

世田谷区図書館カウンタ一下北沢業務委託

企画提案要求説明書

令和7年10月6日

世田谷区立代田図書館

1 件名・履行場所・契約期間

(1) 件名

世田谷区図書館カウンター下北沢業務委託（長期継続契約）

(2) 履行場所

(1) 世田谷区図書館カウンター下北沢

世田谷区北沢2丁目6番4号 ミカン下北E-102

(2) 世田谷区図書館ブックボックス下北沢

世田谷区北沢2丁目24番2号 小田急線下北沢駅構内

(3) 履行期間

令和8年4月1日から令和12年3月31日まで

※本業務に係わる契約締結は予算の配当を条件とする。

※契約期間中であっても、この契約を締結した翌年度以降において、予算の減額 又は削除があった場合は、この契約を変更又は解除することがある。

2 業務運営の概要

(1) 施設及び委託の概要

世田谷区図書館カウンター下北沢（以下、「図書館カウンター下北沢」という。）

は、「第2次世田谷区立図書館ビジョン」（平成27年4月策定）に基づき、図書館ネットワークの整備等を目的とした図書館や地域図書室を補完する施設として令和4年3月に、交通の要所である下北沢（駅徒歩3分の場所）に開設した。開設当初から民間事業者のアイデアや先進機器等を活用した事業提案力、開館時間拡大に伴う柔軟な従業員配置体制といったノウハウを活用するため、業務委託で運営している。本件の主な業務内容は、図書館カウンター下北沢における「資料の予約や貸出・返却」等の図書館運営業務となる。なお、令和6年度より予約した図書資料を受け取ることができる宅配ボックス型の図書館ブックボックスの運用を下北沢駅で開始しており、図書館ブックボックス業務も含まれている。

本件は現在の委託期間の満了に伴い、今後も引き続き業務の安定的かつ柔軟な履行の確保と、民間事業者ならではの強みや特色を活かした運営等を行うことを目的に業務を委託するものである。

※設置場所は、別紙「図書館カウンター下北沢 案内図・レイアウト図」のとおり。

(2) 業務日・委託時間・詳細な業務内容等

別添「世田谷区図書館カウンター下北沢業務委託 業務内容兼参考仕様書」（以下、「業務内容兼参考仕様書」という。）のとおり。

【運営業務履行時の留意事項】

区職員は、図書館カウンター下北沢には配置しない。

区職員が常時不在となる図書館カウンター下北沢の業務の管理統括は、引き続き、世田谷区立代田図書館の区職員が担当する。

3 対象施設の概要

(1) 施設規模

- ・床面積 87.91㎡
- ・階数 鉄骨造地上2階建の1階部分

(2) 施設の内容

カウンター1箇所、利用者用検索機、予約確保棚、ブックポスト、障害者施設自主生産品販売ラック、事務・作業スペースなど

※別紙「図書館カウンター下北沢 案内図・レイアウト図」のとおり。

(3) 資料数

開設当初から所蔵資料なし。

(4) 利用実績（年度末時点） ※登録者数は更新も含む。

年度	貸出数	予約数	登録者数	障害者自主生産品	
				販売数	金額
令和5年度	138,639点	109,714点	2,625人	2,706個	399,230円
令和6年度	142,118点	112,788点	3,368人	2,304個	346,300円

※対象施設を含む世田谷区立図書館の事業概要、施設情報、事業実績等の詳細情報については、各年度発行の「世田谷のとしょかん」を参照。

閲覧方法：[世田谷区立図書館ホームページのトップページ最下部](#)
→ [図書館の計画・規定・広報等](#)にて公開。

4 プロポーザル実施概要

(1) プロポーザル方式を採用する理由

図書館カウンター下北沢は、開設当初より委託事業者による運営としている。

今後も引き続き、業務の安定的かつ柔軟な履行の確保と、民間事業者の特色を活かした運営等を行うために、より質の高いサービスを実現することができ、業務特有の専門的知識や区民が利用する公共図書館施設としての特性を把握している事業者へ委託する。

その提案力と実行力のある事業者を選定するために、公募方式による業者選定を実施する。

(2) 提案限度額

履行期間合計（4年間）：212,000,000円（税込）

年額は、53,000,000円（税込）を上限とする。

※区との契約では単年度で予定価格2,000万円以上の業務委託契約は、世田谷区公契約条例の定める労働報酬下限額の対象となる。

詳細は、世田谷区ホームページを確認すること。

[労働報酬下限額について詳しくはホームページをご覧ください。](#)

世田谷区 労働報酬下限額

(3) 参加資格

下表に掲げる要件をすべて満たす法人であること。

	資格要件、実績等
①	東京電子自治体共同運営電子調達サービスの競争入札参加資格者であること。
②	地方自治法施行令第167条の4第1項の規定に該当しないこと。
③	世田谷区から入札参加禁止又は指名停止の措置を受けている期間中でないこと。
④	会社更生法第17条第1項に基づく更正手続き開始申立て又は民事再生法第21条第1項に基づく民事再生手続き開始の申立てをしていないこと。
⑤	都道府県民税・市町村民税に滞納がないこと。
⑥	令和4年度以降に、図書館（図書館法に基づく公立図書館）の奉仕業務を行った実績を有すること。
⑦	法人として、「プライバシー・マーク」使用許諾を得ていること。もしくは、「情報セキュリティ・マネジメント・システム」（ISMS）認証を取得していること。又は、申請中であること。
⑧	世田谷区図書館カウンター下北沢業務委託事業者選定委員会（以下、「選定委員会」という。）の委員が主宰、役員、顧問及び所属をしている団体でないこと。選定委員会の構成員は、下記「(10) 提案書の審査方法」のとおり。

(4) 選定日程

	実施内容	実施日又は提出期限
①	企画提案要求説明書交付期間	令和7年10月6日（月）から 同年10月20日（月）まで
②	参加表明書提出期限	令和7年10月20日（月）午後5時まで
③	招請通知	令和7年10月21日（火）
④	質問票提出期限	令和7年10月28日（火）午後5時まで
⑤	質問回答	令和7年11月4日（火）
⑥	提案書提出期限	令和7年11月14日（金）午後5時まで
⑦	第1次審査結果通知	令和7年12月5日（金）
⑧	第2次審査 （プレゼンテーション）	令和7年12月中旬のうち一日 ※確定した日時は招請通知に記載する。
⑨	選定結果通知	令和7年12月中旬（第2次審査後）

(5) 参加表明書等の提出

① 提出方法

項目	提出方法等の説明
提出期限	令和7年10月20日（月）午後5時まで【必着】
提出先	代田図書館（下記「6 担当所管」）
提出方法	提出期限までに、代田図書館窓口を持参（提出期限日の午後5時必着）

	<p>又は 代田図書館あて郵送（提出期限日必着）で、「参加表明書」（様式 1）に必要事項を記入のうえ、添付書類とともに提出する。</p> <p>提出にあたっては、「企画提案要求説明書」の内容を確認すること。</p> <p>なお、提出期限後、提出書類は返却しない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 持参の場合：受付時間 休館日以外の午前 9 時から午後 5 時まで <ul style="list-style-type: none"> ※土曜日・日曜日・祝日は受付可。 ※第 2 木曜日は休館日のため受付不可。 ・ 郵送の場合：締切日必着の書留郵便に限る。到着については、必ず下記「6 担当所管」に電話で確認すること。
--	--

② 添付書類（各 1 部）

	添付書類の内容
i	納税証明書（都道府県民税・市町村民税に滞納がないことが分かる納税証明書） ※発行から 3 か月以内のもの
ii	令和 4 年度以降に、図書館（図書館法に基づく公立図書館）の奉仕業務を受託したことが分かる書類
iii	法人として、「プライバシー・マーク」使用許諾を得ていること。若しくは、「情報セキュリティ・マネジメント・システム」（ISMS）認証を取得していること。 又は、申請中であることのいずれかが分かる書類
iv	法人の概要が分かる資料（パンフレット等）

③ 辞退について

参加表明後に、何らかの事情により辞退する場合は、理由を付して「応募辞退届」（様式 2）を提出すること。

（6）提案書の提出者を選定するための基準

本件では提案書提出者の選定は行わず、参加資格の確認のみ行う。

確認結果は、全事業者に書面で通知することとし、選定した事業者には提案書の提出を要請する。（招請通知による）。

（7）質問について

質問がある場合は、下表のとおり受け付ける。

項 目	提出方法等の説明
提出方法	所定の「質問票」（様式 3）を使用し、電子メールで提出すること。
提出先	代田図書館電子メールアドレスあて
提出期限	令和 7 年 10 月 28 日（火）午後 5 時まで【必着】
回答方法	令和 7 年 11 月 4 日（火）までに、電子メールで回答する。 質問及び回答は質問者を伏せた上で、原則、全事業者に送付する。

(8) 提案書の提出

① 提出方法等

項目	提出方法等の説明
対象事業者	招請通知を受けた事業者
提出期限	令和7年11月14日（金）午後5時まで【必着】
提出先	代田図書館（下記「6 担当所管」）
提出方法	<p>提出期限までに、代田図書館窓口に持参（提出期限日の午後5時必着）又は代田図書館あて郵送（提出期限日必着）で提案書類を提出する。提出にあたっては、「企画提案要求説明書」の内容を確認すること。</p> <p>なお、提出期限後、提出書類は返却しない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・持参の場合：受付時間 休館日以外の午前9時から午後5時まで ※土曜日・日曜日・祝日は受付可。 ・郵送の場合：締切日必着の書留郵便に限る。到着については、必ず下記「6 担当所管」に電話で確認すること。

② 提出書類・部数

下表の提案書類を各9部（正本1部、副本8部）提出する。

	提出書類	提出書類の説明
①	提案書	下記「(9) 企画提案内容」の各項目を満たしているもので、16ページ以内とすること。
②	見積書・見積内訳書	<p>「5 業務運営の概要」に基づき、令和8年度分と、令和9年度以降の年度ごとの見積書・見積内訳書を作成すること。</p> <p>※業務内容を一式として計上せず、人件費と物件費等（人件費以外）を分けて計上すること</p>
③	経歴書	法人の概要を説明する書類
④	法人組織図	受託業務担当部門がわかるもの
⑤	財務諸表	過去（直近）1年間のもの 貸借対照表及び損益計算書 又はそれらに準じた書類
⑥	東京都内の公立図書館運営業務受託実績	令和7年4月1日現在で実績があれば提出
⑦	東京都内の図書館カウンターに類似した業務、又は学校図書館法に基づく学校図書館業務受託実績	令和7年4月1日現在で実績があれば提出
⑧	業務責任者の経歴書	図書館業務の経歴等を記載

【提案書類の正本・副本の提出方法】

提案書類	提出方法	提出部数
正本	上記表①から⑧の書類(A4タテ型でA3等の場合は折りこむこと)に「提案書の提出について」(様式4)を付けてホチキス留め(左綴じ)にする。(ファイル等は不要)。	1部
副本	①に社名、ロゴ・マークなど法人名が推察される内容を一切入れないで提出する。(②から⑧の副本は不要)。	8部
	副本として提出する①のPDFデータをCD-ROMで提出する。CD-ROMは、必ず最新のソフトウェアによるウイルスチェックを行うこと。	1枚

(9) 企画提案内容

提案書に記載する企画提案内容は、下表の項目ごとに箇条書きとし、項目番号を下表の項目番号と一致させる。そのうえで各項目についての提案内容を記載する。

一部項目については、提案内容や記載内容などの補足説明あり。

	提案項目	補足説明(提案内容・記載内容)
①	本業務の受託に関する基本方針	
②	図書館業務経験のある司書の採用・配置	<ul style="list-style-type: none"> ・現状の配置人数やローテーション、司書の配置数、研修体制等の情報は提示できない。 ⇒受託者の各提案項目の考え方にに基づき提案すること。
③	受託業務での障害者の雇用に関する考え方	
④	従事員の配置(窓口業務・ローテーション等)に関する考え方	
⑤	配置予定の業務責任者の実績	
⑥	従事員の処遇、受託業務の維持のための人材確保、現場への支援体制に関する考え方	
⑦	従事員に対する年間の研修体制	
⑧	受付事務、接遇、合理的配慮の提供に関する考え方	
⑨	レファレンスに関する考え方	<ul style="list-style-type: none"> ・日々のレファレンス対応やレファレンス能力向上の取り組み、レファレンスサービスの積極的な周知などの手法等 ・世田谷区や下北沢周辺地区に関する歴史、地理、行政窓口、施設情報などに対する一定の知識を担保する手法等
⑩	広報に関する考え方	<ul style="list-style-type: none"> ・SNS等を活用した、図書館に関する情報や世田谷区ならびに下北沢周辺地区の活動のPR方法の提案等

⑪	館内装飾等の実施についての考え方	・限られたスペースの中での読書推進や図書館利用につながる装飾やICT(デジタルサイネージ等)の活用の提案等
⑫	子ども向け行事(おはなし会)等の実施についての考え方	・区が指定した学校や近隣施設での、おはなし会などの子ども向け行事(年数回程度)の企画、実施方法の提案等
⑬	地域との連携についての考え方	・下北沢や北沢地域の特色を生かし、地域の施設や学校等との連携により地域の魅力を高め、利用者を図書館利用につなげる取り組みの提案等
⑭	障害者施設自主生産品の販売に関する考え方	
⑮	図書館の秩序の確保と危機管理についての考え方	
⑯	従事員の労働安全衛生に対する配慮に関する考え方	
⑰	従事員の出勤に支障が生じた場合のバックアップ体制	
⑱	個人情報の保護に関する考え方	
⑲	区職員との連絡調整に関する考え方	

(10) 提案書の審査方法

① 選定委員会

提案書を合議により審査するため、選定委員会を設置する。

〈選定委員会の構成員〉

委員長 教育政策・生涯学習部長 玉野 宏一

副委員長 教育政策・生涯学習部中央図書館長 野上 和也

委員 教育政策・生涯学習部教育総務課長 山本 久美子

委員 教育政策・生涯学習部中央図書館代田図書館長 鈴木 孝昌

② 選定方法

選定委員会で下記の【評価基準】に基づき、下表のとおり選定する。

審査名	選定方法
第1次審査	招請事業者が提出した提案書について、選定委員会が書類審査により評価を行い、評価点が上位の1から5事業者程度を選定する。
第2次審査 (プレゼンテーション)	第1次審査により選定された事業者によるプレゼンテーションを実施し、提案内容及びプレゼンテーションに対する質疑応答を行う。 そのうえで、選定委員会が第1次審査の評価と合わせ総合的に評価し、1事業者を選定する。

③ 第2次審査（プレゼンテーション）の実施日・時間等

項目	提出方法等の説明
実施日	令和7年12月中旬のうち一日
実施時間	30分程度（質疑応答時間含む）
実施にあたって	<ul style="list-style-type: none"> ・日時は招請通知に記載し、詳細は提案書の提出者に後日通知する。 ・提案書に基づく概要説明及び質疑応答とし、新たな資料配付は認めない。 ・当日は、当業務の担当予定者（4名以内）が出席すること。

【評価基準】

下表のような観点に基づき個別に評価し、結果を集計し総合的に判断する。

	評価基準の項目
①	本業務の受託に関する基本方針
②	図書館業務経験のある司書の採用・配置
③	受託業務での障害者の雇用に関する考え方
④	従事員の配置（窓口業務・ローテーション等）に関する考え方
⑤	配置予定の業務責任者の実績
⑥	従事員の処遇、受託業務の維持のための人材確保、現場への支援体制に関する考え方
⑦	従事員に対する年間の研修体制
⑧	受付事務、接遇、合理的配慮の提供に関する考え方
⑨	レファレンスに関する考え方
⑩	広報に関する考え方
⑪	館内装飾等の実施についての考え方
⑫	子ども向け行事（おはなし会等）の実施についての考え方
⑬	地域との連携についての考え方
⑭	障害者施設自主生産品の販売に関する考え方
⑮	図書館の秩序の確保と危機管理についての考え方
⑯	従事員の労働安全衛生に対する配慮に関する考え方
⑰	従事員の出勤に支障が生じた場合のバックアップ体制

⑱	個人情報の保護に関する考え方
⑲	区職員との連絡調整に関する考え方
⑳	契約実績
㉑	経費の妥当性
㉒	実現可能性
㉓	取り組み姿勢
㉔	コミュニケーション力

(11) 選定結果通知

選定結果は文書で通知する。

5 その他

(1) 応募に関して必要な費用について

すべて応募者の負担とする。

(2) 提出された書類等について

すべて返却しない。なお、提案書類等の著作権は応募者に帰属するが、区において情報開示等が必要な場合は、当該提案書類の内容を無償で使用できるものとする。

(3) 契約締結の交渉について

審査の結果、特定された「契約優先交渉相手方」と契約締結の交渉を行う。契約不調の場合は、評価により順位付けられた上位事業者から順に、契約締結の交渉を行う。

(4) 失格条件について

参加者が次の事項の一つ以上に該当するときは、失格とする場合がある。

- ・定められた提出方法、提出先、提出期限に適合しないとき
- ・指定する様式及び記載上の留意事項に示された条件に適合しないとき
- ・虚偽の内容が記載されているとき
- ・審査結果に影響を与えるような工作をしたとき
- ・その他、企画提案要求説明書に違反すると認められるとき

(5) 手続において使用する言語及び通貨について

日本語及び日本国通貨に限る。

(6) 契約保証金について

免除とする。

(7) 契約書作成の要否について

要とする。

(8) 当該業務に直接関連する他の業務の委託契約を当該業務の委託契約の相手方との随意契約により締結する予定の有無について

無し。

(9) 契約等について

詳細な委託内容については区と協議を行い、協議が整った場合に契約を締結する。

本プロポーザルは契約予定事業者の選定を目的とし、契約において区は選定された提案書の内容に拘束されない。

(10) 図書館ブックボックスの運用に係る業務について

「2 業務運営の概要」の「(1) 施設及び委託の概要」の通り、区では令和6年度より図書館ブックボックスを設置・運用しているが、予約資料の運搬等、運用のあり方については現在検討中であり、今後、本業務から変更・削除（契約変更）する可能性がある。

(11) 区の公表について

区は、この案件に参加を表明した者及び提案書を提出した者の商号、名称並びに提案書を特定した理由（審査経過等）を公表することができる。

(12) 提案書の作成に際し、区立図書館施設を調査する場合について

下記「6 担当所管」に事前に相談すること。ただし、利用者の迷惑となる行為や写真撮影は不可とし、質問も受け付けない。

質問があれば、上記「4 プロポーザル実施概要」の「(7) 質問について」のとおり行うこと。

(13) 関連情報を入手するための照会方法について

下記「6 担当所管」及び世田谷区ホームページ

([世田谷区トップページ](#)) → [区政情報](#) → [契約・入札情報](#) → [発注情報](#)
→ [現在実施中のプロポーザル情報](#) → [子ども・教育・若者支援](#) (ページ ID : 13141)

6 担当所管

教育委員会事務局教育政策・生涯学習部 代田図書館 今澤

住 所：〒155-0033 東京都世田谷区代田 6-34-13 代田区民センター3階・4階

電 話：03-3469-5638 F A X：03-3467-8084

※毎月第2木曜日は休館日となるため、電話連絡不可。

(様式1)

令和7年 月 日

世田谷区教育委員会事務局
代田図書館長あて

所在地
事業者名
代表者名・印

参加表明書

「世田谷区図書館カウンター下北沢業務委託」のプロポーザルに参加したいので、参加資格を満たすことを誓約し、関係資料を提出します。

記

1. 提出書類

- ① 発行から3か月以内の納税証明書（都道府県民税・市町村民税に滞納がないことが分かる納税証明書）
- ② 令和4年度以降に、図書館（図書館法に基づく公立図書館）の奉仕業務を受託したことがあることが分かる書類。
- ③ 法人として、「プライバシー・マーク」使用許諾を得ていること。若しくは、「情報セキュリティ・マネジメント・システム」（ISMS）認証を取得していること。
又は、申請中であることのいずれかが分かる書類
- ④ 法人の概要が分かる資料（パンフレット等）

2. 連絡担当者

所属部署
職・氏名
住 所
電話番号
ファクシミリ
e-mail

(様式2)

令和7年 月 日

世田谷区教育委員会事務局
代田図書館長あて

所在地
事業者名
代表者名・印

応募辞退届

「世田谷区図書館カウンター下北沢業務委託」の公募について、参加表明を行いました
たが、下記の理由により辞退します。

記

1. 辞退の理由

2. 連絡担当者

所属部署

職・氏名

住 所

電話番号

ファクシミリ

e-mail

(様式3)

令和7年 月 日

世田谷区教育委員会事務局
代田図書館長あて

事業者名
連絡担当者
所属部署
職・氏名
住 所
電話番号
ファクシミリ
e-mail

質問票

「世田谷区図書館カウンター下北沢業務委託」の企画提案書を提出するにあたって、
下記のとおり質問します。

質問事項	質問内容

(様式4)

令和7年 月 日

世田谷区教育委員会事務局
代田図書館長あて

所在地
事業者名
代表者名・印

提案書の提出について

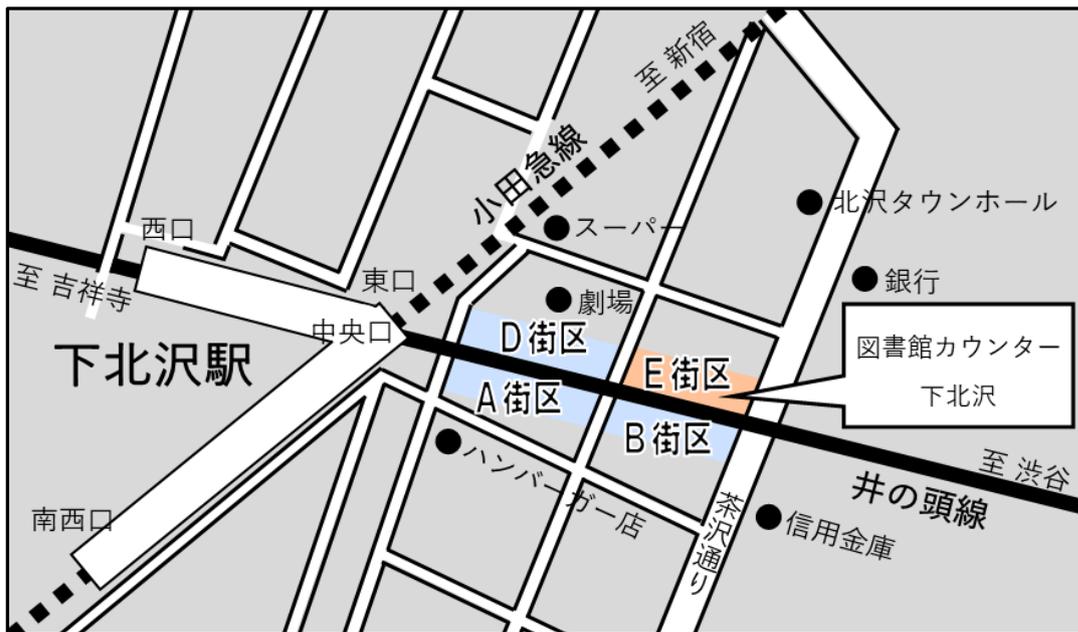
「世田谷区図書館カウンター下北沢業務委託」の「提案書」を提出します。
なお、当法人は定められた応募資格を満たしており、提出内容の記載内容は、すべて事実と相違ありません。

記

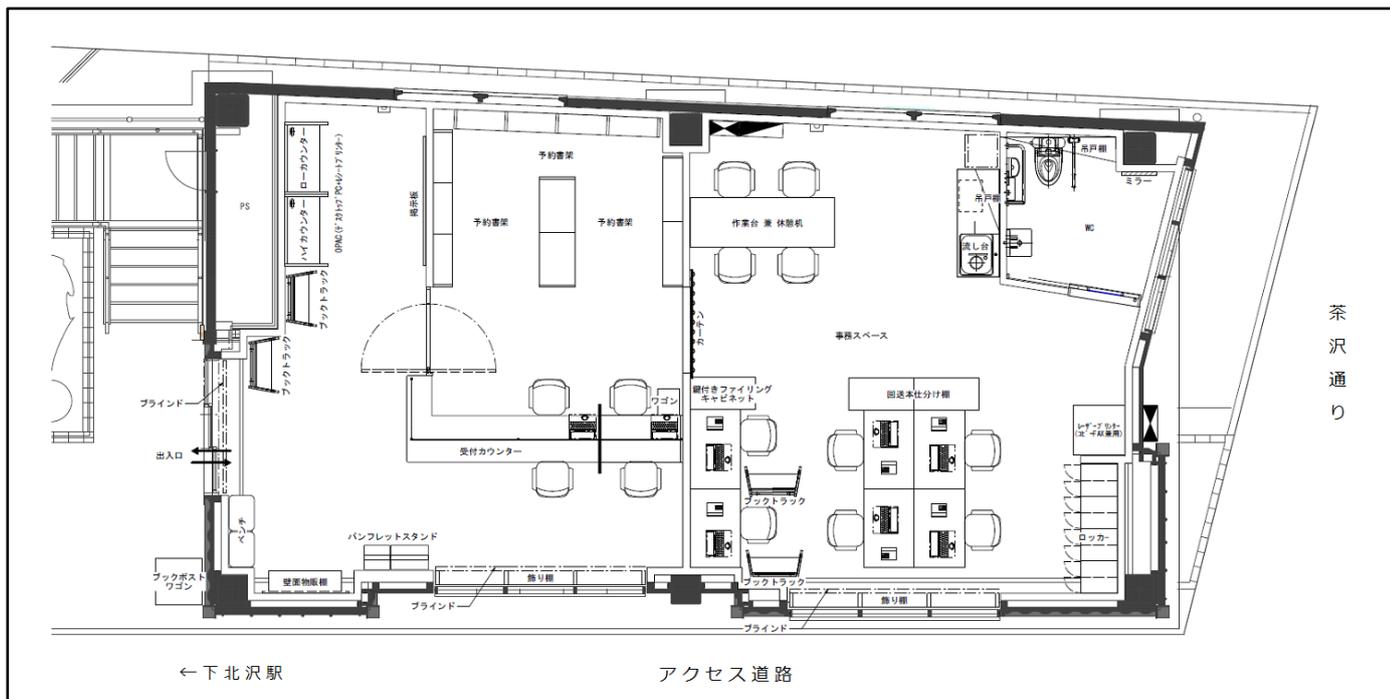
1. 法人名
2. 所在地
3. 電話番号
4. 連絡担当者
所属部署
職・氏名
住 所
電話番号
ファクシミリ
e-mail

別紙

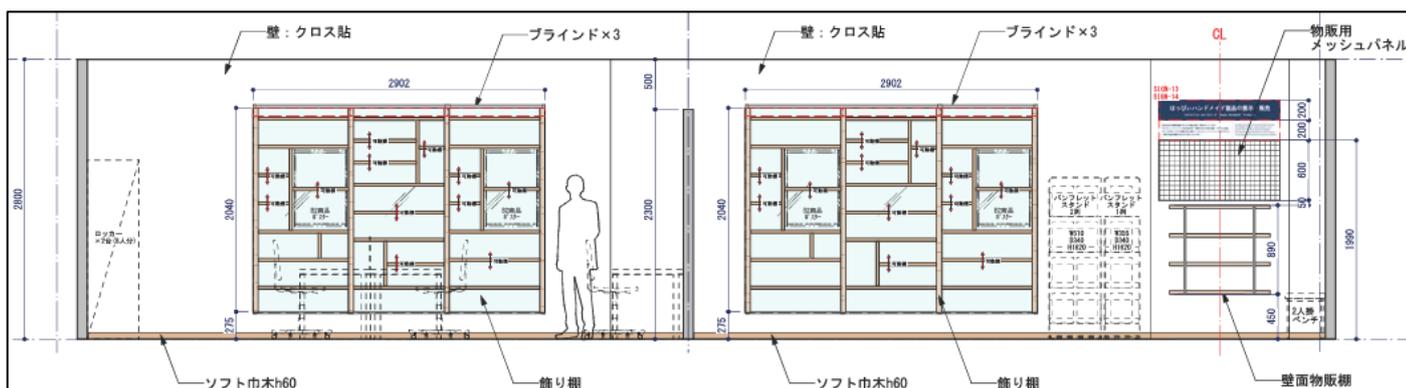
配置図



レイアウト図



展開図(アクセス道路側・飾り棚)



企画提案要求説明書 別添

世田谷区図書館カウンター下北沢業務委託仕様書

- 1 件 名
世田谷区図書館カウンター下北沢業務委託（長期継続契約）
- 2 委託期間
令和8年4月1日から令和12年3月31日まで
- 3 履行場所
 - (1) 世田谷区図書館カウンター下北沢
世田谷区北沢2丁目6番4号 ミカン下北E-102
 - (2) 世田谷区図書館ブックボックス下北沢
世田谷区北沢2丁目24番2号 小田急線下北沢駅構内
- 4 委託業務内容
 - (1) 世田谷区図書館カウンター下北沢
別紙1「世田谷区図書館カウンター下北沢 委託業務内容」のとおり。
 - (2) 世田谷区図書館ブックボックス下北沢
 - ① 図書館ブックボックスによる資料貸出業務
詳細は別紙2「世田谷区図書館ブックボックス下北沢 委託業務（貸出業務）内容」のとおり。
 - ② 図書館ブックボックスに関する、利用者の問い合わせ等への対応。
 - ② 図書館ブックボックス本体内外の、拭き掃除および除塵など簡易清掃。
 - ③ 利用者が快適に使用できるよう、およびボックス機器の正常な動作を保つため、ボックスに汚れや埃などがある場合は随時行うものとし、頻度は1か月に1回以上行うこと。

※ (1)、(2)とも区職員は常駐しない。
- 5 世田谷区図書館カウンター下北沢の業務時間及び業務を要しない日等
 - (1) 開館日の業務時間
午前8時30分から午後9時15分まで（開館時間は午前9時から午後9時まで）。
12月28日・1月4日は、午前8時30分から午後5時15分（開館時間は午前9時から午後5時まで）。
 - (2) 業務を要しない日
館内整理日（毎月第3木曜日。ただし、その日が休日にあたるときは、その日の属する週の前の週の木曜日）
1月1日から同月3日まで
12月29日から同月31日まで
特に指定する日（施設設備点検日、図書館システム停止日等）

(3) その他

①区は、施設管理などの事情により、受託者に業務内容・時間、必要な業務従事者数を明示したうえで、業務時間外や業務を要しない日の業務を指示することができるものとする。

②社会情勢により、上記業務時間等の変更は、生じる可能性がある。

6 委託業務の執行体制

(1) 受託者は、本業務が円滑に遂行できる人員を配置するものとする。

(2) 受託者は業務を円滑に遂行するため、図書館業務に精通した、専任の業務責任者と業務副責任者を配置し、開館時間中のいずれの時間帯にも業務責任者又は業務副責任者が最低1名勤務する体制として、次の職務を行わせること。なお、業務責任者と業務副責任者の氏名・職歴等を事前に区に届け出ること。変更がある場合には、事前に変更予定日及び後任者を区に通知すること。

① 区との連絡調整、「業務報告書」等の提出・報告

② 業務計画や窓口の混雑状況に応じた業務従事者の配置

③ 業務従事者に対する作業指揮及び監督

④業務従事者に対する指導及び教育

(3) 受託者は業務従事者のなかから、防火・防災管理者を選任し、所轄消防署へ届け出し、消防署受領印のある選任書類を区へ提出すること。変更がある場合には遅滞なく後任を選任し、変更手続きを行うこと。

7 業務従事者の選任及び研修等の実施について

(1) 本業務に適した、一般常識を兼ね備え基本的なビジネス・マナーを有した人材を登用すること。

(2) 受託者は本業務の従事者に対し、図書館業務や接遇及び個人情報保護等についての研修を実施しなければならない。

8 障害者の雇用について

(1) 区と協議のうえ、本業務の全部または一部が従事可能な区内在住の障害者を雇用し、本業務に従事させること。

9 経費の負担区分

(1) 世田谷区図書館カウンター下北沢

①受託者は、区が本業務遂行に必要と認めた図書館施設および備品、情報処理機器一式を無償で使用することができる。

②以下の経費は区の負担とし、現物で支給する。なお使用にあたっては常に節約に努めること。

ア 共通利用カード・各種利用案内・帳票類

イ 館内表示用消耗品類

ウ 光熱水費

エ 電話・はがき等の通信費

オ 事業用有料ゴミ袋

③受託者は、区が本業務遂行に必要と認めた図書館施設・備品・情報処理機器・消耗品等を受託業務の遂行のためにのみ使用し、目的外の使用、館外への持ち出しを行ってはならない。また、これらの施設・備品・消耗品類の破損、紛失などの際は、速やかに区へ報告しなければならない。

④受託者は、区が本業務遂行に必要と認めた図書館施設・備品・情報処理機器・消耗品等のほかに、本業務を効率的・効果的に遂行するため、区と協議のうえ、備品・情報処理機器・消耗品等を設置・使用することができる。この場合の経費は原則として受託者が負担することとする。

⑤区は、受託者の故意、不注意または乱暴な扱いにより、施設・備品類を破損または紛失した場合は、弁償などの必要な措置を要求することができる。

⑥受託者はあらかじめ区の許可を得て、業務遂行に必要な打ち合わせ等のために、図書館施設を使用することができる。

⑦以下の経費は受託者の負担とする。

ア 業務従事者の出退勤管理・研修・内部打合せ等にかかる事務経費

イ 区への各種報告等に要する事務経費

ウ 図書修理にかかる装備用品類・事務用品類の経費

エ 受託業務従事のための衣服・名札等の経費

オ 区との連絡等、本業務遂行のために設置するインターネット及びメール利用可能な情報機器の設置・運用に関する経費

カ 清掃用品等、館内美化の維持に要する物品の経費（事業用有料ゴミ袋除く）

キ 館内飾り棚の管理・運用に係る経費

⑧鍵類の貸与について

本業務遂行のため、受託者に鍵類を貸与する。受託者はこれらを適切に管理し、紛失等の場合は速やかに区に連絡すること。なお、鍵類は複製することを禁ずる。

(2) 世田谷区図書館ブックボックス下北沢

①以下の経費は区の負担とし、現物で支給する。

ア 図書館ブックボックス本体の購入費

イ 図書館ブックボックスの運用にかかる電話・はがき等の通信費

ウ 図書館ブックボックスの維持管理費（設置場所賃借料、光熱水費、簡易清掃用消耗品含む）

②本業務履行のため資料の搬送に使用する鞆、ケース、運搬具などの購入費お

よびこれらの修繕費は、受託者の負担とする。

- ③本業務遂行のため、受託者にブックボックス管理用鍵等を貸与する。受託者は適切に管理し、紛失等の場合は速やかに区に連絡すること。なお、鍵類は複製することを禁ずる。

10 業務報告等

(1) 世田谷区図書館カウンター下北沢

①従事者名簿の提出

受託者は、業務履行開始前に業務従事者全員の名簿を提出すること。名簿記載事項は、別に指定する。また、業務従事者に異動のある場合には、当該従事者が業務に従事する前に従事者名簿を再提出すること。

②業務計画書の提出

受託者は、毎月の業務計画及び従事者名を記載した「業務計画書」を、毎月25日までに提出すること。ただし、初年度3月分については、契約締結後速やかに提出すること。

③業務報告書の提出

受託者は、毎日の業務終了後「業務報告書」に必要事項を記入し、区に提出すること。報告事項、様式等は別に指定する。

④定例会の実施

受託者は、定例会を開催し、区に業務報告等を行うこと。開催頻度は区と協議すること。報告事項等は別に指定する。

⑤事故等処理報告書の提出

受託者は、業務中に発生した事件・事故・災害等について、その経過等を区に提出すること。様式等は別に指定する。

⑥業務の改善

区が受託者に、本業務の実施に関する調査及び報告を求めたときには、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。受託者は、協議内容を記録し、区の承認を受けたうえで改善結果を従事者に周知すること。

(2) 世田谷区図書館ブックボックス下北沢

受託者は、毎月のブックボックスの利用状況について別紙2「業務報告書（ブックボックス）」を作成し、前月分の実績を翌月の10日までに区に提出するものとする。

11 受託者の責務

(1) 信用失墜行為の禁止

区の信用を失墜する行為をしないこと。

- (2) 業務の適正処理
従事者の身だしなみや言葉遣いは、利用者に不快感を与えないように十分注意すること。
 - (3) 個人情報の保護
個人情報の取扱いにあたっては、別紙2「電算処理の業務委託契約の特記事項」の規定を遵守し、最大限の注意を払うこと。
 - (4) 法律・規程類の遵守
受託者は、図書館法その他の関係法令ならびに世田谷区立図書館館則・世田谷区図書館カウンター運営要綱・世田谷区立図書館個人貸出事務取扱要綱・世田谷区立図書館事務の手引き等を常に参照・理解し、これらを遵守しなければならない。なお、世田谷区立図書館館則以下の規程類は、受託期間中、一式を貸与する。
 - (5) 窓口での禁止事項
窓口では、業務と無関係な私語・図書資料を読むこと・携帯電話等のメールのやりとり等は一切行わないこと。
 - (6) 事件・事故等の対応について
業務中に事件及び事故等が発生した場合は、速やかに区に連絡するとともに、必要に応じて警察、消防等関係機関への通報を含め、適切な対応をとること。
 - (7) 業務従事者の身分の明確化
業務従事者は、図書館業務遂行に適した服装及び名札を着用することとし、形式等については事前に区の下承を得ること。
 - (8) 関係書類の取扱い
業務に関する仕様書、区が提供する資料等の関係書類を、区の許可なしに履行場所以外に持ち出したり、複写したりしてはならない。
 - (9) 災害時の対応
災害発生時には、利用者の安全確保を最優先し、避難・誘導等の適切な措置を講ずるとともに、二次災害の防止に努めること。また速やかに区に連絡すること。
 - (10) 損害賠償責任
受託者及び従事者が故意又は過失により、区または第三者に損害を与えたときには、その損害を賠償しなければならない。
また、本件遂行に際し損害を受けた場合、区の責に帰する場合を除き、区は賠償責任を負わない。
- 1.2 業務上知り得た情報の秘密保持
受託者及び業務従事者は、業務上知り得た情報を第三者に漏洩、開示しないこと。第三者には関係業界や団体も含む。また、本受託業務遂行以外の目的に使

用してはならない。これらのことは、本契約終了後においても同様とする。

1.3 契約の変更または解除

区は、契約期間中であっても、この契約を締結した翌年度以降において、この契約に係わる歳出予算の削減があった場合は、この契約を変更または解除することができる。

1.4 委託料の支払い方法

- (1) 受託者は毎月の業務を完了するごとに、直ちに完了届を提出しなければならない。
- (2) 毎月、完了届及び「業務報告書」等の提出をもって当月分の履行を確認し、検査合格後、請求にもとづき支払う。(年12回)

1.5 その他

- (1) 業務従事者は、業務の責務を十分に認識し、服務に従事すること。
- (2) 業務従事者は、端末機による処理を要する業務を行う際には、その都度、区が配布する所属カード及びIDナンバーとパスワードでログインし、業務が終了したらログオフすること。
- (3) 業務従事者は、障害のある利用者等より介助の希望等があった場合には、適切に対応すること。なお別紙3「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」を遵守すること。
- (4) 受託者が業務改善命令に関する区からの書面による通告を受領した後、正当な理由がなく30日以内にこれを是正しなかったときは、区は契約を解除することができる。なお、その他解除権については契約書約款によるものとする。
- (5) 本仕様書に定めのない事項または疑義ある事項については、双方協議の上決定するものとする。なお、【別紙2】「委託業務（貸出事務）内容」に記載の手順につき、一部変更等により利用者の利便性向上など事務改善が見込まれる場合も同様とする。
- (6) 契約満了または契約の解除により受託業務を終了する場合は、後継の受託業者に業務内容を速やかに引き継ぐこと。
- (7) 新型コロナウイルス感染症対策等により、開館日・開館時間（業務時間）の変更や業務内容の一部休止や追加業務が生じる場合は、協議に応じること。

1.6 本件担当 世田谷区教育委員会事務局教育政策・生涯学習部中央図書館
代田図書館

電話 3469-5638

別紙 1

世田谷区図書館カウンター下北沢 委託業務内容

1. 開館準備と開館

以下の業務を行う。

(1) 開館前

- ①開錠、機械警備等セキュリティの解除。館内照明、空調類の起動
- ②図書館システム機器類一式(用紙補充含む)の起動
- ③返却日サイン等の掲示、利用案内・帳票類、消耗品等の補充。委託販売品等整理・補充
- ④ブックポスト内の返却資料の返却処理・資料(予約含む)の回送処理・自館予約資料の予約処理。区の指示により、開館中もブックポスト開放する際には、開館中も随時返却処理等を行う。

(2) 開館時

図書館入口の開放・利用者の館内誘導。留守番電話の解除

2. 利用登録

「世田谷区立図書館事務の手引き」に従い、以下の業務を行う。

登録の案内、登録申込の受付、パスワード登録、利用カードの発行および再発行、住所等の変更、登録の抹消、登録の更新、電子書籍サービス利用に関する手続き

3. 貸出・返却

「世田谷区立図書館事務の手引き」に従い、以下の業務を行う。

- (1) 貸出処理、利用カード忘れの対応、貸出期間の延長、再貸出、貸出停止者の対応
- (2) 紛失弁償届の受理、弁償資料の受理・区への引継ぎ
- (3) 返却処理、貸出資料の汚破損の対応、誤返却資料の処理

4. 利用案内および問い合わせ・レファレンスの対応

- (1) 窓口または電話による図書館利用に関する問い合わせ、資料の照会・簡易なレファレンス、その他の問い合わせに対応する。資料照会・レファレンス件数は統計として管理する。
- (2) 複雑な質問や解決できなかったレファレンス等は、区に引き継ぐ。
- (3) 区の施設、広報物等に関する簡易な問合せに対応する。

5. 予約処理

「世田谷区立図書館事務の手引き」に従い、以下の業務を行う。

- (1) 窓口および電話での予約（世田谷区立図書館情報システムに書誌のない資料の予約も含む）の受付、予約件数の管理、予約の入力
ただし、世田谷区立図書館情報システムに書誌のない資料の予約については受付・仮書誌作成・予約入力までを行い、区へ引き継ぐ（受付件数は統計として管理する）。
- (2) 予約資料（都立・他区市からの借用資料含む）の確保登録、指定方法による利用者への連絡、連絡済資料の予約棚への配架、予約の取消、取置期限経過資料の取消、長期回送資料の処理

6. 個人情報の保護

- (1) 登録申込書・予約申込書等の個人情報記載帳票は、所定の期間保管庫に保管し、期間経過後はシュレッダー処理する。
- (2) 電話による予約確保連絡の際は、他の来館者の状況を確認し、個人情報保護に最大限配慮する。

7. 図書交換便の処理

- (1) 自館から他館への回送資料は、図書館ごとにまとめて所定のコンテナにつめて運送業者に引き継ぐ。なお他館への事務連絡文書も同様とする。
- (2) 他館から自館への回送資料はすべて返却処理のうえ、予約処理を行う。

8. 図書館利用の援助

- (1) 利用者の図書館利用を適切に援助する。
- (2) 障害、高齢、車椅子使用等の利用者については、特に丁寧に援助する。

9. 清潔の維持及び衛生管理

- (1) カウンター・待合スペース・書架等を清潔に保つため、簡易清掃を行う。
- (2) 区の感染症対策等に基づき、換気、館内施設や機器類の定期的な清拭等のほか、入館時の利用者への手指消毒の促し、来館者間の距離の確保等の適切な対応を行う。

10. 館内秩序の維持

他の業務中においても常に館内の状況に気を配り、館内での飲食、携帯電話での通話、写真撮影、大声での談話その他の不適正利用者に適正利用を促す。

11. 苦情の対応

- (1) 図書館利用に関する意見、質問、苦情の対応を行い、「事故等処理報告書」に

経過を記録する。

- (2) 区政に関する苦情、意見、質問等についても対応し、区に経過を報告する。
対応不可能な意見等については、区に引き継ぐ。

1 2. 閉館時および業務終了時の処理

以下の業務を行う。

(1) 閉館時

- ①利用者の退館確認・出入口の閉鎖
- ②留守番電話の設定・ブックポストの確認

(2) 閉館後

- ①館内照明・空調類の切断
- ②図書館情報システム機器類一式の切断
- ③施錠・機械警備等セキュリティの設定

1 3. 資料の補修

- (1) 貸出・返却その他において、汚損等で利用に耐えない資料を発見した場合は、システム上の資料状態を所定の設定にし、区に引き継ぐ。
- (2) 簡易な修理は受託者が行うものとする。

1 4. 寄贈の受付

来館者から資料の寄贈の申し出があった場合は、これを受取り、区に引き継ぐ。
なお、所蔵不能の場合の返却要求等があれば、書面で区に引き継ぐ。

1 5. 古紙の処理

業務に使用した帳票類について、所定のリサイクル処理を行う。

1 6. 落とし物の扱い

- (1) 館内で拾得し、または届けられた落とし物について、所定の処理を行う。
- (2) 落とし物に関する問い合わせに対応する。

1 7. 雨天時の対応

雨天時は出入口に傘立てを設置する。

1 8. 館内掲示等の管理

区等から送付されるチラシ、パンフレット、ポスター等を配置・掲示する。

19. 情報コーナー

地区に関する情報や周辺の観光・文化情報などを収集・整理・加工し、利用者へ情報を提供する。

20. 事業者提案事業等の実施

地域発信情報および地域図書館と連携した図書館利用促進等を目的として、施設内飾り棚の活用ほか事業者提案の事業等を、区と協議のうえ実施する。

21. 区内障害者施設自主生産品の販売

区と協議のうえ、区内障害者施設と委託販売契約を締結し、図書館内で自主生産品を販売する。詳細は別紙4による。

22. 統計処理等

- (1) 区が指定するサービスの利用者数や来館者数をカウントし、「業務報告書」に記録する。なお区は来館者数カウンターを設置しない。
- (2) 年に1回程度（2日間）、区の指示に従い来館者数調査を実施し、報告する。
- (3) 区が利用者アンケート調査等を実施する場合に、調査票等を配布・回収する。

23. 図書館情報システム機器の管理

- (1) 区が館内に設置する図書館情報システム機器を適正に管理する(消耗品の管理・補充を含む)。なお、消耗品は区が支給する。
- (2) 障害が発生した場合には、区及び保守業者へ連絡するとともに、その指示に従い点検・修理等に協力すること。また区からの指示により「図書館情報システム障害時の処理手順」に則った対応を行うこと。

24. 工事等の立会い、会議への出席等

- (1) 施設管理や機器管理等のため、業者作業時等に立会いが必要な場合は、区の指示に従い、立会いを行う。
- (2) 入居する施設の各テナント等による会議への出席が求められた場合には出席し、内容等については区に報告する。

図書館ブックボックス下北沢 委託業務（貸出事務）内容

図書館ブックボックス下北沢（以下「ブックボックス」という。）による貸出事務は「世田谷区立図書館事務の手引き」に準じたものとするが、ブックボックス特有の事項については、下記の運用により取り扱う。

1. 到着資料の仕分け

図書館カウンター下北沢（以下「自館」という。）に回送された資料を点検後、資料に挟まれた回送票記載の「提供場所」を確認し、自館貸出分とブックボックス貸出分に仕分ける。自館貸出分は、以降「世田谷区立図書館事務の手引き」に従った処理とする。

2. ブックボックス分資料の処理

仕分け後、ブックボックス貸出分資料は、次のとおり処理する。

(1) 予約確保連絡票の出力

「世田谷区立図書館事務の手引き」のとおり、「ブックボックス」環境の端末を用い、返却画面で当該資料貼付の資料番号バーコードをスキャンし、当該資料の「予約確保連絡票」を出力、資料に挟む。

(2) 連絡済登録入力

連絡方法の指定が「メール」であるか確認の上、連絡済登録を入力する。連絡方法が「メール」以外の場合は、利用者にその旨連絡し「メール」に変更し連絡済登録後下記3に進むか、または下記3に進まず図書館カウンター下北沢で貸し出す予約資料とする。

3. ブックボックスへの搬送・投函

上記2.により連絡済登録が済んだ資料を、ブックボックスに搬送・投函する。搬送は、ブックボックス設置場所の都合上、手運び、台車など人力で行うものとし、搬送時は雨などによる資料の水濡れがないよう、十分に注意すること。搬送する資料の量は、ブックボックスの空き状況等に応じ調整する。搬送後、投函作業は次のとおり行う。

(1) 資料に挟んだ予約確保連絡票を抜き、それに印刷された利用者IDバーコードにより、ブックボックスに利用者IDを登録後、貸出資料を入れる空きボックスを登録する。

(2) 予約確保連絡票の余白に、資料を投函するボックス番号と投函日時を記入し、回収する。なお、同一人について複数の貸出資料がある場合の予約確保連絡票は、ホチキス等でまとめた上で、空きボックス番号及び投函日時を一番上の1

枚のみに記入することも可とする。

- (3) 投函する貸出資料の貸出期限票が、返却期限が見える形では含まれていることを確認後、登録したボックスに貸出資料を投函し、ボックスの扉を閉じる。

4. 貸出処理

ブックボックスへの投函後、「ブックボックス」環境端末を用いて、上記3.(2)で回収した予約確保連絡票に印刷された利用者IDのバーコード、および資料IDのバーコードにより、当該利用者に貸出す資料の貸出処理を行う。なお、この処理は、2.(2)により連絡済登録を行った日の午後8時以降に行うこと。

5. ブックボックス預かり期間中に受け取られなかった資料の処理

- (1) 上記3(2)で保管した投函済資料の予約確保連絡票で投函日の翌日から4日目(当該日が自館休館日の場合は、その翌開館日)をブックボックス預かり期限とし、該当資料をブックボックスから回収する。
- (2) 回収の際は、当該予約確保連絡票の利用者IDバーコードをブックボックスにかざし、開扉する。
- (3) 回収した資料は、再度該当する予約確保連絡票を挟み、貸出期間の2週間、自館予約棚のブックボックス分用棚に保管する。
- (4) 貸出処理後2週間を迎えても利用者の受け取りがない資料は、返却処理をおこない回送する。その後、当該予約確保連絡票は個人情報に留意し、適宜シュレッダー等で廃棄処理する。

6. ブックボックス預かり期限後資料の貸出(引き渡し)

該当資料は、システム上全て「貸出中」資料であるため、図書館カウンター下北沢で

のみの貸出(引き渡し)とし、他館への回送は不可とする。

- (1) 利用者カードの提示を受け、CLIS上で「貸出中」となっており、F7の「貸出情報画面」の「貸出場所」が「ブックボックス」となっているかを確認後、ブックボックス分用の棚の貸出資料を確認する。
- (2) 「貸出処理」画面状態で当該資料予約者の利用者カードと該当資料のバーコードをこすり、「この資料は既に同じ利用者に貸出されています。延長しますか？」のダイアログ画面により同一人物であることを確認後、「キャンセル」をクリックまたは「Escキー」を押し、資料に挟まれた予約確保連絡票を抜いて貸出(引き渡し)をする。予約確保連絡票の余白に実際の貸出(引き渡し)日を記入し、資料返却時まで保管する。

資料返却後、当該予約確保連絡票は個人情報に留意し、適宜シュレッダー等で

廃棄処理する。