

仕様書

1 件名 図書館業務委託（八雲中央図書館・緑が丘図書館）

2 目的

八雲中央図書館、緑が丘図書館の業務の一部を委託することによって、柔軟で効率的な図書館運営を行い、区民サービスの向上を図ることを目的とする。

3 履行場所

八雲中央図書館 目黒区八雲 1－1－1

緑が丘図書館 目黒区緑が丘 2－1 4－2 3

4 履行期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 3 1 日まで

5 契約種別

総価契約

6 支払方法

毎月払

7 業務時間及び休館日等

（1）開館時間

ア 八雲中央図書館

- ・月曜日から土曜日まで（第 1 月曜日を除く）

午前 9 時 0 0 分から午後 9 時 0 0 分まで

- ・日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、及び 1 2 月 2 8 日

午前 9 時 0 0 分から午後 5 時 0 0 分まで

イ 緑が丘図書館

- ・火曜日から土曜日まで

午前 9 時 0 0 分から午後 7 時 0 0 分まで

- ・日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、及び 1 2 月 2 8 日

午前 9 時 0 0 分から午後 5 時 0 0 分まで

（2）業務時間（開館及び閉館準備時間）

開館時間を基準として、開館準備は開館前の概ね 3 0 分間、閉館作業は閉館後の概ね 1 5 分間に行う。

（3）休館日

原則として業務を要しない日とする。休館日については別紙 1「目黒区立図書館カレンダー（令和 7 年度）」を参照のこと。ただし、年に 3～4 回程度、業務を要

する日を設け、館内整理業務を行う。

ア 八雲中央図書館

- ・第1月曜日

（ただし、第1月曜日が国民の祝日に関する法律に規定する休日に当たるときは、その翌日以降直近の休日でない日）

- ・1月1日から同月4日まで及び12月29日から同月31日まで

（ただし、1月4日は館内整理日とし、開館準備を行う。）

- ・電気設備点検等、施設管理上必要な休館日

イ 緑が丘図書館

- ・月曜日

（ただし、月曜日が国民の祝日に関する法律に規定する休日に当たるときは、その翌日以降直近の休日でない日）

- ・1月1日から同月4日まで及び12月29日から同月31日まで

（ただし、1月4日は館内整理日とし、開館準備を行う。）

- ・電気設備点検等、施設管理上必要な休館日

（4）蔵書点検期間

図書館ごとに別に定める日程で蔵書点検を行う。蔵書点検期間中に休館日がある場合は業務を要する日とする。

ア 八雲中央図書館 概ね4日間

イ 緑が丘図書館 概ね3日間

8 業務内容

「業務内容（八雲中央図書館）」、「業務内容（緑が丘図書館）」のとおり。

9 管理者及び従事者等の選任

（1）統括管理者

契約締結後に本業務に係る統括管理者を選任し、次の任務を行うこと。統括管理者は企業にあつては正規社員を充てること。なお管理責任者及び従事者との兼任は認めない。

ア 区との連絡調整

イ 区との定例打合せ会及び業務連絡会への出席

ウ 分館長または貸出・予約係長及び担当職員との打合せへの出席と記録の作成

エ 管理責任者との連絡調整、報告等の確認

オ 事業者が区内で受託する館の委託業務の管理・監督

カ 管理責任者、副責任者及び従事者に対する指揮・指導

（2）管理責任者及び副責任者

契約締結後に本業務に係る管理責任者及び副責任者を選任し、次の任務を行うこと。区から指示を行う場合には、管理責任者、不在の場合は管理責任者代理として副責任者等（八雲中央図書館における装備責任者を含む）を通じて行う。なお、

従事者との兼任は妨げない。管理責任者及び副責任者等は、企業にあっては正規社員を充てること。

- ア 区との連絡調整
- イ 業務連絡会への出席
- ウ 分館長または貸出・予約係長及び担当職員との打合せへの出席
- エ 業務日報の提出による業務報告
- オ 業務計画や窓口混雑状況に応じた従事者の配置
- カ 従事者に対する作業指揮・監督
- キ 従事者に対する指導・教育
- ク 従事者の窓口トラブル等の対応及び対応困難な場合の区への引き継ぎ
- ケ 施設管理関連事項（不具合、故障、修繕等）の区への連絡・報告・一次対応
- コ 鍵の保管及び開錠・施錠対応、預り証の提出（緑が丘図書館）

（３）従事者

- ア 受託事業者は、業務を迅速かつ的確に履行するだけでなく、当館における風紀・業務規律を乱さない者を従事者として選任すること。
- イ 受託事業者は、図書館が生涯学習施設であることに留意し、来館者には親切・丁寧な対応ができる従事者を選任すること。
- ウ 受託事業者は、図書館利用者のプライバシーを保護するために図書館で知り得た個人情報について、守秘義務を完全に果たせる従事者を選任すること。また解任後も守秘義務を完全に果たすこと。
- エ 受託事業者は、資料相談カウンターに充てる従事者について、資料相談業務を担うに足る者を選任すること。
- オ 区は、本業務履行にあたる従事者の選任が適当でないと認めた場合、受託事業者に改善を求めることができる。受託事業者は、この要求があった場合、誠意をもって対処すること。

10 管理者及び従事者等の配置

（１）管理責任者及び副責任者

館には管理責任者の他、副責任者等を配置すること。

- ア 八雲中央図書館については、その事業規模に鑑みて、事務室、カウンターそれぞれに管理責任者または副責任者が常駐すること。また、資料装備に関する責任者を配置すること。なお、従事者の中からリーダーを指定し、代理を務めることは可とする。
- イ 緑が丘図書館については、業務時間中に管理責任者または副責任者が常駐すること。繁忙期及び業務が集中する曜日や時間帯には、事務室、開架フロア（貸出返却カウンターまたは資料相談カウンター）それぞれに必要な応じて管理責任者または副責任者を配置すること。なお、常駐する者の他に副責任者を追加して配置する場合、従事者の中からリーダーを指定し、代理を務めることは可とする。

(2) 従事者

- ア 業務遂行に支障のない人員を常時確保すること。特に、土・日・祝日・休日などの繁忙日、夏季期間などの繁忙期及び、休館日の翌日の開館準備等は、増員を行う等の措置を講じ、業務遂行に支障を来たさないようにすること。また、開館日においては、風水害、交通機関の運休等に対しても業務に支障のないよう要員を確保すること。ただし、交通機関の計画運休の場合は別途協議する。
- イ 事務室及びカウンター内において従事者が不在とならないようにすること。
- ウ 区が、明らかに要員が不足していると判断した場合は、受託事業者は誠意をもって対処し従事者を配置すること。

1 1 検査・報告

報告は、書類及び電子メールによりデータで提出すること。提出方法及び項目・様式、添付書類等については、区と協議のうえ定める。

(1) 従事者名簿、機密情報保護管理責任者及び従事者名簿の提出

受託事業者は、業務受託の開始前に「従事者名簿」兼「機密情報保護管理責任者及び従事者名簿（別紙2「機密情報の取扱いに関する標準特記仕様書」に基づくもの）」を区に提出すること。年度途中で従事者に異動がある場合は、更新した「従事者名簿」兼「機密情報保護管理責任者及び従事者名簿」を異動日の前に提出すること。

(2) シフト表の提出

受託事業者は、業務受託の開始前に基本となるシフト表（様式自由）を提出し、管理責任者及び副責任者、館内利用者サポートスタッフ（業務内容参照）の配置を示すこと。また、八雲中央図書館においては装備責任者の配置を示すこと。なお、必要に応じて曜日別で作成すること。

また、実際の業務にあたっては臨機応変に対応すること。年度途中で変更がある場合は、更新したシフト表を提出すること。

(3) 情報機器類の持込みに関する誓約書の提出

受託事業者が受託した業務を行うにあたり必要な機器類については、項番15の遵守事項をもとに事前に協議の上、誓約書を提出すること。機器類については、設置するもの、携帯するもの等を報告すること。また、追加、変更がある場合は更新した誓約書を提出すること。

(4) 月間業務計画書の提出

受託事業者は、本委託業務に必要な月間業務計画を定め、原則として、当該月の前月25日までに区に提出すること。業務計画には従事者の配置を記載し、効率よく、またその時々状況に柔軟に対応できるよう、区と協議のうえ業務を履行すること。変更があった場合にはそれを記録し、業務完了確認書に添付して報告すること。

(5) 月間勤務表の提出

受託事業者は、従事者の月間勤務表を定め、原則として、当該月の前月 25 日までに区に提出すること。変更があった場合にはそれを記録し、業務完了確認書に添付して報告すること。

(6) 業務日報の提出

管理責任者は、毎日の業務終了後、業務日報を作成し、原則として翌日区に提出すること。

(7) 業務完了確認書の提出

受託事業者は、原則として翌月の 5 日までに業務完了確認書を区に提出すること。様式については別途指示するが、区の指示する報告書類を添付すること。

(8) 自己評価

受託事業者は、四半期ごとに本委託業務に対する自己評価を行い、問題点や課題について改善すべき点を区に報告すること。なお、報告項目・様式については別途指示する。

(9) 利用者満足度調査

受託事業者は、本委託業務に対する図書館利用者の満足度調査を年 1 回以上行うこと。満足度調査の内容は区と協議のうえ定め、調査結果を区に報告すること。また、その調査結果に応じて必要な対策を講じ、図書館サービスの向上に努めること。

調査結果報告書は、公表不可の申し出があるものを除き、区で編集し、図書館ウェブサイト等で公表する場合がある。

なお、委託業務に関する調査の機会をとらえ、図書館運営等に関する内容について調査項目の追加を依頼する場合がある。区と協議のうえ、実施に協力すること。

(10) 報告書の提出及び業務の改善

区が受託事業者に、本業務に関する調査及び報告を求めたときは、速やかにこれに応じ、結果等を区に報告し、問題がある場合には改善計画書を提出し改善に努めること。また、業務処理方法等について改善を要する場合には、双方協議のうえ決定する。

1.2 業務改善提案型契約方式について

(1) 業務改善提案書の作成及び提出

受託事業者は、年度当初の業務計画の見直しを行い、作業方法、人員配置体制などの改善点を示し、これに伴う経費の増減内訳を明示した業務改善提案書を区に提出すること。ただし、契約を継続できる最終年度について、業務改善提案書等の作成・提出の必要はない。業務改善提案の範囲は、原則として業務計画書及び特記仕様書に係る部分とする。

また、賃金に係る改善提案の場合は、受託事業者における雇用形態と給与体系などの説明書を必ず付記すること。業務改善提案書については、企業秘密に該当する部分を除き原則として公開可能なものとする。

業務改善提案書等の提出書類及び提出時期については、別途指定する。

(2) 業務の継続について

区は、受託事業者の業務の履行状況や受託事業者が提出する業務改善提案について、評価を行う。なお、評価結果が良好であると認められた場合には、翌年度以降2年間（初年度を含め通算3年）を限度に随意契約により契約締結する可能性がある。

なお、目黒区公契約条例の適用範囲外のため、業務の内容に変更がない限り、翌年度以降に随意契約する契約金額は、前年度の契約金額と同額となることに留意すること。

1 3 研修

(1) 研修の受講

受託事業者は、本委託業務を適正かつ効率的に行うために、従事者に対して研修を行うこと。

(2) 研修計画

受託事業者は、研修計画を区に提示し、終了後は報告を行うこと。

(3) 協議事項

休館日に館内で研修を実施する場合は、事前に区と協議し、了承を得ること。

(4) 費用

受託事業者の実施する研修に要する一切の費用は、受託事業者の負担とする。

(5) 区の実施する研修の受講

区の実施する研修に対し出席を求める場合は、積極的に受講すること。

1 4 服務

(1) 職務専念義務

受託事業者は、「目黒区立図書館館則」「目黒区立図書館基本方針」等により、目黒区立図書館運営についての考え方をよく理解し、業務の目的・任務を明確に認識して職務に専念すること。

業務の遂行にあたっては、全力を挙げてこれに専念し、その能力を十分発揮するよう努めること。

(2) 服装

服装に気を配り、清潔な服装を心がけること。（制服の着用は特に求めないが、エプロン等を使用する場合の費用は受託事業者の負担とする。）

(3) 名札

服務中は名札を着用すること。名札の様式は指定しないが、氏名（もしくは姓のみ、姓のひらがな表記のみでも可）、管理責任者等の役割を記載し、区に示して了解を得ること。また、費用は受託事業者の負担とする。

(4) 利用者・来館者対応

利用者・来館者に対しては、迅速・親切・丁寧な態度で応対し、適切な接遇態度を保つこと。また、私語は慎むこと。

(5) 障害者等の来館対応

障害者等が来館し、付添い、介助等が必要と判断した場合、相手の同意を得たうえで適宜介助を行うこと。

(6) 安全誘導

当該館の消防計画に定める役割を担い、利用者の安全誘導を行うこと。

(7) 緊急対応

事故・災害等緊急事態が発生した場合は、区と協力し、利用者の安全を図るよう適切な行動をとること。交通機関の計画運休等に対し、区の判断により臨時休館等の臨時的な対応が必要な場合は、あらかじめ通知する。

1 5 受託事業者の遵守事項

(1) 使用端末及び機器類

業務履行の際は、区が設置し、使用を許可する端末及び機器類を、委託された業務のみに使用すること。

(2) その他の使用端末及び機器類

区が設置及び提供する機器類の他に、従事者の勤怠管理、会社との連絡等に必要なスマートフォンや携帯電話等の機器類、またカウンターの運営や利用者へのサービス提供等に必要な機器類を持ち込む場合には、業務受託の開始前に誓約書を提出すること。なお、誓約書の様式は定めないが、目的、取り扱う情報、使用及び設置場所、接続や通信環境に関する情報、管理方法等の必要な情報を記載すること。

(3) 守秘義務

業務遂行のために必要な業務上の情報、区の情報等、この契約によって知り得た情報を他者に漏らしてはならない。また、図書館利用者のプライバシーを保護するために図書館で知り得た個人情報について、守秘義務を完全に果たすこと。また契約の終了後も守秘義務を完全に果たすこと。

(4) 情報セキュリティ

区の「情報セキュリティ基本方針」（目黒区公式ウェブサイト参照）を遵守すること。

(5) 個人情報の取り扱い

個人情報の取扱いにあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号）及び別紙2「機密情報の取扱いに関する標準特記仕様書」の各条項の規定を遵守すること。区は、受託事業者及び従事者の責任による機密情報の漏洩が生じた場合、受託事業者に対して適切な処置を取るよう求めることができる。

(6) 不当な差別的取り扱いの禁止及び合理的配慮の提供

本契約の履行にあたり、不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供について、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（平成25年法律第65号）及び「東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例」（平成

30年東京都条例第86号)を遵守し、区が定めた「目黒区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」(目黒区公式ウェブサイト参照)に準じた取扱いをすること。

(7) 省エネルギー・省資源化

「目黒区地球温暖化対策推進第三次実行計画(めぐろエコ・プランⅢ)」(目黒区公式ウェブサイト参照)に基づき、省エネルギー・省資源化に努め、環境に配慮して業務を遂行すること。

(8) 労働基準

労働基準法その他労働関係法規を遵守すること。

1.6 基本的人権の尊重

本契約の履行に当たり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あらゆる差別をなくすために適切な対応を図ること。

1.7 費用負担

(1) 備品等

業務の履行に必要な什器備品等は区が用意する。その他に什器備品の配置が必要な場合は分館長と協議し、原則として全て受託事業者の負担とする。

(2) 光熱水費

業務履行に必要な光熱水費(電話使用料含む)、は区の負担とする。なお、使用の際は、常にその節減に努めること。

1.8 再委託の禁止

本仕様書に記載の業務を行うに当たり、再委託することを禁止する。

1.9 その他

(1) 協議事項

本仕様書に定めのない事項又は疑義のある事項については、区と受託事業者で協議のうえ両者誠意をもって対応し決定するものとする。

(2) 業務の引継ぎ

受託事業者は、契約期間の満了又は契約の解除等で、新たに配置される当該委託業務の受託事業者と交代する場合は、業務の一切の引き継ぎを契約満了の場合は3月中、契約解除の場合は解除日の1か月前の翌日から解除日まで確実に行うものとする。また、新たに配置される当該委託業務の受託事業者から研修生受入の要望があった場合は、誠意をもって対処すること。

(3) 自動車の利用

本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合には、「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例」(平成12年東京都条例第215号)他、各県条例に規定するディーゼル車規制に適合する自動車とすること。なお、

当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。

20 担当

教育委員会八雲中央図書館貸出・予約係 山本由美子 電話 03-5701-2749