仕　様　書

１　件　　名　　板橋区立中央図書館窓口サービス等委託

２　目　　的　　　板橋区立中央図書館は、基本理念を「未来をはぐくみ、こころの豊かさと新しい価値を創造し、“緑と文化”を象徴する図書館」として令和３年３月にリニューアルオープンし、理念に沿った取組を推進してきた。

また、いたばし№１実現プラン2025における重点戦略「ブランド戦略」やサラボルサ児童図書館との姉妹図書館提携を踏まえ、地域連携・国際交流の視点をより深めた運営が求められる。

さらに、国が進める「第五次子どもの読書活動の推進に関する基本的な計画」を踏まえ、新たな方針に沿った取組が必要となる。

本委託業務は、これらの理念に基づき、民間事業者の有する知識や経験、ノウハウを活用して、より効果的、効率的な業務執行を進めることにより、区民の図書館利用を一層促進すること及び利用者の満足度を高めることを目的として実施する。

３　履行期間　 令和８年４月１日から令和９年３月３１日まで

　　　　　　　　※ただし、契約は単年度ごとに締結し、当該年度の予算が議決され、

かつ前年度の履行状況が良好であると認められる場合は、最大令和

１１年３月まで同一事業者と契約することができる。

４　履行場所 板橋区立中央図書館（板橋区常盤台四丁目３番１号　板橋区平和公園内）及び区の指定する場所

５　委託業務内容等

下記の業務について、図書館法（昭和２５年法律第１１８号）、東京都板橋区立

図書館設置条例（昭和５１年板橋区条例第２８号）及び東京都板橋区立図書館館則（昭和５１年板橋区教育委員会規則第６号）並びにその他の関係法令の諸規定を遵守するとともに、区の示す方法により適正かつ円滑に履行すること。

（１）図書館の窓口サービスに関すること

別紙１「委託業務内容（窓口サービス）」のとおり

（２）図書館の資料管理に関すること

別紙２「委託業務内容（資料管理）」のとおり

（３）図書館の事業支援に関すること

別紙３「委託業務内容（事業支援）」のとおり

（４）館内などの秩序維持に関すること

別紙４「館内秩序の維持」のとおり

（５）開館及び閉館に関すること

　　　別紙５「開館及び閉館業務分担表」のとおり

（６）館内整理日等における業務

　　　別紙６「館内整理日等における業務概要」のとおり

６　従事日数・時間等

（１）業務従事日数

① 開館日 ３３１日

② 館内整理日 １２日

（毎月末日。ただし、３月３１日以外の月末日が日曜日、土曜日又は休日にあ

たるときはその直後の日曜日、土曜日又は休日以外の日。また、１２月分の館

内整理日は１月４日とする。）

③ 特別整理日 ４日

（令和８年６月下旬を予定）

④ 休館日

ア　毎月第２月曜日（この日が国民の祝日に関する法律《昭和２３年法律第１

７８号》第３条に定める休日に当たる時は、その直後の休日以外の日）

イ　年末年始（令和８年１２月２９日から令和９年１月３日まで）

ウ　臨時休館又は業務を要しない日・・・・区教育委員会の決定に基づく日

（２）業務従事時間

① 開館日 午前８時３０分から午後８時１５分まで

② 館内整理日 午前８時３０分から午後５時１５分まで

③ 特別整理日 従事者・時間等は別に協議する

④ 休館日 従事者の人数・時間等は別に協議する

【参考】開館日の窓口開業時間は午前９時から午後８時まで

（３）業務端末台数

Ｂ１Ｆ　事務室：１台　　配本スペース：２台

１Ｆ　　カウンター：１台　ワークスペース：３台（絵本館１台含む）

２Ｆ　　カウンター：３台　ワークスペース：２台

３Ｆ　　レファレンスカウンター：１台　ワークスペース：１台

７　従事者等

（１）受託者（以下「乙」とする。）は、図書館が教育機関であり、社会教育を担う

重要な施設であることに留意し、円滑な業務履行のために本業務を遂行できる能

力知識を備え、基本的なビジネスマナーを有し、利用者に対して親切で丁寧な対

応のできる必要な人員を配置すること。その身だしなみ、言葉遣いなどについて、

利用者に不快感を与えることのないよう十分配慮すること。

（２）乙は、受託業務を履行するにあたり、業務責任者を定めて配置するとともに、

その代理及び補佐のために業務副責任者を置き、次の各号に掲げる職務を行わせ

る。なお、業務責任者及び業務副責任者には、司書資格を有する者を充てること。

【業務責任者の職務】

1. 委託者（以下「甲」とする。）との連絡調整、業務日誌の提出及び業務

に係る報告等に関すること。

1. 業務執行計画の策定及び適切な業務従事者の配置に関すること。
2. 業務従事者に対する指導、教育、監督などに関すること。
3. その他、事故及び盗難の発生防止に努めるとともに、災害の発生時等に

は甲と協力して利用者の安全確保にあたること。

（３）乙は、業務履行にあたって事前に氏名、区内在住か否か、司書資格の有無を記

載した従事者名簿を提出すること。また、従事者に異動があった場合もその都度

提出するものとする。このうち、司書資格を有する者を業務従事者の６５％以上とするよう努めること。  
　なお、甲は本名簿をこの契約に係る目的以外には使用しない。

（４）乙は、従事者に受託業務に適した統一された服装及び名札を着用させるものと

し、その形式等については、事前に甲の承認を得るものとする。なお、これに係

る経費は乙の負担とする。

（５）従事者の配置

①　開館時間中は、常時、業務責任者又は業務副責任者を含み、十分な人数を配

置すること。なお、館内外の秩序維持のための人員も十分に配置すること。ま

た、利用者からの要望へのスムーズな対応や緊急時の迅速な対応のためにイン

カムを使用し、各フロアで速やかな情報共有を行うこと。

② 　開館中は、常時、司書資格を持つ者を従事させること。

③ 病気、事故等で従事予定者が勤務できない場合においても、業務に支障を与えないよう人員を配置すること。

（６）従事者の雇用・採用については区内在住者を優先するよう努めること。また障

がい者雇用促進について配慮すること。

８　業務報告等

乙は、次に掲げる文書等を遅滞なく提出するとともに、必要に応じて業務に係る

事項について報告しなければならない。

（１）計画書

①　勤務予定表

当該月の前月２５日までに従事者の勤務予定表を提出すること。ただし契約

締結開始の月については速やかに従事者の勤務予定表を提出すること。

②　事業計画書

当該月の前月２５日までに事業等の計画について、甲と協議の上、事業計画

書を提出し、甲の承認を得ること。ただし契約締結開始の月については事業計

画書を速やかに提出すること。

（２）事業報告

①　業務日誌

乙は、業務従事日ごとに業務日誌を作成し、翌業務従事日中に甲に提出する

こと。なお、日誌に記載する事項及び提出様式については、甲乙協議のうえ定

めるものとする。

②　巡回記録

乙は、開館後に行う巡回記録を翌日までに甲へ提出のうえ、確認を受けるこ

と。ただし、３月３１日については業務終了後、当日中に提出する。

③　事業報告書

乙は、当該月に実施した事業等の実績を翌月５日までに甲へ報告のうえ、確

認を受けること。

（３）マニュアル等

本業務の履行にあたり、契約後速やかにマニュアル等(作業方法等に関する資料

等)を作成・提出し、甲の確認を受けること。また、業務の実施により取得された

ノウハウ（作業手順、作業方法等に関する資料等を含む）は、乙と甲にのみに帰

属する。

（４）その他

業務の履行において疑義が生じた場合は、文書又は口頭で甲に指示を求め、乙

は甲の文書又は口頭による指示に基づいて業務を執行すること。

９　教育・訓練等

（１）乙は、図書館業務システムの操作方法、ICT関連機器の対応、業務の統一的処

理方法の徹底、個人情報の保護意識の徹底、利用者に対する接遇、レファレン

ス、障がい者サービス、多文化サービスの推進など、適正かつ円滑な業務運営に

必要な研修・訓練等を行うこと。  
　　　なお、その研修・訓練のために館の設備・機器等の使用の申し出があった場合

には、甲は必要に応じて無償で提供する。

（２）甲は、業務履行状況の改善を理由に当該履行状況に対する調査・報告及び従事

者への教育等を求めることができる。この場合、乙は誠実かつ速やかに必要な措

置をとるとともに、その実施内容を甲に報告すること。

（３）乙は、甲が実施する避難訓練や事故対応訓練、その他業務の遂行に必要な講習

会に協力すること。

10　信用失墜行為の禁止、個人情報及び秘密の取扱い

乙は次の事項に留意し、従事者がそれに違背することのないよう、適正な業務運

営及び人事管理に努めなければならない。

（１）信用失墜行為の禁止

乙は、甲の信用を失墜する行為を行わない。

（２）個人情報の取扱い

① 乙は、「個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」に記載する各条項を遵守しなければならない。

② 乙は、窓口等における業務の履行に際し、個人情報が第三者に把握されることがないよう会話及びメモ等の処理に配慮する。また、利用登録用紙等の紛失を防ぐために、適切な方法で作業を行う。

③ 甲が乙に引き渡す個人情報が存する帳票等は、引渡当日の業務終了時までに甲に返還しなければならない。

④ 乙が、個人情報が存する帳票等を館内で移動する際は、専用の袋を用いるなど

紛失等を防ぐ措置を講ずる。

⑤ 個人情報に関する事故発生時には、乙は甲に対し速やかに報告し、甲と協議の上対応にあたる。

（３）秘密の保持等

乙は、本件契約期間中及び契約終了後においても、業務上知り得た情報を他に

漏洩、開示してはならないとともに、本受託業務の遂行以外の目的でそれを使用

してはならない。

また、甲に帰属する資料等を、その許可なしに履行場所以外に持ち出しあるいは複写してはならない。

11　経費の負担区分

（１）本件業務遂行に必要な光熱水費は本契約とは別に区が直接支払うこととするが、

使用にあたっては節約に努めるなど適切に対応しなければならない。

（２）従事者が使用する机、ロッカー等については履行期間中、甲が無償で提供する。なお、使用にあたっては、常に適正な管理に努めなければならない。

（３）その他業務に必要な消耗品等は、甲が支給するものを除きすべて乙の負担とす

る。

12　支払方法

　　支払は分割の月払いとし、該当月の翌月の請求に基づき支払うものとする。

13　事故時の対応

乙は、天災地変その他の事故が起きた場合には、迅速かつ適切な対応を行うとと

もに、甲に状況報告を行い、その指示に従うこと。

14　損害賠償

乙が、故意又は過失により甲あるいは第三者に損害を与えたときは、必要な損害

賠償を履行しなければならない。ただし、損害の発生原因が予見しがたいもの及び甲の責に帰する場合は、その限りでない。

15　板橋区環境マネジメントシステムの取組み

板橋区の施設において委託業務を履行するにあたり、板橋区環境マネジメントシステムに基づき、環境保全に向けた取組みをしなければならない。

16　感染症などへの対応について

乙は各種感染症の対応について、甲と連携を図りながら感染予防や感染拡大防止

に取組むこと。また、感染症発生時の連絡・対応を遅滞なく進めるために対応フロ

ー等を作成し、従事者への対応など連絡体制を構築すること。

17　引継ぎ

乙は業務内容及び業務の実施により取得した作業手順・方法等について、次期事業者の業務開始までに、遺漏のないよう引き継がなければならない。

18　その他

業務処理方法が変更された場合及び本仕様書に定めのない事項又は疑義のある事項については、双方協議のうえ定めるものとする。

19　担当

板橋区教育委員会事務局　中央図書館　読書推進係　林・青木

電話　03-6281-0590