

## 仕 様 書 (案)

- 1 件 名 豊島区立中央図書館窓口等業務委託
- 2 履 行 期 間 令和7年4月1日～令和8年3月31日
- 3 履 行 場 所 豊島区立中央図書館  
豊島区東池袋四丁目5番2号 ライズアリーナビル4・5階

### 4 委 託 業 務

業務の実施にあたっては、関係法令を遵守し、また図書館業務関連の要綱・要領に従うものとする。

受託者は、図書館業務に対する専門的知識を有するものとし、次の業務を行う。

- (1) 図書館施設管理業務
- (2) 図書館資料（図書・雑誌・新聞・視聴覚資料等。以下「資料」という）管理業務
- (3) 図書館奉仕業務
- (4) 閲覧席受付及び管理業務（閲覧席、パソコン持ち込み席、電子資料閲覧席）
- (5) 点字図書館補助業務

詳細は別紙1「委託業務一覧」および別紙2「業務実施説明書」のとおり。

本業務の円滑な実施を図るため、区と受託者は常に情報共有を行うこととする。

また、通常業務に課題が発生した場合は、受託者は業務改善方法等を提案し、区と協議をしたのちに協議結果を踏まえて業務改善を実施すること。

### 5 業務時間、窓口担当時間及び業務を要しない日

#### (1) 開館時間

中央図書館の開館時間は原則として以下のとおりである。

①月曜日から金曜日まで 午前10時から午後10時まで

②土曜日、日曜日、国民の祝日（振替休日を含む）午前10時から午後6時まで

ただし、点字図書館は曜日に関係なく午前10時～午後6時まで

開館時間までに必要な準備を済ませ、業務体制を整えるとともに、翌日の業務に支障の生じないように業務を終了すること。

#### (2) 館内整理日

毎月第4金曜日及び1月4日（月の第4金曜日が国民の休日に当たるときは別に定める）を館内整理日とし、業務時間は午前8時30分から午後5時15分までとする。

#### (3) 特別整理期間

履行期間を含め別に定め、別途、通知する。

#### (4) 受託者の窓口担当時間（カッコ内は土日祝）

①4階総合カウンター 午前10時から午後10時（午後6時）まで

- ② 4階電子閲覧席カウンター 午前10時から午後10時（午後6時）まで
- ③ 4階児童カウンター 午前10時から午後8時（午後6時）まで
- ④ 5階視聴覚カウンター 午前10時から午後10時（午後6時）まで

(5) 業務を要しない日

第2月曜日（設備保守点検日）、年末年始（12月29日から1月3日まで）

## 6 委託業務の執行体制

### (1) 従事者の配置

受託者は、良好な接遇及び委託業務が円滑に遂行できる従事者を配置するものとする。特に、繁忙時間帯（午後2時から午後7時）及び繁忙期（土曜日、日曜日、祝休日及び7月第3週から9月第1週まで）等については、利用者サービスの低下を招かないように十分な従事者を配置すること。

また、平日の午後6時から午後10時の間は、事務室に従事者を常時配置し、来館者応対及び電話応対を行うこと。

### (2) 総括管理者及び業務責任者・業務副責任者の配置

受託者は、委託業務を円滑に遂行するため総括管理者を定め、専任の業務責任者及び業務副責任者を中央図書館に配置し、次の職務を行わせること。

また、業務責任者及び業務副責任者は図書館業務の経験者であること。氏名等を業務受託開始前に業務計画書により区に届けること。なお、業務責任者または業務副責任者のいずれかは、業務時間内は館内に常駐することとする。

#### ①総括管理者の職務

業務責任者を区との連絡調整の任務にあたらせ、月1回以上の巡回により常に請負業務の状況把握を行うこと。また、区との定例的な打ち合わせを行うと共に議事録を作成し、区に提出すること。

#### ②業務責任者の職務

- ア 区および総括管理者との連絡調整、業務報告等の提出・報告
- イ 業務計画や窓口の混雑状況等に応じた業務従事者の人員配置
- ウ 業務従事者に対する作業指揮・監督
- エ 業務従事者に対する指導、教育
- オ 施設管理に関する業務指揮
- カ 危機管理事態発生時における応急対応指揮

#### ③業務副責任者の職務

業務責任者が不在の際には、業務責任者が担うべき前述の全ての職務を行う。

## 7 業務従事者の教育訓練

- (1) 司書資格等本業務に適した専門知識や良好な接遇を身につけさせること。
- (2) 業務受託開始前に、委託業務に関する教育訓練を受託者の責任において実施し、履行期間中も必要に応じて積極的に教育訓練を実施すること。

また、業務内容に大きな変更があった場合等の教育訓練の実施方法については、区と協議をすること。

(3) 従事者に対して個人情報保護・コンプライアンス・ハラスメント関係研修を定期的に実施すること。

## 8 現存物品の仕様について

(1) 物品（備品、機器等）については、現に区が所有し、図書館に配備し許可した使用可能なものを現状のまま、受託業務に係る範囲内で使用できるものとする。

(2) 従事者が行う図書館システム（業務用インターネットを含む）の端末操作は、図書館業務に限るものとし、その範囲外での使用は認められない。また、これらのシステムに関し記録媒体の持ち込みや使用はできないものとする。

(3) 履行期間中に図書館システムやその他機器の仕様や操作手順が変更になった場合は、従事者が業務に支障のないよう積極的に把握、研修し、対応すること。

## 9 費用負担

(1) 本件業務遂行に必要な什器・備品・消耗品等は、区が使用を許可したものを除き、原則として全て受託者の負担とし、常に良好な状態を保つよう注意して受託者の責任において管理すること。

また、区が使用を許可した消耗品等の受払については、別に定める受払簿で管理する。

なお、故意にこれらのものを破損させるなど、区に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。

(2) 本件業務遂行に必要な光熱水費は区が負担するが、使用の際は受託者の責任において節減に努めること。

## 10 業務報告等

(1) 受託者は以下事項について、それぞれ定められた期限までに提出すること。なお、項目や様式等については、協議の上別に定める。即時報告すべき事項については随時とする。

### ①業務計画書

契約締結後速やかに提出すること。

### ②月別業務計画書

当該月の前月25日までに提出すること（従事者名簿は変更ある場合に提出）。

### ③月別業務報告書

翌月5日までに提出すること。

### ④業務日誌

翌朝9時30分までに提出すること。

### ⑤日次報告

日次報告の場を設け、前日に受領し、区に引き継ぐ帳票類（予約票等）や貴重品の遺

失物等を区に受け渡すこと。

(2) 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、速やかに結果等を報告するとともに報告書を提出すること。これにより、業務の改善が必要と判断される場合は、双方協議して改善の実施を決定する。

(3) 利用者からの要望・苦情の現状分析と解決策及び再発防止策を講じること。

## 1.1 受託者の責務

本業務の遂行にあたり、区と緊密に連絡をとりながら、良質な区民サービスを継続していくために、次の事項に留意して受託業務を円滑に処理するよう、万全を期すること。

### (1) 信用失墜行為の禁止

区の信用を失墜させる行為をしないこと。

### (2) 業務従事者の適正管理

①利用者に対する接遇や、要望への対応、苦情処理、利用者への挨拶、声掛けを適切に実施すること。

②業務従事者等の身だしなみ（利用者に不快感を与えることがないよう、窓口業務にふさわしい清潔感のある服装とすること）、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従事者は、受託業者の従業員であることを示す名札を見やすい位置に着用すること。名札には、受託会社名と業務責任者、業務副責任者にあつてはその旨を明示すること。なお、これに係る経費は、受託者の負担とする。

④常に業務従事者の健康管理に留意の上、健康状況を把握し、業務に支障がないようにすること。

### (3) 個人情報の保護

別紙3「個人情報特記事項」による。

また、完了までに1回、受託者は個人情報の取扱いの順守状況について報告すること。

### (4) 業務従事者の就業規則等

受託者は、就業規則、服務規程等を整備し、業務従事者等の管理監督に努めること。

### (5) 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ないこと。

### (6) 災害避難訓練及び災害時の対応

図書館で行う災害避難訓練には業務責任者ほか受託者の選任した業務従事者を参加させ、災害発生時には適切に利用者の避難・誘導等を行うこと。

### (7) 危機管理

豊島区リスクマネジメント指針等に基づく危機発生の事前事後の対応及び区の「リスク状況・対応状況報告書」により区への報告を行うこと。また、改善計画を策定し計画に沿って実施すること。

### (8) 再委託の禁止

受託業者は、受託業務の処理を第三者に再委託してはならないものとする。

#### (9) 損害賠償責任

受託者及び業務従事者が故意又は過失により、区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。

また、本件業務遂行に際し、受託者及び業務従事者が損害を受けた場合、区の責に帰する場合を除き、区は賠償責任を負わない。

#### (10) 業務の引継ぎ・改善提案

##### ①受託者の変更に伴う引継ぎ

受託者は、履行期間の開始日までの相当な期間において前受託者から業務の引継ぎを受け、業務開始日から円滑に作業が実施できるよう配慮しなければならない。

また、この契約が終了するまでの相当な期間において、次の受託者に引継ぎを実施しなければならない。

##### ②図書館業務に関する最新情報等の提供

受託者は、図書館関連業務に関する最新の情報等について区に提供すること。

### 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等は、業務上知り得た情報を、関係業界や団体を含む第三者に漏洩、開示してはならない。

また、業務上知り得た情報を、本請負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 支払い方法

月払いとする。毎月末日以降、区が提出された完了届や業務日報等で履行を検査のうえ、正当な請求のあった日から30日以内に当該月分を支払うものとする。

### 1.4 監督員

本契約は地方自治法第234条の2第1項の規定により、区職員による監督員を指定し、地方自治法施行令第167条の15第1項の規定に基づき監督する。

また、監督員は、本仕様書1.1(1)③～⑤の報告及び別添「履行確認チェックシート」により履行状況の確認ができるものとする。

### 1.5 その他

(1) 本契約の履行に当たって自動車を使用する場合は、自動車の種類はディーゼル自動車以外の自動車（天然ガス車、LPG車、ガソリン車等）又は、「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例」（平成12年東京都条例第215号）に適合するディーゼル自動車を使用すること。

なお、ディーゼル自動車を使用する場合は、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた

場合には、速やかに提示又は提出すること。

また、業務履行、書類提出、打合せ等で本庁舎に来庁する場合の駐車場に掛かる費用については受託者の負担とする。

- (2) 本契約の履行に当たっては、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）及び東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例（平成 30 年条例第 86 号）を遵守し、また、豊島区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成 28 年 5 月 31 日施行）の目的等を顧慮し、障害者に対し、障害を理由とした不当な差別的取扱いをしないこと。また、障害者から社会的障壁の除去を求められた際に、その実施に伴う負担が過重でないときは、合理的な配慮をすること。
- (3) 本契約の履行に当たっては、「東京都オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例」、「豊島区男女共同参画推進条例」及び「多様な性自認・性的指向に関する対応指針」を踏まえ、性自認及び性的指向に起因する差別的な取扱いを行わないこと。
- (4) 本仕様書に定めのない事項であっても、委託業務の遂行上当然必要な事項は、誠実に履行すること。
- (5) 業務上仕様書の変更や協議を必要とする場合、及び定めのない事項は、双方協議の上決定するものとする。

担当：文化商工部図書館課

サービス運用グループ

電話 03-3983-7861

## 別紙1 委託業務一覧（図書館施設管理業務）

### (1) 図書館施設管理業務

- ① 開館業務
- ② 閉館業務
- ③ 館内外巡回・指導
- ④ 施設管理（月曜日から金曜日の18時から22時）
- ⑤ 危機管理（月曜日から金曜日の18時から22時）
- ⑥ 遺失物の管理
- ⑦ 授乳室の管理
- ⑧ ビジネスなんでも相談実施日の設営
- ⑨ その他

## 別紙1 委託業務一覧（図書館資料管理業務）

### （2）図書館資料管理業務

#### ① 資料管理

- ア 新着資料受取処理（リスト作成管理・簡易な装備・配架）
  - （ア）予約割当資料の処理
- イ 修理装備完了資料処理
- ウ 期限別置資料返却処理・配架・書庫入れ
- エ 資料の簡易な修理・補修・美化
- オ 蔵書点検

#### ② 逐次刊行物関連業務

- ア 新聞作業
  - （ア）回収・受入
  - （イ）装備
  - （ウ）配架・書庫入れ（販売広告・チラシ類処理を含む）
  - （エ）資料廃棄
  
- イ 雑誌作業
  - （ア）新着資料受取・受入処理（データ処理等含む）
  - （イ）装備
  - （ウ）配架・書庫入れ
  - （エ）保存期限切れ資料関連作業

#### ウ その他逐次刊行物関連作業（広報としま、官報等）

- （ア）新着資料受取
- （イ）装備・編綴

#### ③ リサイクル資料関連業務

## 別紙1 委託業務一覧（図書館奉仕業務）

### （3）図書館奉仕業務

#### ① 窓口業務

##### ア 貸出業務

- （ア） 図書館資料（相互貸借資料を含む）の貸出手続（資料状態確認を含む）
- （イ） 業務端末メッセージへの対応
- （ウ） カウンター内・閉架書庫等別置資料の出納
- （エ） 貸出に関する利用者対応
- （オ） 取り置き対応

##### イ 返却業務

- （ア） 図書館資料（相互貸借資料を含む）の返却手続（資料状態確認を含む）
- （イ） 業務端末メッセージへの対応
- （ウ） 返却資料の仕分け
- （エ） 在庫状態資料の配架
- （オ） 予約割当資料の処理
- （カ） 帳票が出力される資料の処理
- （キ） 誤返却資料の処理
- （ク） 汚破損資料の処理
- （ケ） 貸出延長手続
- （コ） 返却に関する利用者対応

##### ウ 登録業務

- （ア） 利用者登録手続
- （イ） パスワード発行
- （ウ） 図書館利用カード紛失・再発行手続
- （エ） 登録更新手続
- （オ） 住所確認、各種変更・再発行処理

##### エ 予約に係る受付業務

- （ア） 予約の受付・変更・取消等手続き
- （イ） 予約に関する利用者対応

##### オ 書庫（カウンターバック含む）出納業務

- （ア） 書庫資料出納請求の受付
- （イ） 出納請求資料の確保・搬送

## 別紙1 委託業務一覧（図書館奉仕業務）

- (ウ) 書庫出納処理
- (エ) 出納票・番号札の回収・返却
- (オ) 返却資料の配架

### カ 試聴機器等利用受付

- (ア) 試聴機器の利用管理・操作説明

### キ クイックレファレンス

（5分程度で解決・助力できる軽微な所蔵・所在調査及び書架案内）

- (ア) 資料の所蔵の有無に関する質問への回答
- (イ) 館内の資料の排架場所に関する質問への回答、書架案内
- (ウ) OPACや蔵書目録の使用方法についての質問への回答
- (エ) 書誌情報（著者・出版社・出版年・版次等）に関する質問への回答
- (オ) (ア)～(エ)の記録および集計の提出

### ク クイックレファレンス（5分程度で解決・助力できる施設・利用案内）

- (ア) 館内の施設に関する質問への回答
- (イ) 図書館全般の利用案内
- (ウ) 未所蔵資料（相互貸借資料）の館内閲覧に関する利用案内  
資料状態管理、複写管理等含む。ただし特別な説明を要する案件を除く。
- (エ) 資料の利用方法に関する質問への回答（辞典辞書、商用データベースの使い方など）
- (オ) (ア)～(エ)の記録および集計の提出

※ 上述キ・クの「クイックレファレンス業務」に対応できる人員を、開館時間から閉館時間まで配置すること。

### ケ 館内行事・図書館主催事業の案内

### コ 貸出物品対応

### サ 遺失物対応

### シ ICタグセキュリティゲート作動時の対応

### ス 寄贈案内

### ソ 資料紛失申出の受付

### タ 利用者からの意見・要望・問い合わせ等の対応

問い合わせに傾聴し、適切に説明・回答する。即答できない内容は、傾聴し、回答を要する場合には所定の用紙に主旨と連絡先の記録をもって区に引き継ぐ。

## 別紙1 委託業務一覧（図書館奉仕業務）

### ② フロア管理業務

#### ア 開館作業

- (ア) 機器・端末類（図書館システム等）の起動操作・動作確認
- (イ) 物品・用紙・帳票等消耗品の補充
- (ウ) 書架整理  
開館時刻までに以下の作業を完了する。
  - ・全書架の排列の乱れを正す。
  - ・背表紙の面合わせを行う。
  - ・面出しスペースに空きがあれば、最寄りの資料を配置する。
- (エ) カウンター・フロアの整備・美化

#### イ 閉館作業

- (ア) 機器・端末類の終了処理
- (イ) 書架整理
  - ・全書架の排列の乱れを正す。
  - ・背表紙の面合わせを行う。
  - ・面出しスペースに空きがあれば、最寄りの資料を配置する。
- (ウ) 放置資料の回収・返却処理（上記「①窓口業務 イ返却業務」に準じる）
- (エ) 個人情報等の処理

#### ウ 書架整理（随時）

- (ア) 所定の書架への資料配架
- (イ) 各書架の整理

#### エ その他フロア管理業務

- (ア) 複写サービス管理（用紙補充及び操作説明等利用者対応含む）
- (イ) フロア環境の調整
- (ウ) 児童コーナー催し設置・準備・片付け等補助
- (エ) 館内巡回
  - ・館内秩序の維持と適正管理
  - ・迷惑行為の防止
  - ・館内の安全確認
  - ・置き引き等の防止
  - ・不審者及び不審物の早期発見、事故防止
  - ・施設破損及び不完全設備の早期発見

## 別紙1 委託業務一覧（図書館奉仕業務）

- ・ 避難経路の障害となる物品がある場合の排除、報告その他必要な措置
- ・ 火災予防上の火気・火元点検及び消火の確認
- ・ 電気機器類の電源の確認、不正使用の防止

※本業務については通常の業務にあたる人員に加え、これに専任する職員を開館 30 分前から閉館時間まで、常時 1 名以上配置する。

※本業務に専任する際は、巡回・指導にあたる職員であることが利用者等から容易に認識できるよう、ほかの職員とは異なる制服を着用し腕章等を付ける。

- (オ) 利用者検索機・自動貸出機利用案内
- (カ) 拡大読書器利用管理・操作説明
- (キ) 有償刊行本購入希望への対応
- (ク) 障害者来館時の補助（適切な介助・案内）
- (ケ) その他要望・苦情への対応

### ③ 予約補助・配送仕分業務

#### ア 予約補助業務

- (ア) 在庫確保（資料状態確認を含む）
- (イ) 受取・繰込処理（確保・取置期限設定等含む）
- (ウ) 予約連絡
- (エ) 取置期限切れ資料及び予約取り消しの処理
- (オ) 相互貸借資料状態確認・発送準備・受取・返却処理  
（上述「①窓口業務 イ返却業務」に準じる）

#### イ 交換便（都立交換車分含む）配送仕分業務

- (ア) 梱包配送作業
- (イ) 荷開け・予約割当資料の処理・配架
- (ウ) 団体セット貸出資料の返却処理
- (エ) 相互貸借資料状態確認・受入作業

### ④ 団体貸出・来館困難者図書配送貸出・その他図書館奉仕業務

#### ア 団体貸出業務

- (ア) 交換準備
- (イ) 資料交換時の貸出・返却処理  
（上述「①窓口業務 ア貸出業務、イ返却業務」に準じる）

#### イ 来館困難者図書配送貸出（「そよかぜ文庫」）

## 別紙1 委託業務一覧（図書館奉仕業務）

- （ア）在庫確保（資料状態確認を含む）
- （イ）受取・繰込処理（確保・取置期限設定等含む）
- （ウ）返却手続・返却資料の処理

### ウ その他図書館奉仕業務

- （ア）「返却ポスト」収容資料の返却処理（上述「①窓口業務 イ返却業務」に準じる）
- （イ）印刷物作成
- （ウ）郵送物・配送物（交換便含む）仕分け
- （エ）業務範囲内月例統計集計作業
- （オ）使用済み帳票類の裁断
- （カ）区及び他機関実施案件（各種調査回答・インターンシップ・教育実習等）への協力
- （キ）電話応対（平日 18：00～22：00）
- （ク）予約のある未返却図書督促架電対応

別紙1 委託業務一覧（閲覧席受付及び管理業務）

（4）閲覧席受付及び管理業務（閲覧席・パソコン持ち込み席、電子資料閲覧席）

- ① 利用案内
- ② 機器操作案内
- ③ システム管理
- ④ その他

## 別紙1 委託業務一覧（点字図書館補助業務）

### （5）点字図書館補助業務

すべての業務において、指定された時間内に処理が終了しない場合は、区に報告し処理について協議を行うこと。

#### ① 日次処理

- ア 郵便物
- イ 自館分図書の貸出、返却（毎日）
- ウ 他館分図書の貸出、返却（毎日）
- エ 録音雑誌の貸出、返却（毎日）
- オ 点字雑誌の貸出、返却（毎日）

#### ② 月次処理

- ア 統計資料の作成

#### ③ 随時処理

- ア 雑誌貸出簿の整備
- イ 貸出簿、複製用CD・カセットテープ、郵送ケース等の管理
- ウ 未返却図書、雑誌の督促

#### ④ 年次処理

- ア 特別整理

#### ⑤ その他

- ア その他
- イ 帳票関係の整理

## (1) 図書館施設管理業務

### ① 開館業務

- ア 業務用・利用者用パソコン、コピー機、自動貸出機等の起動
- イ 翌日が休館日または館内整理日の場合は、4階・5階入口ゲートに「明日は休館日です」の掲出をする。
- ウ 各館への交換便箱詰
- エ 午前8時20分までに地下1階、1階エレベーター前及び4階・5階図書館入口スタンドの閉館時間表示を当日の閉館時間を示すものに入れ替える。
- オ 雨天の日は4、5階図書館入口に傘袋を設置する(開館後についても天候の変化にともない適宜設置・撤収する)。
- カ 開館時、閲覧席で利用者が一人で複数の席を取ることのないよう注意を払う。
- キ 開館時に、リフレッシュルームのアコーディオンカーテンを開錠する。
- ク その他、開館に伴う準備

### ② 閉館業務

- ア 平日の利用者退館誘導・退館確認
- イ 土・日・祝日の午後5時45分から非常階段の利用案内と退館確認を行う(1階から5階の非常階段)。
- ウ 館内忘れ物点検。館内設備等の点検(必要に応じて区に報告を行う)
- エ 業務用・利用者用パソコン、コピー機、自動貸出機等の電源遮断
- オ 館内戸締り・空調等の確認(リフレッシュルームを含む)、消灯、警備セット及び施錠。ただし、土日祝について、18時30分以降に区職員が在室している場合は、区が施錠する(リフレッシュルーム除く)。
- カ 翌日が休館日または館内整理日の日は、上記の「開館業務エ」のうち図書館外に設置してあるスタンドの表示を休館日に入れ替え、また、4、5階図書館入口ドア、館外のブックポストにあらたに休館日表示を掲示する。さらに4、5階エレベーター前廊下に侵入防止措置を施すと同時に休館日表示を掲示する。これらの表示・侵入防止措置は次の開館日の午前8時20分までにもとの状態に戻す。
- キ 4階・5階書架内のブラインドを閉める。
- ク 閉館時に、リフレッシュルームのアコーディオンカーテンを施錠する。

### ③ 館内外巡回・指導

- ア 開館前に多数の利用者が並んでいる場合は、行列の整理を行う。また、入館時に転倒等の危険のないよう、適宜誘導・整理を行う。

## 別紙2 業務実施説明書 (図書館施設管理業務)

- イ 荷物を置いたまま離席状態となっている閲覧席をチェックし、所定の時間を経過した場合は荷物を事務室に引きあげる。引きあげた後は、記録をとり一時保管をし、所有者へ引き渡す。
- ウ 図書館利用のルール・マナーを守らない者に対して、注意・指導する。指導に従わない場合は、区に報告のうえ退館措置を講じる。
- エ 利用者同士または利用者と受託業務従事者の間でトラブル等が発生した場合には、その場に急行し仲裁等適切な措置を講ずる。
- オ トイレ・リフレッシュルーム・ブックポスト等館外設備についても定期的に巡回し、異常等があった場合は区に報告する。
- カ その他利用者が気持ちよく利用できるよう秩序維持に配慮し、必要な場合は区に報告する。

### ※特記事項

- ア 本業務については通常の業務にあたる人員に加え、これに専任する職員を開館30分前から閉館時間まで、常時1名以上配置する。
- イ 本業務に専任する際は、巡回・指導にあたる職員であることが利用者等から容易に認識できるよう、他の職員とは異なる制服を着用し腕章等を付ける。

### ④施設管理 (月曜日から金曜日の18時から22時)

- ア 電話対応
- イ 館内掲示物、配布物等の管理
- ウ 各業務について、不明な点等マニュアルにない事項については、翌日以降、区と協議すること。
- エ 上述業務について、必要に応じて区への緊急連絡及び協議を行い、必要な場合は、速やかに区に報告すること。

### ⑤危機管理 (月曜日から金曜日の18時から22時)

- ア 負傷者・急病人等への応急措置及び各機関への通報
- イ 荒天・火災・震災等発生時における注意喚起・避難誘導・通報等の応急対応(緊急連絡網による区関係者への連絡)
- ウ 苦情受付・処理等の館内トラブル対応。解決が困難な場合等、必要に応じて速やかに区に報告する。
- エ 図書館電算システム・席管理システム及び施設設備異常時には、対応マニュアルに従って応急対応をすると共に速やかに区に報告する。
- オ 上述業務について、必要に応じて区への連絡及び協議を行い、必要な場合は速やかに区に報告すること。また、上述以外の業務についても、利用者の安全に

## 別紙2 業務実施説明書（図書館施設管理業務）

ついて常に特段の注意を払い、安心して施設を利用できるように配慮すること。

### ⑥遺失物の管理

- ア 拾得物を保管するとともに、貴重品については台帳に記載する。
- イ 遺失者が受け取りに来た際には、本人確認の上、受領書と引き換えに拾得物を引き渡す。
- ウ 利用者からの探し物に関する問い合わせに対応する。

### ⑦授乳室の管理

- ア 利用者から授乳室使用の申し出があった場合は、使用方法を案内する。
- イ 利用後に声掛けをしてもらい、中の忘れ物・ゴミ等を利用者と一緒に確認する（ゴミは、利用者が持ち帰る）。
- ウ 授乳室 鍵使用一覧を各月毎に作成し、業務報告書と共に提出する。

### ⑧貸出品の管理

- ア 老眼鏡、拡大鏡、デスクライト等の貸出の申出があった場合、貸出申請用紙を利用者に記入させ貸出をする。利用終了後元の位置に戻し、貸出申請用紙は適切に処分する。
- イ 貸出品に破損等があった場合区に報告する。

### ⑨ビジネスなんでも相談実施日の設営

- ア ビジネスなんでも相談の実施日に、館内に周知看板、相談カウンターに相談用窓口を設置し、終了後撤去する。

### ⑩その他

- ア 区の作成する消防計画表に沿って防災訓練に参加すること。
- イ 建物の計画停電作業等により、閉館後作業終了後、館内放送機器等の電源を切ることが必要な場合は、対応をすること。作業内容等については、その都度区から手順書を引き渡す。

## (2) 図書館資料管理業務

### ① 資料管理

#### ア 新着資料受取処理 (リスト作成管理・簡易な装備・配架)

- ・区が蔵書状況の入力をした装備状態の新着資料 (書籍・CD・DVD) を受け取る。
- ・新着資料リストを作成、編綴、差し替えを行い、新刊棚に配置する。
- ・区が新刊棚配架を指定した資料があれば、指定に従い期限別置登録、新刊シール貼付、エンコード登録を行う。
- ・指定日に、受取資料の返却処理を行う。  
在庫状態になった資料を所定の棚に配架する (新刊棚別置があれば新刊棚、新着AV資料があれば新着AV架)。  
回送先の表示や予約確保票等が出た場合は、回送票や予約確保票等を挟んで仕分け、予約割当資料の処理を行う。

#### (ア) 予約割当資料の処理

「(3) 図書館奉仕業務 ① 窓口業務イ 返却業務 (オ) 予約割当資料の処理」に準ずる。

#### イ 修理装備完了資料処理

- ・事務室内所定場所に置かれた資料の返却処理を行い、所定の書架に配架する。  
回送先の表示や予約確保票等が出た場合は、回送票や予約確保票等を挟んで仕分け予約割当資料の処理を行う。

#### ウ 期限別置資料返却処理・配架・書庫入れ

- ・指定日に、指示された期限別置資料 (新着・特集) の返却処理を行う。
- ・在庫状態になった資料を所定の棚に配架する。
- ・回送先の表示や予約確保票等が出た場合は、回送票や予約確保票等を挟んで仕分け、予約割当資料の処理を行う。

#### エ 資料の簡易な修理・補修・美化

- 所蔵資料・返却処理資料のうち、軽微な汚破損資料は補修登録処理をして、クリーニング・補修等を行い、適切な表示をバーコード上部に貼付する。
- ・ディスクやブッカーの表面についた汚れをクリーナー等で落とす。
  - ・ページ落ち・破れ等破損資料の修理をする。
  - ・落書き・書き込みを消す。

オ 蔵書点検

図書館の特別整理期間中に資料の一斉点検を行い、所在不明、未返却資料等を明らかにする。その他の作業については、区と事前に協議し、作業人員を適正に確保する。

- ・資料のICタグを読み込み、蔵書点検を行う。
- ・「不明資料リスト」をもとに資料の再確認を行い、その結果を区に引き継ぐ。

② 逐次刊行物関連業務

ア 新聞作業

(ア)回収・受入

- ・指定された時刻に所定の場所から新聞を回収する。
- ・寄贈新聞が複数届いた場合は、中央図書館受け入れ分を抜き、残りは各地域館に送付する。残部があった場合は、指示票に従って処理をする。
- ・回収した新聞(朝・夕刊)を所定の新聞閲覧台・新聞架に所定の方法で配架する。前号と連番になっているか確認する。
- ・販売広告、チラシ類は所定の箱に入れる
- ・未着の新聞があれば、配送所に連絡し、受け入れをする。
- ・休刊日は、新聞閲覧台と該当日の書架に表示を置く。

(イ) 装備

蔵書印を左上角に押す。

(ウ) 配架・書庫入れ(販売広告・チラシ類処理を含む)

- ・決められた期間毎に綴じこむ。
- ・所定の新聞コーナー、新聞棚等に収納する。
- ・開架保存期間が過ぎた新聞は、館内整理日に、1か月から1年単位で書庫入れする。
- ・日付順に並べて一括し、掛紙をつけて所定の書架に配架する。

(エ) 資料廃棄

- ・販売広告・チラシは、所定の位置に配置し、保存期間後に廃棄する。
- ・館内整理日に、保存期間の経過した新聞に必要な処理を施し、所定の場所に廃棄依頼のやり紙をして置く。
- ・除籍予定の東京都公報、広報東京都、都議会だより、電話帳を廃棄する。

イ 雑誌作業

## 別紙2 業務実施説明書 (図書館資料管理業務)

### (ア) 新着資料受取・受入処理 (データ処理等含む)

- ・購入雑誌、寄贈雑誌の納品を確認する。
- ・所定の方法でデータを登録し、受入処理・エンコードを行う。
- ・最新号は、毎日、迅速に受入れ配架する。

### (イ) 装備

- ・所定の方法で以下の装備を行う。判断を要するものがあれば、メモ等を付して、所定の場所に置く。
  - ▶バーコードラベル、館名シール、最新号シールの貼付。
  - ▶フィルムコーティング。
  - ▶I C タグ (または封筒入り I C タグ) 貼付。
  - ▶付録等装備
- ・雑誌スポンサー制度の対象誌最新号には専用カバーを付ける。

### (ウ) 配架・書庫入れ

- ・所定の書架に配架する。開架保存期間が過ぎた雑誌は、館内整理日に、書庫入れする。
- ・管理上、必要がある雑誌は、区と協議の上、カウンターバックに配架する。

### (エ) 保存期限切れ資料関連作業

- ・館内整理日に、保存期限が過ぎた雑誌の除籍処理を行う。
- ・I C タグデータを削除する。
- ・封筒入り I C タグの回収、保管をする。

## ウ その他逐次刊行物関連作業 (広報としま、官報等)

### (ア) 新着資料受取

### (イ) 装備・編綴

- ・電話帳 (※随時)  
別途所定の装備を行い、所定の書架に配架する。旧版と入れ替える。

### ① リサイクル資料関連業務

館内整理日に雑誌等のリサイクル資料を所定の棚に配架する。

※システムデータ更新のため、館内整理日の 19 時以降及び区が別途指定した時間は、図書館システムは使用しないこと。

### (3) 図書館奉仕業務

#### ①窓口業務

##### ア 貸出業務

(ア) 図書資料 (相互貸借資料を含む) の貸出手続き (資料状態点検を含む)

##### a 貸出処理

- ・「図書館利用カード」の提出を求め、利用者詳細データにアクセスし無効または貸出停止中の利用者ではないことを確認する。
- ・資料状態の点検、確認を下記のとおり行う。
  - ▶資料状態点検
  - ▶付属資料の確認
  - ▶貸出点数の確認
  - ▶返却期限の確認
  - ▶禁退出資料の告知
  - ▶汚破損(破れ等欠損、書き込み、本文にかかる濡れ跡・汚れ等)点検
  - ▶紙芝居、カルタ、セット貸出資料の点数等の照合
  - ▶付属資料、AV資料解説書等・ケース・資料本体の点数・添付資料の照合・点検 (貼付の資料 ID、登録番号他表示)
- ・貸出状況を確認し、貸出上限点数を超えない範囲で、貸出処理を行う。
- ・瑕疵があれば、その状況を記入した貸出時確認票を添付して返却するよう依頼する。
- ・返却期限票を渡す。
- ・「マイナンバーカード」貸出の希望をした場合は、マイナンバーカードを ICリーダに置くよう説明し、同様に貸出処理を行う。

##### b 予約資料の貸出

予約状況を確認し、自館で確保状態の資料を所定の処理により貸出する。  
(「①窓口業務 ア貸出業務 (ア) 図書館資料の貸出手続き a 貸出処理」に準じる。)

- ・予約状況の確認
  - 他館で確保状態の資料があれば、利用者に伝える。
- ・取置期限延長手続き
  - 以下の条件に添えば取置期限延長の処理を行う。
    - ▶延長処理希望資料の取置期限内の申出である。
    - ▶貸出停止状態ではない。
    - ▶取置期限延長済みの資料ではない。
    - ▶延長処理希望資料に他利用者の予約がない。

▶延長処理希望資料が借用(相互貸借)資料ではない。

c 借用(相互貸借)資料の貸出

資料添付ダミーカードの資料IDを用い、貸出処理を行う。

- ・借用資料用の取扱注意喚起用紙を添付し口頭でも説明する。
- ・館内閲覧限定資料
- ・資料添付ダミーカードの資料IDを用い、貸出処理を行う。
- ・注意喚起用紙、指示書等に基づいて、所定の処理により対処する。

d 団体貸出処理

- ・事前申込資料の貸出

貸出処理済資料と貸出資料リストまたはレシートを渡す。

- ・当日資料貸出

カウンターにファイリングされたカードのバーコードIDを用い、貸出処理を行う。

- ・そのほか貸出処理の細目は、別途マニュアルに定める。

(イ) 業務端末メッセージへの対応

- ・通知メッセージ等の確認・処理
- ・通知メッセージ処理後のメッセージ消去

(ウ) カウンター内・閉架書庫等別置資料の出納

(エ) 貸出に関する利用者対応

- ・無効または貸出停止中利用者への対応
- ・利用カード忘れ利用者への対応、注意喚起
- ・貸出延長手続き

貸出期間延長の申出に応じ、以下の条件に添えば貸出期間延長処理を行う。

- ▶延長処理希望資料の返却期限内の申出である。
- ▶貸出停止状態ではない。
- ▶貸出延長済みの資料ではない。
- ▶延長処理希望資料に他利用者の予約がない。

(オ) 置き置き対応

## イ 返却業務

(ア) 図書館資料(相互貸借資料を含む)の返却手続(資料状態点検を含む)返却受付した資料の状態を点検し、返却処理を行う。

相互貸借資料、マンガセット、AV 資料については、利用者立会いのもと返却受付資料状態を点検する(特別対応稼働時(新型コロナウイルス感染防止対策等)を除く)。

いずれも以下のような瑕疵があれば返却を保留する。

- ・私物(メモ・しおり等)や返却期限表の除去
- ・汚破損(破れ等欠損、書き込みや本文にかかる濡れ跡・汚れ等)点検
- ・紙芝居、セット貸出資料の点数等の照合
- ・付録付貸出資料、AV 資料解説書等・ケース・資料本体の点数・添付資料の照合・点検(貼付の資料 ID、登録番号他表示)
- ・返却処理に伴う出力票や業務端末画面表示の確認・対応を要する場合

(イ) 業務端末メッセージへの対応

返却時にメッセージ票の出力や画面表示があれば、帳票を資料に挟み込み、それぞれ適切な処理を行う。

(ウ) 返却資料の仕分け

返却処理済資料を出力票や業務端末画面表示を確認し適宜仕分ける。

- ・自館所蔵:資料状態が在庫になれば一定時間経過した後に所定の書架に配架する。
- ・区内他館所蔵:予約がなければ所蔵館宛の交換箱に入れる。
- ・予約回送:資料に、見やすく回送票を挟み、回送先宛の交換箱に入れる。
- ・自館予約確保:「予約確保連絡票」を資料に挟み、所定の場所に置く。
- ・他自治体・学校図書館等所蔵
- ・相互貸借による借り受け資料:ダミーカードで返却を行い、ダミーカードは所定の箱に収める。借り受け資料は所定の場所に置く。  
18時以降に返却があった場合は、ダミーカードは翌日まで受託者が保管し、翌日返却する。
- ・誤返却:豊島区立図書館以外の資料が誤返却された場合は、その場で返却した利用者がわかる場合は利用者に返し、不明な場合は区職員に引き継ぐ。

(エ) 在庫状態資料の配架

背ラベルの表記に従って、所定の分類に仕分け、一定期間の経過後に、所定の

## 別紙2 業務実施説明書 (図書館奉仕業務)

書架に配架する。新着・特集のシール貼付資料は期限別置期間を確認する。

- ・期限切れ：シールをはがし、所定の書架に配架する。
- ・期限内：置書架に配架する。

### (オ) 予約割当資料の処理

- ・予約回送：資料に見やすく回送票を挟み、回送先宛の交換箱に入れる。
- ・自館予約確保：「予約確保連絡票」を資料に挟み、所定の場所（予約棚）に置く。

### (カ) 帳票が出力される資料の処理

返却時に前述にない各種帳票類が出力された資料は、帳票を資料に挟み込みそれぞれ適切な処理を行う。

### (キ) 誤返却資料の処理

豊島区立図書館以外の資料が誤返却された場合は、その場で返却した利用者がわかる場合は、利用者に返し、不明な場合は区職員に引き継ぐ。

### (ク) 汚破損資料の処理

返却を保留し、利用者に貸出時の状態を確認する。

- ・汚破損が利用者によるものと判明した場合
  - ▶修理可能な程度であれば、取扱いの注意喚起をし、返却処理する。返却処理後、状態に応じ表示貼付または補修する。
  - ▶他の利用者に提供できない汚破損状態で、修理不可能な程度であれば、区職員に引き継ぐ。
- ・汚破損が利用者によるものではない場合
  - ▶返却処理後、状態に応じ表示貼付または補修する。簡易な補修についてはカウンターで行い、配架業務へ引き継ぐ。
  - ▶他の利用者に提供できない汚破損状態で、修理不可能な程度であれば、区職員に資料状態と返却状況を報告し引き継ぐ。

### (ケ) 貸出延長手続き

以下の条件に添えば貸出期間延長処理を行う。

- ・延長処理希望資料の返却期限内の申出である。
- ・貸出停止状態ではない。
- ・貸出延長済みの資料ではない。
- ・延長処理希望資料に他利用者の予約がない。

(コ) 返却に関する利用者対応

・返却即時再貸出の不可

図書の占有を防ぐ理由から、他の利用者の目にふれる機会を作るため、一旦、書架へ配架する。他館の資料は所蔵館に返送する。ただし、返却当日の予約票は受付可。

・資料紛失の申出：区職員に引き継ぐ。

・利用者からの意見・問い合わせ等

問い合わせを傾聴し、適切に説明・回答する。

区と協議が必要な場合及び受託業務外の意見・問い合わせは傾聴し、回答を要する場合には連絡先を聞き区に引き継ぐ。

ウ 登録業務

(ア) 利用者登録手続き

・二重登録にならないことを確認する。

・登録条件を満たしているか確認の上、適宜対処する。(a～d参照)

・利用者が必要事項を記入した図書利用カード申込書を受け取り、その記入事項と所定の確認書類との一致により本人確認を経て、入力規則に則り利用者追加登録を行い、図書館利用カードを発行する。

・簡単な利用案内を行う。

・業務責任者が図書館利用カード申込書と入力データを点検する。データに不備がある場合には、区に報告するとともに解決策を講じ、実施すること。適宜必要な処理を行い、区に引き継ぐ。

・登録データの適正な管理を行う。

a. 登録資格

- ・現住所と氏名の記載がある所定の書類があること
- ・貸出期間内に再度来館が可能な居住実態であること
- ・旅行・出張などの短期滞在ではないこと

b. 申請者の確認

原則として申込者本人が来館して登録するものであること。例外は別途申し合わせ事項を参照すること。

c. 登録種類（個人・団体）の確認・確定

団体登録希望者は区に引き継ぐ。

d. 利用カードの種類の確認・確定

- c-1. 区内在住者用利用カード（青系）
- c-2 区外在住者用利用カード（赤系）

(イ) パスワード発行

Web OPAC用パスワードを発行する。新規利用登録時には自動で発行される。貸出停止中ではない利用登録者本人が、図書館利用カードと本人証明書類を持参の上、来館し再発行を申請した場合は、再発行処理を行う。

(ウ) 図書館利用カード紛失・再発行手続

a. 紛失の申出 (自宅等、1か月未満)

搜索を依頼、当面カード忘れの用紙で対応

b. 紛失の申出 (外出先等、1か月未満)

搜索を依頼。不正利用防止で利用停止の希望があれば、紛失登録を行う。登録の解除は、図書館利用カードと本人証明書類の持参を必要とする。

c. 再発行

紛失から一定の搜索期間を経ても見つからなかった場合、および、著しい損傷が認められた場合には、必要事項を記入した図書館利用カード申込書を受け取り、所定の確認書類と記入事項の一致を確認して、図書館利用カードを再発行する。

(エ) 登録更新手続

図書館利用カードの有効期限を経過した利用者に所定の確認書類の提示により、住所・電話番号等に変更がないかを確認して更新する。利用者に所定の確認書類を持参していない場合、更新手続の必要を通告して3か月を猶予期間として仮更新を行う。

(オ) 住所確認、各種変更・再発行処理

利用者から住所、氏名、電話番号等、登録内容の変更する申請があれば、変更部分を記入した図書館利用カード申込書を受け取り、住所・氏名は所定の確認書類と記入事項の一致を確認して、登録内容を変更する

エ 予約に係る受付業務

(ア) 予約の受付・変更・取消等手続

a. 予約受付

・受付条件を満たしているか利用状況・資料状態などを確認し、適宜対処する。(a-1, a-2 参照)

## 別紙2 業務実施説明書 (図書館奉仕業務)

- ・利用者が必要事項を記入した予約票を受け取り、必要事項を説明する。
- ・予約処理を行う。受け付けた予約票に必要事項を記入する。規定通りにデータ入力の後、2名以上で予約票と入力データを点検し、予約票を区に引き継ぐ。

### a-1. 利用者詳細データの確認

「図書館利用カード」の提出を求め、利用者詳細データにアクセスする。

- ・無効または貸出停止中の利用者ではないことを確認する。
- ・予約件数を確認する。受付点数の追加で上限を超えないようにする。  
(豊島区全体で図書・雑誌 10 件 (豊島区在住者 20 冊)、CD3 件、DVD・VHS 2 件)
- ・区内在住か、区外在住か確認する。  
(区内在住者のみ未所蔵予約受付が可能であるため。)

### a-2. 資料状態の確認

#### ・所蔵資料

状態が「在庫」、「貸出」(返却日から 30 日以上延滞している長期未返却資料を除く)、「回送」、「確保」の所蔵資料は、すべての利用者から予約を受付ける。

予約票を受け付けた館と利用者の受取希望館が異なる場合、備考欄に受取希望館を記入して区に引き継ぐ。

直接書誌に予約入力を行う。

- ・禁帯出資料で貸出可能な複本がないものは予約を受け付けない。

#### ・未所蔵資料

未所蔵資料は区内在住者のみ受付ける。

マンガ、CD・DVD 等視聴覚資料は、未所蔵資料の予約を受け付けない。

新刊の場合は、刊行情報が確定したものに限る。

購入していない雑誌の予約受付は、発売日以降とする。

刊行予定だが購入していない雑誌の予約は受け付けない。

団体登録者からは、未所蔵資料の予約は受け付けない。

- ・所蔵資料で、蔵書状態が「発登」、「発注」、「装備」、「不明」、「補修」、「作業中」、「長期未返却」の資料は未所蔵とみなす。
- ・書誌があるものは直接書誌に予約追加入力をする。
- ・書誌がないもの・判断のつかないものについては「図書をお探ししております」の仮書誌に予約追加入力をする。予約入力時は“資料を借用して提供する”と“特別予約”をチェックし、備考にタイトル・出版年等の書誌情報を入力する。

## 別紙2 業務実施説明書 (図書館奉仕業務)

- ・仮書誌で予約票を受付けた館と利用者の受取希望館が異なる場合、備考欄に受取希望館を記入して区に引き継ぐ。

### b. 予約変更

#### b-1. 受取館変更

- ・利用者が必要事項を記入した受取館変更申込書を受け取り、必要事項を説明する。
- ・変更処理を行う。2名以上で受取館変更申込書と入力データを点検し、区に引き継ぐ。
- ・未所蔵資料(借用資料)の受取館変更は受け付けない。
- ・確保されていない資料  
受け付けた受取館変更申込書に必要事項を記入する。規定通りにデータ入力の後、2名以上で点検し、区に引き継ぐ。
- ・確保資料(中央図書館・雑司が谷図書貸出コーナー所在)  
受け付けた受取館変更申込書に必要事項を記入する。規定通りにデータ入力の後、速やかに区に引き継ぐ。中央図書館の確保資料は、イ返却業務に準じて確保資料の返却処理を行う。
- ・確保資料(中央図書館・雑司が谷図書貸出コーナー以外の館に所在)  
受け付けた受取館変更申込書に必要事項を記入する。確保館へ変更の依頼をする(電算上の処理は確保館が行う。確保館が休館および閉館時間後に受付した場合は、受付館が電算上の処理を行う。「受取館変更申込書」をFAXする)。受取館変更申込書を区に引き継ぐ。

#### b-2. その他変更

- ・連絡方法等の変更については、口頭の申出により入力データを変更する。

### c. 予約取消

#### c-1. 利用者申出

利用者が必要事項を記入した予約取消票を受け取り、変更処理を行う。2名以上で受取館変更申込書と入力データを点検し、区に引き継ぐ。

- ・確保されていない資料  
規定通りに、「取消理由:利用者申出による」を選択し取消登録の後、2名以上で点検し、区に引き継ぐ。
- ・確保資料(中央図書館・雑司が谷貸出コーナー所在)  
規定通りに、「取消理由:利用者申出による」を選択し取消登録の後、2名以上で点検し、区に引き継ぐ。中央図書館の確保資料は、イ返却業務に準じて確保資料の返却処理を行う。

## 別紙2 業務実施説明書 (図書館奉仕業務)

- ・確保資料 (中央図書館・雑司が谷図書貸出コーナー以外の館に所在)

確保館へ予約取消の依頼をする (電算上の処理は確保館が行う。確保館が休館および閉館時間後に受付した場合は、受付館が電算上の処理を行う。「予約取消確認票」を FAX する)。予約取消確認票を区に引き継ぐ。

### c-2. その他変更取消

購入・借用いずれも対応できないため予約取消を依頼するメッセージが表示されたものは、その旨を予約者へ説明し、「取消理由：その他」を選択し取消登録の後、2名以上で点検し、区に引き継ぐ。

#### (イ) 予約に関する利用者対応

- ・取置期限切資料に関する問合せに応じる。

### オ 書庫 (カウンターバック含む) 出納業務

- (ア) 書庫資料出納請求の受付
- (イ) 出納請求資料の確保・搬送
- (ウ) 書庫出納処理
- (エ) 出納票・番号札の回収・返却
- (オ) 返却資料の配架

### カ 試聴機器等利用受付

- (ア) 試聴機器の利用管理・操作説明

### キ クイックレファレンス (軽微な所蔵・所在調査及び書架案内)

- (ア) 資料の所蔵の有無に関する質問への回答
- (イ) 館内の資料の排架場所に関する質問への回答、書架案内
- (ウ) OPAC や蔵書目録の使用方法についての質問への回答
- (エ) 辞書・事典の資料を提示して簡単に回答できるような質問への回答
- (オ) 書誌情報 (著者・出版社・出版年・版次等) に関する質問への回答
- (カ) 上記 (ア) ~ (オ) の記録、集計

### ク クイックレファレンス (施設・利用案内)

- (ア) 館内の施設に関する質問への回答
- (イ) 図書館全般の利用案内
- (ウ) 未所蔵資料の館内閲覧に関する利用案内 (資料状態管理・複写管理等含む)
- (エ) 資料の利用方法に関する質問への回答 (辞典辞書、商用データベースの使

## 別紙2 業務実施説明書 (図書館奉仕業務)

い方など)

(オ) 上記(ア)～(エ)の記録、集計

ケ 館内行事・図書館主催事業の案内

講演会・講座、職場体験、おはなし会、インターンシップ・教育実習等

・申し込み受付

・利用者・関係者対応(一次対応のみ。区に引き継ぐ。)

コ 貸出物品対応

サ 遺失物対応

シ ICタグセキュリティゲート 作動時の対応

ス 寄贈案内

寄贈本の申入れを、区へ引継ぎを行う。問い合わせには簡易な説明を行う。

セ 資料紛失申出の受付

区に引き継ぐ。

ソ 利用者からの意見・要望・問い合わせ等の対応

・問い合わせを傾聴し、適切に説明・回答する。

・即答できない意見・問い合わせは傾聴し、回答を要する場合には所定の用紙に主旨と連絡先の記録をもって区に引き継ぐ。

### ② フロア管理業務

ア 開館作業

(ア) 機器・端末類(図書館システム等)の起動操作・動作確認

(イ) 物品・用紙・帳票等消耗品の補充

(ウ) 書架整理

開館時刻までに下記の作業を完了する。

・全書架の排列の乱れを正す。

請求記号・別置シール等所定の方法で正確に並べる。

背表紙の面合わせを行う。

面出しスペースに空きがあれば、最寄りの資料を配置する。

(エ) カウンター・フロアの整備・美化

・館内設置の筆記具、申込書類、案内書等の整備・補充

・カウンター、自動貸出機、利用者用検索機等レシート用紙の補充

## 別紙2 業務実施説明書 (図書館奉仕業務)

### イ 閉館作業

#### (ア) 機器・端末類の終了処理

#### (イ) 書架整理

- ・翌開館時間までに全書架の排列の乱れを正す。  
請求記号・別置シール等所定の方法で正確に並べる。  
背表紙の面合わせを行う。  
面出しスペースに空きがあれば、最寄りの資料を配置する。

#### (ウ) 放置資料の回収・返却処理

上記「①窓口業務 イ返却業務」に準じる。

#### (エ) 個人情報等の処理

窓口業務で保管した個人情報記載の帳票類を厳重に管理し、適宜裁断処理を行う。

### ウ 書架整理 (随時)

#### (ア) 所定の書架への資料配架

#### (イ) 各書架 (閉架書庫含む) の整理

- ・請求記号・別置シール等所定の方法で正確に並べ、排列の乱れを正す。
- ・同じ請求記号内では、著者ごとシリーズごとに集める。
- ・背表紙の面合わせを行う。
- ・資料を詰め込まず、取り出しやすいよう、棚毎に適度なゆとりもたせる。
- ・書架が満杯になった時には、資料を上下左右の棚等に適宜移動させる。
- ・大規模な移動が必要な時には、区と協議のうえ実施する。
- ・要補修資料の処理
  - ・汚破損、書き込み、請求記号の間違い等補修の必要な資料を発見したときは、補修登録処理を行う。
  - ・修理可能な程度であれば、状態に応じ補修・表示貼付を行う。  
「(2)図書館資料管理業務 ① 資料管理 エ 資料の簡易な修理・補修・美化」に準じる。
    - ・修理不可能な程度のもの、悪質な汚破損・事件性のあるものは区職員に引き継ぐ。
- ・開館中遂行できなかった関連業務を館内整理日に仕上げる。

### エ その他フロア管理業務

## 別紙2 業務実施説明書 (図書館奉仕業務)

### (ア) 複写サービス管理 (用紙補充及び操作説明等利用者対応含む)

- ・用紙補充
- ・トナー交換
- ・利用者への操作説明
- ・適正利用管理 (著作権法に反する疑いがあれば、区に報告する)
- ・つり銭忘れ対応 (設置業者からの預かり金で対応)

### (イ) フロア環境の調整

館内整理日、特別整理期間中には書架・およびカウンター周りの整理・整頓、清掃を重点的に行う。

### (ウ) 児童コーナー催し設営・準備等補助

### (エ) 館内巡回

- ・館内秩序の維持と適正管理
- ・迷惑行為の防止
- ・館内の安全確認
- ・置き引き等の防止
- ・不審者及び不審物の早期発見、事故防止
- ・施設破損及び不完全設備の早期発見
- ・避難経路の障害となる物品がある場合の排除、報告その他必要な措置
- ・火災予防上の火気・火元点検及び消火の確認
- ・電気機器類の電源の確認、不正使用の防止

#### ※特記事項

1. 本業務については通常の業務にあたる人員に加え、これに専任する職員を開館 30 分前から閉館時間まで、常時 1 名以上配置する。
2. 本業務に専任する際は、巡回・指導にあたる職員であることが利用者等から容易に認識できるよう、ほかの職員とは異なる制服を着用し腕章等を付ける。

### (オ) 利用者検索機・自動貸出機利用案内

### (カ) 拡大読書器利用管理・操作説明

### (キ) 有償刊行本購入希望への一次対応。区に引き継ぐこと。

### (ク) 障害者来館時の補助 (適切な介助・案内)

### (ケ) その他要望・苦情への対応

- ・ホスピタリティマインドを持ち状況に応じた適切な対応を取ること。
- ・改善を要する事項に対しては積極的に提案をすること。

## 別紙2 業務実施説明書 (図書館奉仕業務)

- ・受託者の対応が原因のクレームに対しては、すべてにおいて責任を持ち、真摯に対応すること。

### ③ 予約補助・配送仕分業務

#### ア 予約補助業務

- (ア) 在庫確保 (資料状態点検を含む) ※毎日
- (イ) 受取・繰込処理 (確保・取置期限設定等含む)
- (ウ) 予約確保連絡
  - ・確保メールの送信エラーが発生した利用者に電話で連絡をする。
  - ・条件該当する場合は電話で確保連絡を行う。
  - ・その他、合理的配慮に沿った連絡を行う (難聴者への FAX 等)。上記 (ア) ~ (ウ) の処理を終えて所定の書架 (予約棚) への配架を行う。
- (エ) 取置期限切れ資料及び予約取り消しの処理
  - 「取置期限経過者リスト」を作成し、取置期限の過ぎた資料の予約取り消し処理を行う。取置き期限切れ資料に関する問合せに応じる。
- (オ) 相互貸借資料状態点検・発送準備・受取・返却処理
  - 上記「①窓口業務 イ 返却業務」に準じる。

#### イ 交換便 (都立交換車分含む) 配送仕分業務

##### (ア) 梱包配送作業

- ・区内運行交換便配送準備
  - 区内各図書館あての資料 (返却資料・予約資料等) を資料の状態を確認し、該当の箱または袋に詰め、交換便の配送準備を行う。確認後、問題があった場合は区に引継ぐ。
- ・都立交換車配送準備 (相互貸借発送準備)
  - ・貸出資料発送準備
    - 梱包済みのものを都立便の配送箱に入れる。箱が無い場合は、段ボール等で梱包する。
- (イ) 荷開け・予約割当資料の処理・配架
  - 区内運行交換便で搬送された図書館資料は状態を点検し、返却処理を行う。瑕疵があれば返却を保留する (以下「①窓口業務 イ 返却業務」に準じて処理する)。
  - 図書館資料以外は、区の指定する場所へ置き、区に引き継ぐ。
  - 都立便も同様とする。

## 別紙2 業務実施説明書 (図書館奉仕業務)

### (ウ) 団体セット貸出資料の返却処理

区内関連施設、そよかぜ文庫利用者から送られてきた資料の状態を点検し、返却処理を行う。瑕疵があれば返却を保留する(以下「①窓口業務 イ返却業務」に準じて処理する)。

### (エ) 相互貸借資料状態点検・受入作業

都立交換車で搬送された図書館資料は状態を点検し、受入れ作業を行う。  
(相互貸借資料貸出準備)

## ④団体貸出・来館困難障害者図書配送貸出・その他図書館奉仕業務

### ア 団体貸出業務

#### (ア) 交換準備

(イ) 資料交換時の貸出・返却処理(「①窓口業務 ア貸出業務、イ返却業務」に準じる)

### イ 来館困難障害者図書配送貸出(そよかぜ文庫)

#### (ア) 在庫確保(資料状態点検を含む)

所定場所に保管する。

(イ) 受取・繰込処理(確保・取置期限設定等含む)

(ウ) 返却手続・返却資料の処理

### ウ その他図書館奉仕業務

#### (ア) 「返却ポスト」収容資料の返却処理

返却ポストから回収した図書館資料は状態を点検する。瑕疵があれば返却を保留する。問題がなければ返却処理を行う(以下「①窓口業務 イ返却業務」に準じて処理)。

(イ) 印刷物作成

(ウ) 郵送物・配送物(交換便含む)仕分け

(エ) 業務範囲内月例統計集計作業

(オ) 使用済み帳票類の裁断

(カ) 区及び他機関実施案件(各種調査回答・インターンシップ・教育実習等)への協力

(キ) 電話対応: 祝日を除く月曜日から金曜日の午後6時から午後10時まで

(ク) 予約あり督促: 週1回、区から渡される該当者リストに基づき、督促電話(返却依頼連絡)を当該リスト受取から1週間以内に1回以上行い、その架電状況を該当者の図書館システムの情報として記録入力する。

また、当該リストは次週リストの受渡し時に区に返却する。

(4) 閲覧席受付及び管理業務 (閲覧席・パソコン持ち込み席、電子資料閲覧席)

①利用案内

利用時間・延長・機器等の基本的な使用方法・注意事項の説明を行う。  
終了時間を超過していた場合、終了時間案内を行う。  
定期的に見回り、適切な案内を行う。

②機器操作案内

利用者に、受付機器の操作方法を案内する。

③システム管理

席管理システム機器を起動し、開館までに体制を整える。  
マニュアルに従って、機器故障等による初期対応を行う。復旧できない場合は、区に報告をする。

④その他

机、席の簡単な清掃を行う。  
利用票回収箱を設置する。  
車椅子専用席、児童優先席、10代優先席について、該当者以外が使用している場合には、必要に応じ退席の案内をする。  
また、閲覧席の管理運営の上で、必要に応じて席管理システムでの座席の変更等の処理を行う。  
年度途中に閲覧席利用方法に変更があった場合は、その都度協議する。

## (5) 点字図書館補助業務

以下の業務を実施すること。なお、不明な点は区と都度協議し、処理をすること。

### ①日次処理

#### ア 郵便物

以下の処理を行う。

(ア) 自館所蔵の録音図書(デイジー図書・テープ図書)、点字図書、さわる絵本

(以下、「自館分図書」という。)・・・業務項目イ(ウ)へ

(イ) 他館所蔵の録音図書(デイジー図書・テープ図書)、点字図書、さわる絵本(以

下、「他館分図書」という。)のうち当該図書館から送付されたもの・・・業務項目

ウ(ア)へ

(ウ) 他館分図書のうち利用者から返却されたもの・・・業務項目ウ(ウ)へ

(エ) 他館等から借用した録音雑誌原本・・・業務項目エ(ア)へ

録音雑誌のうち利用者から返却されたもの・・・業務項目エ(カ)へ

(オ) 点字雑誌のうち利用者から返却されたもの・・・業務項目オ(エ)へ

(カ) 自館所蔵の拡大写本・・・区へ

(キ) (ア)～(カ)以外の郵便物・・・区指定場所へ

#### イ 自館分図書の貸出、返却(毎日)

##### (ア) 事前準備

a 区から受票、受信リストを受け取る。

b 自館から貸出しを要する依頼を選別する。

c 貸出し依頼があった新規タイトルについては貸出簿を作成する。

d 貸出し中の図書については、依頼順に貸出しができるよう、貸出簿に記載する。

##### (イ) 貸出処理

a 依頼を受けた図書を書架から探し、点検確認(汚破損、欠巻など)し、ひかり  
文庫用郵送ケース又は郵袋(以下、「郵送ケース等」という。)へ入れ、宛名  
カードを差し込み利用者あて送付する。

録音図書を送る際、同一タイトルについての貸出し依頼が規定数以上の場  
合は、マニュアルに沿って複製し(複製を行う場合は点字タイトルを作成)、  
複数の利用者に同時送付する。

翌日の便に乗るように、処理を行うこと。

b 貸出簿に記載し、受票にて処理の状況を区に報告する。

##### (ウ) 返却処理

a 返却された自館分図書の点検確認(汚破損、欠巻など)を行う。異常のあると  
きはマニュアルに沿って処理する。

## 別紙2 業務実施説明書 (点字図書館補助業務)

b 次の貸出し依頼がある時は、(イ) の貸出し処理を行う。

c 貸出簿に記載後、図書を保管場所へ戻す。

### ウ 他館分図書の貸出、返却 (毎日)

#### (ア) 事前準備

a 区から受票、貸出簿 (新規の場合)、発信リストを受け取り、貸出簿に記載する (予約日と氏名を記入する)。

b 借用した他館分図書の点字図書・テープ図書は点検確認 (汚破損、欠巻など) を行い、異常のあるときはマニュアルに沿って処理し、不明な点は区に報告する。他館から送られてきたケース、袋は専用棚に保管する。

c 他館分図書の録音図書は、当館保存用を複製後保管し、他館から送られてきた原本は返却する。

#### (イ) 貸出処理

a (ア) b または c をひかり文庫用郵送ケース等へ入れ、宛名カードを差し込み、利用者へ送付する。

録音図書で貸出し依頼が規定数以上の場合は、マニュアルに沿って複製を行い (他館分図書にタイトル等の点字表示がないもの又は複製を行う場合は点字タイトルを作成)、複数の利用者に同時送付する。

翌日の便に乗るように、処理を行うこと。

b 貸出簿に記載し、受票にて処理の状況を区に報告する。

#### (ウ) 返却処理

a 返却された他館分図書の点検確認 (汚破損、欠巻など) を行う。異常のあるときはマニュアルに沿って処理する。

b 次の貸出し依頼がある時は、マニュアルに沿って複製を行うなどし (イ) の貸出し処理を行う (複製を行う場合は点字タイトルを作成する)。

c 貸出簿に記載し、他館のケース、袋へ入れ替え返送する。翌日の便に乗るように、処理を行うこと。

d 録音図書 (マスター) は、貸出簿に記載し、図書を保管場所へ戻す。

### エ 録音雑誌の貸出、返却 (毎日)

(ア) 録音雑誌 (自館製作分を含む) の原本を受け入れる。

受入時には、点検確認 (汚破損、欠巻など) を行い、異常のあるときはマニュアルに沿って処理する。

(イ) 貸出簿に基づき、雑誌ごとに必要な送付部数を複製する (複製を行う場合は点字タイトルを作成)。なお、バックナンバーが未返却の場合は、返却があり次第、返却時の最新号を別途複製して貸し出す。

## 別紙2 業務実施説明書（点字図書館補助業務）

- (ウ) 専用ケース等に入れて送付する。
- (エ) 自館製作分及び購入分の原本は所定の場所に保管する。  
借用分は、当館保存用を複製後保管し、原本は返却する。
- (オ) 貸出簿への記載を行う。
- (カ) 返却されたら点検確認（汚破損、欠巻など）を行い、異常のあるときはマニュアルに沿って処理する。
- (キ) 貸出簿に記載し、カセットテープ、デージー、郵送用ケース等を所定の場所に保管する。
- (ク) 返却遅れのため貸し出されなかったバックナンバーや、試聴の申し出の貸出依頼票は、図書として処理する。
- (ケ) 貸出・返却に係る雑誌の送付は、処理の翌日の便に乗るように、処理を行うこと。

### オ 点字雑誌の貸出、返却（毎日）

- (ア) 点字雑誌を受け入れる。  
受入時には、点検確認（汚破損、欠巻など）を行い、異常のあるときはマニュアルに沿って処理する。
- (イ) 点字雑誌を所定の袋に入れて、貸出簿に記載されている利用者の順番に送付する。
- (ウ) 貸出簿への記載を行う。
- (エ) 返却されたら点検確認（汚破損、欠巻など）を行い、貸出簿を確認し（イ）または（オ）へ。異常のあるときはマニュアルに沿って処理する。
- (オ) 最後の利用者から返却された点字雑誌は保管場所に戻す。
- (カ) 貸出・返却に係る雑誌の送付は、処理の翌日の便に乗るよう行うこと。

## ② 月次処理

### ア 統計資料の作成

- (ア) 日次業務について、統計処理を行う。
- (イ) 確認後、印刷のうえ区に提出する。

## ③ 随時処理

### ア 雑誌貸出簿の整備

- (ア) 雑誌の利用者等の状況に変更があった時は、マニュアルに沿って処理する。

### イ 貸出簿、複製用CD・カセットテープ、郵送ケース等の管理

- (ア) 貸出し業務に必要なCD、カセットテープ、郵送ケース等の汚破損等を発見したときは、マニュアルを参照し、必要に応じ交換する。

## 別紙2 業務実施説明書（点字図書館補助業務）

(イ) CD、カセットテープを交換・作成する時は必要に応じ、タイトル、巻数を書き込むと同時に点字を貼付する。

### ウ 未返却図書、雑誌の督促

(ア) 貸出簿を点検し、規定の貸出し期間以降においても未返却となっている図書、雑誌について、マニュアルに沿って電話等による督促（返却依頼連絡）を行う。

(イ) 督促をした際は、その旨督促連絡リストに記入する。

## ④ 年次処理

### ア 特別整理

(ア) 資料管理を適切に行うため、図書館の特別整理期間中に資料の一斉点検を行い、所在不明、未返却資料等を明らかにする。

(イ) 資料のバーコードを読み込み、蔵書点検を行う。

(ウ) 書架の整理・整頓、清掃を行う。

(エ) 保存期間を過ぎた雑誌(点字・録音)について引き抜きを行い、指定の場所に置く。

(オ) 特別整理期間中の作業については区と事前に協議し、作業人員の適正な確保を行なう。

## ⑤ その他

ア 職場体験等の受入時には、区に協力すること。

### イ 帳票関係の整理

貸出簿等(雑誌を含む)は滞りなく使用できるよう整える。特に、年度の切り替え時には留意する。旧年度の帳票は、整理し指定の場所に綴る。

## 個人情報 特記事項

## (基本的責務)

第1条 中央図書館運営業務委託（以下「本契約」といい、次条以下においては、本個人情報特記事項を含む。）に基づく中央図書館運営業務委託事業者（以下「乙」という。）は、個人情報の保護に関する豊島区（以下「甲」という。）の施策に協力するとともに、個人情報の保護の重要性を認識し、受託業務の処理に当たって個人情報を取り扱うときは、個人の権利利益を害することのないよう最大限配慮し、関係法令及び本個人情報特記事項を遵守しなければならない。なお、本契約と本個人情報特記事項に矛盾抵触がある場合には、第2条第1項各号に掲げる個人情報（以下「取り扱う個人情報」という。）に関する限り、本個人情報特記事項が優先するものとする。

## (取り扱う個人情報の範囲等)

第2条 乙は、受託業務の処理に当たっては、次に掲げる個人情報に限り取り扱うことができるものとし、当該個人情報以外の個人情報の収集、保有、使用その他の取扱いをしてはならない。

## (1) 受託業務の処理のために甲から提供される次の個人情報

氏名、住所、生年、電話番号、利用者番号、登録日、貸出資料名、貸出資料数、貸出日、貸出館、貸出期限、予約件数、予約資料名、予約資料取置期限、メールアドレス、パスワード、電子図書館用 ID パスワード

## (2) その他受託業務の処理のために必要となる個人情報で、収集に当たって事前に甲と乙で協議し、甲の書面（データを含む。以下同じ。）による承認を得たもの

2 乙は、受託業務に係る個人情報を取り扱う作業責任者及び作業従事者の氏名を、あらかじめ甲に報告しなくてはならない。変更するときも、同様とする。

## (個人情報に関する秘密保持)

第3条 受託業務に従事している者又は従事していた者は、受託業務に関して知り得た個人情報を第三者（乙の子会社又は関係会社を含む。以下同じ。）に提供又は漏えいしてはならず、乙はかかる者がこれを遵守することを確保しなければならない。

2 本条の定めは、本受託業務終了後も同様とする。

## (目的外利用の禁止)

第4条 乙は取り扱う個人情報を本受託業務の目的以外の目的で利用してはならない。

## (再委託の禁止)

第5条 乙は、受託業務の処理の全部又は一部を第三者に再委託してはならない。

## (複写又は複製の制限)

第6条 乙は、取り扱う個人情報を複写又は複製してはならない。

(安全管理措置)

第7条 乙は、甲から取扱いを委託された個人情報の漏えい、滅失又は毀損（以下「漏えい等」という。）の防止のために、組織的、人的、物理的及び技術的な安全管理のために必要かつ適切な措置（以下「安全管理措置」という。）を講じなければならない。具体的な安全管理措置の内容については、甲乙協議の上で別途書面にて定める。

2 乙は、安全管理措置を徹底するため、受託業務に係る個人情報を取り扱う責任者及び業務従事者を定め、そのものの氏名及び管理体制等をあらかじめ書面により報告しなければならない。変更するときも同様とする。

(業務従事者の管理)

第8条 乙は、個人情報を取り扱う従事者の範囲を限定したうえで、当該従事者が本個人情報特記事項を遵守するよう、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

2 乙は、受託業務に従事している者に対して、個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修又は教育を実施しなければならない。

(セキュリティ対策の整備義務等)

第9条 乙は、受託業務の処理に当たっては、甲から提示された情報セキュリティ要件を遵守し、セキュリティ対策を整備しなければならない。

2 乙は、取り扱う個人情報の安全確保を図るための管理体制を整備しなければならない。

(持ち出しの禁止)

第10条 乙は、取り扱う個人情報を事業所内から持ち出してはならない。

(個人情報の取扱状況の報告)

第11条 乙は、契約履行中において、個人情報の取扱いの遵守状況について甲に報告しなければならない。

(監督に応じる義務)

第12条 甲は、委託業務の処理に関し、監督員による監督その他の監督を行うことができるものとし、乙はこれに応じなければならない。

(監査等に応じる義務)

第13条 甲は、前2条の他、乙が委託業務を処理する施設等について立入検査及び調査その他の監査等を実施することができるものとし、乙はこれに応じなければならない。

2 甲は、前項の監査等の一環として、委託する業務に係る保有個人情報の秘匿性等その内容やその量等に応じて、乙の作業の管理体制及び実施体制や個人情報の管理の状況につ

いて少なくとも本契約期間中 1 回以上、原則として実地検査により確認するものとし、乙は正当な理由なくこれを拒めない。

(個人情報の漏えい等の事案の発生時における対応)

- 第 14 条 乙は、本委託業務に関し漏えい等をすることがないように必要な措置を講ずるものとし、委託業務に係る個人情報の漏えい等に関し責任を負うものとする。
- 2 乙は、漏えい等事案が発生した場合又はそのおそれのある場合には、その事案の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事案に関わる個人情報の内容、件数、事案の発生場所、発生状況等を報告し、甲の指示に従わなければならない。
- 3 乙は、個人情報の漏えい等の事案が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、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。
- 4 甲は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事案が発生した場合は、必要に応じて当該事案に関する情報を公表する。

(委託終了時における個人情報の消去及び媒体の返却)

- 第 15 条 乙は、受託業務が終了したとき又は甲から要求されたときは、取り扱う個人情報が記録された資料（データを含む。）等を、速やかに、甲に返却しなければならない。

(契約解除)

- 第 16 条 第 2 条から前条までの規定に違反する行為があったときは、甲は本契約を解除することができる。なお、甲による解除は、甲から乙に対する損害賠償請求権の行使を妨げない。
- 2 乙は、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、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできない。

(損害賠償)

- 第 17 条 第 2 条から第 15 条までの規定に違反する行為によって、甲又は第三者が損害を受けたときは、乙はその損害を賠償しなければならない。

(存続条項)

- 第 18 条 本受託業務の終了後も、第 3 条（個人情報に関する秘密保持）、第 4 条（目的外利用の禁止）、第 6 条（複写又は複製の制限）から第 10 条（持ち出しの禁止）まで、第 12 条（監督に応じる義務）から第 15 条（委託終了時における個人情報の消去及び媒体の返却）まで、及び第 17 条（損害賠償）から第 20 条（準拠法）までの規定は、有効に存続する。

(管轄裁判所)

第 19 条 本契約に関する甲乙間の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

(準拠法)

第 20 条 本契約は、日本法に従って解釈され、本契約に関する紛争は日本法に従って処理されるものとする。

履行確認チェックシート

課長	係長	監督員

業務名	豊島区立中央図書館窓口等業務委託	契約番号	契約第 号
受託業者		所管課	図書館課
業務実施場所		確認日	
監督員氏名		管理主任者氏名 (受託業者の責任者)	

No.	確認項目	結果	確認事実の記載 (△、×の場合は必須)
1	業務計画書は、所定の日付までに提出されている。		
2	業務計画書は、仕様書の内容に基づき作成されている。		
3	業務実施に必要なマニュアルが作成されており、適宜更新されている。		
4	各帳票の保管場所が定められており、整理されている。		
5	業務管理責任者、副責任者が仕様書のとおり配置されている。		
6	責任者は業務を熟知し、現場の指導・監督を適切に行っている。		
7	繁忙に応じて適切に従事者を配置している。		
8	業務に必要な資格を有する従事者が仕様書のとおり配置されている。		
9	従事者に対して業務に必要な研修が実施されている。		
10	各状況に対応した研修が定期的実施されている。		
11	利用者に対する接遇や、要望・苦情への対応が適切に実施されている。		
12	利用者への挨拶、声掛けが実施されている。		
13	従事者の身だしなみは、「としま身だしなみハンドブック」に沿ったものになっている。		
14	従事者は、受託者の従業員であることを示す名札を見やすい位置に着用している。		
15	仕様書または業務計画書に定める業務内容や業務手順のとおり、業務が適切に履行されている。		
16	仕様書または業務計画書に定める業務水準を満たしている。		
17	利用者からの要望・苦情の現状分析と解決策及び再発防止策を講じ、実施されている。		
18	区の改善指示に速やかに対応している。		
19	日次、月次、年次の各定例報告は、仕様書または業務計画書に定めるとおりに行われている。		
20	再委託は一切行っていない。		

管理主任者の報告、是正措置等 (必要に応じて写真等を添付)	
----------------------------------	--