

オーテピア高知図書館フロア業務仕様書

I 委託業務の概要

1 件名

オーテピア高知図書館フロア業務

2 業務の目的及び委託の理由

本業務は、図書館等複合施設「オーテピア」（以下「オーテピア」という。）内に設置している、高知県立図書館（以下「県立図書館」という。）と高知市立市民図書館本館（以下「市民図書館本館」という。）とが共同運営する図書館（以下「オーテピア高知図書館」という。）において、図書や資料の提供及び流通を円滑かつ効率的に実施することにより利用者へのサービスを向上させることを目的とする。

オーテピア高知図書館は、社会生活上や職務上で発生する様々な課題を解決するための支援の充実を重視しており、一部業務を図書館業務の実績を有する業者に委託することによって、図書館専門職である司書を課題解決支援サービスの提供に集中させるものである。

なお、オーテピア高知図書館フロア業務の委託を受けた事業者（以下「受託者」という。）に対しては、地域や利用者にとってよりよい図書館づくりの実現に向け、業務の効率性や品質の確保等に関して、経験豊富な民間企業の知識やノウハウを生かすことにより、常に図書館サービスの改善及び向上に努めることを求める。

3 委託業務の履行期間

令和8年7月1日から令和13年6月30日までの5年間

※ 契約締結日から令和8年6月30日までは準備期間とする。期間中に、委託者である高知市教育委員会（以下「委託者」という。）は受託者に対し、必要な業務の説明を行うものとする。

※ 履行期間中の開館日並びに休館日及び開館時間は、「別添資料1 オーテピア高知図書館開館日・開館時間」を参照すること。

4 委託業務の履行場所

オーテピア（高知県高知市追手筋二丁目1番1号）

Ⅱ 委託業務実施の基本的要件

1 業務履行上の注意

受託者は、本委託業務が「教育基本法（平成 18 年法律第 120 号）」及び「図書館法（昭和 25 年法律第 118 号）」に基づいて実施する公立図書館業務であり、かつ、受託する業務の履行場所が公共の教育機関であることを十分に認識したうえで、継続的、安定的に履行すること。また、本委託業務は個人情報の取扱いを含むものであり、受託者はそれらの点についても十分に留意すること。

委託業務履行の詳細に関しては、受託者は委託者が別途提示する業務手順書の条件に従ってマニュアルを作成し、受託業務を適切に履行すること。

なお、受託者は委託業務の履行について、疑義が生じることのないよう、委託者と事前に十分な確認及び打合せを行うこと。

2 委託業務の履行日及び履行時間

(1) 業務の履行日

委託業務の履行日（以下「業務履行日」という。）は、委託業務の履行期間から、以下に掲げる①～②の休館日を除いた日とする。ただし、休館日の日程を変更し、又は臨時に休館日を定め、あるいは休館日を開館日に改める場合、業務履行の要不要及び業務の履行時間帯については、委託者と受託者とが協議のうえ定める。

① 年末年始期間（12 月 29 日～1 月 3 日）

② 上記①に該当しない月曜日（ただし、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）第 3 条に規定する休日（以下「祝日等」という。）に当たる日、8 月の資料特別整理期間（毎年 8 月 11 日を含む連続した 4 日程度で、年度ごとに委託者が決定する期間）に含まれる日、及び 1 月 4 日を除く。）

(2) 委託業務の履行時間

業務履行日における委託業務の履行時間帯（以下「業務履行時間」という。）は以下のとおりとする。ただし、開館時間を変更する場合、業務履行の要不要及び業務履行時の時間帯については、委託者と受託者とが協議のうえ定める。

① 開館日における業務の履行時間

ア 祝日等を除く火曜日～金曜日及び 7・8 月の土曜日（開館時間は午前 9 時～午後 8 時まで）

午前 8 時 30 分～午後 8 時 15 分までのうちで、業務の履行上必要な時間。

イ 日曜日、7・8 月以外の土曜日、祝日等（開館時間は午前 9 時～午後 6 時まで）

午前 8 時 30 分～午後 6 時 15 分までのうちで、業務の履行上必要な時間。

② 業務履行日である休館日における業務の履行時間

ア 館内整理日（毎月第 3 金曜日（8 月及び祝日等を除く）、1 月 4 日）

午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分までのうちで、業務の履行上必要な時間。

イ 資料特別整理期間（毎年 8 月 11 日を含む連続した 4 日程度で、年度ごとに委託者が決定する期間）

午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分までのうちで、業務の履行上必要な時間。

(3) 業務履行日及び業務履行時間についての協議

前項に定められた業務履行日又は業務履行時間以外に業務を実施する必要が生じた場合は、委託者と受託者とが協議のうえ、業務を履行する日及び時間帯を定める。

3 業務の体制

(1) 委託業務に従事する職員の配置

① 従事者の確保

受託者は、受託する業務が円滑かつ安定的に履行できるよう、業務に従事する職員（以下「従事者」という。）について、開館日、休館日を問わずすべての委託業務を全うするのに十分な人数を確保し、業務の繁忙が予想される土曜日、日曜日、祝日等及び休館日後の最初の開館日等にもサービスの低下を招かないよう、以下のア・イに留意しつつ、適切な人員配置を行うこと。（「別添資料 2 [参考] オーテピア高知図書館 曜日別・月別集計（令和 6 年度）」及び「別添資料 7 [参考] フロア業務標準人工表（直営想定時）」参照）

また、災害発生時や感染症流行時等の不測の事態においても、業務を履行するに足る人員を確保できるような体制を構築しておくこと。

ア 開館日

- ・ 開館前及び閉館後に、2 F 及び 3 F の開閉館時作業を行うため、各階に従事者を配置すること。
- ・ 開館中は 3 F 視聴覚カウンターに、従事者を 3 名以上常時配置すること。
- ・ 開館中、M 3 F・3 F・M 4 F の書庫各層のそれぞれにおいて、資料出納（書庫出納）にあたる従事者を常時 1 名以上配置し、必要に応じて人員を追加配置すること。なお、書庫出納に係る従事者は、資料のピックアップ時及び運搬時等、やむを得ない場合を除いては、原則として、他の層への移動を行わないこと。
- ・ 開館中、2 F ポスト室の返却作業がいつでもすぐに開始できるよう、常時従事者を待機させておくこと。
- ・ 配送、物流作業は相当の作業量（「別添資料 3 オーテピア高知図書館配送・物流統計（令和 6 年度）」参照）が見込まれるため、常に十分な数の従事者を充てられるよう計画すること。
- ・ その他、ポスト返却処理、返本・書架整理、予約資料の確保、書庫出納その他に定められた業務が履行できるよう、十分な数の従事者を配置すること。

イ 休館日

- ・ 新聞整理, 配送, 物流業務等, 休館日にも実施される業務が履行できるよう, 十分な数の従事者を配置すること。

② 従事者名簿の提出

受託者は契約締結後速やかに, 次項以下に述べる「統括責任者」及び「副統括責任者」の名前・年齢等を記した写真添付の「委託業務従事者名簿」(様式は任意)を提出すること。その他の従事者についても, 業務の履行開始日である令和8年7月1日までに, 配置が決定し次第, 順次同様の名簿を提出すること。

当該名簿の内容を変更する場合は, 事前に「委託業務従事者変更届」(様式は任意)を提出のうえ, 速やかに適切な新任従事者を配置すること。

(2) 統括責任者及び副統括責任者の配置

① 統括責任者の配置

ア 統括責任者の選任

受託者は, 受託業務を円滑に履行するために, 従事者のうちから業務を統括する専任の責任者(以下, 「統括責任者」という。)を1名選任し, 配置すること。なお, 統括責任者が従事者でなくなった場合は, 速やかに後任者を選任し, 配置すること。

イ 統括責任者の資格

統括責任者には, 司書資格を有する者で, 公共図書館又は大学図書館の業務に3年以上従事して図書館業務に精通した者であって, かつ, 受託業務全般を把握し, 従事者を管理, 監督できる者を充てること。

ウ 統括責任者の業務

統括責任者は委託者と随時協議するとともに, その指示の下, 業務の円滑な執行管理, 適切な人員配置に当たること。また, 統括責任者は所在を明らかにし, 業務の履行に関して常に委託者と連絡・調整ができるようにすること。

② 副統括責任者の配置

ア 副統括責任者の選任

受託者は, 従事者のうちから, 統括責任者が不在のとき代わってその職務を行う者(以下, 「副統括責任者」という。)を事前に1名以上選任すること。なお, 副統括責任者が従事者でなくなるによりその条件を満たさなくなった場合は, 速やかに後任者を選任し, 配置すること。

イ 副統括責任者の資格

副統括責任者には, 司書資格を有する者で, 公共図書館又は大学図書館の業務に1年以上従事した者であって, かつ, 受託業務の内容を把握し, 従事者を監督できる者を充てること。

ウ 副統括責任者の業務

副統括責任者は、統括責任者が不在中、統括責任者の代理として業務の円滑な執行管理、適切な人員配置に当たること。副統括責任者が統括責任者の代理を務める際は、所在を明らかにし業務の履行に関して常に委託者と連絡・調整ができるようにすること。

(3) 従事者の配置体制

① 責任者の配置体制

ア 統括責任者、副統括責任者の配置体制

業務の履行時間帯には、統括責任者又はその代理を行う副統括責任者のいずれかを必ず常駐させること。

② 勤務表の提出

ア 月間勤務予定表

受託者は業務を円滑に遂行する適正な人数を定め、業務を履行する前月の末日までに、月単位の「従事者勤務予定表」（様式は任意）を作成し、委託者に提出すること。

イ 日次シフト表

受託者は日々の業務履行日にかかる「従事者シフト表」（様式は任意）を作成し、当日の業務開始時まで委託者に提出すること。ただし、「従事者シフト表」は「月間勤務予定表」と一つにまとめた資料としてもよいものとする。

4 業務執務場所

従事者が業務を執行する場所は、オーテピア 1 F 配送作業スペース、1 F・2 F 各ボスト室、3 F 視聴覚カウンター、2 F・3 F 開架、M 5 F の貴重書庫を除く 2 F・M 3 F・3 F・M 4 F・4 F・M 5 F の書庫各層、4 F スタッフ室、及び業務上必要なその他の場所とする。「別添資料 4 オーテピアフロア図」を参照のこと。なお、詳細は委託者の指示によるものとする。

5 貸与

(1) 貸与する施設、設備、備品

- ① 本業務の委託期間中、業務の履行に必要なスペースや、従事者が日常使用する机やロッカー、カードキー、業務端末、通信機器、複写機器類については、委託者が無償で貸与又は使用を許可する。
- ② 上記①以外のオーテピア内の施設、設備及び機器のうち、委託業務の履行に必要なものは委託者と受託者との間で協議を行い、使用条件を定めたうえで使用することができる。
- ③ 受託者が使用する駐車場については、貸与の対象としない。
- ④ 受託者は、貸与又は使用を許可された施設、設備及び機器並びに物品については

適正に管理，使用すること。

- ⑤ 受託者の責めに帰すべき事由により図書館資料や，施設，設備及び機器並びに物品を紛失又は汚損，破損した場合，受託者はその損害を賠償すること。

(2) 受託者の備品持ち込み

- ① 本業務の履行に必要な受託者側の備品，機器類については，受託者が別途設置すること。
- ② 受託者が上記①の備品，機器類を設置する場合は，委託者の許可を得ること。

6 受託者の責務

(1) 法令等の遵守

受託者は，図書館関連法及び個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号），「別添資料 5 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」など高知県及び高知市の関係法令，また，委託者が定める図書館運営に係る方針及び要綱等を遵守し，適切に業務を履行すること。また，同様に，従事者にも遵守を徹底させること。

(2) 従事者の労働環境管理

受託者は，従事者の労務管理及び安全衛生管理について，「労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）」ほか関係法令を遵守し，適切に業務を履行すること。

(3) 利用者対応

① 制服，名札の着用

受託者は従事者に対し，委託業務者としての職務を明確にするため，共通する名札（名刺大）及び各々の業務内容に応じた統一的な服装を用意し，着用させること。

② 接遇等

全従事者が親切で丁寧な接遇に努めるとともに，勤務時間中は髪型，服装，態度，言葉づかいに留意すること。

③ 利用者からの質問や意見，提案

図書館の運営や館内設備や資料の内容について，利用者からの軽易な質問に対しては従事者が対応すること。意見，提案や，受託内容を超える利用者からの質問については従事者が回答せず，オーテピア高知図書館職員に質問案件を引き継ぐこと。

④ 利用者からの要望・クレーム，及びトラブル処理

従事者に対し，業務執務場所において，利用者から要望やクレームが寄せられた場合，もしくは利用者と受託者との間でトラブルが発生した場合，あるいは利用者同士のトラブルを発見した場合は，受託者が適切に処理すること。処理が十分に行えないと判断される場合やフロア業務中の案件は，速やかにオーテピア高知図書館職員に事情を説明し，引き継ぎを行うこと。なお，一連の経緯は後述する業務日

誌に記載するとともに、委託者の求めがあった場合は「要望、クレーム、トラブル対応記録」（様式は任意）を作成し、委託者に提出すること。

(4) 従事者の資質向上

① 従事者の訓練

受託者は、従事者の資質の向上を図るため、受託者の責任と負担において恒常的に従事者の指導に努めること。また、必要に応じて従事者の研修の機会を設けること。

② 自主研修の実施

ア 事前研修

受託者は、委託業務の履行期間が始まる前に、従事者全員に対して接遇、人権、個人情報保護、危機管理、また機器操作、資料排架、書架整理などの、業務を履行するため必要な内容を盛り込んだ十分な事前研修を実施すること。

なお、研修に要する場所、機器等は委託者が無償で提供するが、その他に要する一切の費用は受託者の負担とする。

イ 従事者交替に伴う研修

従事者の交替や新規配置等のため、新たにその業務を担当する従事者が発生した場合は、必ず前述の「ア 事前研修」の内容に相当する研修を実施すること。

③ 委託者主催の研修会への参加

受託者は統括責任者及び副統括責任者を、委託者が実施する月1回の業務研修会に参加させ、情報共有や業務履行上の意思疎通を十分なものとする。また、委託者が随時実施する接遇、人権、個人情報保護、危機管理、また機器操作、資料排架、書架整理などの研修に、従事者を積極的に参加させること。

④ 従事者の災害時対応能力向上

受託者は従事者を、委託者が随時実施する各種の防災訓練に参加させ、緊急時には委託者の指示に従い、適切に行動できるように指導すること。

7 制限及び禁止事項

(1) 守秘義務等

- ① 受託者及び従事者は、業務履行上で知り得た秘密や、利用者の個人情報及び資料の利用状況を業務の履行以外に使用してはならない。
- ② 受託者及び従事者は、業務履行上で知り得た秘密、利用者の個人情報及び資料の利用状況を委託者の同意に基づかず、第三者に漏らしてはならない。
- ③ 上記①、②は、本契約の解除後又は期間満了後、あるいは従事者の退職後においても同様とする。

(2) その他の制限及び禁止事項

- ① 資料等の無許可の閲覧・複製・複写及び持出しの禁止

受託者及び従事者は、オーテピア高知図書館の資料（集配業務等で取り扱う他館所蔵資料を含む。）、文書、データ、統計等を許可なく閲覧、複写又は複製してはならない。また、これらのものを委託者の許可なく、業務の履行場所から持ち出してはならない。

② 未承認機器類の使用禁止

受託者及び従事者は、業務の履行用に貸与又は使用を承認されたものではない機器類を使用してはならない。貸与されたパソコン等は、格納されたデータも含め、業務の履行の目的以外で使用したり、他のネットワークに接続したりしてはならない。

③ 資料等や機器類の、時間外及び目的外使用の禁止

受託者及び従事者は、使用を許された資料等や機器類であっても、業務履行時間外又は業務の履行以外の目的では、委託者の許可なく使用してはならない。

④ 許可区域以外への立入り及び無許可の機器操作の禁止

受託者及び従事者は、業務の履行場所そのほかの許された区域以外には、委託者の許可なく立ち入ってはならない。

⑤ 業務履行時間外及び業務の履行目的外の立入りの禁止

受託者及び従事者、立入りを許された区域であっても、業務の履行時間外又は業務の履行以外の目的では、委託者の許可なく立ち入ってはならない。

8 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、委託者に報告すること。また、委託者は管理体制等について検査を行うものとし、受託者は、その検査に先立ち毎年 11 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。）を委託者に提出すること。

※受託者による点検実施後の報告については、検査前に委託者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。

9 業務計画書及び業務報告書の作成及び提出

(1) 年間業務計画

① 受託者は契約締結後速やかに、委託者と協議のうえ、「年間業務計画書」（様式は任意）を作成し、委託者に提出すること。

② 2 年目以降の年間業務計画書は、当該年度の業務履行期間開始前に作成し、委託者に提出すること。

(2) 年間業務報告

- ① 受託者は毎会計年度終了後 30 日以内に「年間業務報告書」（様式は任意）を作成し、委託者に提出すること。
- ② 契約の最終年度の年間業務報告書は 6 月 30 日までに作成し、委託者に提出すること。
- (3) 業務日誌及び業務報告月報
 - ① 受託者は業務履行日の毎日、委託業務の実施について「別添様式 1 [参考例] 業務日誌」に必要事項を記入し、統括責任者又は副統括責任者が署名、捺印したうえで、翌業務履行日に委託者に提出し、確認を受けるものとする。
 - ② 上記①の結果、業務の不備が発見された場合は、委託者との協議のうえ、受託者の負担において作業のやり直しを行うこと。（緊急の場合は発見日当日、それ以外の場合は翌業務履行日までとする。）
 - ③ 統括責任者は毎月「別添様式 2 [参考例] 業務月報」を作成、署名、捺印したうえで翌月 10 日までに委託者に提出してその承認を受けるものとする。
- (4) 要望、クレーム、トラブル対応記録及びレファレンス記録

受託者は、利用者から苦情や意見を受け付けたとき、また、レファレンス（図書館全体や視聴覚資料等に関する利用者からの質問・相談）への対応を行ったときには、業務日誌への記載を行うとともに、前述の「要望、クレーム、トラブル対応記録」や「レファレンス記録」（様式は任意）を委託者の指示に従って作成し、提出すること。
- (5) 調査報告及び業務の改善

受託者は、委託業務に係る諸事項について、委託者から調査及び報告を求められたときは、資料の提出及び業務改善に関する報告を行うこと。

10 経費区分

委託者と受託者の経費区分は、以下の(1), (2)のとおりとし、契約締結後に委託者と受託者との協議のうえ、確定する。なお、費用の負担について疑義が生じたときは、両者協議のうえ、定めるものとする。

- (1) 委託者が負担する経費
 - ① 電気、ガス及び水道等の光熱水費
 - ② 業務の実施に当たって必要な電話・通信料金
 - ③ 業務の実施に当たって必要な複写料金
 - ④ 業務端末及び周辺機器（プリンター等）、ネットワーク機器等にかかる経費
 - ⑤ 委託者が実施する研修にかかる経費
 - ⑥ その他、業務の実施に当たって必要な消耗品や事務用品にかかる経費
- (2) 受託者が負担する経費
 - ① 業務の履行に必要な事務用品で、上記(1)の①～⑥に該当しないもの。

- ② 従事者の名札や制服にかかる経費
- ③ マニュアル作成費用を含む、従事者の研修にかかる経費（委託者が実施するものを除く。）
- ④ 本社との連絡にかかる電話・通信料金及び交通費
- ⑤ 受託者の過失により毀損された施設・設備・備品・資料等の修繕・弁償費用

11 委託費の支払方法

委託者は受託者に対し、月ごとに業務履行状況を確認したうえで、受託者からの適法な支払請求書を受領した日から 30 日以内に、契約金額を委託月数で除した金額を受託者に支払うものとする。

12 その他

(1) 近隣在住者の雇用

受託者は、地元雇用促進の観点から、従事者の雇用に当たっては可能な限り高知市又は近隣地域の在住者の採用に努めること。

(2) 再委託の禁止

受託者は、本委託業務の全部又は一部を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせることについて合理的理由があり、あらかじめ書面により委託者の承認を得た場合は、この限りでない。

(3) 第三者に対する賠償

受託者が業務を履行するに当たり、第三者に及ぼした損害について、当該第三者に損害の賠償を行わなければならないときは、受託者がその賠償額を負担しなければならない。

(4) 受託者間の業務引継ぎ

受託者は、契約期間の終了又は契約期間の変更にともない、次期受託者が決定した場合は、責任をもって次期受託者に対し、円滑に、かつ、遺漏のないよう、誠意をもって、契約期間内に完了するよう業務の引継ぎを行うこと。また、業務引継ぎ後も、不明の点については 1 年間、委託者の照会に回答すること。

(5) 契約の解除

受託者が果たすべき責務を誠実に履行しない場合、又は受託者の責めに帰する理由により、受託者が業務を適切に遂行できないと委託者が判断したときは、契約期間にかかわらず、本契約を解除することができる。この場合、受託者に損害賠償を請求することができる。

(6) 協議

本仕様書の解釈に疑義が生じた場合、あるいは想定外の状況が発生した場合は、委託者と受託者との間で協議を行って定めるものとする。

Ⅲ 委託業務の内容

本委託業務は以下に挙げるフロア・書庫出納業務、視聴覚カウンター業務とし、それぞれ委託者が指定する時間帯及び履行場所において実施するものとする。長期間継続して実施する書架整理及び委託者が特に指定する業務を除いては、原則として当日中に作業を完了すること。

各業務とも、必要に応じ、委託者が用意する図書館情報システムを所定の端末機器で操作するものとする。詳細な機器操作手順は別途委託者が貸与する機器操作マニュアルの記載内容に従うこと。令和7年8月19日【公告日】現在、オーテピア高知図書館で採用している図書館情報システムは富士通製「iLisfieraV3」である。

また、施設概要、資料数、閲覧席数、開館時間及び出納見込数や、直営想定時の人工数については、以下の資料を参考にすること。

- ・ 別添資料6 [参考] オーテピア高知図書館令和6年度データ
- ・ 別添資料7 [参考] フロア業務標準人工表(直営想定時)

- 1 フロア・書庫出納業務(開閉館時作業, 館内集配, 配送・物流, 書庫出納, 資料管理, 書架整理を中心とした業務群。開架及び閉架内の資料配架場所は状況に応じて変更が生じ得る。なお, 業務に必要な資料リスト等のデータについて図書館から提供を受け, 受託者が所有する自社PCで編集, 出力することは, 委託者が, 業務上の効率の観点から必要と認める場合においてのみ, これを許可する。)

(1) 日常業務

① 2F・3F新聞閲覧コーナーの新聞綴じ換え

ア 閲覧用新聞の準備(開館日の開館時間までの作業)

- ・ 当日朝刊(約30部)綴じ, 所蔵印押印。休館日(業務履行日)は随時の実施としてよい。
- ・ 前日新聞綴じ換え(前日に終了していない場合), 整理。休館日(業務履行日)は随時の実施としてよい。

イ 閲覧用新聞の準備(上記ア以外の時間帯の作業)

- ・ 郵送新聞(約90種類)の仕分けと綴じ, 所蔵印押印。開館日は郵便配達時に行うが, 休館日(業務履行日)は随時の実施としてよい。

ウ 当日新聞の綴じ換え(開館日の閉館時間後の作業)

- ・ 当日新聞綴じ換え, 整理。休館日(業務履行日)は随時の実施としてよい。
- ・ この業務については, 当日中に終了しない場合, 翌日の開館前作業としてもよい。

② 集配業務

ア 資料回収業務(業務の必要に応じて返却, 予約割当の各処理を含む)

- ・ B D S の内側及び開架閲覧室内の複数箇所に設置している資料置場の当日返却資料回収。(毎日。必要に応じて随時実施すること。)
- ・ セルフ予約受取棚残資料の回収。(毎日。必要に応じて随時実施すること。)
- ・ 開館日における定時の、1 F 東西のポスト開けと資料回収。(午前8時30分(前日閉館前以降朝までの返却資料。おおむね正午頃までに処理を行うこと。), 午前9時30分(開館時間前後の返却資料。午前8時30分の回収分とも合わせておおむね正午頃までに処理を行うこと。), 午後2時(昼休み立寄り返却資料), 午後6時(帰宅者立寄り返却資料), 午後7時30分(当日最終処理)。)
- ・ 開館日の、上記時間帯以外の1 F 東西のポスト開けと資料回収(必要に応じて随時実施すること。)
- ・ 開館日における随時の、2 F のポスト室返却資料の回収。
- ・ 休館日(業務履行日)の、随時のポスト開けと資料回収
- ・ B D S の内側及び開架閲覧室内の複数箇所に設置している資料置場の当日返却資料を除く他の回収資料及びポスト返却資料の返却処理

イ 館内集配業務, 高知市民図書館分館・分室(以下,「市民図書館分館・分室」という。)配送業務, 高知県立図書館物流業務

- ・ 配送・物流業者への配送・物流箱引渡し(配送引渡し日及び時間帯は, 原則として祝日等を除く業務履行日の毎週火曜日～土曜日, 午前9時頃と午前10時頃, 及び午前11時30分頃, 正午頃の4回。物流引渡し日及び時間帯は, 原則として業務履行日の午後3時～午後4時頃の1回)
- ・ 配送・物流業者からの配送・物流箱受取り(配送受取り日及び時間帯は, 原則として祝日等を除く業務履行日の毎週火曜日～土曜日における, 午前10時頃と正午頃, 及び午後1時30分頃, 午後3時頃の4回。物流受取り日及び時間帯は, 原則として業務履行日の正午前1回)
- ・ 資料の行先別仕分け(オーテピア高知図書館内各所行き, 市民図書館分館・分室行き, 県内物流ポイント行き。)
- ・ オーテピア高知図書館宛配送・物流資料の返却処理
- ・ 上記配送に含まれる, もしくは別途配送される, 高知市役所内に設置されているポストへの返却資料の受取り, 計数, 及び返却処理
- ・ 上記配送に含まれる, もしくは別途配送される, 工事等の理由により一時的に閉鎖された高知市民図書館各分館・分室のポスト返却資料の受取り及び返却処理。
- ・ 別途配送される, 高知県庁内に設置されているポストへの返却資料の返却処理
- ・ 市民図書館分館・分室行き資料の箱詰め
- ・ 市民図書館分館・分室からの物品送付依頼への対応

- ・ 1 F 東ポスト室での、市民図書館分館・分室へ送付する一部物品の保管・在庫管理
- ・ 誤配送時の対応（再配送、関係館室連絡）
- ・ 物流ポイント行き資料の貸出処理及び箱詰め
- ・ 返却資料(各カウンター・デスク、ポストとも)の開架、閉架への資料運搬及び排架
- ・ 終了した展示資料の開架、閉架への資料運搬及び排架
- ・ 予約資料の、セルフ予約受取棚又は配送コーナーへの資料運搬及び排架
- ・ 新着図書・雑誌の、事務室から開架、閉架又は配送コーナーへの資料運搬及び排架
- ・ 新着後一定期間経過資料等の、新刊コーナーから開架、閉架への資料運搬及び排架
- ・ 上記以外の、資料の館内配送
- ・ 開館日の、定時の予約確保依頼資料ピックアップと行き先別仕分け、及び運搬（午前9時15分（前日閉館前以降、当日朝までの予約資料。おおむね正午頃までに処理を行うこと。）、午後1時（午前12時の予約確保依頼情報更正後の確保依頼資料）、午後5時30分（当日分室予約資料の最終確保）、午後7時（当日分館予約資料及びネット予約資料の最終確保）の4回）
- ・ 開館日の、上記時間帯以外の開架、閉架の予約確保依頼資料のピックアップと行き先別仕分け、及び運搬（必要に応じて随時実施）
- ・ 休館日（業務履行日）における、定時の予約確保依頼資料ピックアップと行き先別仕分け、及び運搬
- ・ 確保依頼当日に見つけられなかった予約確保依頼資料の、オーテピア高知図書館職員への報告

ウ 書庫出納業務

- ・ 窓口での、利用者からの問い合わせや依頼に対し、書庫内でレシートのかたちで打ち出された閉架資料のピックアップ及び窓口への配送
- ・ 出納依頼当日に見つけられなかった出納依頼資料の、オーテピア高知図書館職員への報告

(2) 随時業務

① 資料管理業務

ア 資料の搜索

- ・ 「ポスト返却」、「遠隔地返却」状態の在架資料の搜索と発見資料の返却処理、予約割当、再排架及びオーテピア高知図書館職員への捜査結果の報告（毎日。必要に応じて随時実施すること。）
- ・ 「不明」、「出納不明」、「書架なし」資料の搜索と発見資料の返却処理、予約

割当，再排架及びオーテピア高知図書館職員への捜査結果の報告（月 1 回程度。必要に応じて随時実施すること。）

- ・ 「搬送中」，「確保配送」，「予約回送」資料の搜索と発見資料の返却処理，予約割当，再排架及びオーテピア高知図書館職員への捜査結果の報告（月 1 回程度。必要に応じて随時実施すること。）

イ 職員がピックアップした除架（書庫入れ）資料の後処理

- ・ 閉架への運搬及び排架

② その他の業務

ア 開架，閉架の書架整理

イ 高知資料コーナーの新聞切り抜き及び台帳への貼付作業（オーテピア高知図書館職員が事前に付箋指示したもの。1 日平均で，朝刊 1 紙 4 ～ 5 か所程度。）

ウ 展示期間終了後，返却された資料の外形表示シールはがし

エ フロア業務時における要望・苦情の，オーテピア高知図書館職員への伝達

2 カウンター業務（視聴覚カウンター及び視聴覚資料コーナー関連の業務群）

(1) 日常業務

① 開閉館時作業

ア カウンター開設作業（開館日の開館前 30 分間）

- ・ 3 F 視聴覚資料コーナー及び視聴覚カウンターの端末機器・照明等の電源投入
- ・ 3 F 視聴覚資料コーナー巡回（不審物や遺失物等がないか点検）

イ カウンター終了作業（開館日の閉館後 15 分間）

- ・ 3 F 視聴覚資料コーナー及び視聴覚カウンターの端末機器・照明等の電源遮断
- ・ 3 F 視聴覚資料コーナー巡回（不審物や遺失物がないか点検，残留利用者退館催促）

② カウンター業務（視聴覚資料には，オーテピア高知図書館所蔵の放送大学資料（CD・DVD・テキスト）を含む。）

ア 3 F 視聴覚カウンターでの資料の出納

- ・ 視聴覚資料の貸出処理
- ・ 視聴覚資料貸出延長処理
- ・ 視聴覚資料の返却処理
- ・ 返却された視聴覚資料のクロスによる清拭
- ・ 汚破損された視聴覚資料が返却された場合のオーテピア高知図書館職員への連絡
- ・ 返却された視聴覚資料の排架

- ・ 新着視聴覚資料の I C タグ貼付の確認
- ・ 新着視聴覚資料の、「配架待ち」状態から「在庫」状態への変更
- ・ 新着視聴覚資料の排架

イ 3 F 視聴覚カウンターでの資料の確保

- ・ 視聴覚資料の予約受付
- ・ 視聴覚資料の予約変更
- ・ 視聴覚資料の予約取消
- ・ 視聴覚資料の取置処理
- ・ 視聴覚資料の取置解除
- ・ 春野市民図書館（高知市民図書館春野分館）への視聴覚資料取置依頼
- ・ 春野市民図書館への視聴覚資料取置解除依頼

ウ 3 F 視聴覚カウンターでの利用者管理

- ・ 利用者の登録
- ・ 利用者有効期限の更新
- ・ 利用者情報の内容変更
- ・ 利用カード不持参者の登録確認
- ・ 利用カードの再発行
- ・ 利用カードの一時停止
- ・ 利用者通知の記入
- ・ 利用者通知の修正
- ・ 利用者通知の消去

エ 3 F 視聴覚カウンターでの資料管理

- ・ 所蔵注記の記入
- ・ 所蔵注記の修正
- ・ 所蔵注記の消去
- ・ 所蔵ステータスの変更
- ・ 内容が適切でない書誌・所蔵データを発見した場合の、オーテピア高知図書館職員への連絡

オ 3 F 視聴覚カウンターにおける、団体への以下の機材の貸出及び返却手続き。（規定に則った貸出判断，貸出予約，貸出前・返却後の機器チェック，返却督促含む。なお，機器数は令和 7 年 6 月現在のものであり，状況により変動するものとする。）

- ・ プロジェクター（スピーカー内蔵型） 2 台
- ・ プロジェクター（スピーカー・DVDプレイヤー内蔵型） 1 台
- ・ AVアンプ付スピーカー 3 台
- ・ 80 インチモバイル用スクリーン 3 本

- ・ スクリーン（三脚付き） 1本
- ・ ワイヤレススピーカー，ワイヤレスマイク（2本）・有線マイク（1本）
1セット
- ・ ワイヤレススピーカー，ワイヤレスマイク（3本） 1セット
- ・ タイピンマイク 2本
- ・ マイクスタンド（三脚） 3本
- ・ マイクスタンド（卓上） 3本
- ・ 暗幕 4枚
- ・ レーザーポインター 1個

カ 3 F 視聴覚カウンターでのレファレンス

- ・ クイックレファレンス（その場ですぐ（おおむね5分以内）に回答できる質問・相談への対応）対応
- ・ 所蔵資料の所在調査，登録された書誌や資料本体への記載から判断できる内容の質問，音楽作品の作詞，作曲者等，インターネットで簡単に検索できる事項への回答
- ・ レファレンス記録（受付の経緯や質問，回答内容）・統計の作成と委託者への提出
- ・ 上記にあげた以上の詳細又は難解なレファレンスの，オーテピア高知図書館職員への連絡

キ 視聴覚ブースの管理

- ・ ブースの利用方法説明
- ・ ブース予約の受付
- ・ ブース予約の変更
- ・ ブース予約の取消
- ・ ブース閲覧資料の館内貸出処理
- ・ ブース閲覧資料の回収，返却処理
- ・ DVD再生機器の操作説明，操作補助
- ・ ブース利用時間管理，利用状態監視
- ・ ブース利用統計の報告
- ・ CD・カセットテープ再生機器の操作説明，操作補助
- ・ CD・カセットテープ再生機器利用時間管理，利用状態監視

ク 利用者用端末（CD/DVD-ROM閲覧端末を含む）の利用管理（但し，商用データベースそのものの機能・操作説明や，内容の解説は除く）

- ・ OPACの操作説明，操作補助
- ・ インターネット端末・CD/DVD-ROM閲覧用端末の利用・予約方法説明
- ・ インターネット端末・CD/DVD-ROM閲覧端末の操作説明，操作補助

- ・ インターネット端末・CD/DVD-ROM閲覧端末の予約受付
- ・ インターネット端末・CD/DVD-ROM閲覧端末の予約変更
- ・ インターネット端末・CD/DVD-ROM閲覧端末の予約取消
- ・ インターネット端末・CD/DVD-ROM閲覧端末の利用開始受付
- ・ インターネット端末・CD/DVD-ROM閲覧端末の利用終了確認

ケ 印刷物の管理，調達

- ・ 3F視聴覚資料コーナーで配布する印刷物が残部僅少となった場合の追加印刷又は補充依頼

(2) 随時業務

① 利用者対応

ア 要望・苦情処理

- ・ 3F視聴覚カウンター業務時の要望・苦情の受け付け
- ・ 3F視聴覚カウンター業務時における，軽微な（その場で即時対応，解決可能な）要望・苦情への回答
- ・ 上を除く，3F視聴覚カウンター業務時における要望・苦情の，オーテピア高知図書館職員への伝達
- ・ 利用者の意見，提案，要望，クレーム，トラブル対応記録の作成もしくは業務日誌への記載と委託者への提出

② 視聴覚資料コーナー管理

受託者は随時，利用者へのサービス提供及び利便性の向上の視点から提案を行い，委託者との協議を経たうえで以下の作業を行う。

- ・ 視聴覚資料コーナーの特別コーナー設置及び資料展示
- ・ 視聴覚資料コーナー書架のPOP作成，資料紹介
- ・ 視聴覚資料コーナーの装飾

3 その他の共通業務

(1) 利用者対応

① 館内施設及び設備利用対応業務

ア オーテピア内各施設の案内

- ・ オーテピア内各施設の開館日，休館日の案内
- ・ オーテピア内各施設の開館・閉館時間の案内
- ・ オーテピア内各施設への事務連絡
- ・ 利用者訪問告知の必要が生じた場合の，オーテピア内各施設への連絡

イ 市民図書館分館・分室の案内

- ・ 市民図書館分館・分室の所在地の案内

- ・ 市民図書館分館・分室の開館日、休館日の案内
- ・ 市民図書館分館・分室の開館・閉館時間の案内
- ・ 市民図書館分館・分室への事務連絡
- ・ 利用者訪問告知の必要が生じた場合の、分館・分室への連絡

ウ 図書館内施設、設備の案内

- ・ 静寂読書室，グループ室，研究個室，対面音訳室利用方法説明
- ・ 学習室利用方法説明

エ 館内機器使用説明

- ・ セルフ貸出機，セルフ予約受取棚，返却ポストその他の機器，設備の利用方法説明，操作補助

オ 利用者のサポート

- ・ 資料排架場所への案内や，手の届かない場所から本を取るなどの，利用者の図書館利用にかかる軽微な援助

(2) 危機管理

① 触法行為等

- ア 来館者の触法行為や不審行動発見時の，オーテピア高知図書館職員への通報
- イ 館内施設や設備，機器等の毀損，汚損発見時の，オーテピア高知図書館職員への通報
- ウ 盗難事件等発見時の，オーテピア高知図書館職員への通報
- エ 上記で緊急を要する場合の，警察への連絡・通報

② 救急

- ア 急病人発見時のオーテピア高知図書館職員への通報
- イ 上記で緊急を要する場合の初期救急救命対応，消防への連絡・通報

③ 災害

- ア 災害発生時における初期対応の補助及びオーテピア高知図書館職員への通報
- イ 上記で緊急を要する場合の，消防への連絡・通報
- ウ 利用者の避難誘導補助

(3) その他の業務

- ① 館内の設備，機器等に対して従事者が異常，不具合を発見した場合の，オーテピア高知図書館職員への通報
- ② 委託者が指示する軽易な業務で，以下のア～ウの条件をすべて満たすもの
 - ア 業務の履行にあたって，従事者自身が何らかの判断をする必要がないこと
 - イ 他業務の履行に支障をきたさないこと
 - ウ 受託者側に別途の費用が発生しないこと
- ③ 受託者からの提案によるもので，オーテピア高知図書館内で利用者に気持ちよく過ごしてもらうための独自の取組。ただし，実施に伴い経費が発生する場合は，

受託者負担とする。

曜日別個人貸出・返却冊数
(月曜日は祝日のみ)

(単位:冊)

曜日	日数	貸出	返却
月	(9)	26,099	38,508
	一日平均	2,900	4,279
火	(51)	156,112	139,062
	一日平均	3,061	2,727
水	(51)	149,370	123,963
	一日平均	2,929	2,431
木	(51)	132,368	107,011
	一日平均	2,595	2,098
金	(39)	101,394	88,862
	一日平均	2,600	2,279
土	(50)	218,825	178,516
	一日平均	4,377	3,570
日	(50)	214,055	168,604
	一日平均	4,281	3,372
合計		998,223	844,526

月別個人貸出・返却冊数

(単位:冊)

月	開館 日数	貸出		返却		備 考
		計	一日平均	計	一日平均	
4月	25	82,343	3,293.7	69,179	2,767.2	
5月	27	84,882	3,143.8	72,382	2,680.8	
6月	25	89,475	3,579.0	75,065	3,002.6	
7月	26	88,530	3,405.0	73,464	2,825.5	
8月	23	83,190	3,617.0	69,000	3,000.0	夏休み期間
9月	26	85,157	3,275.3	72,432	2,785.8	
10月	27	84,531	3,130.8	72,376	2,680.6	
11月	26	81,193	3,122.8	69,445	2,671.0	
12月	23	78,945	3,432.4	63,351	2,754.4	冬休み期間
1月	23	76,672	3,333.6	67,038	2,914.7	
2月	24	79,873	3,328.0	67,720	2,821.7	
3月	25	83,432	3,337.3	73,074	2,923.0	
累計	300	998,223		844,526		

曜日別配送集計（オーテピア高知図書館と高知市民図書館分館分室間の発送・集荷合計数）

(単位:箱) ※ 1箱に入る冊数は、10冊程度から30～40冊まで、時期や分館・分室の規模により異なる

曜日	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	備 考
火	342	271	272	352	254	303	360	274	255	287	206	275	3,451	
水	256	304	210	314	259	263	312	241	257	249	279	196	3,140	
木	173	246	185	185	234	185	242	197	173	197	224	88	2,329	
金	128	130	130	117	224	127	127	189	129	151	150	185	1,787	
土	182	148	237	187	172	188	203	187	200	199	206	282	2,391	
日	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	配送は日曜日にはない
合計	1,081	1,099	1,034	1,155	1,143	1,066	1,244	1,088	1,014	1,083	1,065	1,026	13,098	

■オーテピア高知図書館配送・物流統計(令和6年度)

1 高知市民図書館配送業務

オーテピア高知図書館及び市民図書館の6分館、15分室に返却された資料について、オーテピア高知図書館を発送地、受取地、また中継地点として、資料の所蔵館室あるいは予約本の受取館室への回送作業を行う。(オーテピア高知図書館内同士の資料移動は含まない。) 発送業務としては市民図書館の各分館、分室へ回送する資料の配送箱への箱詰め作業及び運送業者渡し。受取業務としては運送業者からの配送箱の受取りと箱開け、また行先館室別の仕分け。及び必要に応じての資料返却処理。

令和6年度実績(概数)

・ 予約回送数(オーテピア高知図書館発送数)	529,321	点
・ 予約回送数(オーテピア高知図書館受取数)	416,253	点
・ 返却回送数(オーテピア高知図書館発送数)	588,432	点
・ 返却回送数(オーテピア高知図書館受取数)	1,008,002	点

2 高知県立図書館物流業務

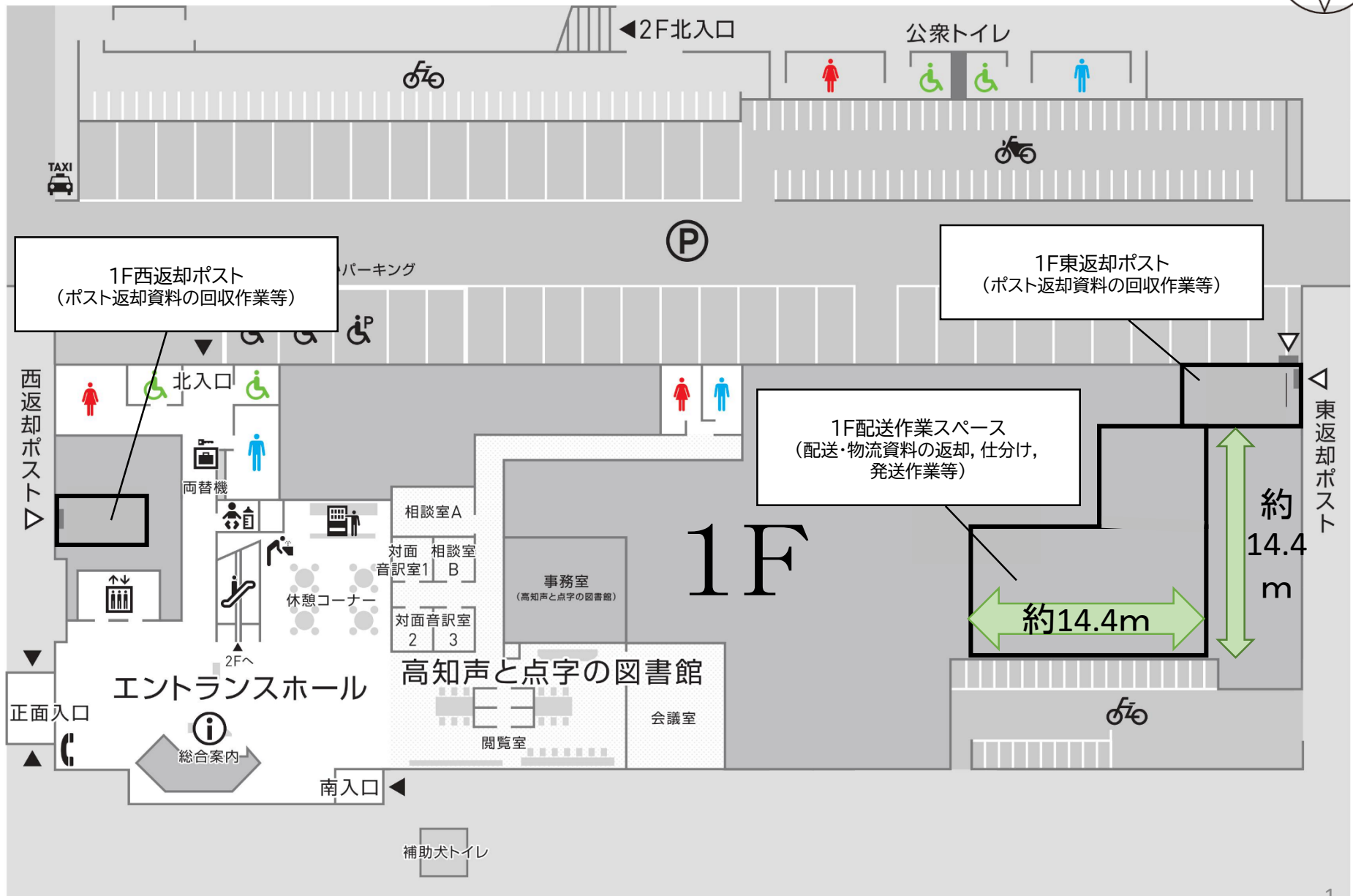
主に県内図書館間の資料の借受けと貸出しのため、高知県立図書館が実施している物流サービス。発送業務としては回送資料の行先別仕分けと貸出処理、各図書館等への宅配袋への袋詰め作業、及び運送業者渡し。受取業務としては運送業者からの宅配袋の受取りと袋開け、また、返却処理等。

令和6年度実績(概数)

・ オーテピア高知図書館発送数(図書館、学校へ)	約 55,000	点
・ オーテピア高知図書館受取数(図書館、学校より。また個人による遠隔地返却を含む)	約 85,600	点

オーテピアフロア図

【別添資料4】

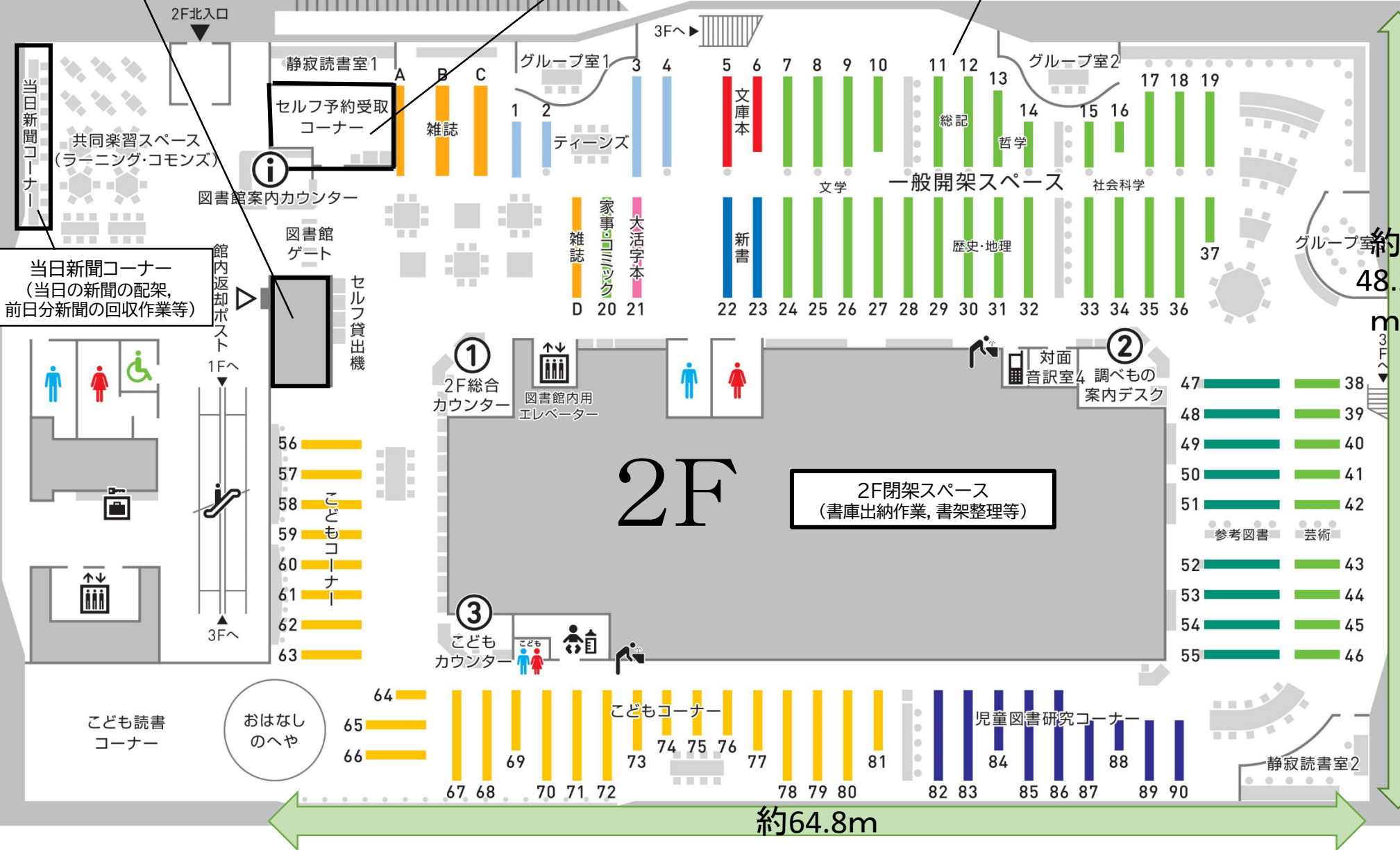




2Fポスト室
(ポスト返却資料の回収, 仕分け,
返却作業等)

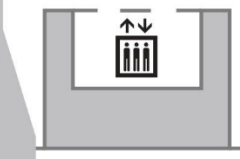
セルフ予約受取コーナー
(予約割当済資料の配架及び回収作業等)

2F開架スペース
(返本作業, 書架整理, 新刊配架等)



当日新聞コーナー

当日新聞コーナー
(当日の新聞の配架,
前日分新聞の回収作業等)



こども読書
コーナー

おはなし
のへや

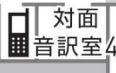
①
2F総合
カウンター



③
こども
カウンター



②
調べもの
案内デスク



2F

2F閉架スペース
(書庫出納作業, 書架整理等)

約
48.2
m

約64.8m



約
26.7
m

約57.6m

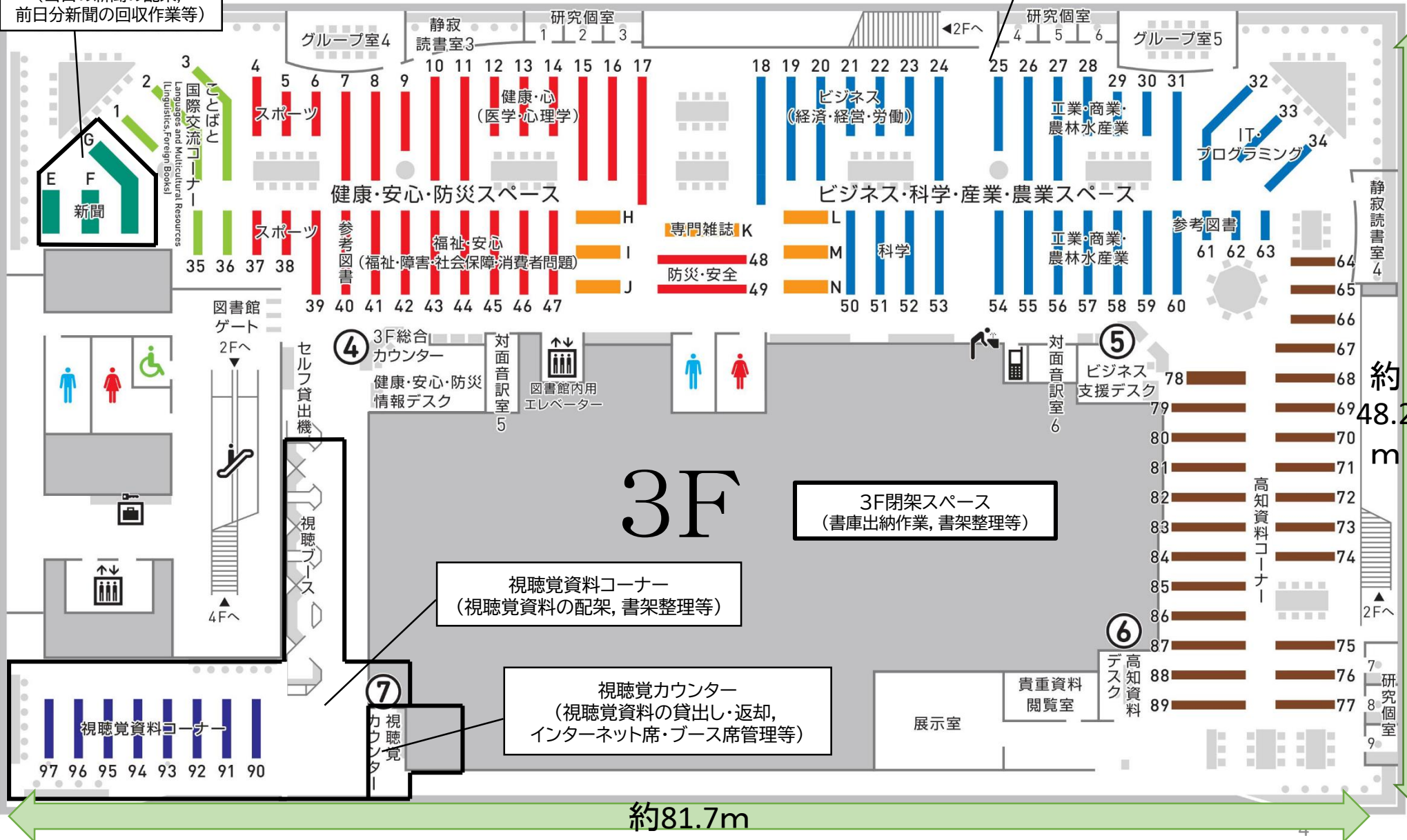
M3F書庫スペース
(書庫出納作業, 書架整理等)

M3F



新聞コーナー
(当日の新聞の配架,
前日分新聞の回収作業等)

3F開架スペース
(返本作業, 書架整理, 新刊配架等)



約
48.2
m

3F

3F閉架スペース
(書庫出納作業, 書架整理等)

視聴覚資料コーナー
(視聴覚資料の配架, 書架整理等)

視聴覚カウンター
(視聴覚資料の貸出し・返却,
インターネット席・ブース席管理等)

視聴覚資料コーナー
97 96 95 94 93 92 91 90

約81.7m

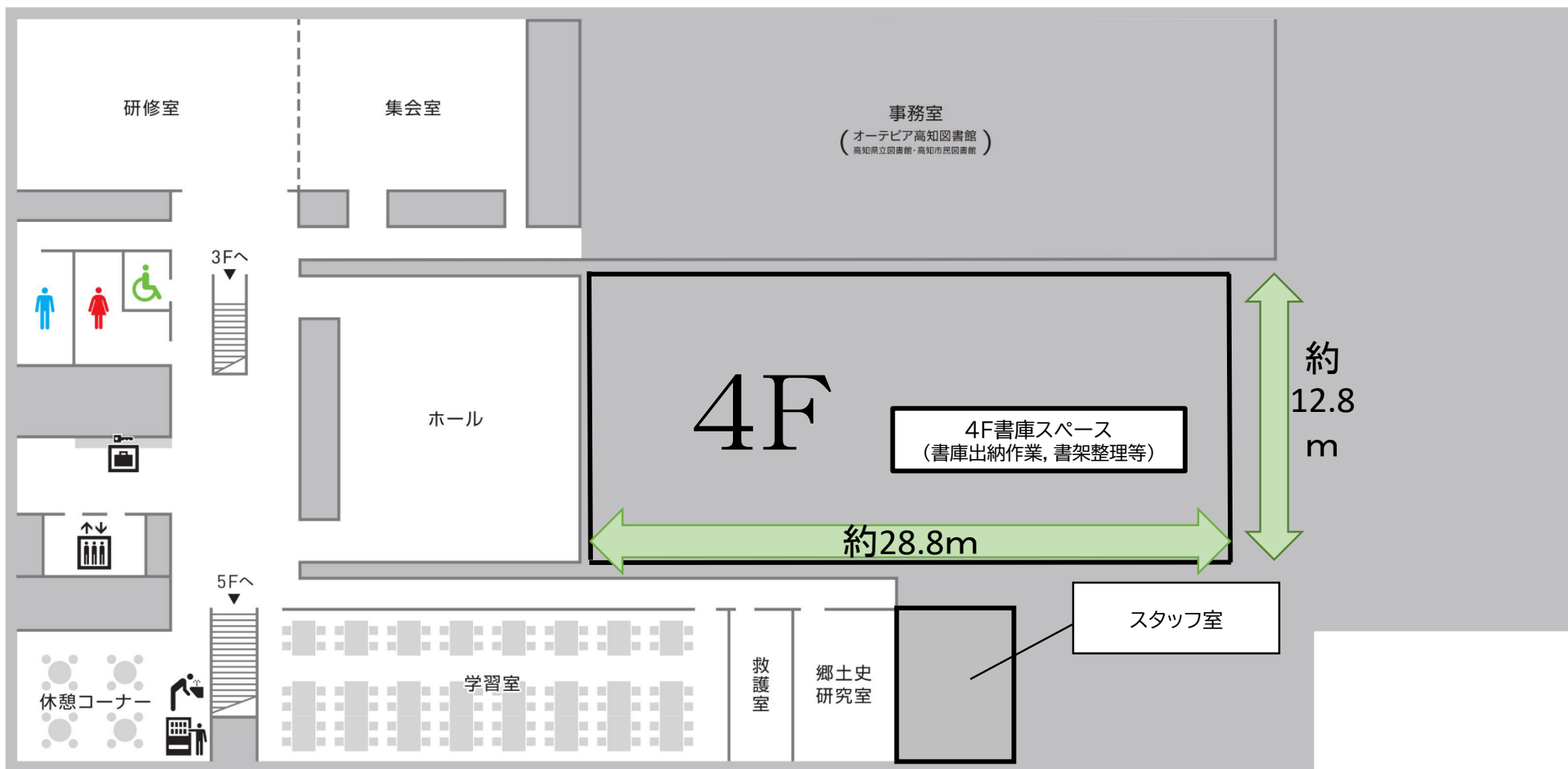


約
32.1
m

約57.6m

M4F

M4F書庫スペース
(書庫出納作業, 書架整理等)



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

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を次のように定める。

平成 28 年 4 月 21 日

高知市長 岡 崎 誠 也

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

(趣旨)

第 1 条 この要領は、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。以下「法」という。）第 10 条第 1 項の規定に基づき、法第 7 条に規定する事項について、職員（市長部局、議会事務局、消防局及び行政委員会（事務局に限る。ただし、教育委員会にあっては、市立学校を除く教育機関を含む。）に属する職員（臨時的任用職員及び非常勤職員を含む。）をいう。以下同じ。）が適切に対応することに関し必要な事項を定めるものとする。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第 2 条 職員は、法第 7 条第 1 項の規定により、その事務又は事業を行うに当たり、別記に定める事項に留意し、障害（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害をいう。以下同じ。）を理由として障害者（障害がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるものをいう。以下同じ。）でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

(合理的配慮の提供)

第 3 条 職員は、法第 7 条第 2 項の規定により、その事務又は事業を行うに当たり、別記に定める事項に留意し、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）をしなければならない。

(相談体制の整備)

第 4 条 職員のうち課長職以上の地位にある者（以下「管理職員」という。）は、障害を理由とする差別の解消を推進するため、障害者に対する不当な差別的取扱いが行われないう、次に掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 日常の業務を通じた指導等により所属職員の注意を喚起し、障害を理由とする差別の解消に関する認識を深めさせること。
 - (2) 障害者等から職員による不当な差別的取扱い、合理的配慮の不提供に対する相談、苦情の申出等があった場合は、迅速に状況を確認すること。
 - (3) 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮するとともに、対面又は電話、ファックス、電子メールその他障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応すること。
 - (4) 合理的配慮の必要性が確認された場合は、所属職員に対し合理的配慮を適切に行うよう指導すること。
- 2 管理職員は、障害を理由とする差別に関する問題が生じた場合は、迅速かつ適切に対応しなければならない。
- 3 健康福祉部は、不当な差別的取扱いについての考え方、障害特性に応じた合理的配慮の在り方について、事務又は事業を担当する部署からの相談に対して、適宜、助言等を行うものとする。
- 4 相談等を受けた部署以外に事務又は事業を担当する部署がある場合は、当該部署はその相談等の対応に協力するものとする。

(研修及び啓発)

第 5 条 障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、必要な研修を実施するものとする。

- 2 前項の研修の内容は、新たに職員となった者に対しては障害を理由とする差別の解消に関する基本的な事項について、新たに管理職員となった者に対しては障害を理由とする差別の解消等に関し求められる役割を理解させるものとする。
- 3 職員に対し、障害の特性を理解させるとともに、障害者に適切に対応するために必要なマニュアル等により意識の啓発を図る。

(その他)

第 6 条 この要領に定めるもののほか必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この要領は、平成 28 年 5 月 1 日から施行する。

別記

第 1 不当な差別的取扱いの基本的な考え方

法は、障害者に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否すること、又は提供に当たって場所・時間帯等を制限すること、障害者でない者に対しては付さない条件を付けること等により障害者の権利利益を侵害することを禁止している。

ただし、障害者の事実上の平等を促進し、又は達成するために必要な特別の措置は不当な差別的取扱いではない。したがって、障害者を障害者でない者と比べて優遇する取扱い（いわゆる積極的改善措置）、法に規定された障害者に対する合理的配慮の提供による障害者でない者との異なる取扱い、合理的配慮を提供等するために必要な範囲でプライバシーに配慮しつつ障害者に障害の状況等を確認することは、不当な差別的取扱いには当たらない。

このように、不当な差別的取扱いとは、正当な理由なく、障害者を、問題となる事務又は事業について、本質的に関係する諸事情が同じ障害者でない者より不利に扱うことである点に留意する必要がある。

第 2 正当な理由の判断の視点

- 1 正当な理由に相当するのは、障害者に対して、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否する等の取扱いが客観的に見て正当な目的の下に行われたものであり、その目的に照らしてやむを得ないと言える場合である。正当な理由に相当するか否かについて、具体的な検討をせずに正当な理由を拡大解釈する等して法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、障害者及び第三者の権利利益（例：安全の確保、財産の保全、損害発生の防止等）並びに事務又は事業の目的、内容、機能の維持等の観点に鑑み、具体的場面や状況に応じて総合的かつ客観的に判断することが必要である。
- 2 職員は、正当な理由があると判断した場合は、法の趣旨を踏まえ、障害者にその理由を説明し、理解を得よう努めるものとする。

第 3 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は、次に掲げるとおりである。不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなる。また、次に掲げる具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらにそれらはあくまでも例示であり、掲げられている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

- (1) 障害を理由に窓口対応を拒否すること。
- (2) 障害を理由に対応の順序を後回しにすること。
- (3) 障害を理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒むこと。
- (4) 障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒むこと。
- (5) 事務又は事業の遂行上、特に必要でないにもかかわらず、障害を理由に、来庁の際に付添者の同行を求める等の条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付添者の同行を拒んだりすること。

第 4 合理的配慮の基本的な考え方

- 1 障害者の権利に関する条約（以下「権利条約」という。）第 2 条において「合理的配慮」は、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されている。

法は、権利条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、事務又は事業を行うに当たり、個々の場面で、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について合理的配慮を行うことを求めている。合理的配慮は、障害者が受ける制限は障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとのいわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

合理的配慮は、事務又は事業の目的、内容及び機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障害のない人との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、事

務又は事業の目的、内容及び機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要がある。

- 2 合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、「第5 過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものである。さらに、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものである。合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。

なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合や障害者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮とは別に、環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要である。

- 3 意思の表明に当たっては、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達等、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられる。

また、障害者からの意思表示のみでなく、知的障害や精神障害（発達障害を含む。）等により本人の意思表示が困難な場合には、障害者の家族、支援者、介助者、法定代理人等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う意思の表明も含む。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者、介助者、法定代理人等を伴っていない場合等、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、法の趣旨に鑑み、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかける等、自主的な取組に努めるものとする。

- 4 合理的配慮は、障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。したがって、各場面における環境の整備の状況により合理的配慮の内容は異なることとなる。また、障害の状態等が変化することもあるため、特に障害者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。
- 5 事務又は事業の一環として実施する業務を事業者に委託等する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障害者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に対応要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めるものとする。

第5 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、具体的な検討をせずに過重な負担を拡大解釈する等して、法の趣旨を損なうことなく、個別の事案ごとに、次に掲げる要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的かつ客観的に判断することが必要である。

- (1) 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的、内容、機能を損なうか否か）
 - (2) 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
 - (3) 費用又は負担の程度
- 2 職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明し、理解を得よう努めるものとする。

第6 合理的配慮の具体例

合理的配慮に当たり得る具体例は、次に掲げるようなものがある。

なお、合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであることから、あくまでも例示であり、掲げられている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。また具体例においては、過重な負担が存在しないことを前提としている。

- (1) 合理的配慮に当たり得る具体例（物理的環境への配慮）

ア 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡す等すること。

イ 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡したり、パンフレット等の位置を分かりやすく伝えること。

ウ 目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて障害者の希望を聞いたりすること。

- エ 障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を出入口付近にすること。
- オ 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障害者に事情を説明し、長椅子を移動させる等して臨時の休憩スペースを設けること。
- カ 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害者に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりすること。
- キ 災害や事故が発生した際、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障害者に対し、電光掲示板、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し、誘導を図ること。

(2) 合理的配慮に当たり得る具体例（意思疎通の配慮）

- ア 手話、筆談、読上げ、点字、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。また、見分けやすい配色やコントラストに配慮すること。
- イ 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体等でページ番号等が異なり得ることに留意して使用すること。
- ウ 視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際に、読上げソフトに対応できるよう電子データ（テキスト形式）で提供すること。
- エ 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認すること。
- オ 駐車場等で通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡すこと。
- カ 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、分かりやすい言葉で説明するとともに、本人の依頼がある場合には代読や代筆といった配慮を行うこと。
- キ 比喻表現等が苦手な障害者に対し、比喻や暗喩、二重否定表現等を用いずに具体的に説明すること。
- ク ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら応対すること。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は 24 時間表記ではなく午前・午後で表記する等の配慮を念頭に置いたメモを必要に応じて適時に渡すこと。
- ケ 会議の進行に当たり、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障害のある委員や知的障害のある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心掛ける等の配慮を行うこと。
- コ 会議の進行に当たっては、職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行う等、可能な範囲での配慮を行うこと。

(3) 合理的配慮に当たり得る具体例（その他の配慮）

- ア 順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の人の理解を得た上で、手続順を入れ替えること。
- イ 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の人の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意すること。
- ウ スクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保すること。
- エ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更すること。
- オ 障害者等用駐車場がない場合や障害者の来庁が多数見込まれる場合に、通常、障害者等用とされていない駐車区画を臨時的に障害者等用の区画に変更すること。
- カ 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張により、発作等がある場合、当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備すること。
- キ 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認めること。

[参考] オーテピア高知図書館令和6年度データ

項目		オーテピア高知図書館の現状(実数は令和6年度実績)	
オーテピア施設関連 (複合施設)	所在地	高知県高知市追手筋二丁目1番1号	
	敷地面積	6,605.76㎡(多目的広場・遊歩道を含む)	
	建築面積	4182.40㎡	
	延床面積	22,765.93㎡(機械式駐車場を除く)	
	高さ	38.51m(プラネタリウムドーム屋根を含む)	
	階数	5階(建築基準法上は地上9階、地下1階)	
	構造	鉄骨造、鉄筋コンクリート造、鉄骨鉄筋コンクリート造	
	駐車場	100台	
オーテピア施設関連 (新図書館)	延床面積のうち、オーテピア高知図書館分	17,780.72㎡	
	階数	4階 (建築基準法上は地上7階)	1階 配送コーナー
			2階 一般開架・児童開架・書庫
			M3階 書庫
			3階 課題解決・郷土開架・書庫
			M4階 書庫
			4階 事務室・書庫
			M5階 書庫
	閲覧席数	615席(4階学習室を除く)	2階・3階
	開架等諸室	グループ学習室 5室42席	2階・3階
		静寂読書室 4室26席	2階・3階
		研究個室 9室9席	3階
		対面音訳室 3室6席	2階・3階
		視聴覚ブース 8室8席	3階
		学習室 1室96席(開館時)	4階
	その他諸室	ホール 1室120席(机なし時200席)	4階
		研修室 1室90席	4階
		集会室 1室72席	4階
		郷土史研究室 1室	4階
		図書館事務室など	4階
	収蔵能力 (図書・雑誌・視聴覚資料含む)	開架収蔵能力	約350,000万点
		閉架収蔵能力	約1,300,000万点
	年間開館・休館日数	年間業務日数 約305日	月曜、年末年始を除く日
		年間開館業務日数 約290日	月曜、年末年始、業務研修日(月1度)、蔵書点検期間(年4日程度)を除く日
		年間休館業務日数 約15日	業務研修日(月1度)、蔵書点検期間(年4日程度)
		年間休館休業日数 約60日	月曜(年約52日、年末年始(約7日))
	開館時間	火曜～金曜、7・8月の土曜	午前9時～午後8時
		日祝日、7・8月以外の土曜	午前9時～午後6時
	業務時間	火曜～金曜、7・8月の土曜	午前8時30分～午後8時15分
		日祝日、7・8月以外の土曜	午前8時30分～午後6時15分
		上記にかかわらず休館業務日	午前8時30分～午後5時15分
蔵書関連	全資料数(図書・雑誌・視聴覚資料含む。特設文庫除く)	1,723,493点	県立 1,088,826点
			市民 634,667点
	うち開架資料数(図書・雑誌)	402,205点	県立図書館資料と高知市立市民図書館本館資料の合計
	うち開架資料数(視聴覚資料)	26,470点	県立図書館資料と高知市立市民図書館本館資料の合計
	うち閉架資料数(図書・雑誌)	1,294,818点	県立図書館資料と高知市立市民図書館本館資料の合計
	特設文庫・家資料資料数(図書・雑誌のみ。視聴覚資料なし。特設文庫除く)	約120,000点	県立 約69,000点(変動見込みなし)
			市民 50,179点(変動見込みなし)
	年間不明資料数	約1,330点	
利用者関連	年間入館者数	757,393人(複合施設全体で962,948人)	
	利用登録者数	63,616人	
	貸出利用者数	323,955人	
	レファレンス件数	19,605件	
資料出納	書庫出納数	8,306冊(書庫出納の実績統計は取れないため館内貸出冊数を参考とした)	
	資料貸出数(個人貸出、団体貸出、相互貸借、宅配貸出、録音図書等貸出)	1,136,090冊	
	予約確保数	218,163冊(オーテピア受取の予約資料数)	

[参考]フロア業務標準人工表(直営想定時(主業務を直営で行うと想定))

【別添資料 7】

班名	主な作業場所	業務種類	人数	担当業務			
フロア業務管理	フロア全体	業務管理	2	フロア業務管理 (統括責任者 1 名) (副統括責任者 1 名)			
フロア業務 1 班	1 階配送コーナー 1 階物流コーナー	館内集配	11	館内集配	ポスト返却処理・館内仕分け	配送・物流返却資料の 返却処理・館内仕分け	
		配送仕分		分館・分室行き仕分け作業			
		物流仕分		県内公共図書館行き仕分け作業			
		書架整理		整理(3 階新聞綴じ・3 階開架返本書架整理・休暇対応人員)			
フロア業務 2 班	2 階ポスト室	館内集配	11	館内集配	案内カウンター返却資料受取		
		予約確保		予約資料確保			
		書架整理		整理(2 階新聞綴じ・2 階開架返本書架整理・休暇対応人員)			
フロア業務 3 班	視聴覚カウンター	カウンター	3	資料貸出	資料返却・排架・書架整理	予約確保	ブース管理
フロア業務 4 班	2 F 書庫 M 3 F 書庫	書架整理 ・ 資料出納 ・ 資料運搬 ・ 書庫監視	12	書庫資料の出納及び カウンター運搬	予約確保	公開書庫監視	書架整理
	3 F 書庫			書庫資料の出納及び カウンター運搬	予約確保	公開書庫監視	書架整理
	M 4 F 書庫 4 F 書庫 M 5 F 書庫			書庫資料の出納及び カウンター運搬	予約確保	公開書庫監視	書架整理

合 計

39

[参考例]

【別添様式1】

提出日：

オーテピア高知図書館フロア業務

【業務日誌】 年 月 日 ()

会社名			
確認者 氏名	印	役職	統括責任者 ・ 副統括責任者

勤務の 状況	☐ 勤務シフト表のとおり													
	☐ 勤務の変更あり ⇒	担当	氏名	勤務時間										
<table><tr><td colspan="2">簡易なレファレンス</td></tr><tr><td>視聴覚関係</td><td>件</td></tr><tr><td colspan="2">(うちオーテピア高知図書館への引継ぎ数 件)</td></tr><tr><td>その他</td><td>件</td></tr><tr><td colspan="2">(うちオーテピア高知図書館への引継ぎ数 件)</td></tr></table>		簡易なレファレンス		視聴覚関係	件	(うちオーテピア高知図書館への引継ぎ数 件)		その他	件	(うちオーテピア高知図書館への引継ぎ数 件)				～
		簡易なレファレンス												
		視聴覚関係	件											
		(うちオーテピア高知図書館への引継ぎ数 件)												
		その他	件											
(うちオーテピア高知図書館への引継ぎ数 件)														
		～												
		～												
		～												
		～												

配送・物流 業務の記録	<配送>	引渡箱数合計	件
	<配送>	受取箱数合計	件
	<物流>	引渡冊数合計	冊
	<物流>	受取冊数合計	冊

利用者からの意見，要望，視聴覚資料の購入参考意見
機器のトラブル等
その他特記事項

確認欄	高知市民図書館	図書利用担当係長			主幹	副館長	課長	館長	担当	担当
	高知県立図書館					副館長		館長		係長・チーフ

オーテピア高知図書館フロア業務

年 月 業 務 月 報

提出日 年 月 日 ()

会社名	◎◎◎◎◎◎	確認者 氏 名	統括責任者	印
-----	--------	------------	-------	---

当月の主な出来事 ☐ 特になし ☐ 報告事項あり
--

業務上の問題点や改善したいことなど ☐ 特になし ☐ 報告事項あり

確 認 欄	高知市民図書館	図書利用担当係長			主幹	副館長	課長	館長
	高知県立図書館					副館長		館長