

明石市立二見図書館運営業務委託仕様書

明石市（以下「市」という。）がイトーヨーカドー明石店内に開設する「明石市立二見図書館（以下「二見図書館」という。）の運営基準は、明石市立二見図書館運営業務委託に係る公募型プロポーザル募集要項（以下「募集要項」という。）のほか、この仕様書によるものとする。

I 基本的事項

1 運営の基本的な考え方

二見図書館は、明石市立図書館（以下「市立図書館」という。）の分館に位置づけられる。本館であるあかし市民図書館（以下「市民図書館」という。）及び分館である明石市立西部図書館（以下「西部図書館」という。）と並び、「本のまち明石」を推進する本市の象徴的な施設である。

市立図書館として基本的な図書館機能（図書等資料の収集・整理・保存、貸出・返却、レファレンス等）を有しつつ、下記5つのコンセプトを踏まえた運営及び取組を行うこととする。

(1)誰もが気軽に訪れ、楽しい時間が過ごせる図書館

子どもから大人まで多様な人が集まり、多様な過ごし方が出来るパブリックスペースとして、普段図書館に馴染みのない人でも訪れたいくなるような取組や場づくりを行い、誰もが気軽に出入りできる開放的な図書館を目指す。

(2)暮らしに役立つ、身近な「知りたい」「知りたくなる」情報に出会える図書館

地域に身近な情報拠点として、二見地域の特色や関連する情報、地域住民の暮らしや関心ごとに特化した選書・配架・特集などを実施する。内容については、アンケートやイベントの実施などの機会を通じて、地域住民からの情報収集を積極的に行う。

(3)会話や情報交換の中から多様な交流や出会い、つながりが生まれる図書館

対話と交流を促進するため、館内での会話や音の出るイベントの実施などは妨げない。一方で多様な過ごし方を許容する図書館として、運営上エリアごとの住み分けを意識するなど、スタッフ全員が基本的な考え方を理解し、利用者対応は丁寧に行う。

(4)シビックプライドを醸成する図書館

二見地域に根差した図書館として、市民が自分たちの住む地域に対して愛着・誇り・関心を持つ、すなわちシビックプライドを醸成するための取組を行う。(2)の内容に加えて、市民参画のきっかけづくりを意識した企画・運営を行う。

(5)市民と一緒に 創意工夫し、絶えず企画し続ける図書館

市民に対しサービスを提供するだけでなく、より良い二見図書館づくりに関わりたいと思ってくれる市民の発掘・支援・育成を行い、「みんなでつくる図書館」を目指す。後述の運営ワークショップやサポーター制度だけでなく、事業・運営全般においてこの点を意識する。

受託者は、常に上記の目的や考え方を念頭に置いて業務を行い、利用者や地域のニーズも踏まえたうえで、二見図書館の効率的で効果的な管理・運営・利用者満足度の向上など、「本のまち明石」を推進するために必要な措置を講じなければならない。

2 委託対象施設

明石市立二見図書館

明石市二見町西二見駅前1丁目18番地（イトーヨーカドー明石店3階）

延床面積 576.88㎡

※別紙1（平面図）参照

3 委託期間

2025年（令和7年）2月1日から2026年（令和8年）3月31日まで

4 業務内容及び分担

「Ⅲ 業務内容」及び「業務分担表(P.23)」のとおり

5 開館時間及び休館日

（1）開館時間

午前9時30分から午後7時まで

（2）休館日

- ① 館内整理日（毎月第3火曜日）。ただし、この日が国民の祝日に関する法律（昭和23年法178号）に当たるときは、その日後においてその日に最も近い日で、休日でない日。
- ② 年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）
- ③ 長期整理日（4月から6月までの間において10日以内の連続した日）
- ④ イトーヨーカドー明石店がメンテナンス等のため全館閉店する場合は、その期間

6 運営体制の基準

本業務が円滑に運営されるよう次の要件や基準に従って従事者を配置し体制を構築すること。また、安定した人員の確保や従事者の資質の向上に努めること。

（1）人員配置

- ① 業務に支障が生じないよう人員を配置し、勤務時間を設定すること。
- ② 業務責任者及び副業務責任者を定め、いずれかを常時配置すること。

（2）責任者の要件

業務責任者及び副業務責任者は、以下の要件を満たすこと。

- ① 公共図書館においてマネジメント的な業務の経験があり、業務全般に精通した知識を有して

いること。

- ② 本市が推進する本のまち明石の取組について、十分に理解していること。
- ③ 司書資格を有するとともに、公共図書館において5年以上（副業務責任者は3年以上）の勤務経験を有すること。

（3）職員配置の考え方

- ① 本業務の業務内容を理解し、窓口対応、業務システム操作など担当業務を的確に行える従事者を配置すること。
- ② 公共図書館の役割を踏まえ、専門的なサービスを実施するために必要な数の専門的職員の確保に努めるとともに、開館時間中は司書の有資格者を1名以上配置すること。

（4）業務の適正処理

業務の遂行にあたり、良質なサービスを継続し、提供すべきことを十分に認識し、次の事項に留意して業務を円滑に処理するよう、万全を期すこと。

- ① 本市の信用を失墜する行為をしないこと。
- ② 従事者の身だしなみ、言葉遣いは利用者に不快感を与えないよう十分注意すること。
- ③ 勤務中は、必ず名札を着用すること。
- ④ 本市に提出・報告する書類を含め、対外的に発出する文書については責任者が内容を確認するものとし、複数名でのダブルチェックを基本とするなど、正確を期すこと。
- ⑤ 利用者からの問い合わせについて、委託業務に関する問い合わせは責任者が責任をもって対応すること。

7 市への報告等

受託者は、本業務を効率的かつ効果的に行うために必要な次の書類を市に提出し、協議を行い、その承認に基づき誠実に業務を履行しなければならない。

（1）事業計画の報告

① 事業計画表(年間)

契約締結後14日以内に仕様書等に基づいて「事業計画表(年間)」を作成し、市に提出すること。

② 事業計画表(四半期)

事業計画の対象となる四半期が始まる2か月前までに「事業計画表(四半期)」を市に提出し、市と事前に協議すること。

2025年2月～3月	①事業計画表(年間)の提出をもって、②事業計画表(四半期)は提出したものとみなす
2025年4月～6月	2025年2月までに提出
2025年7月～9月	2025年5月までに提出
2025年10月～12月	2025年8月までに提出
2026年1月～3月	2025年11月までに提出

(2) 勤務体制の報告

① 組織体制表・業務従事者名簿

業務責任者及び副業務責任者など執行体制に係る職務の責任の範囲や組織関係等を示した「組織体制表」及び司書又は司書補等の資格・経験の有無等を記載した「業務従事者名簿」を業務開始前に市に提出すること。

また、業務従事者の配置等に変更が生じた場合も同様の手順を行う。特に業務責任者、副業務責任者に変更となる場合は、事前に市と対応等について協議するとともに、十分な引き継ぎ期間を設けること。

② 勤務配置表(月間)

勤務する月が始まる5日前までに「勤務配置表(月間)」を市に提出し、協議を行うこと。

(3) 業務報告書の提出

① 月次報告(翌月10日まで)

各月の勤務状況、委託業務の実施状況、施設の利用状況、利用者からの要望・苦情・事故等に関する報告書等を記録した月次報告書を作成し、翌月10日までに市へ提出すること。

② 四半期報告(翌月20日まで)

収支報告、収支報告に対応する会計帳簿類、その他市から求められた事項について、翌月20日までに市へ提出すること。

2025年2月～3月	2025年4月20日までに提出
2025年4月～6月	2025年7月20日までに提出
2025年7月～9月	2025年10月20日までに提出
2025年10月～12月	2026年1月20日までに提出
2026年1月～3月	2026年4月20日までに提出

③ 年次報告書(事業終了後30日以内に)

委託業務の実施状況、施設の利用状況、収支報告、サービス向上・業務改善等の取組状況等を記録した年次報告書を作成し、毎年事業終了後30日以内に市へ提出すること。

(4) 月次報告会への出席

市立図書館全体の運営状況の把握及び市民図書館、西部図書館との円滑な連携体制構築のため、市と市民図書館、西部図書館の指定管理者である株式会社図書館流通センターが下記の通り実施している月次報告会に出席すること。月次報告会では受託者から、二見図書館の前月の業務実施状況(企画・運営全般)などについて、前項①の月次報告書をもとに報告・共有すること。

① 開催時期・場所

毎月1回・明石市役所(開催日時及び詳細な場所は市から受託者へ連絡)

② 出席者

責任者又は副責任者

③ 報告・協議事項

- ・月次報告書の内容報告（指定管理者・受託者）
- ・苦情・要望、事件・事故等の報告（指定管理者・受託者）
- ・その他協議・報告事項（市・指定管理者・受託者）

(5) その他

① 苦情・要望の対応

利用者からの苦情、利用者間トラブル、迷惑行為、要望等があった場合、適切に初期対応を行い、速やかに任意の様式にて報告書を作成して市へ提出すること。また、次回開催される月次報告会にて議題とし、対応内容を共有するとともに、今後の改善に努めること。

② 事件・事故・急病者等の対応

委託対象施設内において事件・事故・急病者等の緊急性の高い事案が発生した際は、適切に初期対応を行い、速やかに市へ報告し、市の指示に従いとともに協力して対応すること。後日、経緯や初期対応等について、任意の様式にて報告書を作成し市へ提出すること。また、次回の月次報告会にて、対応内容を共有すること。

③ その他報告書

上記①及び②の報告事項のほか、市へ報告すべき事項や改善すべき事項が生じた場合、または市が報告を求めた事項があった場合は、任意の様式にて要旨を簡潔にまとめ、次回の月次報告会にて提出及び報告すること。

8 イトーヨーカドー明石店及び店内店舗との連絡・調整

(1) 連絡会議への出席

業務責任者又は副業務責任者は、イトーヨーカドー明石店の連絡会議へ出席すること。

(2) 店内店舗との連携・協力

イトーヨーカドー明石店の店内店舗との連携を図り、施設全体で実施する行事において協力を行うこと。

(3) 委託対象施設外におけるトラブル対応

フロア共有部分など委託対象施設外におけるトラブルにおいて、必要に応じて市とともにイトーヨーカドー明石店や店内店舗と連携し対応すること。

9 施設管理

(1) 市との役割分担

項目	委託者（市）	受託者
施設の維持管理業務	○	
光熱水費	○	
清掃業務		○
修繕料	○	
火災保険及び施設賠償責任保険	○	
防火管理	○イトーヨーカドーへ委任	
火元責任者		○（状況に応じて設置）
廃棄物の処理		○

(2) 清掃業務

日常清掃及び定期清掃（月1回）は受託者が行うこと。

10 システム運用（帳票、データ管理及び抽出時の注意点、保守や更新など）

(1) システムの調達、運用経費

- ①運営に必要な図書館システム及びクライアントPC等の関連機器は、市が調達する。
- ②保守経費・運用経費について、市が支払う。

(2) システムの運用

①コンピュータ機器管理

- ・受託者は、システムを常時正常に稼働できるように、確認しなければならない。
- ・障害発生時には、図書館運営への支障を最小限に留めるよう努めること。また、障害の内容及び対応状況を速やかに市に報告すること。また、システム業者へ連絡し、復旧に向けた初期対応を行うこと。

②書誌データ管理

- ・原則、現行のTRC-MARC（Tタイプ）を使用すること。

③利用者データ管理

- ・個人情報の保護については、その管理を厳重にし、職員の教育及び意識の周知徹底に努める等の対応を行い、不測の事態が生じることのない体制を堅持すること。

④各種帳票出力・データ抽出

- ・業務以外の目的による使用やデータ抽出を行わないこと。

⑤その他

- ・システムの運用にあたって、受託者の瑕疵により、本市に損害を与えた場合は、受託者が全ての責任を負うものとする。
- ・市が調達した機器以外での図書館システムへの接続や他のシステムへの接続、市が調達し

た機器へのソフトウェアのインストールを行わないこと。ただし、業務に必要な場合は、市の承認を得たものに限り、行うことができることとする。

11 管理基準

(1) 市との役割分担

市と受託者との役割分担は、「業務分担表 (P.23)」のとおりとする。ただし、業務分担表に定めのない事項が生じた場合は、市と受託者で協議の上、分担を決定する。

(2) 個人情報の保護

個人情報の保護に関する法律及び明石市個人情報保護法施行条例（令和4年12月23日条例第23号）の規定に基づき、必要な措置を講じるよう努めなければならない。

(3) 法令遵守

受託者は、二見図書館の管理運営業務を行うにあたっては、本仕様書のほか業務を行ううえで関連する全ての法令等を遵守しなければならない。

(4) コンプライアンスの遵守

受託者は、各種コンプライアンスを遵守すること。

(5) 損害賠償

受託者は、従事者の故意又は過失により、市又は第三者に損害を与えた時は、その損害相当額を賠償する。このことは、従事者が職務を退いた後も同様である。

(6) トラブル発生時の柔軟な対応

新たな感染症の大流行など、想定外のトラブルが発生しサービス提供に支障が生じた場合であっても、運用方法の変更や代替サービスの検討など、可能な限りサービスを継続できるよう努めること。また、中止せざるをえない場合においても、中止するサービスの範囲を一部に留めるよう努めること。

(7) 危険管理体制及び災害時等の対応

受託者は、緊急時の対応及び防犯・防災対策について、マニュアルを作成し、非常時に備えること。従事者に指導及び訓練を行うとともに、マニュアル及び訓練の実施結果等について、市へ報告すること。

また、特に下記の事項が発生したときの図書館の業務継続に必要な人員確保の方法、業務継続の方法などの具体的な計画を策定し、市に提出し承認を得ること。

- ①災害時の対応（大雨、大雪、地震、台風など）のときの人員確保、業務継続の方法など
- ②不審者、迷惑者、利用者からのハラスメントなどに対する処置方法

(8) 障害者等への合理的配慮の提供

受託者は市の施設においてサービスを提供する立場であることから「明石市障害者差別解消の推進に関する職員対応要領」に準拠した障害者等への合理的配慮の提供を行うこと。

(9) 使用する施設・備品等の費用区分

- ① 委託期間中、業務に必要な施設内の機器類、従事者が使用する机や椅子などの什器備品等は、市が無償で提供する。
- ② 施設、備品については適正に使用するとともに整理整頓に努めること。損害等を与えた場合は責任をもって補償すること。
- ③ 業務に必要な光熱水費及び通信費(電話代等)は、市の負担とするが、業務に必要な消耗品は受託者負担とする。なお、受託者は利用者に対する良好な環境を維持するとともに、常に経費の節減に努めなければならない。
- ④ 従事者用の駐車場は市が提供しないため、通勤には公共交通機関等を利用するか、各自において駐車場を確保すること。
- ⑤ 業務を遂行する上で必要な備品等を受託者が持ち込む場合は、市の許可を得ること。

12 職員研修の実施

職員研修を適時実施し、円滑な業務の確保を図ること。

13 委託料の支払い

業務履行後、四半期報告書を提出し、検査に合格した後、受託者は市に対し委託料の請求を行い、市は、受託者からの正当な請求があった日から 30 日以内に支払うものとする。

なお、四半期支払いとし、次の区分により支払うものとする。

2025 年 2 月～3 月	2 か月分
2025 年 4 月～6 月	3 か月分
2025 年 7 月～9 月	3 か月分
2025 年 10 月～12 月	3 か月分
2026 年 1 月～3 月	3 か月分

14 業務引継ぎ

契約終了時は、図書館運営の継続に支障を生じさせないよう引継ぎ書を作成し、市へ提出する。なお、引継ぎ書の項目については、次期受託者へ適切に引継ぎを行うことができるよう市と受託者が協議の上、決定する。この引継ぎにかかる経費は、受託者の負担とする。

15 著作権等の市への帰属

本業務を行うにあたり、著作物に係る著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む。）等の一切の権利は市に帰属する。

受託者が第三者に制作物の作成を委託した場合、第三者の著作者人格権不行使に係る同意を得

ておくこと。受託期間終了後も同様とする。

受託者は、本業務以外に市の許可なくイラストやマークを含む制作物等を利用又は貸与してはならない。

16 その他（仕様書に定めのない事項）

この仕様書に定めのない事項があった場合、または、この仕様書を変更する必要がある場合は、市と受託者で協議の上、市が定めるものとする。

II 開館までの業務内容

1 業務期間

2025年（令和7年）2月1日から2025年（令和7年）3月31日まで

2 図書館資料の配架

（1）配架計画

- ・別途提示するレイアウト等に基づいて配架計画を策定し、事前に市に提出すること。
- ・配架計画の作成にあたっては、市が作成している「明石市立二見図書館 開館準備選書計画案」に記載している各分類別の冊数を参考にすること。
- ・利用者の使い易さや利用動線、安全面を考慮した運営管理動線やユニバーサルサービスの視点を考慮して、作成を行うこと。
- ・配架計画案は、子どもから大人まで一緒に本を選ぶことができるよう配架すること。
- ・配架計画について、市と協議のうえ決定すること。

（2）配架作業

- ・別途提示するレイアウト、作成した配架計画に基づいて図書等の配架を行うこと。
- ・利用者の本の検索性を確保するため、利用者が手に取りたくなるような工夫のある本の展示・配架を行うこと。
- ・利用者が目的の本を探しやすいように、差し込みサイン、見出し等の整理を行うこと。
- ・雑誌、新聞、その他資料の配架・整理を行うこと。
- ・市民が本の配架を手伝うイベントを市が実施する場合は、それに対応すること。

3 資料の納品確認・システム登録

- ・納品された図書等（2025年（令和7年）2月～3月納品予定）は、市の立ち合いのもと、納品確認を行うこと。
- ・受託者は、納品がある毎に、随時検品を行うこと。検品の際、問題がある場合は、図書購入先への修繕、交換等の対応を行うこと。検品に問題がない場合は、図書館システムへ所蔵登録を行うこと。
- ・購入した図書は、装備付き納品を基本とするが、特殊なもの、現地判断が必要なものなど未

装備で納品された場合は、受託者が図書の装備を行うこと。

- ・ 装備の詳細については、「明石市立図書館 図書装備仕様書」を参照のこと。
- ・ 購入した図書には、蔵書印の押印、付録貼付等、貸出するために必要な作業を行うこと。

4 案内物・掲示物

(1) 館内サイン表示

利用者が本を探しやすいように図書館内のサイン表示（工事対応以外のもの）を作成し、掲示すること。

(2) 館内配置図の作成・掲示

館内配置図及び館内ルールを作成し、掲示すること。また、利用者に周知、案内するための配布用の館内配置図や館内ルールを準備すること。

なお、館内配置図と館内ルールについては、1枚に集約して記載するか、それぞれ個別に記載するのか、体裁については、いずれでも可とする。

(3) チラシ等の収集・配架

地域情報や近隣のイベント情報等のチラシを収集し、資料の提供及び保存を行い、利用に供すること。

5 運営準備

(1) 運営シミュレーションの実施

図書の貸出・返却、利用者登録などの窓口業務、図書館システムの検索・入力業務、利用者への案内など、事前に運営シミュレーションを行うこと。

(2) ワークショップの結果をふまえた運営内容の検討

市が開催した図書館運営ワークショップにおいて、参加者等から出された意見や提案などをもとに運営内容の検討を行うこと。

(3) 市民図書館及び西部図書館との事前協議

市民図書館及び西部図書館の指定管理者と現行運用の確認、各種帳票関連、その他業務上の連携について、市とともに事前協議を行うこと。

6 内覧会の実施

(1) 目的・概要

二見図書館の開館にあたり、関係者への施設設備などの事前紹介、及び一般市民に対する二見図書館のPRのため、内覧会を実施する。また、一般市民を対象とした内覧会ではプレオープニングセレモニーも合わせて開催する。企画・実施については市と受託者で協力して行うこと。

(2) 実施時期

2025年（令和7年）3月に3回（関係者2回、一般市民向け1回）開催する。
日時については市と協議の上で決定すること。

(3) 対象者

関係者及びプレオープニングセレモニーの来賓については市が決定する。一般市民に対しては事前に日時を広報し、申し込み不要で当日参加可として開催する。

(4) 実施内容

① 関係者向け

午前と午後に分け、1日に2回開催する。図書館概要説明と内覧会を行う。

② 一般市民向け

- ・プレオープニングセレモニーを兼ねた内覧会とする。内覧会において、読み聞かせの実施やアクティブゾーンのスクリーンへの動画投影を行うなど、音のある図書館を体感できる内容とすること。当日の詳細については、市と協議し決定すること。
- ・一般市民の参加による情報発信タワーを完成させるイベントを実施すること。イベント内容については、市と協議し決定すること。

7 その他

(1) IC 機器類の動作確認と蔵書の確認

開館日3日前までに、下記の確認作業を実施すること。

① IC 機器設置後、IC タグ及び IC 機器類の動作確認を行うこと。

② IC 機器類の動作確認後は、配架作業、書架サイン整備及び確認を行うこと。

③ 蔵書確認

・統計資料として必要な、開館時の蔵書について、蔵書総数、資料種別、分類別等の冊数を確認し、記録しておくこと。

・必要に応じて、蔵書点検を行うこと。

④ 上記①～③のほか、開館までに当然必要と考えられる確認作業を実施しておくこと。

(2) 施設・設備・備品の確認

① 開館日までに、施設・設備・備品等の確認等を行い、開館に向けての準備を整えること。

② 備品など納品物の受け取りを行うこと（2025年（令和7年）2月～3月に納品予定）。

③ 市が備品の検品確認後、別途提供する備品シールを備品一覧表の番号のとおり備品へ添付すること。

(3) 雑誌・新聞のバックナンバー収集

① 雑誌

- ・開館日から3か月前分（2025年（令和7年）1月～3月）のバックナンバーを収集すること。
- ・開館時の雑誌タイトルは、50タイトル程度とし、事前に市と協議すること。

② 新聞

- ・開館日から2か月前分（2025年（令和7年）2月～3月）のバックナンバーを収集すること。
- ・新聞は次の9紙を収集すること。
（朝日新聞、神戸新聞、神戸新聞・週刊まなび、産経新聞、The Japan Times、デイリースポーツ、日本経済新聞、毎日新聞、読売新聞）

（4）利用者カードの事前作成・登録会

開館当日及び開館当初は、多くの利用が見込まれることから、安全で円滑なカウンター業務を行うため、事前に利用者カードを作成する機会を設ける場合は、対応すること。

Ⅲ 開館後の業務内容

1 業務期間

2025年（令和7年）4月1日から2026年（令和8年）3月31日まで

2 開館・閉館業務

（1）開館準備業務（午前9時～午前9時30分の業務）

- ・ 照明の点灯、BDS 起動及び空調設備の操作
- ・ 利用者用出入口扉の開錠及び出入口前の防犯ネットの撤去
- ・ イトーヨーカドー明石店に設置している返却ポスト内の資料回収・ポスト施錠
- ・ 新聞の配架（図書館前スペースの新聞棚へ当日の新聞を設置）
- ・ 前日の引継ぎ事項・連絡事項等の確認
- ・ 保留期限経過後の予約資料の事後処理
- ・ 閉館表示の撤去
- ・ 利用者用資料（新聞・雑誌・官報等）の準備（未配達や雨等による水濡れにより利用できない場合は、配達業者又は納入業者へ連絡）
- ・ 利用者用機器（利用者端末、自動貸出機、図書除菌機等）及び図書館システム端末の起動確認
- ・ 返却日・カレンダー表示の日付確認
- ・ 出入口等に利用者が待機している場合、必要に応じて待機列の整理や注意喚起など
- ・ 留守番電話の解除

（2）閉館業務

- ・ 利用者が時間内に選書できるように、閉館前に館内アナウンス等で閉館時間を周知する
- ・ 閉館表示の設置

- ・ 利用者用機器（利用者端末、自動貸出機、図書除菌機等）及び図書館システム端末の電源遮断確認
- ・ 新聞の回収（図書館前スペースの新聞棚の新聞を回収）、及び保管
- ・ 返却日・カレンダー表示を翌日の日付に変更
- ・ 利用者用インターネット端末、タブレット等の利用・貸出件数の入力
- ・ 日報（利用者日計表）の作成
- ・ 翌日保留期限の超過する予約資料の事後準備処理
- ・ ごみ処理（個人情報と判断される紙はシュレッダーで処理）
- ・ 留守番電話のセット
- ・ 照明消灯、BDS 及び空調設備の電源遮断確認
- ・ 利用者用出入口前の防犯ネットの設置及び出入口扉の施錠
- ・ イトーヨーカドー明石店に設置している返却ポストの開錠

2 窓口業務

(1) カウンター関連業務

① 総合案内（施設案内・問合せ対応・設備の使用方法など）

- ・ 利用者の問合せ内容に応じ、図書館の利用案内、館内及びホームページ上の OPAC の操作説明、IC タグ関連機器の操作説明を行うこと
- ・ イベント情報等を収集し、提供すること。
- ・ 従事者は同一のユニフォーム等を着用し、また全ての職員が名札を着用すること。
- ・ 従事者は、利用者個々に応じた気持ちの良い接客対応を心がけること。
- ・ 子どもや障害者を含む誰もが気軽に相談できる雰囲気づくりに配慮すること。
- ・ 利用者に対しては、図書館の専門用語（書架、レファレンス、BM 等）の使用を控え、平易な言葉での対応や説明を心がけること。
- ・ 外国人に分かりやすいように、利用者案内等を工夫すること。
- ・ 図書館勤務経験者に加え、各種カウンター業務経験者等や苦情対応業務経験者を配置する等、良質なサービスを提供するための創意工夫を行うこと。

② 貸出・返却・閲覧の受付

- ・ 図書等の貸出及び返却受付時は、図書の汚破損や異物混入を確認すること。
- ・ 予約図書等の提供
- ・ スマートフォン等の画面提示による貸出受付を行うこと。

③ 各種サービスの受付

(2) 利用者登録・更新・変更・抹消業務

① 利用者登録の受付、図書館システム登録

- ・ 明石市内在住、在勤、在学及び神戸市、東播磨地域（加古川市、高砂市、稲美町、播磨町）及び北播磨地域（小野市、加西市、加東市、西脇市、三木市、多可町）在住者は登録できる。

- ・ 学校教育法第1条に定める学校に通う者は、居住地に関わらず登録できる。
 - ・ 公的機関が発行する各種証明書類等の提示を受けた上で、本人確認等を行い、受付及び登録を行うこと。また、個人情報の保護に十分留意すること。なお、小学生以下の登録申込者については、本人確認における証明書類の提示は省略できる。
 - ・ 利用者情報の登録に際しては誤りのないよう正確かつ迅速に行い、利用者の待ち時間を少なくするよう努めること。また、登録後の再確認を必ず行うこと。
 - ・ 利用登録は5年を有効期限として、希望者には更新の手続きを行うこと。
- ② 利用者カードの作成・交付、図書館利用案内資料の配布及び内容説明
 - ・ 利用者カードを作成・交付し、図書館の利用方法の説明を分かりやすく行うこと。
 - ③ 図書館資料利用登録事項の変更に関する業務
 - ・ 利用者カード作成時に、利用者から申請された登録事項（氏名、住所、電話番号等）に変更があった場合は、図書館システムへの情報変更の手続きを行うこと。
 - ④ 利用者カードの再交付に関する業務
 - ・ 利用者カードの紛失等の理由により再交付の申出があった場合は再交付の処理を行うこと。
 - ⑤ 利用登録の抹消に関する業務

(3) 資料の予約・リクエスト業務

- ① 予約・リクエストカード等の受付、内容確認及びデータ入力
 - ・ WEB-OPACでの予約対応
 - ・ 電話・FAX・メールでのリクエストの対応
- ② 予約資料の準備
- ③ リクエスト資料の選定
- ④ 予約資料の連絡等に関する業務
- ⑤ 予約資料の棚置き期間経過後の管理等

(4) 図書館間の物流連携業務

- ① 市民図書館・西部図書館との資料の送付、受取及び返却等の物流連携に関する業務
- ② 兵庫県内外の図書館間の相互貸借については、市民図書館へ連絡し、対応すること

(5) レファレンス・レフェラルサービス

- ① 蔵書案内・相談
- ② 資料検索
- ③ 調査等の相談
 - ・ 利用者の課題解決に資するため、窓口や電話等による問合せ等に対応し、資料、情報の提供を行うこと。
 - ・ 行政職員等が必要とする資料、情報の提供を行う等、行政支援を行うこと。
- ④ レファレンス処理票への記入等・統計資料の作成
- ⑤ レフェラルサービス

- ・ 青少年や子ども、ビジネス、地域課題等に関するレフェラルサービスの充実を図ること。
 - ・ 他施設・他機関との連携により、専門分野に関するレフェラルサービスの充実を図ること。
- ⑥ その他
- ・ 利用者の立場、目線に立ったレファレンスサービスを行い、子どもや学生等も気軽に相談できる雰囲気づくりを行うこと。
 - ・ レファレンス記録を作成すること。
 - ・ 市民図書館、西部図書館と連携を図りながら、レファレンス共同データベースに参加すること。
 - ・ レファレンス事例集は、別途図書館ホームページ等で公表すること。

(6) ブックスタート・ブックセカンド事業の絵本配布

ブックスタート・ブックセカンド事業において、4か月児健康診査時及び3歳6か月児健康診査時に合わせて、受診対象者に絵本のプレゼント引換券を配布している。窓口で絵本引換券を持参した場合に、絵本の受け渡しを行う。

配布する絵本は、開館前に準備しているが、在庫がなくなる前に市民図書館へ連絡し、在庫補充を行うこと。

① ブックスタート事業

4か月児健康診査時に合わせて、受診対象者に絵本2冊をプレゼントする引換券を配布している。絵本2冊はAセットとBセットがあり、選択式となっているため、希望するセットを受け渡すこと。

② ブックセカンド事業

3歳6か月児健康診査時に合わせて、受診対象者に絵本1冊をプレゼントする引換券を配布している。絵本は6種類の中から選択式となっているため、希望する絵本を受け渡すこと。

3 図書館資料収集・管理に関する業務

(1) 図書館資料の選定・収集

① 資料の選定・収集等

- ・ 一般書及び児童書については、年間1,500冊～2,000冊程度（一般書と児童書の割合は、6対4もしくは7対3）を目安に、蔵書構成や利用者の動向を踏まえて、購入すること。
- ・ 雑誌については、開館時の50タイトルに加えて、利用者の動向やニーズを踏まえて、開館6か月後を目途に20～30タイトル程度増やすこと。
- ・ 雑誌の購入タイトルを変更する場合は、事前に市の承認を得ること。
- ・ 新聞については、開館前から購入している9紙を継続して購入すること。
- ・ 利用状況や地域の特色も考慮しながら、二見図書館に所属する職員が選書を行うこと。
- ・ 選書から購入の決定まで、その流れやプロセスを明確にすること。
- ・ 別紙「明石市立図書館資料収集方針」及び「明石市立図書館資料選定基準」のほか、「明石市立図書館資料選定の指針（内規）」を遵守すること。
- ・ 各年度当初に、選書の方向性について市と協議を行うこと。

- ・市の行政資料は網羅的に収集・整理・保存・提供すること。なお、市のホームページで公表された電子ファイルによる行政資料についても収集・整理・保存・提供すること。
- ・地域資料（郷土資料やパンフレット等を含む。）を収集すること。
- ・課題解決策（レファレンス対応）等に関する情報を収集すること。
- ・高齢者や障害者等に資する資料（大活字本、点字図書、録音図書、LLブック、点字絵本等）を積極的に収集・整理・保存・提供すること。
- ・選定・収集した図書等については毎月、市に報告すること。また、視聴覚資料、環境に関する図書については、個別に報告すること。

② 寄贈資料等の受付

- ・寄贈資料等の申出の受付を行い、寄贈後の図書の取り扱い（受入・リサイクル・破棄など）を決定すること。

※引取依頼があった図書の寄贈に対しては、文化的・歴史的価値がある場合など考慮すべき点があるときは、受託者の従事者が現地に赴き、受入れの可否を決定し、可能なものについては受け入れを行うこと。

※直接、図書館に現金による指定寄附の申出があった場合は、市に報告し、市の指示に従うこと。なお、事務手続きの方法については、受託者が市の承認を得た上で予め定めることとする。

- ・ボランティア団体等が作成した点字図書等について、積極的に受け入れること。

③ 納品図書等の検収

(2) 図書館資料の装備・整理・配架

① 資料の装備及びシステム登録

- ・一般的な図書の装備（ブックコーティング、バーコードラベルの貼付、分類背ラベルの貼付、蔵書印の押印等）に加え、全ての資料について IC タグの貼付・エンコード処理を行うこと。
- ・IC タグは原則、UHF を採用することとする。
- ・装備の詳細については、「明石市立図書館図書装備仕様書」を参照のこと。
- ・雑誌、寄贈図書及びその他の資料の装備については、市民図書館と西部図書館と合わせる。なお、市民図書館と西部図書館の装備や書誌データ（MARC）は、株式会社図書館流通センターから購入している。

② 資料の配架

- ・利用者の本の検索性を確保するため、常に書架を整理された状態に保つとともに、利用者が手に取りたくなるような工夫のある本の展示・配架を行うこと。
- ・開館前（もしくは閉館後）には毎日、配架されている本の書架整理を行うこと。
- ・棚板の高さを必要に応じて変えるなど、整理された状態を保つように工夫すること。
- ・利用者が目的の本を探しやすいように、差し込みサイン、見出し等の整理を行うこと。
- ・雑誌、新聞、その他各種資料の整理を行うこと。

- ・ 新着図書リストを作成するとともに、新着図書のPRを行い、掲示・ディスプレイ等に努めること。
- ・ 新着図書及びテーマ展示図書が貸出中の場合でも、該当する図書の背表紙の掲示など、利用者の目を引く工夫を行うこと。

(3) 図書館資料管理業務

① 延滞資料督促業務

- ・ 複数の連絡手段による督促を行うなど、確実な督促業務に努めること。

② 資料の修理業務

- ・ 汚れが目立つ図書等は、速やかに清掃し、清潔に保つこと。
- ・ 図書等が破損した場合は、速やかに修理すること。

③ 利用者が損傷、滅失した図書館資料の賠償（弁償）の処理

④ 新聞・雑誌

- ・ 雑誌のタイトルや保存年限など、取扱いを変更する場合は、事前に市と協議すること。

⑤ 書庫出納業務

⑥ 蔵書点検

- ・ 県立図書館の長期整理期間と重ならないように期間を設定すること。
- ・ 市民図書館・西部図書館と休館日が重ならないように期間を設定すること。
- ・ 蔵書点検の期間は、事前に市の承認を得た上で公表すること。
- ・ 蔵書点検の結果を終了後速やかに報告すること。

⑦ 図書館資料の除籍業務

- ・ 市が規定する基準を遵守すること。
- ・ 資料の除籍にあたっては、除籍予定リストを少なくとも四半期ごとに作成し、市の承認を得た上で行うこと。
- ・ 図書館の除籍図書等については、リサイクルブックフェアでの活用のほか、公共施設等への提供についても積極的に行うこと。

4 サービスの提供に関する業務

(1) ユニバーサルサービス（読書バリアフリー）

ユニバーサル登録者については、登録者の希望に応じ、下記のサービスを行うこと。

① 対面朗読サービス

- ・ 原則、市内ボランティア団体と連携の上、実施すること。なお、ボランティア団体による実施日以外においても、図書館スタッフがサービスを提供することも可能とする。

② その他

- ・ 大活字本、点字図書、録音図書、LLブック、点字絵本等を積極的に収集・整理・保存・提供すること。
- ・ その他、実施可能な読書バリアフリーに向けた取組を提案すること（在日外国人サービス含む）。

(2) 電子書籍サービス

① 電子書籍サービス

- ・ 明石市内在住、在勤、在学者は登録できる。

② デジタル化資料提供サービス

- ・ 利用者の利便性向上のため、外部商用データベースの日経テレコン(新聞記事、雑誌記事)、郷土資料データベース、国立国会図書館デジタルコレクション(図書館送信)等を提供すること。なお、日経テレコン及び郷土資料データベースについては、受託者で利用登録を行うこと。

(3) 利用者インターネットサービス

インターネット端末の利用サービスの提供を行うこと。

(4) 公衆無線LAN(Wi-Fi)

- ・ 導入している公衆無線LANの接続環境を利用者に提供すること。
- ・ 利用者が公衆無線LANを利用できるように、館内に利用案内、パスワードを掲示すること。

(5) 複写サービス

① 複写の受付及び利用指導、援助

② 複写機の設置・維持管理

- ・ 複写機は、市が設置・維持管理する。
- ・ 複写機に不具合が発生した場合は、業者へ連絡するなど復旧に向けた初期対応を行うこと。

③ 使用料の徴収及び納入

- ・ 利用者からのコピー使用料を徴収すること。使用料は、サイズを問わず、白黒1枚10円、カラー50円とする。
- ・ コピー利用料の収入は、市の収入とする。別途指示する納付書により金融機関へ納付すること。

④ その他

- ・ 国立国会図書館の複写サービスの受付と料金收受等を行うこと。なお、開館までに国立国会図書館へ利用登録を行うこと。

5 実施事業

実施事業全般において、地域、学校園、ボランティア団体などとの協働、利用者同士の交流促進を図ることを念頭に、地域ニーズにあった企画やイベント等を提案し、実施する。

(1) イベント実施

- ① 「おはなし会」の開催(2回以上/月)
- ② 「どよのえほんの会」の開催(1回以上/月)
- ③ 「子ども読書の日」行事の開催(1回/4月)

④ 夏休みイベントの実施（1回以上／8月）

（2）（仮称）参考書寄贈コーナーの設置運営

- ・市民などから使用しなくなった参考書を募集し、参考書を必要とする方が自由に持ち帰りできるよう（仮称）参考書寄贈コーナーの棚を設置する。
- ・寄贈者からの申込様式（寄贈図書申出書の様式を加工して作成）、応援メッセージ記入用のメッセージカードを準備すること。
- ・寄贈者に応援メッセージを記入してもらい、掲示する。

（3）（仮称）おすすめ本紹介コーナーの設置運営

情報発信タワー等を活用し、市民や事業者・商業者などのおすすめ本を紹介するコーナーを設置、運営する。

（4）シビックプライドプレイス（特集コーナー）「二見を知る・楽しむ」の運営

- ・地元や市民の参画により企画・運営を行うこと。
- （例）まちなみ写真、二見の情報、名産、名物、人などを紹介する。
- ・情報発信タワーとの連携した展示も検討すること。

（5）イトーヨーカドー明石店との連携による店内店舗との協働イベントの実施

（6）近隣地域やボランティア団体との連携事業の実施

市民やボランティア団体の参画による事業や、地域団体、学校園、地元企業、商店・農業・漁業者などとの協働による事業を提案し、実施する。

（7）その他事業者の提案による事業

6 サービスの運営に関する業務

（1）図書館サポーターの支援・育成

「運営の基本的な考え方」（仕様書 P1）に基づき、二見図書館の運営や企画に関わってくれる市民となる「図書館サポーター」を発掘・支援・育成するため、以下の項目を実施する。
また、その他必要な取組を提案・実施すること。

- ① サポーター登録制度など受け入れ体制を整備すること。
- ② 各々のやりたいことに応じ、活動機会の提供や必要な支援、助言等を行うこと。
- ③ 二見図書館運営に関するワークショップを年1回以上実施し、その結果を運営内容に反映させるよう努めること。

（2）情報発信タワーの管理運営

漁業の盛んな二見地域に馴染みのある蛸壺を模した「情報発信タワー」は、二見図書館を訪

れた人が最初に目にする設備である。入口前に設置していることによるPR効果はもちろん、完成時に市民の手が加わっていることで、図書館と市民をつなぐタッチポイントとしての役割が期待できることから、以下の点をふまえて管理運営を行うこと。

- ・タワー完成後も定期的に発信内容を更新し、陳腐化させない。
- ・タワーの幅広い利活用方法を提案し、運営すること。
- ・地域の魅力発信などシビックプライドの醸成となる運営を行うこと。

(3) 特集コーナーの管理運営

- ・特集の対象者や利用者に応じた選書や資料展示、ポップ作成などを行うこと。
- ・子どもや中高生が本に親しむ機会づくりや、地元の情報や魅力発信などを行うこと。
- ・話題の本や時事に関する本を配架するなど人に来ていただけるような特集コーナーの企画を行うこと。

(4) 掲示板の管理運営

- ・掲示板完成後も定期的に発信内容を変更すること。
- ・掲示板の利活用方法を考え、運営すること。(例) 伝言板や司書への質問コーナーなど

(5) アクティブゾーンの管理運営

- ① アクティブゾーンを使用したイベントを企画し、実施すること。(2回以上/年)
- ② モニターの活用
活用方法の提案、映像コンテンツの検討、調達を行うこと。
- ③ 円形書架の活用
特集コーナーとして使用するなど、活用方法を提案し、運営すること。

(6) キッズゾーンの管理運営

- ・親子で触れ合いながら自由な雰囲気での読書を楽しみ、本を通して子どもが心豊かに成長していくための交流・体験機会を提供すること。
- ・安全管理、ロフトの管理運営

(7) 広報活動

- ① ホームページ
 - ・二見図書館の独自ホームページを作成し運用すること。
 - ・利用案内や本の検索など基本的事項については、市立図書館ホームページへのリンクにより案内する。
 - ・災害時等の開館・閉館状況については、市立図書館ホームページに掲載するが、二見図書館ホームページにおいても同様に掲載すること。
- ② 市立図書館情報紙「PRESS+あ」(月1回発行)
 - ・市立図書館が発行する図書館ニュース「PRESS+あ」へ二見図書館のイベント情報を掲

載するため、市立図書館へイベント情報を提供し、掲載内容の確認・校正を行うこと。

・掲載依頼締切日や確認のスケジュールについて、市立図書館と調整すること。

③ 広報あかし「図書館なび」（毎月1日号）

・広報あかし「図書館なび」（毎月1日号）へ二見図書館のイベント情報の掲載依頼をすること。

・イベント情報の原稿を作成し、市の広報課の掲載依頼締切日までに受託者から広報課へ依頼し、掲載内容の確認・校正を行うこと。

④ その他（SNS運用や、ヨーカドー内・近隣施設へのチラシ配架の依頼など）

（8）学校園との協力及び連携

① 図書館見学の受け入れ

② トライやる・ウィーク活動の受け入れ

③ その他（学校園と連携したイベントなど）

（9）市・関係機関・団体等との協力及び連携

① 市、関係機関・団体、市が別途委託する業者（市が別途委託する場合のみ）、地域団体、地元企業などとの協力及び連携を行うこと。

② 市民図書館、西部図書館との協力及び連携を行うこと。

（10）メール便対応

① メール便の処理

メール便の委託業者へ各図書館間での予約資料、返却資料などの受け渡しを行うこと。

<メール便について>

・各図書館間での予約資料、返却資料などのやり取りをスムーズに行うため、資料の伝達等を行う連絡便を巡回させている（指定管理者の委託業者が巡回している）。

・図書館の開館日は毎日巡回している。巡回日のうち、市役所の開庁日は「市役所本のまち担当」にも巡回している。

② 館外返却場所について

・二見図書館の返却本が館外返却場所に投函された場合は、メール便巡回委託業者が上記①メール便により返却本を配達するため、受取後、返却処理を行うこと。

・館外返却場所は市内15か所に設置している。（2024年8月時点）

<館外返却場所一覧>

No.	場所名	No.	場所名
1	パピオスあかし 2 階	9	鳥羽厚生館
2	錦城コミュニティ・センター (錦城中学校内)	10	高丘コミュニティ・センター中央集会所
3	ウィズあかし (アスパア明石北館 8 階)	11	中高年労働者福祉センター (サンライフ明石)
4	ふれあいの里 中崎	12	コープ魚住 2 階
5	ふれあいの里 大久保	13	大書堂書店
6	ふれあいの里 魚住	14	巖松堂書店
7	ふれあいの里 二見	15	イオン大久保店
8	弁財天厚生館	16	イトーヨーカドー明石店(場所未定)

(11) その他の業務

① 利用者アンケートの実施

- ・年間 1 回以上、満足度調査、市民ニーズの把握等を目的としたアンケートを実施すること。
- ・アンケートは、サービスの向上に繋がる内容を盛り込むこと。
- ・アンケート内容について、市と協議すること。
- ・利用者サービスの向上を目的として、アンケート結果を踏まえた改善策等について、報告書で取りまとめること。
- ・非来館者からも意見聴取できるよう努めること。

② 利用者意見の聴取

- ・利用者意見を運営に反映させるため、二見図書館内に意見箱を設置すること。
- ・意見箱の意見に対し、月 2 回以上のペースに分けて回答を作成し、館内での掲示・HP への掲載等により、速やかに利用者に回答すること。

③ 資料・統計等に関する業務

- ・受理資料の作成
- ・調査・照会等への資料作成
- ・各種統計資料・年報作成
- ・来館者数の計測・記録

業務分担表

業務内容	市	受託者	備考
図書館の管理的業務			
図書館の総括責任	●		
図書館の計画・運営に関すること		●	市への報告は仕様書に基づいて行う。
委託業務全般の履行確認に関すること	●		
図書館における苦情・要望等に関すること		●	適切に対応し市に報告する。
図書館における事件・事故等に関すること	●	●	適切に初期対応した上で市に報告し、市と協力して対応に臨む。
イトーヨーカドー明石店及び他店舗との連絡・調整に関すること		●	
施設管理・維持に関すること	●	●	仕様書 P5 の表参照。
複写サービス料、市史販売料の管理・納入		●	
図書館システム管理・運営に関すること	●		システム機器の日常的な管理及び障害発生時等の初期対応については、受託者が責任をもって行う。
図書館で使用する機器類・備品に関する費用負担	●		機器類・備品の日常的な管理及び破損時等の初期対応については、受託者が責任をもって行う。
図書館で使用する消耗品類に関する費用負担		●	
開館前及び開館後の図書館業務			
Ⅱ 開館までの業務内容			
2 配架		●	配架計画は事前に市へ提出し、市との協議を経て決定する。
3 資料の納品確認・システム登録		●	
4 案内物・掲示物		●	
5 運営準備	●	●	(3)市民図書館との事前協議は市も同席する。
6 内覧会の実施	●	●	実施内容の決定及び関係各課との調整は市が行う。
7 その他		●	
Ⅲ 開館後の業務内容			
1 開館・閉館業務		●	
2 窓口業務		●	
3 図書館資料収集・管理に関する業務		●	資料の除籍判断は、受託者が作成する候補リストをもとに市が行う。
4 サービスの提供に関わる業務		●	
5 実施事業		●	
6 サービスの運営に関わる業務		●	

【平面図（イトーヨーカードー明石店3階フロア図）】

