

高知市民図書館移動図書館業務委託仕様書

- 1 件名
高知市民図書館移動図書館業務委託
- 2 委託期間
令和7年9月1日～令和12年8月31日（60か月間）
- 3 履行場所
大原町事務所（高知市大原町98番地1）、高知市民図書館及び移動図書館稼働巡回場所
（別紙巡回日程表のとおり）
- 4 委託業務内容
 - (1) 開館準備・閉館業務
(開館準備業務)
 - ① 書庫の開錠
 - ② 事務室の照明機器・空調機器（主に夏季・冬季）の電源オン
 - ③ 業務用端末の拭き掃除・電源オン
 - ④ 予約在庫資料の書架からの抜き出し・利用者への電話連絡
 - ⑤ 車載ノートパソコン（以下「PC」という。）及びハンディ端末機（以下「ハンディ」という。）の準備
 - ⑥ リクエスト（予約）カード等用紙・発行物類の補充
 - ⑦ 一般ステーション以外への巡回前の連絡
 - ⑧ 車内の資料の補充入替・整理整頓，車内清掃（ゴミ出し・床掃除・泥等の清掃など）
 - ⑨ 巡回日プレートの書き入れ
 - ⑩ 雨天・荒天時の巡回中止の判断（市民図書館側の担当者（以下「担当職員」という。）と相談の上決定）
(閉館業務)
 - ⑪ 本の補充，荷物の積み下ろし
 - ⑫ 利用者登録，利用カード再発行の処理
 - ⑬ PC・ハンディのデータ処理，エラーリストの処理
 - ⑭ 予約の割り当て処理
 - ⑮ 翌巡回先ステーション等の貸出図書リストの作成
 - ⑯ 予約入力及び予約の取り消し処理
 - ⑰ 業務用図書館システム端末オフ等終了処理
 - ⑱ 事務室及び書庫の空調機器・照明機器の電源オフ
 - ⑲ 職員通用口の施錠
 - ⑳ 洗車（随時）

※ ⑫～⑮は稼働日当日に行うこと。⑯は時間がなければ翌日でも可

※ ⑫～⑯について，令和8年2月下旬からは図書館システムを更新し，オンライン方式（以下「オンライン方式」という。）で閉館業務を行う予定

※ オンライン方式に変更後は，⑫ ⑭及び⑯は巡回先で行うこと。他業務等により巡回先で作業できなかった場合，稼働日当日に行うこと。⑯は時間がなければ翌日でも可

- ① 所蔵資料の予約受付・処理
- ② 利用者への電話等による予約資料連絡
- ③ 予約取消処理
- ④ 取置き期限切れ及び未連絡資料確認と処理
 - 注) 図書を購入判断は担当職員が行う。
- (8) 読書案内・調べもの相談業務
 - ① 月1回の新刊案内作成
 - ② クイックレファレンス対応
- (9) 資料管理業務
 - (資料管理)
 - ① 書庫の整理
 - ② 寄贈資料受取
 - ③ 指定された資料の修理 (のりづけ, ブッカー補修等)
 - ④ 新規受入図書の受入処理・配架
 - (参考) 令和6年度新規受入図書 2,042点
 - (督促業務)
 - ⑤ 2か月以上の延滞者への督促 (封書・葉書又は電話)
 - ⑥ 予約分の督促 (予約が入った資料で返却が遅れているものへの封書・葉書又は電話により督促)
 - 注) 資料の受入れ・除籍・移動等に関する判断は, 担当職員が行う。
 - 注) 督促に関する事案で対応困難な場合は担当職員へ引き継ぐ。
 - 注) 汚破損認定, 紛失確認, 代替資料指定等は担当職員が行う。
 - 注) 弁償に関する事案で対応困難な場合は, 市民図書館に戻った後に担当職員へ引き継ぐ。
- (10) 特別整理期間関係業務 (毎年7月下旬～8月, 3日間)
 - ① 蔵書点検は『蔵書点検マニュアル』に基づいて行う。
- (11) 夏休み・冬季期間中の分館・分室の映画会の機材・機器の搬送
 - (7～8月5回, 11月:1回, 3月:1回 (令和6年度実績))
 - ① 分館分室への機材・機器の搬送
- (12) 日常業務・庶務関係業務
 - ① 電話対応
 - ② 移動図書館巡回日程表の作成・各館室へ配布
 - ③ 3か月の巡回予定表の作成・一般ステーションへ配布
 - ④ 消耗品類の管理
 - ⑤ ステーション駐車場所の管理者への礼状 (年1回)
- (13) 要望・苦情・トラブル対応
 - ① 事故等不測の事態への対応
 - ② 業務上の要望・苦情対応
 - ③ 利用者の問題行動対応
 - ④ 利用者の持ち物の盗難・置き引きへの注意喚起
 - ⑤ 急病・負傷者への対応
 - 注) すべての対応記録を残し, 速やかに担当職員へ報告する。
- (14) 附帯業務
 - 担当職員から業務責任者への指示により, 次の附帯業務を行うものとする。
 - ① 車両内書架への資料補充・入れ替えの補助
 - ② その他職員の指示に基づく資料等の運送
 - ア 本館からの図書等の配送業務

イ 6月末、七夕行事用筐の各分館分室への配送。

③ 前述ア～イ以外の移動図書館業務に支障のない範囲での軽作業

(15) その他

(1)～(14)に記載された業務に関わる必要な業務

5 業務日、業務を要しない日及び業務時間

(1) 業務日

次の(2)に掲げる業務を要しない日を除く全ての日 (参考) 年間約 300 日

(2) 業務を要しない日

① 月曜日

② 12月29日から1月3日まで

③ 国民の祝日

(3) 業務時間

午前8時30分から午後5時15分

6 業務執行体制

(1) 業務の執行と配置

受託者は、委託業務を行うため業務責任者及び業務従事者を定めるとともに、次の業務が円滑に履行できる必要な人員を常時配置すること。特に、稼動先窓口（ステーション等）の利用状況に応じて市民サービスに支障が生じることのない体制をとるなど適切な措置を講ずること。なお、業務執行に当たっては、責任者又は副責任者のいずれかを常に配置すること。

(令和6年度の業務内容) ……巡回日程表参照（別紙）

(参考) 上記業務に対する令和6年度体制

職員 7～8名（うちパート3～4名、運転手2名含む）

(2) 業務従事者の選任

受託者は、委託業務を的確かつ迅速に履行できる知識を有することはもとより、図書館が生涯学習施設であることに留意し、親切・丁寧な接遇ができ、風紀・業務規律を乱さない者を業務従事者として選任すること。また、IT機器（コンピュータ等）の操作能力を有した業務従事者を選任すること。また、そのうち司書若しくは司書補資格を有する者を1名以上選任すること。

(3) 業務責任者の選任と業務

① 業務責任者の選任と業務

受託者は、委託業務を円滑に履行するため、業務責任者としてその職に相応しい者を選任するとともに、次の業務を行わせること。なお、業務責任者の氏名等は、事前に市民図書館に届け出ること。

ア 巡回日程表・巡回予定表（一般ステーション・3か月）の作成、提出

イ 担当職員との連絡調整、業務日誌の作成・提出

ウ 事務分担表の作成・提出

エ 業務従事者に対する作業の指揮・監督

オ 業務従事者に対する指導・教育

カ 市民図書館長が指定する会議等への出席

キ その他業務責任者として必要な職務

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副責任者を選任し氏名等を事前に市民図書館に届け出ること。

(4) 総括管理者の配置と業務

受託者は、総括管理者（民間事業者にあつては正規の社員であること。）を置き、図書館の業務責任者との連絡調整の任に当たらせること。総括管理者は必要に応じて担当職員と打ち合わせ、業務遂行状況をチェックすること。なお、総括管理者は業務責任者が兼務することができる。

7 研修・教育訓練

(1) 委託業務開始前研修

受託者は、必要に応じて図書館業務や接遇に関する研修を実施し、その内容・結果について報告すること。経費は受託者の負担とする。

(2) 委託業務開始後研修

受託者は、委託業務開始後においても必要に応じて研修を実施すること。また、委託業務開始後に新たに配置する業務従事者に対しても、業務に従事する前に(1)の研修を実施すること。経費は受託者の負担とする。

8 業務計画・業務報告等

(1) 業務従事者名簿の提出

受託者は、業務従事者名簿を委託業務開始前に市民図書館長宛てに提出すること。また、業務従事者に異動がある場合には事前に届け出ること。（様式は双方協議の上、別に定める。）

(2) 巡回日程表

受託者は、市民図書館と協議の上、委託業務に必要な巡回日程表（月間）を提出すること。巡回日程表は前々月 20 日までに提出すること。（様式は双方協議の上、別に定める。）

(3) 業務日誌

受託者は、業務日誌を作成し翌日又は次の業務日までに市民図書館長に提出し、確認を受けること。（様式は双方協議の上、別に定める）

(4) 業務の改善

受託者は、市民図書館長が委託業務の実施に関する調査又は報告を求めた場合には、速やかに対応するとともに問題があるときは改善すること。また、事務処理方法等について改善を要する場合には双方協議の上、決定する。

(5) 業務の引継ぎ

受託者は、委託業務の内容について契約期間前に支障なく業務が遂行できるよう、必要な期間担当職員及び前受託業者と引継を行うものとする。その際、司書若しくは司書補資格を有する者を 1 名以上参加させるものとする。また、契約期間終了時にも支障なく業務が継続して遂行できるように、次の受託業者と引継ぎをすること。なお、引継期間における費用は受託者の負担とする。

9 受託者及び業務従事者の責務

(1) 関係法令等の遵守

① 受託者及び業務従事者は、図書館法（昭和 25 年法律第 118 号）、高知市立市民図書館条例（昭和 24 年条例第 49 号）、同施行規則（昭和 55 年教育委員会規則第 16 号）その他関係法令等の規定を遵守すること。

② 受託者及び業務従事者は、労働基準法その他労働関係法令を遵守しなければならない。

(2) 基本理念の理解

業務従事者は『オーテピア高知図書館サービス計画』及び『図書館要覧』を精読して高知市民図書館のサービスの全容を把握するとともに、そのめざすものを理解し、常に

念頭において委託業務に従事すること。

(3) 信用失墜行為の禁止

受託者及び業務従事者は、市の信用を失墜する行為をしてはならない。

(4) 業務上知り得た情報の秘密の保持

受託者及び業務従事者が業務履行上、直接又は間接に知り得た個人情報の取り扱いについては、別記の「高知市個人情報取扱特記事項」によるものとする。

(5) 業務従事者の管理・監督

受託者は、業務従事者の管理・監督に努めなければならない。

(6) 業務の適正処理

① 業務従事者は、委託業務を履行するに当たり、高知市立市民図書館条例、高知市立市民図書館に関する要綱、その他高知市立市民図書館の業務に関する各規定に従って業務に従事すること。

② 業務従事者は、身だしなみ、言葉遣い、態度に気を配り、利用者に対して親切・丁寧に対応して不信感、不快感を与えないこと。

③ 業務従事者は、高知市民図書館の業務従事者として業務履行に適した服装をすること。

④ 業務従事者は、名札を着用すること。名札には社名「移動図書館業務受託会社〇〇〇〇」及び「氏名」を表示すること。

⑤ 業務従事者は、心身に障害のある来館者に対しては、介助その他それぞれの特性に応じた適切な対応をとること。

⑥ 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）第 8 条第 2 項に定める障害者への合理的配慮の提供については、「高知市障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」に基づき、市の職員に準じた対応に努めること。

(7) 資料持ち出しの禁止

受託者及び業務従事者は、業務に関する仕様書及び市民図書館が提供する資料・貸出記録などの関係書類を、市民図書館の許可なしには履行場所以外に持ち出し又は複写・複製してはならない。

(8) 事故、事件、災害等緊急事態の対応

① 業務従事者は、事故、事件、災害等の緊急事態が発生した場合は、市民図書館との連絡を密にし、担当職員と協力して利用者の避難・誘導その他、状況に応じて適切に対応すること。

② 担当職員の勤務時間外及び不在時に事故、事件、災害等の緊急事態が発生した場合は、受託者において適切な対応をとるとともに、直ちにあらかじめ市が指定した職員に連絡し指示を仰ぐこと。

10 使用車両について

(1) 使用する車両

	たんぼぼ1号	たんぼぼ2号
配置場所	高知市大原町 98 番地 1	高知市大原町 98 番地 1
車 番	DVW4 1 - 0 5 6 3 4 6	BVW4 1 0 0 1 4 0 2
所 有 者	高知市	高知市
登録番号	高知 800 さ 9239	高知 800 さ 1980
登録年月	令和 3 年 2 月	平成 13 年 1 月
車 名	ニッサン シヴィリアン	ニッサン シヴィリアン
種 類	普通車	普通車

型 式	ABG-DVW41改	KK-BVW41
排 気 量	4.47ℓ	4.16ℓ
乗車定員	4人	4人
車検期間	2年ごと（次回令和9年2月）	2年ごと（次回令和9年1月）
走行距離	16,755 km（令和7年3月31日）	88,165 km（令和7年3月31日）
年走行予定距離	約4,200km	約3,500km

※ 配本所・保育所等への配本車は、受託者側が配送用の軽貨物車（箱バン）を用意し、車体両側に『高知市民図書館 移動図書館業務受託会社〇〇〇〇』と表示すること。

(2) 車両の管理等（たんぼぼ1号・2号）

① 運行前後点検等の一般的点検等

ア 高知市自動車管理規程に基づく点検及び運転日誌の記入・提出

イ 車両内外の清掃

※ 点検・清掃の目安は次のとおりとする。ただし、汚損が激しいときは、必要に応じて清掃時間を延長する。

- ・出発前：始業点検
- ・帰館後：終業点検，車内清掃

② 車両の保守点検・修理等

ア 受託者が負担する消耗品，修理等の費用は，次のとおりとする。

(ア) 任意保険の加入

- a 対人損害賠償担保：無制限（搭乗者込み）
- b 対物損害賠償担保：1000万円以上

(イ) 燃料（軽油）補給

(ウ) 車両の洗車及び清掃に必要な消耗品

(エ) 事故等で車両等を破損した場合の修理

イ 市が負担する消耗品，修理等は次のとおりとする。

(ア) 車検及び法定点検費用（自動車賠償責任保険料・重量税・印紙税・リサイクル税を含む。）

(イ) 車載道具，車載アンプ，スピーカー，ジャッキ，スペアタイヤ，タイヤストッパー，非常信号用具，タイヤ，バッテリー等の交換

(ウ) 通常使用による故障の修理

(エ) その他市が必要と認めたもの

ウ 通常使用による故障で修理困難となった場合は，巡回日程等について甲乙協議の上，決定する。

(3) 事故時の処理に関する一切の業務

① 事故の報告及び処理等

ア 業務中に事故，故障が発生した場合は，速やかに関係機関へ連絡して応急処置を行うとともに，下記に連絡すること。

高知市追手筋二丁目1番1号 高知市民図書館(図書館・科学館課)

TEL：088-802-6019

イ 事故，故障等に係る経費及び費用負担等の事故全般に係る業務

(4) 車両の運行等

① 1台につき運転業務従事者1名と受付業務従事者1～2名で配本場所等への巡回を実施すること。

② 経路上で，許可条件を遵守して「自動車のスピーカによる広報活動」を行うこと。

③ 駐車の際は，必要に応じてタイヤストッパーを使用し，事故防止に十分配慮すること。また，車両を離れる場合は必ず施錠し，盗難防止に十分配慮すること。この間に

において事故又は盗難があった場合は、受託者の責任において損害賠償すること。

- ④ 高齢者施設等、福祉施設の配本場所における利用者の昇降介助等を行うこと。
- ⑤ 図書館バス（たんぼぼ1号・2号）を運転するものは、大型又は中型（8t 限定不可）自動車免許を有するものとする。
- ⑥ 車両の運転前後に運転者の酒気帯びの有無をアルコール検知器で確認し、記録すること。出発時の運転者から同乗者に交代して運転する可能性がある場合は、同乗者も運転前後のアルコールチェックを実施すること。

11 その他

- (1) 仕様書に定めのない事項については、市民図書館と受託者が協議して定めるものとする。
- (2) 委託業務の履行に必要な光熱水費、通信費（連絡用電話代等を含む）、備品、消耗品等は、市が負担する。受託者は常にその節減に努めなければならない。

12 個人情報の取扱いについて

受託者は、業務の履行に当たって作業の管理体制及び実施体制並びに個人情報の管理の状況（以下「管理体制等」という。）について、定期及び随時に、点検を実施し、本市に報告すること。また、本市は管理体制等について検査を行うものとし、受託者は、毎年10月に高知市個人情報取扱委託業務に関する個人情報取扱状況報告書（様式第1号）又は個人情報の取扱状況等を報告する書面（以下「取扱状況報告書等」という。）を本市に提出すること。

※ 受託者による点検実施後の報告については、検査前に本市に提出する取扱状況報告書等により代えることができる。

※ その他、個人情報保護制度については、高知市広聴広報課ホームページを参照すること。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 乙は、この契約による業務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないように、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）その他関係法令を遵守し、適切に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

(適正な管理)

第3 乙は、この契約による業務を処理するための個人情報の漏えい、滅失、改ざん、毀損等の防止その他の個人情報の適切な管理のために、法その他関係法令に基づき、高知市保有個人情報の安全管理のための措置に関する取扱要綱（令和5年2月24日制定）に定める安全管理措置と同等の措置を講じなければならない。

2 乙は、前項の措置に係る規定等を整備するとともに、管理責任者及び業務従事者の管理体制及び実施体制並びにこの契約による業務を処理するための個人情報の管理の状況に係る自己点検に関する事項等の必要な事項を定め、この契約による業務を処理するための個人情報を取り扱うまでに書面により甲に通知しなければならない。

(従事者への監督及び教育の実施)

第4 乙は、この契約による業務の処理に関し、個人情報を取り扱う従事者を明確にし、当該従事者が本特記事項を遵守するように監督するとともに、在職中及び退職後においても、この契約による業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないこと等、個人情報の保護に関して必要な事項について、教育及び研修をしなければならない。

(取得の制限)

第5 乙は、この契約による業務を処理するために個人情報を取得するときは、業務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(取扱制限)

第6 乙は、この契約による業務を処理するに当たって、個人情報を取り扱う権限を有する従事者及びその従事者に付与する権限を必要最小限のものとし、取り扱う権限を有しない従事者に個人情報の取扱いをさせてはならない。

(目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第7 乙は、甲の指示又は承諾がある場合を除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報をこの契約による業務の目的以外の目的で利用し、又は第三者に提供してはならない。

(消去等)

第8 乙は、この契約による業務を処理するための個人情報又は個人情報が記録されている媒体（端末及びサーバに内蔵されているものを含む。）が不要となった場合は、甲の指示に従い、当該個人情報の復元又は判読が不可能な方法により当該個人情報の消去又は当該媒体の廃棄を行わなければならない。

(複製等の制限)

第9 乙は、この契約による業務を処理するための個人情報の複製及び送信並びに個人情報が記録されている媒体の個人情報を取り扱う事務を実施する区域外への送付又は持ち出しをしてはならない。ただし、甲の指示又は承諾がある場合は、この限りでない。

(再委託等の制限)

第10 乙は、この契約による業務を処理するための個人情報から自ら取り扱うものとし、甲の承諾を得た場合に限り、その取扱いを再委託先（再委託先が乙の子会社である場合を含む。）に委託することができる。再委託先が再々委託を行う場合を含み（再々委託先が再委託先の子会社である場合を含む。）、以降もまた同様とする。

(再委託先等の安全管理措置)

第11 乙は、再委託を行う場合は、再委託先に対して本特記事項における安全管理措置を講じさせなければならない。再委託先が再々委託を行う場合を含み、以降もまた同様とする。

(資料等の返還等)

第12 乙は、この契約による業務を処理するために甲から提供を受け、又は乙自らが取得し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等（第9ただし書の規定により複製したものを含む。）を、この契約の終了後直ちに甲に返還し、又は引き渡し、若しくは第8に規定する消去又は廃棄をするものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その方法によるものとする。

(点検及び実地検査等)

第13 乙は、定期に、及び甲から報告を求められた場合は随時に、乙がこの契約による業務を処理するための個人情報の取扱状況及び本特記事項の遵守状況について点検を実施し、甲に報告しなければならない。

2 甲は、乙がこの契約による業務を処理するための個人情報の取扱状況及び本特記事項の遵守状況について、随時実地により乙に対して検査を行うことができる。

3 乙がこの契約による業務の処理を再委託する場合は、乙を通じて、又は甲により前項の検査を実施する。再委託先が再々委託を行う場合を含み、以降もまた同様とする。

4 乙は、前3項に定める点検又は実地検査の結果、甲からこの契約による業務を処理するための個人情報の取扱いに関して改善を指示された場合は、その指示に従わなければならない。

(事故発生時等における対応)

第14 乙は、本特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、直ちに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

2 乙は、本特記事項に違反した者に対し、法令又は内部規程その他関係規程に基づき厳正に対処しなければならない。

(損害賠償)

第15 乙は、本特記事項に違反したことにより甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

(契約の解除)

第16 甲は、乙が本特記事項に違反していると認めるときは、この契約を解除することができる。