

# 仕 様 書

## 1 業務名

令和3年度札幌市図書・情報館1階カウンター運営業務

## 2 目的

本仕様書は、札幌市図書・情報館（以下、「情報館」という。）1階カウンターの受託者が行う図書カウンター業務（以下、「図書カウンター業務」という。）の内容及び履行方法について定める。

## 3 図書カウンターの管理運営に関する基本事項

- (1) 公の図書施設であることを念頭において、公平な管理運営を行うこととし、特定の個人等を利する管理運営を行わないこと。
- (2) 札幌市個人情報保護条例の規定に基づき、個人情報の保護を徹底すること。
- (3) 札幌市情報セキュリティポリシーに従うこと。  
(<http://www.city.sapporo.jp/kikaku/policy/index2.html>)

## 4 管理の基準

- (1) 履行場所  
札幌市中央区北1条西1丁目札幌市図書・情報館1階（札幌市民交流プラザ内）  
面積約30㎡ 別添図面のとおり
- (2) 履行期間  
令和3年4月1日～令和4年3月31日
- (3) 開館日  
図書カウンターは、(4)に掲げる休館日を除き開館すること。
- (4) 休館日  
ア 年末年始（12月29日～1月3日）  
イ 図書・情報館休館日（毎月第2、第4水曜日）  
ただし、令和4年2月第4水曜日を除く。  
ウ 施設の改修等、管理運営上必要と認められる日  
※休館日においても、返却ポスト内の返却図書資料の確認及び整理については、必要に応じて適宜実施し、特に年末年始の休館日は、常に返却ポストを利用できる状態を保つよう留意すること。  
※返却ポストの利用可能時間：24時間
- (5) 開館時間  
ア 平日 午前9時～午後9時  
イ 土日祝 午前10時～午後6時  
※開館前に始業準備業務（5-(1)）、閉館後に終業業務（5-(7)）を実施すること。
- (6) 従事者の配置  
ア 従事者の中から1名を責任者として定めること。

- イ 開館時間中は、カウンター内に責任者（又はこれに代わる者）を含め最低1名以上の従事者を配置すること（ただし、午前11時～午後1時及び午後5時～午後7時（土日祝は午後6時）までは2名以上）。
- ウ 常時業務に支障のない人員を確保することとし、効率的かつ円滑に業務を遂行できるよう従事者を配置すること。

## 5 業務内容

### (1) 始業準備業務（開館前に実施）

- ア 開錠（機械警備の解除を含む）
- イ 受託者が管理するエリアの照明の点灯及び館内点検
- ウ 委託者から業務用端末 IC カード受け取り及び業務用端末の起動
- エ 業務用品、案内パンフレット等の準備、消耗品の補充
  - ※案内パンフレット等が不足した場合は、随時印刷を行い補充すること。
- オ 前日の未処理事項（引継ぎ事項）の確認、処理
- カ 取置期限を超過した予約資料（利用者が予約取消した資料を含む）の予約棚からの抜き取り及び返却処理
- キ 返却ポスト内の返却図書資料の整理
- ク 返却ポストに投函された新聞の委託者への受け渡し
- ケ 1階札幌魅力発信用デジタルサイネージ「SAPPORO WINDOW」及びBGM用CDプレーヤーの起動（CDの入れ替えを含む）
- コ IC返却台の残置資料確認及び資料が発見された場合、開館前に委託者へ報告
- サ 委託者から鍵の受け取り及び1階出入口等シャッター扉、ロールカーテンの開放

### (2) 資料等の貸出及び返却業務

- ア 貸出及び返却資料等の確認（付属品等の確認を含む。）
- イ 資料等の貸出処理（資料の説明、日限票による返却期限の告知等を含む。）
- ウ 資料等の返却処理（返却ポスト内の資料を含む。）
- エ 利用者に対する延滞資料等の確認及び早期返却依頼、貸出中の資料等に関する冊数の確認
- オ 他館への資料回送処理（予約資料の受取館への回送及び返却資料の所蔵館への回送）
- カ 貸出制限冊数の確認及び冊数超過に関する利用者への対応
- キ 貸出券不所持利用者への対応
- ク 貸出時、返却時通知メッセージへの対応
- ケ 資料の貸出期限延長への対応及び延長不可時の利用者への説明
- コ 利用者から資料の汚破損あるいは亡失について報告があった場合、対応方法を利用者案内
- サ 誤返却資料があった場合の委託者への報告
- シ 貸出時の貸出禁止資料該当可否の確認及び貸出禁止資料時の利用者への通知・対応

### (3) 利用者登録に関する業務

- ア 個人登録申込書の受付と本人確認
  - （小学生以下の利用者については本人確認書類不要）
- イ アの記載事項の登録処理、二重登録メッセージへの対応

- ウ 利用案内・インターネットサービスパンフレット等の配布と内容説明
  - エ 貸出券の更新処理、及び紛失等による再発行処理
  - オ 記名 SAPICA、IC カード（敬老優待乗車証、福祉乗車証）への貸出券機能付与及び削除
  - カ 札幌市図書館インターネットサービス用仮パスワードの発行（再発行を含む）
- (4) 予約資料に関する業務（オは原則開館前に実施）
- ア 回送されてきた予約資料の受取処理
  - イ 利用者への予約資料準備完了の連絡（手動電話及びハガキ送付を希望する利用者のみ）
  - ウ 受取処理済み予約資料の配架
    - ※資料が到着した際、既に同一利用者の別の予約資料を配架していた場合、同一利用者の予約資料はひとまとめにして配架すること（後付処理）。なお、ゴムバンド等を使用し、一括りにしておくことが望ましい
  - エ 予約資料の取置期限の管理（自動予約連絡が不達となった利用者への連絡を含む）
  - オ 取置期限を超過した予約資料（利用者が予約取消した資料を含む）の予約棚からの抜き取り及び返却処理
  - カ 他館への資料回送処理（予約資料の受取館への回送及び返却資料の所蔵館への回送）
  - キ 予約資料の受取館変更処理、予約連絡方法変更処理、順番予約（割当待ち予約）入力処理（利用者から申し出があった場合のみ）
- (5) 未返却資料の返却催促業務
- ア 予約待ちの利用者や他図書館施設から返却催促の依頼があった場合は、未返却利用者に対し電話で返却を催促
  - イ 貸出期限から15日以上経過した場合、督促通知を1回以上委託者経由で送付
  - ウ 送付した督促状が返戻された場合、利用者に対して電話掛けを行う
  - エ 貸出停止になった利用者に貸出停止通知書を送付する。
  - オ 業務端末における督促状況の管理
- (6) 寄贈資料に関する業務
- ア 寄贈の申出があった場合の寄贈申込書及び寄贈資料の受理
    - ※寄贈は10冊を上限として受け付ける。
  - イ 委託者へ寄贈資料受理の報告とアの受け渡し
- (7) 終業業務（閉館後に実施）
- ア 利用者への業務終了時間の案内
  - イ 利用者検索機（OPAC）等カウンター及びサロン周辺の点検（拾得物の対応を含む。）
  - ウ シャッター扉等の閉鎖（閉館時）及び委託者への鍵の返却
  - エ 他館回送資料の受け渡し準備
  - オ 返却ポスト内の返却図書資料の確認・整理
  - カ 未処理業務の翌日への引継ぎ
  - キ 業務端末等の終了及び委託者へのICカードの返却
  - ク 「SAPPORO WINDOW」及びCDプレーヤーの停止
  - ケ 消灯の確認
  - コ 施錠（機械警備の開始を含む）の確認

(8) 利用案内、資料案内に関する業務

ア 情報館ならびに市内図書施設の利用案内

イ 札幌市の図書館ホームページの基本操作方法説明

※札幌市電子図書館、マイ図書館サービス操作方法を含む

ウ 札幌市図書館蔵書検索・予約システムならびに利用者検索機（OPAC）の利用方法の説明

エ 文具・老眼鏡・拡大鏡等利用者貸出用物品の貸出及び返却確認

オ 障がい者等の館内利用の援助

カ 1階 BDS 作動時の対応

(9) 利用者へのイベント案内に関する業務

情報館が主催するイベントについて利用者から問い合わせがあった場合、軽易なもの、委託者から指示があったものについては案内を行い、必要であれば委託者に取り次ぐこと。

問い合わせに備え、情報館が主催するイベントの内容、図書展示の状況等を常に把握しておくこと。

(10) 室内の管理

ア 室内を常に清潔に保つこと。

イ 資源やエネルギーの節約に努めること。

(11) その他の業務

ア 利用者からの意見、要望への対応

イ 委託者が招集する会議等への出席

ウ 拾得物の届出及び遺失物の問合せ対応

拾得物は、委託者へ届出すること。また、遺失物の問合せは、委託者へ引き継ぐこと。

エ 利用者で怪我、病気等の理由により救護が必要な事態が生じた場合の対応及び委託者への報告

オ 機器の消毒

カ 「SAPPORO WINDOW」及びお知らせ用デジタルサイネージの状態確認及び異常が生じた際の委託者への報告

キ フロア内を適宜確認し、長時間離席者や不審者、不審物が確認された際の委託者への報告

ク 予約回送資料の受領及び他館回送資料の引渡し

開館日の午前 11 時～正午頃に来館する配送業者から、情報館受取の予約回送資料を受領し、他館回送資料を引き渡すこと。

## 6 研修

(1) 受託者は、業務を適正かつ円滑に行うために、受託業務開始前に従事者に対し、委託者が提供する研修資料を用い、次の内部研修を実施すること。ただし、本市の図書館または図書室における勤務経験があり、業務内容及び端末操作等を習熟している場合は不要とする。

ア 札幌市図書館業務に関する研修

イ 札幌市図書館電算システムに関する研修

(2) 受託者は、札幌市図書館電算システムが変更される場合や、サービス内容が著しく変更

される場合等は、委託者が提供する研修資料を用い内部研修を実施すること。

- (3) 研修に関する一切の費用は受託者の負担とする。
- (4) 接遇等職員の資質向上を図るため自社等で研修を実施すること。

## 7 備品及び消耗品等の維持管理

- (1) 受託者は、委託者より貸与された端末機器を含む備品類の管理を適正に行うこと。
  - ア 当該備品類に滅失、毀損等が発生した場合は速やかに報告するとともに、書面により報告書を提出すること。

なお、受託者の責に帰すべき原因による滅失、毀損等が発生した場合は、自己の責任において原状回復するものとする。
  - イ 委託者より供給を受ける備品、消耗品の管理を適正に行い、委託者の要請があった場合は速やかに使用状況及び在庫状況を報告すること。
  - ウ 受託者において備品を購入、施設内を改修する場合は、委託者との事前協議により了承を得ること。また、受託業務終了の際は委託者と相談の上、受託者において現状復帰させること。
  - エ 業務従事者は統一された制服及び名札を着用すること。着用する制服については、事前に委託者に制服のデザイン等が分かるものを提示し、その承諾を得ること。
- (2) 委託者が受託者に貸与または供給する物品等  
別紙1のとおり

## 8 各種報告

- (1) 業務報告書の作成

受託者は、委託者が別に定める業務日誌（別紙2）により、日々の業務について記録を行うこと。また、各月の期間ごとの業務について、翌月速やかに月間業務報告書（別紙3）と完了届（別紙4）を提出すること。業務終了（契約期間満了）後、速やかに年間業務報告書（別紙5）を提出すること。
- (2) 事故等処理報告書の提出

受託者は、業務上事故等があった場合は、速やかに委託者に報告の上、事故等処理報告書（別紙6）を提出すること。
- (3) その他の報告
  - ア 札幌市図書館システムに障害等が発生した場合は、速やかに委託者に報告の上、指示に従うこと。
  - イ 業務上の問題が生じた場合は、速やかに委託者と協議すること。
  - ウ 受託者は業務について委託者が調査、報告等を求めた場合は速やかにこれに応じ、必要に応じて報告書等を提出すること。

## 9 個人情報の保護、守秘業務、本市セキュリティポリシー、労働社会保険諸法令の遵守

- (1) 受託者は、図書カウンター業務で取扱う個人情報について、漏洩、滅失、毀損等がないように慎重に取扱うこととし、業務上知り得た情報に関する守秘義務を遵守すること。また、本市セキュリティポリシーを遵守してシステム等を取扱うこと。なお、当契約期間終了後も同様とする。

- (2) 受託者は、業務の遂行に際し、以下の事項を遵守すること。
- ア 業務端末機器を図書カウンター業務以外に使用しない。
  - イ 業務端末機器を従事者個人の利益のために使用しない。
  - ウ 業務端末機器を他のネットワーク機器等と接続しない。
  - エ 従事者の個人用コンピュータを、業務を行う場所に持ち込ませない。
  - オ 札幌市図書館システム上の情報の全部または一部について、媒体の種類を問わず許可なく複写、複製しない。
  - カ 業務端末機器に外部記憶装置を接続しない。
  - キ 利用者の個人情報に記載された書類等は適切に管理し、処理が終了したものからシュレッダーにかけ廃棄する。
  - ク 個人貸出登録申込書等は、提出された当日業務終了後に委託者に渡すこととし、受託者にて保管しないこと。
  - ケ その他、本市のセキュリティに関する規則等を遵守すること。上記以外に遵守すべき事項に関しては、別途委託者より指示を行う。
  - コ 上記の義務に違反し、または義務を怠ったために発生した損害については、受託者が賠償の責を負うものとする。
- (3) 受託者は、業務の履行開始日の前日までに業務従事者名簿（様式 1）及び業務従事者配置計画書（様式 2）を委託者に提出すること。
- また、従事者に変更が生じる場合には、変更後の従事者が従事する日の前日までに、業務従事者名簿を委託者に提出すること。
- (4) 受託者は、履行期間終了日までに「業務従事者健康診断受診等状況報告書（様式 3）」を委託者に提出すること。
- (5) 受託者は、年 1 回、委託者が指定する期日までに「業務従事者支給賃金状況報告書（様式 4）」を委託者に提出すること。
- (6) (3)～(5)の書面での確認において疑義が生じたものにあつては、受託者は、上記(3)～(5)の書面のほか、契約約款第 17 条第 2 項の規定に基づき、受託者が保管する雇用契約書、賃金台帳、出勤簿その他の労務管理に係る書類を、委託者が指定する期日及び場所において、委託者が確認できる状態にすること。

## 10 その他

- (1) 委託者から貸与された施設入退室用カードキーは、受託者が責任をもって管理すること。管理方法については、別途、委託者より指示する。なお、受託者変更時及び不要になった際には施設入退室用カードキーを返還すること。
- (2) 受託者が用意する日限票のデザインについては、委託者との協議により決定すること。
- (3) 福利厚生に関する備品等は、受託者が購入、設置を行うこと。なお、カウンター内に設置する場合は事前に委託者の許可を得ること。受託業務終了の際の取扱いについては 7(1)ウと同様とする
- (4) 受託の更新、または受託者変更の際は委託者の指示に従い、円滑に業務移行ができるよう配慮すること。
- (5) 本仕様書に定めのない事項については、その都度協議により定めるものとする。