

令和7～9年度

業 務 仕 様 書

業 務 名 東松山市立図書館サービス業務

業務場所 東松山市本町二丁目地内ほか

委託料支払方法（○印の方法による）

- [] ①一括支払
- [○] ②毎月支払（36回 均等額支払）
- [] ③業務完了毎の支払（年 回支払）
- 支払時期（ ）回目（ 月 日～ 月 日までの業務完了後）
- （ ）回目（ 月 日～ 月 日までの業務完了後）
- [] ④単価契約（毎月支払） ⇒ 単価項目表は別紙のとおり
- [] ⑤単価契約（年 回支払） ⇒ 単価項目表・支払時期は別紙のとおり
- [] ⑥その他 ⇒ 別紙のとおり

設 計 年 月
令和6年11月

令和7～9年度

仕 様 書

市長	副市長	教育長	部長	次長	課長	館長	副館長	設計者
合議								校合改算
業務名		東松山市立図書館サービス業務						
業務場所		東松山市本町二丁目地内ほか						
実施額		円	変更実施額		円			
内訳	業務委託価格	円	内訳	変更業務委託価格	円			
	消費税相当額	円		消費税相当額	円			
委託額		円	変更委託額		円			円
業務概要	事業期間 令和7年4月1日から令和10年3月31日まで							
	市立図書館及び高坂図書館のカウンター業務や書架整理、児童サービスなどの業務を行う。							
実施理由								

東松山市立図書館サービス業務仕様書

1 委託対象施設

- (1) 施設名称 東松山市立図書館
所在地 東松山市本町2丁目11番20号
- (2) 施設名称 東松山市立高坂図書館
所在地 東松山市元宿2丁目6番地1

2 委託期間

令和7年4月1日～令和10年3月31日

ただし、年末年始（12月29日～1月3日）は、業務を要しない。

3 委託時間

(1) 開館日における委託時間

① 市立図書館

8時30分～19時（開館時間9時30分～19時）

② 高坂図書館

月曜日～金曜日 8時30分～18時（開館時間9時30分～18時）

土曜日・日曜日 8時30分～17時15分（開館時間9時30分～17時15分）

(2) 休館日における委託時間

館内整理日（毎月第4月曜日又はその翌日） 8時30分～17時

特別整理期間（各施設につき毎年10日以内） 8時30分～17時

その他の休館日（1月4日及び臨時休館日） 発注者と受注者とが協議して定めた時間

4 委託業務の執行体制

- (1) 委託対象施設において業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）の配置については、業務を円滑に履行できる人員を確保すること。
- (2) 業務従事者は、業務を迅速かつ的確に履行するだけでなく、図書館利用者に対して親切かつ丁寧な対応ができる者であること。
- (3) 市立図書館及び高坂図書館に責任者及び副責任者を配置し、業務従事者に対する指揮監督を行うこと。なお、各館の責任者は、連絡調整を行うものとする。
- (4) 責任者及び副責任者は、原則として、司書資格を有すること。
- (5) 責任者については3年以上、副責任者については1年以上、図書館業務の経験がある正規社員等を配置すること。
- (6) 市立図書館2階のレファレンスカウンターには、司書資格を有し、1年以上の図書館業務の経験がある者、又は著作権法施行規則に定める司書に相当する者を配置すること。なお、当該カウンターに配置される業務従事者は、埼玉県図書館協会主催の参考調査研修会、又は地域資料研修会を受講す

るよう努めること。

(7) 業務従事者全体の50%以上は司書資格を有する者であること。

5 経費の負担区分

(1) 発注者が負担する経費は次のとおりとし、受注者は常に節減に努めること。

① 業務に必要な光熱水費及び通信費

② 業務に必要な消耗品費、備品等

(2) 受注者が負担する経費

① 業務従事者が着用する被服、名札等

② 業務従事者の勤務管理、業務管理等に必要な備品、消耗品類及び通信費

6 研修

(1) 受注者は、図書館利用者に対するサービス向上を図り、また、業務を円滑に履行するため、全ての業務従事者に対して研修を行うこと。

(2) 受注者は、業務従事者に対し研修を行うにあたっては、あらかじめ内容を発注者に提示して了解を得ること。また、研修終了後は、発注者に報告書を提出すること。

(3) 受注者は、埼玉県立図書館（埼玉県図書館協会）や日本図書館協会等が主催する研修に業務従事者を参加させるよう努めること。

(4) 業務従事者が研修に参加するために必要な費用は、受注者の負担とする。

7 業務計画・報告等

(1) 受注者は、業務従事者の名簿を発注者に提出し、変更が生じた場合は速やかに変更後の名簿を提出すること。また、当該名簿には、各業務従事者に係る司書資格の有無を明記すること。

(2) 発注者は、必要があると認めるときは、受注者に対して業務従事者に係る司書資格の資格証の提示を求められることができる。

(3) 発注者と受注者は、業務実施にあたっての協議のため、原則として毎月1回、打合せを行うものとする。

(4) 受注者は、業務を効率的・効果的に行えるよう、必要な業務計画を定め、発注者に提出すること。

(5) 受注者は、業務従事者の勤務予定表を前月の25日までに発注者に提出すること。

(6) 受注者は、館ごとに業務日報を作成し、原則として翌日9時までに発注者に提出して確認を受けること。業務日報は、正確かつ分かりやすい記載とし、利用者の苦情や問題点について報告する際は、対応策・解決案等を併せて記載するよう努めること。

(7) 受注者は、毎月の業務を完了したときは、業務完了通知書を提出すること。

(8) 受注者は、特別整理期間における蔵書点検を完了したときは、遅滞なく点検結果報告書を発注者に提出すること。

(9) 受注者は、発注者より業務実施に関する調査及び報告を求められたときは、速やかにこれに応じ、調査結果等を発注者に報告すること。また、事務処理方法等について改善を要する場合には、発注者と受注者とが協議の上、その対応について決定する。

8 業務内容

業務の基本的事項は、別記1「東松山市立図書館サービス業務内容書」のとおりとする。

9 法令の遵守

受注者は、業務の履行にあたり、図書館法その他関係法規を遵守し、適正に管理運営を行うこと。

10 守秘義務

受注者は、個人情報の取扱いについては、別記2「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

11 損害賠償

業務の実施に関し発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）のために必要を生じた経費は受注者の負担とする。ただし、その損害の発生に発注者の責めに帰すべき理由がある場合は、その過失の範囲内で発注者が負担するものとし、その額は、発注者と受注者とが協議して定める。

12 委託金の支払方法

委託金の支払いは、月払いの方法によるものとし、受注者は、月ごとに発注者より業務完了について確認を受けた後、当該月分に係る委託金の支払いを発注者に請求するものとする。

13 市民との協働

おはなし会やイベント等について、図書館ボランティアを始めとする市民と協働して推進する意義を理解し、図書館ボランティアとの連携を十分に図ること。

14 受注者の責務

- (1) 労働基準法その他労働関係法規を遵守すること。
- (2) 委託期間の終了等に伴い、本業務の受注者が変更となる場合は、誠意を持って次期受注者に業務及び業務マニュアルの引継ぎを行うこと。
- (3) 業務従事者の安定的な雇用に努めること。

15 特記事項

本業務に係る契約は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定による長期継続契約であり、契約書には、「この契約の締結の日の属する年度の翌年度以降において、当該契約に係る発注者の歳入歳出予算について減額又は削除があったときは、発注者は、この契約を変更し、又は解除することができる。」旨を記載する。

16 その他

- (1) 業務従事者は、各館自衛消防組織の構成員として消防計画に定める役割を担い、各館で実施する自衛消防訓練（避難誘導訓練等）に参加すること。
- (2) 業務従事者は、事故や災害等緊急事態が発生した場合は、発注者と共に利用者の安全確保・避難

誘導を行うこと。

- (3) 利用者から施設案内の求めがあった場合は、速やかに対応すること。
- (4) エレベーター又はトイレに設置されたインターホン等により、利用者からの求めがあった場合は、速やかに対応すること。
- (5) 身体障害者等が来館し、付添いが必要と判断した場合は、必要に応じて介助等を行うこと。
- (6) その他、利用者の利便性向上を念頭に置き、状況に応じた適切な対応に努めること。

1.7 疑義事項

- (1) 本仕様書は、委託業務の大要を示すものであり、受注者は、仕様書に定めのない場合であっても、業務履行上必要な事項については、発注者と協議の上、誠意をもって実施すること。
- (2) 非常事態の発生等により委託時間に増減があった場合は、発注者と受注者とが協議すること。

東松山市立図書館サービス業務内容書

1 開館準備業務

- (1) 出入口の開錠
- (2) 照明の点灯
- (3) 図書館システム（業務用・利用者開放端末機）の起動
- (4) インターネット端末及びコピー機等の起動
- (5) 新聞、郵便物、宅配便等の受入れ・整理・引継
- (6) ブックポストに返却された資料の回収・返却処理・配架
- (7) 配架・書架整理
- (8) 館内の点検・整理整頓
- (9) 視聴覚コーナーの準備
- (10) AEDの日常点検（インジケーターの表示確認・記録）

2 貸出・返却業務及び利用者登録業務

- (1) 各館資料の貸出・返却処理
- (2) 資料・付属資料の点検及び確認
- (3) 閉架書庫の出納
- (4) 返却された各館資料の処理
- (5) 貸出中資料の返却日の確認
- (6) 館外利用停止への対応
- (7) レシート発行処理
- (8) 団体貸出の処理（東松山市立図書館より小学校へ定期配送するものは含まない）
- (9) 利用者登録処理（利用券発行、更新、紛失、再発行、仮パスワード発行等。電子図書館含む）
- (10) 利用者登録事項の変更処理（再登録、変更）
- (11) 図書館利用案内の配付と利用方法の説明
- (12) 障害者サービス利用者への利用案内
- (13) 読書通帳用シールの出力

3 配架・書架整理・カウンター周辺業務

- (1) 配架（返却資料・新着資料）
- (2) 書架整理（書架変更処理含む）
- (3) 書庫入れ
- (4) 資料の紛失・弁償受付、受領
- (5) 寄贈資料の受付
- (6) 視聴覚コーナーの受付
- (7) コピーサービスの受付・複写物の確認
- (8) 座席管理、システムの操作案内、発券補助

- (9) 利用者開放端末機・インターネット端末の利用受付・案内
- (10) グループ研究コーナーの利用受付
- (11) セカンドブックの引換え
- (12) 読書通帳記念品の交換、更新受け及び利用案内
- (13) ポスター掲示・パンフレット類配架（高坂図書館）

4 レファレンス・読書案内・資料案内に関する業務

- (1) レファレンス受付・回答
- (2) フロアサービスによる読書案内
- (3) 課題解決に向けた資料案内
- (4) 類縁機関の紹介
- (5) 回答が困難なレファレンスの市職員への引継
- (6) 市史編さん資料に係る問合せの市職員への引継

5 予約・リクエスト・相互貸借に関する業務

- (1) 予約・リクエストの受付
- (2) 貸出準備のできた予約資料・リクエスト資料の連絡
- (3) 取置期限経過後資料の管理
- (4) 書架・書庫にある予約資料の確保と仕分け・回送及び連絡準備
- (5) 相互貸借資料の依頼・收受・貸出準備・返送処理
- (6) 県立図書館外貸出資料遠隔地返却資料、総合教育センター・福祉情報センター返却中継資料受付業務

6 資料管理に関する業務

- (1) 図書の装備・補修
- (2) CD・DVD・ビデオ等視聴覚資料の装備・補修
- (3) 雑誌の登録・装備、補修、整理、書庫入れ
- (4) 新聞の配架、整理
- (5) 除籍済資料の廃棄準備
- (6) 図書・雑誌のリサイクル処理（移管処理を含む）
- (7) 広報・定期刊行物等の整理・配置業務
- (8) 図書資料の検収、資料入替（高坂図書館分）

7 館内整理・蔵書点検業務

- (1) 日常書架整理の実施
- (2) 館内整理日（月1回）における書架整理及び点検
- (3) 蔵書点検の実施（年1回）
- (4) 特別整理期間中に行う書架レイアウト変更等

8 督促に関する業務

- (1) 未返却資料の督促
- (2) 予約待ち資料の督促

9 資料回送に関する業務

- (1) 各図書館及び市民活動センター等への資料の仕分け・箱詰・積込（運送は含まない）
- (2) 各図書館及び市民活動センター等から送られた資料の收受・返却・仕分け及び配架

10 閉館準備業務

- (1) 利用者退館誘導・確認
- (2) 忘れ物点検
- (3) 機械類の電源遮断を含む館内の点検
- (4) 図書館システム（業務用・利用者開放端末機）の終了
- (5) インターネット端末及びコピー機等の終了
- (6) ブックポストの準備・確認
- (7) 照明の消灯
- (8) 出入口の施錠

11 乳幼児・児童・青少年に対応したサービス

- (1) 乳幼児とその保護者へのサービス（おはなし会月2回、企画ほか）
- (2) 児童へのサービス（おはなし会（高坂図書館）月2回、企画ほか）
- (3) 青少年へのサービス（中学生・高校生の読書への関心・興味を喚起するもの）

12 その他

- (1) 図書館サービス業務に係る電話対応（館内整理日や蔵書点検期間中に実施する研修時間中を除く）
- (2) 業務日誌の記入、引継
- (3) 筆記用具、各種申請書等の補充
- (4) 館内見回り
- (5) 日常業務中の利用者の安全確保やマナー管理
- (6) 遺失物、拾得物の引継ぎ
- (7) 災害時や降雨雪時における利用者の安全確保・避難誘導等
- (8) クレーム対応
- (9) 研修室・視聴覚ホール、会議室等の申請受付（東松山市立図書館3階展示室に係る受付を除く）
- (10) 実習生・体験学習生・インターンシップ等への実務指導
- (11) 東松山市視聴覚ライブラリー教材（機材）利用申込みの受付、貸出・返却
- (12) 図書館利用者向け託児サービス利用申込みの受付
※託児サービス業務については、別途発注予定
- (13) 定型的な印刷物の印刷（東松山市立図書館2階印刷室の機器及び用紙を使用）

- (14) 市内・近隣施設やイベント等の案内
- (15) 高坂図書館の警備解除及びセット（必要に応じ実施）

個人情報取扱特記事項

(個人情報の保護に関する法令等の遵守)

第1条 受注者は、個人情報の保護に関する法律、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律等の法令のほか東松山市（以下「発注者」という。）の定める東松山市情報セキュリティポリシーの趣旨に則り、個人情報取扱特記事項及び別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項の項目遵守の確認表」で確認した項目を遵守しなければならない。

(責任体制の整備)

第2条 受注者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者等の届出)

第3条 受注者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を変更する場合の手續を定めなければならない。

3 受注者は、作業責任者を変更する場合は、事前に書面により発注者に申請し、その承認を得なければならない。

4 受注者は、作業従事者を変更する場合は、事前に書面により発注者に報告しなければならない。

5 作業責任者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。

6 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(作業場所の特定)

第4条 受注者は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、業務の着手前に書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、作業場所を変更する場合は、事前に書面により発注者に申請し、その承認を得なければならない。

3 受注者は、発注者の事務所に作業場所を設置する場合は、作業責任者及

び作業従事者に対して、受注者が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名が分かるようにしなければならない。

(教育の実施)

第5条 受注者は、個人情報保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における作業従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業従事者全員に対して実施しなければならない。

2 受注者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(守秘義務)

第6条 受注者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

2 受注者は、本委託業務に関わる作業責任者及び作業従事者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(再委託)

第7条 受注者は、本委託業務を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 受注者は、本委託業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を発注者に申請し、その承認を得なければならない。

3 前項の場合、受注者は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

4 受注者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手段及び方法について具体的に規定しなければならない。

5 受注者は、再委託先に対して本委託業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理・監督の状況を発

注者に対して適宜報告しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第8条 受注者は、本委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受注者は、発注者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報の管理)

第9条 受注者は、本委託業務において利用する個人情報を保持している間は、次に定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。
- (2) 発注者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。
- (3) 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- (4) 事前に発注者の承認を受けて、業務を行う場所で、かつ業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写しないこと。
- (5) 個人情報を移送する場合、移送時の体制を明確にすること。
- (6) 個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。
- (7) 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。
- (8) 個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故（以下「個人情報の漏えい等の事故」という。）を防ぎ、真正性、見読性及び保存性の維持に責任を負うこと。
- (9) 作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を扱う作業を行わせないこと。
- (10) 個人情報を利用する作業を行うパソコンに、個人情報の漏えいにつなが

ると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。

(提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第10条 受注者は、本委託業務において利用する個人情報について、本委託業務以外の目的で利用してはならない。また、発注者に無断で第三者へ提供してはならない。

(受渡し)

第11条 受注者は、発注者と受注者との間の個人情報の受渡しに関しては、発注者が指定した手段、日時及び場所で行った上で、発注者に個人情報の預り証を提出しなければならない。

(個人情報の返還又は廃棄)

第12条 受注者は、本委託業務の終了時に、本委託業務において利用する個人情報について、発注者の指定した方法により、返還又は廃棄を実施しなければならない。

2 受注者は、本委託業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により発注者に申請し、その承諾を得なければならない。

3 受注者は、個人情報の消去又は廃棄に際し発注者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

4 受注者は、本委託業務において利用する個人情報を廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

5 受注者は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により発注者に対して報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第13条 受注者は、発注者から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

2 受注者は、個人情報の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時報告の手

順を定めなければならない。

(監査及び検査)

第14条 発注者は、本委託業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受注者及び再委託先に対して、監査又は検査を行うことができる。

2 発注者は、前項の目的を達するため、受注者に対して必要な情報を求め、又は本委託業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

第15条 受注者は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに発注者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、発注者の指示に従わなければならない。

2 受注者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、発注者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害の拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

3 発注者は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第16条 発注者は、受注者が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、本特記事項に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。

2 受注者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、発注者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第17条 受注者の故意又は過失を問わず、受注者が本特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、発注者に対する損害を発生させた場合は、受注者は、発注者に対して、その損害を賠償しなければならない。