための研修（服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護、危機管理、接遇等）を行い、人材の育成に努めること。また、研修内容等を発注者に報告すること。

なお、研修に要する費用は、受注者の負担とする。

#### 4 災害時の対応

大規模災害等発生時は、発注者と協力して速やかに利用者の安全確保及び避難誘導等の必要な対応をとること。また、発注者の実施する防災訓練等に参加すること。

#### 5 緊急時の対応

統括責任者は、緊急時の連絡体制及び対応方法について定め、発注者と協議の上、業務開始前に内容についての承諾を受けること。

緊急を要する場合は、受注者は責任をもって対処するとともに、遅延なく発注者へ報告し、必要な措置を直ちに講じること。

#### 6 経費区分

##### (1) 発注者が負担する経費

業務の遂行に必要とする光熱水費、機器類、備品（机、椅子、ロッカー等）、消耗品等は発注者が無償で提供する。

受注者は常に適正に使用し、経費の節減に努めるとともに、損傷等を与えた場合は責任をもって保障すること。

なお、未来・図書館への移転（開館支援）業務の実施に当たっては、段ボールや緩衝材、テープ、サインペンについては発注者から受注者に提供する。

##### (2) 受注者が負担する経費

① 受託職員が統一した服装（制服等）及び名札を着用するための経費

② 自らの事務に必要な経費（情報端末、消耗品費、通信費等）

③ 研修等に伴う経費（交通費等）

④ 未来・図書館への移転（開館支援）業務に当たり、発注者から提供される物品等以外の必要となる経費

⑤ その他必要とする備品の整備に係る経費。ただし、事前に発注者の承認を得ること。

#### 7 業務の引継ぎ

(1) 受注者が履行期間終了後、本業務を受注せず新たな事業者が受注することとなった場合には、新たな事業者が必要とする期間において、必要な引継ぎを行わなければならないものとする。なお、これに要する費用は受注者の負担とする。

(2) 履行期間終了後、新たな事業者が本業務を遂行するに当たり、発注者において引継ぎが十分でないと認めた場合は、受注者は発注者の要請に従って引継ぎのための人員を派遣しなければならない。

#### 8 再委託

受注者は、本業務の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、発注者に事前の書面による了承を得た上で本業務の一部を

再委託することができる。

## 9 特記事項

- (1) 本仕様書は、業務の大綱を示すものであり、仕様書に定めのない事項又は疑義のある事項であっても、発注者が運営上必要と認めた事項については、発注者と受注者が双方協議の上、受注者は契約金の範囲内で実施するものとする。その他の場合については、発注者と協議して対処するものとする。
- (2) 本仕様書に定めのない事項であっても、社会通念上業務に付随して行われることが適当であると考えられる業務については、発注者と受注者が双方協議の上、受注者等は契約金額の範囲内で実施するものとする。
- (3) 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた事項がある場合は、発注者と、受注者が双方協議の上、決定するものとする。
- (4) 受注者は、常に最善の方法で業務を実施するために、業務の点検及び見直しを行い、改善を図るものとする。

## II 中央図書館窓口等業務

本項目は、令和9年4月1日から終了閉館まで、中央図書館において、受注者に委託する中央図書館窓口等業務について、必要な事項を定めるものとする。

### 1 実施日時及び場所

#### (1) 中央図書館

##### ア 実施日

本業務を実施する日は、施設保守日（おおむね月1回）を除く日とする。

##### イ 実施時間

##### (ア) 開館時間

地階・2階…午前9時から午後7時まで

3階 …午前9時から午後5時まで

##### (イ) 従事時間

午前8時から午後7時15分まで

##### ウ 実施場所

厚木市中町1-1-3 中央図書館及び行事開催場所

### 2 業務実施体制

受注者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築すること。

また、品質、工程及び安全等の業務管理を行い、サービス全般について質の低下を招かない業務管理体制を講ずること。

#### (1) 受託職員の選任

ア 受注者は、受託職員について、業務を適確かつ迅速に履行できる知識を有することはもとより、親切・丁寧な接遇ができ、かつ、風紀・業務規律を乱さない者を選任すること。

イ 受託職員は、発注者に届け出た制服及び名札等を着用し、業務を行うこと。ミュールやかかとのないサンダルは不可とし、清潔感のある身だしなみに気を付けること。

ウ 受託職員は直接雇用とし、市内在住者の優先雇用に配慮すること。ただし、業務実施体制に不備が生じる可能性がある場合には、速やかに発注者に報告し、対策を施すこと。

エ 発注者は、勤務状況不良その他の事由により受託職員を不適合と認めた場合は、その旨を受注者に通知して変更を求めることができるものとする。その場合、受注者は適正な措置を行うこと。

オ 雇用者の賃金は、最低賃金を遵守するとともに、雇用保険、社会保険等従事内容に応じて加入すること。

## (2) 実施体制

繁忙日となる土曜日、日曜日及び休日並びに児童・生徒の長期休業期間にあつては、サービスに支障が生じることのないよう、適切な体制及び措置を講じること。さらに、学校からの団体貸出依頼及び返却が集中する4月、5月には、処理が滞ることのないよう配慮すること。

窓口に従事する者は、司書資格を有する者の割合が5割以上となるようにすること。なお、繁忙時の増員体制については、この限りではない。

### ア 受託職員の要件、配置及び業務

#### (ア) 業務総責任者

##### a 定義

執務場所での業務の遂行に関する指示、受託職員の管理を行う者で、現場において発注者との交渉等の権限を有している者をいう。

##### b 要件

(a) 企業及び団体においては、雇用期間に定めのない労働契約を結んでいる者であること。

(b) 司書資格を有するとともに3年以上の図書館勤務経験を有すること。

(c) 普通救命講習を修了し、又は業務委託開始後に速やかに受講すること。

##### c 配置

(a) 1人以上

(b) 原則、週5日出勤すること。

(c) 業務総責任者は業務責任者を兼ねることができる。

##### d 業務

(a) 発注者との連絡調整及び発注者からの連絡事項は、速やかに受託職員に伝達すること。

(b) 各種報告書の提出

(c) 業務計画及び状況に応じた受託職員の適正な配置

(d) 受託職員に対する指揮及び監督

(e) 受託職員に対する指導及び教育

(f) トラブル発生時における対応及び報告

#### (イ) 業務責任者

##### a 定義

業務総責任者を補佐し、業務を総合的に把握し、業務を円滑に実施するために副業務責任者及び業務担当者への指示を行う者をいう。

##### b 要件

(a) 企業及び団体においては、雇用期間に定めのない労働契約を結んでいる者であること。

(b) 司書資格を有するとともに2年以上の公共図書館勤務経験を有すること。

- (c) 専門的な研修（レファレンス研修を含む。）を受講している者
- (d) 普通救命講習を修了し、又は業務委託開始後に速やかに受講すること。

c 配置

- (a) 原則、週5日出勤すること。
- (b) 開館時間中は、2階及び3階の各フロアに常駐すること。
- (c) 業務の実施に必要な人数を配置すること。
- (d) 業務責任者は、副業務責任者を兼ねることができる。

d 業務

業務総責任者を補佐し、業務総責任者の不在時には代行する。

(ウ) 副業務責任者

a 定義

業務責任者を補佐し、中央図書館地階、2階から4階までの各フロアにおける責任者をいう。

b 要件

- (a) 司書資格を有するか、2年以上の公共図書館勤務経験を有すること。
- (b) 普通救命講習を修了し、又は業務委託開始後に速やかに受講すること。
- (c) 児童サービスを担当する者は、公共図書館において児童サービスの経験を有するとともに、こども及び保護者を対象とした行事を担い、業務担当者を指導できること。

c 配置

- (a) 開館時間中は必ず、地階、2階、3階及び4階に各1人常駐すること。
- (b) 業務の実施に必要な人数を配置すること。

d 業務

業務責任者を補佐し、各フロアで実施する業務に精通し、業務担当者を指示し、業務の適正な遂行を図る。

(イ) 業務担当者

a 定義

現場において業務責任者又は副業務責任者の指揮により業務を実施する担当者をいう。

b 要件

窓口に従事する者については、受注者の接遇及び電話対応の研修を受講していること。

c 配置

- (a) 業務の実施に必要な人数を配置すること。
- (b) 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、その作業等の内容に応じ必要な知識及び技能を有する者を配置すること。

### 3 業務関係提出書類の提出、報告及び検査

受注者は、次の(1)から(7)までに掲げる報告書等を作成し、発注者に提出すること。

#### (1) 受託職員名簿

提出された名簿は本業務についてのみ使用し、本業務に関すること以外には使用しない。

##### ア 報告時期

業務開始2週間前までに提出すること。ただし、業務開始後にあつては、変更前後1週間以内に提出すること。

##### イ 報告内容

氏名（フリガナ）、職種、勤務経験（年数及び最終図書館名）、履修状況等

#### (2) 業務報告書（日次及び月次）及び検査

定型事務全般について、毎日の業務終了後に業務日報を作成し、原則として翌日正午までに提出して確認を受けること。また、発注者から業務の実施状況についての確認の求めがあった場合には、これに立ち会うこと。

なお、業務の改善が必要と判断される場合は、発注者と受注者が双方協議の上、改善を図ること。

また、受注者は、契約書に基づき、その支払いに係る請求を行うときは、作業報告書（月次）及び人員配置表（月次）を提出し、発注者の指定した者が行う業務の検査を受けるものとする。

#### (3) 自主事業業務計画書

市民サービスの向上に向けて受注者が自主的に事業を実施する場合は、実施予定日の3か月前までに事業内容を明らかにした業務計画書を提出し、発注者の承認を受けた上で実施すること。

#### (4) 業務マニュアルの提出

受注者は、各業務において、業務内容、作業手順、作業時間の目安又は完了期限、作業上の注意事項等を示した業務マニュアルを作成し、発注者に1部提出すること。また、作成や修正に当たっては、発注者の確認・承諾を得ること。

なお、これまでに発注者が作成した以下に掲げる業務マニュアルについては、受注者に情報提供するものとする。

項目	マニュアル名称
貸出窓口業務	1.図書館カード受付マニュアル
	2.図書館カード登録マニュアル
	3.団体マニュアル
	4.窓口マニュアル
	5.予約受付マニュアル
	6.寄贈受付マニュアル
	7.書庫出納受付マニュアル
	8.複写マニュアル

(貸出窓口業務)	9.データベース運用マニュアル
	10.閲覧席管理マニュアル
	11.資料検索マニュアル
	12.弁償マニュアル
	13.忘れ物・落し物等対応マニュアル
調査・相談窓口業務	14.調査・相談窓口業務マニュアル
開館準備、閉館処理、ブックポスト処理	15.ブックポスト処理マニュアル
開架フロアの整理業務	16.配架・書架整理マニュアル
	17.ショーケース等展示年間計画マニュアル
資料管理業務	18.雑誌マニュアル
	19.新聞マニュアル
	20.電話帳マニュアル
	21.一般パンフレットマニュアル
	22.図書マニュアル
	23.視聴覚マニュアル
	24.相互貸借本マニュアル
	25.除籍マニュアル
予約業務	26.予約マニュアル
新刊発注前・発注後処理	27.新刊発注前・発注後処理・MARC関係マニュアル
障がい者サービス業務	28.障がい者マニュアル
督促業務	29.督促マニュアル
団体貸出業務	30.団体貸出業務マニュアル（窓口以外）
搬送準備業務	31.搬送準備マニュアル
蔵書点検業務	32.蔵書点検マニュアル
行事関連	33.行事関連マニュアル
その他	34.その他マニュアル

(5) クレーム対応書及び利用者要望書の提出（随時）

業務総責任者は、クレーム対応状況及び利用者からの要望を把握し、クレーム対応書は速やかに、利用者要望書は原則受付の翌日に提出して確認を受けること。また、発注者から業務の実施状況についての確認の求めがあった場合には、これに立ち会うこと。

(6) 連絡調整

統括責任者及び業務総責任者並びに発注者は、月1回以上連絡調整のための会議を実施する。

(7) 委託業務の評価

統括責任者及び業務総責任者並びに発注者は、終了閉館後、利用状況、連絡調整会議記録等に基づき総括業務評価を行い、未来・図書館の運営に向け、必要に応じ業務の改善等について協議すること。

#### 4 業務内容

基本的な業務内容については、別紙1 中央図書館窓口等業務内容に記載のとおりとする。また、記載のない事項でも業務遂行に当たり必要とされるものについては、発注者と協議の上、受注者は実施することとする。

なお、その他疑義が生じた場合は、随時、発注者と受注者が双方協議の上、円滑な運営を図るものとする。

### Ⅲ 未来・図書館への移転（開館支援）業務

本項目は、中央図書館及び厚木市立子ども科学館（以下「子ども科学館」という。）から未来・図書館への資料の移転等の開館に向けた支援について、必要な事項を定めるものとする。

#### 1 業務実施日時

業務の実施が可能な日時は、原則として次に掲げるとおりとし、1日の作業は時間内に完了させること。ただし、発注者が指定する日は作業を行わないこと。また、やむを得ず作業時間外に作業を実施する場合は、事前に発注者と協議を行うこと。

##### (1) 開館日の従事可能時間

ア 中央図書館 午前8時から午後7時15分まで

イ 子ども科学館 午前8時30分から午後5時まで

##### (2) 休館日の従事可能時間

午前8時30分から午後5時まで

#### 2 作業場所等

(1) 発注者と受注者が双方協議の上決定した場所とする。

(2) 発注者は机、椅子等の備品について、受注者に貸与することができるものとする。

(3) 受注者は、施設、設備、機器、資料等を汚損、破損等しないよう、十分に注意するとともに、汚損、破損等が生じた場合には、速やかに発注者に報告し、弁償又は原状回復等の必要な措置を行うこと。

#### 3 業務実施体制

(1) 受注者は、本業務を円滑に遂行できる十分な人員を確保すること。

(2) 受注者は、移転業務責任者を1名以上配置すること。なお、選任に当たっては、本業務に関する知識・経験を十分に有し、業務遂行に支障がない者を選任すること。

(3) 移転業務責任者は、本業務全体の管理・監督、発注者との連絡・調整、業務従事者に対する作業指揮、監督、指導等を行うこと。

(4) 受注者は、本業務の実施に当たっては未来・図書館の窓口等業務を担う受託職員を配置し、未来・図書館における蔵書構成や配架等を十分に把握するなど、未来・図書館サービスの改善・向上につなげるよう努めること。

(5) 受注者は、労働基準法（昭和22年法律第49号）その他関係法令を遵守し、業務従事者を適切に処遇すること。

(6) 雇用者の賃金は、最低賃金を遵守するとともに、雇用保険、社会保険等従事内容に応じて加入すること。

(7) 受注者は、業務従事者に対し、その身分を明確にするため、名札等を着用させること。

#### 4 作業マニュアル等の作成・提出

受注者は、本業務を円滑に進めるため、契約後速やかに業務工程、スケジュール、作業体制、業務従事者の名簿、緊急連絡体制、作業マニュアル等について、発注者に提出すること。なお、内容に変更が生じた場合も同様とする。

#### 5 スケジュール管理・報告等

受注者は、スケジュールを適切に管理するものとし、毎月、業務の進捗状況を報告するとともに、必要に応じて発注者と調整を要する事項等の協議の場を設けること。

#### 6 業務内容

基本的な業務内容については、次に掲げる事項のとおりとする。また、記載のない事項でも業務遂行に当たり必要とされるものについては、発注者と協議の上、受注者は実施することとする。

なお、その他疑義が生じた場合は、随時、発注者と受注者が双方協議の上、円滑な運営を図るものとする。

##### (1) 移転業務

中央図書館及び子ども科学館から未来・図書館への移転に当たり、配架計画（案）及び設置計画（案）の作成、資料及び器具類の梱包、未来・図書館への配架及び設置、配架後の蔵書点検を行うこと。

##### ア 移転業務の実施手順等

各業務内容について、業務手順を示す報告書を作成し、発注者に提出すること。

##### (ア) 配架計画（案）・設置計画（案）の作成

受注者は、未来・図書館への資料配架に当たり、発注者が作成した配架イメージを示した配架計画（素案）に基づき、発注者と事前に調整を行った上で、配架計画（案）を作成すること。

また、未来・図書館ではテーマ配架も行うことから、図書館情報システムに登録されている配架場所を変更する必要がある資料については、発注者の指示に従い所蔵場所の変更や装備等を行うこと。

なお、特に次の項目については、移転先での並べ方を現行館と変更する予定であるが、作業効率や工程の合理性等を考慮し、移転前又は移転後のいずれの段階で実施するかを含めて検討し、その結果について発注者と事前に協議し、了承を得ること。

##### (a) 文庫（開架及び閉架書庫）

出版社ごとの配架を分類順に配架し直す。約47,000冊

##### (b) 絵本（閉架書庫）

出版社ごとの配架をサイズごとに書名順に配架しなおす。約40,000冊

##### (c) 開架フロア（地階・2階・3階）

移転後の開架フロアの冊数に併せて、超過する冊数分の書庫への繰り入れを行う。

子ども科学館から移転する器具類については、発注者が提供する収納棚レイアウト資料を参考に、別業務で購入する備品（備品リストは発注者が提供）も含めた形で、発注者と事前に調整を行った上で、設置計画（案）を作成すること。

なお、移転に伴い、中央図書館及び子ども科学館に残置される什器や備品については、発注者が廃棄するものとする。

#### (f) 梱包

資料、器具類の保護のため、必要に応じて緩衝材により適切な梱包を行うこと。

#### (g) 配架、設置

(a) 配架計画に基づき、書架に資料が偏りなく配架できるよう、資料の大きさや配架資料の密度を考慮して、資料を配架すること。

(b) 配架計画の想定どおりに資料が配架できず、配架場所、書架の段数等を変更する必要があるときは、発注者に了承を得た上で行うこと。

(c) 設置計画の想定通りに器具類が設置できず、設置場所等を変更する必要があるときは、発注者に了承を得た上で行うこと。

#### (h) 蔵書点検

資料の配架作業終了後、更新後の図書館情報システムとの整合を確認するため、蔵書点検を行うこと。なお、作業に用いるハンディターミナルは、ＩＣタグ及びバーコードの読み取りに対応したものを５台程度、発注者から貸与するものとする。

また、不明資料が発生した場合には、２回程度、配架場所を確認し、その結果を発注者に報告すること。

#### イ 移転に関する条件等

##### (ア) 移転業務に必要な資材等

移転業務に必要な段ボール、緩衝材、テープ、サインペンは発注者が受注者に提供するものとする。その他必要な物品等については、受注者が用意すること。なお、作業終了時に不要となった資材等については、発注者が回収する。

##### (イ) 移転業務の対象となる想定資料

想定資料数は、図書、約 547,000 冊、逐次刊行物、約 5,000 冊、視聴覚資料等、約 41,000 点である。ただし、購入、寄贈、除籍による資料数の増減があることに留意すること。

#### ウ 移転業務に係る関係課との調整

本市では、本業務とは別に「厚木市複合施設移転マネジメント業務」において、複合施設への入退館ルールを作成しており、付帯工事施工事業者による複合施設への入退館の管理や作業スケジュールの調整をＳＢＳロジコム(株)に委託している。

本業務における資料及び器具類の梱包後の段ボールの運搬については、「厚木市複合施設移転マネジメント業務」により実施されるが、実際の作業スケジュール等は、発注者及びＳＢＳロジコム(株)と協議により決定する。

また、作業スケジュールは、他の付帯工事施工事業者との調整が必要になることから、希望のとおりにならない可能性がある。

このため、受注者は、発注者及びＳＢＳロジコム(株)と連携し、移転スケジュール、搬出入日時、搬出入経路、仮置き場所及び搬入後の設置場所等について、必要な調整を行うこと。

なお、これらの調整に当たっては、発注者が主催又は指定する調整会議等に同席し、作業内容及び工程について十分な情報共有を行うこと。

## IV 未来・図書館窓口等業務

本項目は、未来・図書館の開館日（令和10年1月予定）から令和15年3月31日まで、未来・図書館において、受注者に委託する窓口等業務について、必要な事項を定めるものとする。

### 1 実施日時及び場所

#### (1) 実施日

本業務を実施する日は、次に該当する日を除く日とする。

ア 12月29日から翌年の1月3日までの日

イ その他市長が定める休館日

#### (2) 実施時間

ア 施設の利用時間及び開館時間

階	利用時間	開館時間
1階	・月曜日から土曜日まで 8：30～21：00 ・日曜日及び祝日 9：00～21：00	・月曜日から土曜日まで 8：30～21：00
2階	・月曜日から土曜日まで 9：00～21：00	・日曜日及び祝日
4階	・日曜日及び祝日 9：00～21：00	9：00～21：00
5階	・月曜日から土曜日まで 9：00～19：00 ・日曜日及び祝日 9：00～19：00	
9階 (屋上)	・月曜日から土曜日まで 9：00～21：00 ・日曜日及び祝日 9：00～21：00	

#### イ 従事時間

午前8時から午後9時15分までとする。

なお、特別整理期間等の休館日については、午前8時30分から午後5時15分までとする。

#### ウ 実施場所

厚木市中町1丁目地内（未来・図書館内）及び行事開催場所

### 2 業務実施体制

未来・図書館の運営にあたっては、図書館機能と未来館機能を一体的に運営することとしているため、受注者は、両機能に従事する委託職員相互が業務内容や役割分担を十分に理解し、市民サービスの向上を図ることが円滑に連携できる体制を構築するものとする。

特に、共同事業体による参加に当たっては、日常的な情報共有や連絡調整を適切に行い、機能間の分断や連携不足が生じることにより、利用者に不便をかけることのないよう、総合的かつ効果的な運営に努めること。

受注者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保した上で、業務量

の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築すること。

また、品質、工程及び安全等の業務管理を行い、サービス全般について質の低下を招かない業務管理体制を講ずること。

#### (1) 受託職員の選任

ア 受注者は、受託職員について、業務を適確かつ迅速に履行できる知識を有することはもとより、親切・丁寧な接遇ができ、かつ、風紀・業務規律を乱さない者を選任すること。

イ 受託職員は、発注者に届け出た制服及び名札等を着用し、業務を行うこと。ミュールやかかとのないサンダルは不可とし、清潔感のある身だしなみに気を付けること。

ウ 受託職員は直接雇用とし、市内在住者の優先雇用に配慮すること。ただし、業務実施体制に不備が生じる可能性がある場合には、速やかに発注者に報告し、対策を施すこと。

エ 発注者は、勤務状況不良その他の事由により受託職員を不適格と認めた場合は、その旨を受注者に通知して変更を求めることができるものとする。その場合、受注者は適正な措置を行うこと。

オ 雇用者の賃金は、最低賃金を遵守するとともに、雇用保険、社会保険等従事内容に応じて加入すること。

#### (2) 未来・図書館連携業務

未来・図書館における図書館機能と未来館機能の一体的な運営により、相乗効果が生じるよう、施設の特徴を十分に理解した上で、業務に取り組むこと。

ア 受託職員の要件、配置及び業務

##### (ア) 業務総責任者

###### a 定義

執務場所での業務の遂行に関する指示、受託職員の管理を行う者で、現場において発注者との交渉等の権限を有している者をいう。

###### b 要件

(a) 企業及び団体においては、雇用期間に定めのない労働契約を結んでいる者であること。

(b) 図書館機能業務に携わる者にあつては、司書資格を有するとともに、3年以上の図書館勤務経験を有すること。

(c) 未来館機能業務に携わる者にあつては、1年以上の博物館、科学館、民間企業のミュージアム等類似施設での勤務経験を有すること。

(d) 普通救命講習を修了し、又は業務委託開始後に速やかに受講すること。

###### c 配置

(a) 2人以上

(b) 原則、週5日出勤すること。

(c) 業務総責任者は業務責任者を兼ねることができる。

#### d 業務

- (a) 発注者との連絡調整及び発注者からの連絡事項は、速やかに勤務従事者に伝達すること。
- (b) 各種報告書の提出
- (c) 業務計画及び状況に応じた受託職員の適正な配置
- (d) 受託職員に対する指揮及び監督
- (e) 受託職員に対する指導及び教育
- (f) トラブル発生時における対応及び報告
- (g) 統括責任者を補佐し、統括責任者の不在時には代行する。

#### (イ) 企画職員

##### a 定義

施設全体の魅力を高め、新たなサービスの企画、立案、推進に関することを担う者をいう。

##### b 配置

- (a) 1人以上
- (b) 統括責任者または業務総責任者は本職を兼ねることができる。

#### (3) 図書館機能業務

繁忙日となる土曜日、日曜日及び休日並びに児童・生徒の長期休業期間にあつては、サービスに支障が生じることのないよう、適切な体制及び措置を講じること。さらに、学校からの団体貸出依頼及び返却が集中する4月、5月及び3月には、処理が滞ることのないよう配慮すること。

窓口に従事する者は、司書資格を有する者の割合が5割以上となるようにすること。なお、繁忙時の増員体制については、この限りではない。

また、司書資格を有するとともに2年以上の公共図書館勤務を有し、専門的な研修(レファレンス研修を含む。)を受講した、十分なレファレンス能力を持つ司書を常時2階、4階及び5階レファレンス窓口配置すること。

#### ア 受託職員の要件、配置及び業務

##### (ア) 業務責任者

##### a 定義

業務総責任者を補佐し、業務を総合的に把握し、業務を円滑に実施するために業務担当者への指示を行う者をいう。

##### b 要件

- (a) 企業及び団体においては、雇用期間に定めのない労働契約を結んでいる者であること。
- (b) 司書資格を有するとともに2年以上の公共図書館勤務を有すること。
- (c) 普通救命講習を修了し、又は業務委託開始後に速やかに受講すること。

##### c 配置

- (a) 原則、週5日出勤すること。
- (b) 開館時間中は、2階、4階及び5階に各1人常駐すること。
- (c) 業務の実施に必要な人数を配置すること。

d 業務

業務総責任者を補佐し、業務総責任者の不在時には代行する。

(i) 業務担当者

a 定義

現場において業務責任者の指揮により業務を実施する担当者をいう。

b 要件

窓口に従事する者については、受注者の接遇の研修を受講していること。

c 配置

(a) 業務の実施に必要な人数を配置すること。

(b) 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、その作業等の内容に応じ必要な知識及び技能を有する者を配置すること。

(4) 未来館機能業務

繁忙日となる土曜日、日曜日及び休日並びに児童・生徒の長期休業期間にあっては、サービスに支障が生じることのないよう、適切な体制及び措置を講じること。

ア 受託職員の要件、配置及び業務

(ア)業務責任者

a 定義

業務総責任者を補佐し、業務を総合的に把握し、業務を円滑に実施するために業務担当者への指示を行う者をいう。

b 要件

(a)業務に必要な専門知識、経験、事業実施に有効な資格等を有すること。

(b)普通救命講習を修了し、又は業務委託開始後に速やかに受講すること。

c 配置

(a)原則、週5日出勤すること。

(b)業務の実施に必要な人数を配置すること。

d 業務

業務総責任者を補佐し、業務総責任者の不在時には代行する。

(i)業務担当者

a 定義

現場において業務責任者の指揮により業務を実施する担当者をいう。

b 要件

受注者の接遇の研修を受講していること。

c 配置

(a)業務の実施に必要な人数を配置すること。

(b) 未来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、その作業等の内容に応じ必要な知識及び技能を有する者を配置すること。

### 3 業務関係提出書類の提出、報告及び検査

受注者は、次の(1)から(7)までに掲げる報告書等を作成し、発注者に提出すること。

#### (1) 受託職員名簿

提出された名簿は本業務についてのみ使用し、本業務に関すること以外には使用しない。

##### ア 報告時期

業務開始2週間前までに提出すること。ただし、業務開始後にあつては、変更前後1週間以内に提出すること。

##### イ 報告内容

##### (ア) 図書館機能業務

氏名（フリガナ）、職種、勤務経験（年数及び最終図書館名）、履修状況等

##### (イ) 未来館機能業務

氏名（フリガナ）、職種、勤務経験（年数及び最終就業先名）

#### (2) 業務報告書（日次及び月次）及び検査

定型事務全般について、毎日の業務終了後に業務日報を作成し、原則として翌日正午までに提出して確認を受けること。また、発注者から業務の実施状況についての確認の求めがあった場合には、これに立ち会うこと。

なお、業務の改善が必要と判断される場合は、発注者と受注者が双方協議の上、改善を図ること。

また、受注者は、契約書に基づき、その支払いに係る請求を行うときは、作業報告書（月次）及び人員配置表（月次）を提出し、発注者の指定した者が行う業務の検査を受けるものとする。

#### (3) 自主事業業務計画書

市民サービスの向上に向けて受注者が自主的に事業を実施する場合は、実施予定日の3か月前までに事業内容を明らかにした業務計画書を提出し、発注者の承認を受けた上で実施すること。

#### (4) 業務マニュアルの提出

受注者は、各業務において、業務内容、作業手順、作業時間の目安又は完了期限、作業上の注意事項等を示した業務マニュアルを作成し、発注者に1部提出すること。また、作成や修正に当たっては、発注者の確認・承諾を得ること。

#### (5) クレーム対応書及び利用者要望書の提出（随時）

業務総責任者は、クレーム対応状況及び利用者からの要望を把握し、クレーム対応書は速やかに、利用者要望書は原則受付の翌日に提出して確認を受けること。また、発注者から業務の実施状況についての確認の求めがあった場合には、これに立ち会うこと。

#### (6) 連絡調整

統括責任者及び業務総責任者並びに発注者は、月1回以上連絡調整のための会議を実施する。

#### (7) 年度末委託業務の評価

2月末時点の利用状況、連絡調整会議記録等に基づき年度末業務評価を行う。発注者は、受注者に対し必要に応じ業務の改善を指示できる。なお、改善指示があったにもかかわらず、相応の理由もなく相当期間が経過した後も改善されない場合は、契約約款17条(2)に定める発注者の解除権を適用する場合がある。また、受注者は評価及び指示に不服がある場合はその旨申し出ることができる。

#### 4 業務内容

基本的な業務内容については、別紙2 未来・図書館窓口等業務内容に記載のとおりとする。また、記載のない事項でも業務遂行に当たり必要とされるものについては、発注者と協議の上、受注者は実施することとする。

なお、その他疑義が生じた場合は、随時、発注者と受注者が双方協議の上、円滑な運営を図るものとする。