

横浜市立図書館青葉台図書取次所

(ブックス＆ラウンジ (仮称))

運営業務委託

業務説明資料

目次

第1	基本事項	1
1	件名	1
2	総則	1
3	本業務の目的	1
4	本業務の概要	1
5	履行期間	1
第2	業務内容	1
1	本業務の背景と想定する成果	1
2	業務概要	2
3	実施体制	3
4	受託者に期待する提案事項	3
第3	納品物	3
1	納品方法	3
2	納品物一覧	3
第4	特記事項・一般事項	4
1	関係規程等の遵守	4
2	著作権	4
3	個人情報保護及び情報管理	4
4	費用負担	4
5	業務の実施及び改善	4
6	疑義等の取扱い	4
第5	施設概要・運営条件	5
1	施設概要	5
2	蔵書及び施設規模（予定）	5
3	施設レイアウト	5
4	施設コンセプト	6
第6	年間スケジュール（目安）	6
	（別添）業務実施仕様書	7

第1 基本事項

1 件名

横浜市立図書館青葉台図書取次所（ブックス＆ラウンジ（仮称））運営業務委託

2 総則

委託者が発注する「横浜市立図書館青葉台図書取次所（ブックス＆ラウンジ（仮称））運営業務委託」（以下「本業務」という。）について、受託者は委託契約約款、個人情報取扱特記事項、電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項、本業務説明資料及び提案書に基づき業務を実施するものとする。定めのない事項については、委託者と受託者で協議の上決定する。

3 本業務の目的

横浜市では、「横浜市図書館ビジョン（令和6年3月策定）」に基づき、市民一人ひとりが生涯にわたり読書や学びに親しむことができる環境づくりを進めている。ブックス＆ラウンジ（仮称）は、この取組の一環として、市民が通勤・通学や買い物などの日常生活の中で気軽に立ち寄り、本をはじめとした多様な知に触れることができる図書取次の拠点として設置するものである。

本業務は、図書館資料の貸出・返却等のサービスを円滑に提供するとともに、読書や学びにつながるイベント、交流等の機会を創出することで、市民の読書活動の推進、図書館サービスへのアクセス性向上、新たな図書館利用者の呼び込みと利用の裾野の拡大に寄与することを目的とする。

4 本業務の概要

本業務では、前述の目的を達成するため、次の業務を実施する。

- (1) 取次関連業務
- (2) イベント企画・運営業務
- (3) 運営状況の報告及び改善提案
- (4) その他本業務に付随する業務

5 履行期間

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで

6 履行場所

- (1) 横浜市立図書館青葉台図書取次所（ブックス＆ラウンジ（仮称））
所在地：横浜市青葉区青葉台二丁目1番1号 青葉台東急スクエア South-1 本館5階
- (2) その他委託者が認めた場所

第2 業務内容

1 本業務の背景と想定する成果

本市の市立図書館は、他都市に比べ図書館・図書取次拠点の設置密度が低く、図書館サービスを身近に感じにくい状況となっている。そこで、本市では、市民の図書館サービスへのアクセス性向上を目指し、市域全体での取次拠点の増設の取組を進めている。

一方、近年、市民のライフスタイルや情報収集手段の多様化に伴い、図書館には従来の「資料を収集・保存・貸出する施設」としての役割に加え、市民の学びや交流を支える拠点としての役割が求められる

ようになってきている。

市民が通勤・通学や買い物などの日常生活の中で気軽に立ち寄り、本をはじめとした多様な知に触れることができる図書取次の拠点として、ブックス＆ラウンジ（仮称）を整備し、市民により身近な場所 で本や情報に出会い、学びや体験を含めた図書館サービスに触れられることを目指している。

成果1 図書館サービスのアクセス性向上

市民が“ふらっと立ち寄れる読書環境”として、これまで図書館を訪れたことがない人でも気軽に利用できる環境を整え、より多くの市民に図書館サービスに触れてもらう。

成果2 市民の読書活動の促進

魅力的な書架づくりやテーマ展示、各種イベントを通じて、市民が本と出会う機会を創出し、継続的な読書活動につなげる。

成果3 市民の学び・交流の促進

地域団体、企業、施設等と連携し、図書に限らず、イベントを含めた多様な学びを提供することで、市民の学びや交流を支える。

成果4 図書館サービス利用者の拡大

市民がブックス＆ラウンジ（仮称）を利用することで、読書や学びへの興味・関心を喚起し、図書の予約・貸出、市立図書館への来館等、市立図書館サービスの利用拡大を図る。

2 業務概要

受託者は、本業務の目的達成に向け、取次関連業務及びイベント企画・運営業務を実施する。なお、本業務における業務内容、実施条件及び実施体制その他必要な事項については、別添「業務仕様書」による。

(1) 取次関連業務

受託者は、取次関連業務を適切に実施し、市民が快適かつ円滑に図書館サービスを利用できる環境を確保するとともに、利用者にとって快適で親しみやすいサービスを提供する。

(2) イベント企画・運営業務

受託者は、市民が本や読書に触れるきっかけとなるほか、利用者同士が交流したり、多様な体験・学びに触れたりするイベントを企画・実施する。

イベントは、子ども、子育て世代、若者、高齢者など幅広い世代を対象とし、地域特性も踏まえた企画とする。

(3) ブックス＆ラウンジ（仮称）の魅力発信

受託者は、利用者への快適な滞在環境を提供するとともに、利用者が繰り返し訪れたい魅力的な空間づくりを行うこと。多様なイベント、興味を引く企画展示、広報活動も含め、利用者満足度向上や施設の認知度拡大を図ること。

(4) 運営管理及び改善提案

受託者は、業務状況を適切に把握するとともに、委託者との定例会議を原則月1回以上開催し、課題整理及び改善提案を行う。会議の議事録は受託者が作成する。

(5) 業務報告及び引継ぎ

受託者は、日次及び月次の業務報告を行うとともに、イベント実施報告書を作成する。

また、契約終了時には次期受託者に対する必要な引継ぎを実施する。

(6) その他付随する作業

前記(1)から(5)以外で発生した必要な業務については、都度協議の上実施する。

3 実施体制

受託者は、本業務の目的を達成するため、安定的かつ継続的な運営が可能な実施体制を構築すること。特に、取次関連業務及びイベント企画・運営業務を円滑に実施するため、十分な人員配置及び業務管理体制を確保すること。

また、利用者サービスの維持向上を図るため、繁忙期を含めた適切な人員配置、業務従事者に対する研修体制及び緊急時対応体制を整備すること。

なお、本業務における実施体制その他必要な事項については、別添「業務仕様書」による。

4 受託者に期待する提案事項

委託者は、本業務の実施に当たり、ブックス＆ラウンジ（仮称）の設置目的を踏まえ、市民サービスの向上及び施設の魅力向上につながる創意工夫のある提案を求める。特に、次の事項について具体的な提案を行うこと。

(1) 安定的かつ確実な実施体制

本業務を安定的かつ継続的に実施するための組織体制、人員配置、責任体制及び欠員発生時の対応策等について提案すること。

(2) 図書館サービスに関する知見・経験

図書館、図書取次拠点その他類似施設の運営実績や知見を踏まえ、本業務において活用できるノウハウや利用者サービス向上に向けた取組について提案すること。

(3) 魅力的なイベント企画及び運営手法

ブックス＆ラウンジ（仮称）の設置目的を踏まえ、読書活動の推進や利用者同士の交流促進につながるイベントの企画・運営、継続的な実施に向けた取組について提案すること。

また、地域団体、商業施設、企業、学校等と連携した事業展開や、利用者の学びや満足度向上につながる取組について提案すること。

(4) 効果的な広報

ブックス＆ラウンジ（仮称）の認知度向上及び利用促進を図るため、ターゲットに応じた効果的な広報手法、広報効果を高める工夫について提案すること。

(5) 利用者満足度の向上に向けた人材育成及び研修体制

業務従事者の接遇力及び業務遂行能力の向上に向けた研修計画、人材育成の考え方及びサービス水準を維持するための取組について提案すること。

第3 納品物

1 納品方法

納品物は、原則として電子データにより提出することとし、提出方法については電子メールその他委託者が指定する方法によるものとする。

なお、電子メールによる提出が困難な場合は、委託者と受託者が協議の上、別途提出方法を定める。

2 納品物一覧

本業務における納品物の想定は次のとおりとする。なお、業務の進捗状況等に応じて、委託者と受託者が協議の上、変更することがある。

(1) 業務実施体制表、月間勤務表

- (2) イベント実施計画書
- (3) 月次作業報告書
- (4) イベント実施報告書
- (5) 定例会議議事録
- (6) 年間業務報告書
- (7) 業務引継書
- (8) その他委託者が求める資料

第4 特記事項・一般事項

1 関係規程等の遵守

受託者は、本業務の実施に当たり、「委託契約約款」、「電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項」、「個人情報取扱特記事項」、その他関係法令及び委託者が定める規程等を遵守すること。

2 著作権

本業務により作成された成果物その他納品物に係る著作権その他一切の権利は、委託者に帰属するものとする。

受託者は、成果物に係る著作者人格権を行使しないものとする。

成果物に第三者の権利が含まれる場合は、受託者の責任において必要な権利処理を行うこと。

3 個人情報保護及び情報管理

受託者は、本業務の実施に当たり知り得た個人情報及び機密情報について、漏えい、滅失及び毀損の防止その他適切な管理を行うこと。

また、本業務により知り得た情報を本業務以外の目的に使用してはならない。契約終了後においても同様とする。

4 費用負担

本業務の実施に必要な施設、図書、什器備品及び光熱水費等の基本的な運営環境については、原則として委託者が提供するものとする。

一方、受託者が企画及び実施するイベントに係る講師謝金、材料費、広報費、保険料、企画展示棚の装飾・制作費その他イベント及び企画展示の実施に伴う経費については、原則として受託者の負担とする。なお、詳細については別添「業務仕様書」によるものとする。

5 業務の実施及び改善

受託者は、業務の進捗状況、課題及び対応状況について適宜委託者へ報告するとともに、委託者と十分な情報共有及び連携を図りながら業務を実施すること。

また、利用者サービスの向上及び業務品質の向上に向けて継続的な改善に取り組み、業務の実施状況や利用実績等を踏まえ、必要に応じて委託者へ改善提案を行うこと。

6 疑義等の取扱い

本業務説明資料、仕様書その他関係書類に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、委託者と受託者が協議の上、決定するものとする。

第5 施設概要・運営条件

1 施設概要

項目	内容
名称	横浜市立図書館青葉台図書取次所（ブックス＆ラウンジ（仮称））
所在地	横浜市横浜市青葉区青葉台二丁目1番1号 青葉台東急スクエア South-1 本館5階
面積	約 300 m ²
開館時間	午前 10 時から午後 8 時まで
休館日	入居する商業施設の休館日に準ずる

※ブックス＆ラウンジ（仮称）は、令和9年4月下旬のオープンを予定している。なお、オープン時期は施設整備等の状況により変更となる場合がある。

2 蔵書及び施設規模（予定）

項目	内容
蔵書冊数	約 3,000 冊（開設時） 将来的には約 4,000 冊程度
配架方法	テーマ別配架（ラベルにより識別可能）・展示棚
閲覧・滞在席数	30 席から 40 席程度
イベントスペース	館内に設置予定（椅子・テーブル配置）
イベント実施規模	10 名から 15 名程度の参加を想定
想定来所数	年間 200,000 人程度（見込み）
想定貸出・返却冊数	年間各 100,000 冊程度（見込み）
図書館情報システム端末	2 台（予定） ※利用者用検索機（OPAC）は設置の予定はありません。
その他電子機器	タブレット端末（電子書籍閲覧用、利用者登録用）数台 情報発信用デジタルサイネージ数台
電話	委託者・連携機関等との連絡用 ※利用者からの問合せは、中央図書館代表番号で受け付けます。

※ 蔵書冊数、利用者数、座席数その他の施設規模については、今後の設計及び運営準備の状況により変更となる場合がある。

※ 想定貸出冊数等については、類似施設の実績を参考に推計したものであり、実際の利用状況により変動する。

3 施設レイアウト

施設レイアウト、什器配置、イベントスペース及び企画展示棚の配置を示す平面図については、契約決定後に受託者へ別途提供する。

4 施設コンセプト

ブックス＆ラウンジ（仮称）は、市民が通勤・通学や買い物などの日常生活の中で気軽に立ち寄り、本をはじめとした多様な知に触れることができる図書取次の拠点として設置するものである。

図書取次サービスに加え、本や情報との出会いや、学びや体験を含めた図書館サービスを提供することで、市民交流や地域連携の場としての機能を担い、読書活動の推進、ひいては図書館利用の促進及び地域の魅力向上に寄与することを目指しており、また、商業施設内に立地する特性を生かし、商業施設のテナントや地域団体等と連携した取組を通じ、利用者の新たな交流やにぎわいの拠点となることを目指す。受託者には、図書館サービスを核としながら、商業施設の特性や来館者層を踏まえた創意工夫により、市民が日常的に訪れたくなる魅力的な空間づくり及び施設運営を期待する。

第6 年間スケジュール（目安）

本業務における年間の業務の流れ及び主な成果物は、概ね次のとおりとする。なお、詳細な実施時期については、契約決定後に委託者と受託者が協議の上決定するものとする。

時期	本業務の動き（想定）	主な成果物等
～オープン前	委託者による責任者・副責任者・イベントコーディネーターへの説明及び研修、受託者による業務従事者研修、業務マニュアル等の確認、実施体制構築、イベント年間計画作成、施設開所準備	業務実施体制表 イベント年間実施計画書 月間勤務表
令和9年4月下旬	ブックス＆ラウンジ（仮称）オープン	-
5月～6月	取次関連業務（通年）、イベント実施、企画展示棚運営、委託者との定例協議	月次作業報告書 月間勤務表 イベント実施計画・報告書
7月～8月	夏季利用増への対応、子ども・親子向けイベント等の実施	月次作業報告書 月間勤務表 イベント実施計画・報告書
9月～12月	地域団体、企業、商業施設等との連携イベントの実施、運営状況の分析及び改善提案	月次作業報告書 月間勤務表 イベント実施計画・報告書
1月～2月	イベント実施、次年度に向けた企画検討、運営改善	月次作業報告書 月間勤務表 イベント実施計画・報告書
3月	イベント実施、年度総括、年間業務報告書の作成、次年度又は次期受託者への引継ぎ準備	年間業務報告書 引継書

※定例会議議事録については、委託者との協議後、適宜提出すること。

※イベント実施報告書については、イベント実施後、ひと月分をまとめて速やかに提出すること。

※上記は業務の進行イメージを示すものであり、実施内容及び時期を固定するものではない。

(別添) 業務実施仕様書

1 趣旨

本仕様書は、業務説明資料に基づく横浜市立図書館青葉台図書取次所(ブックス&ラウンジ(仮称))運営業務委託における業務内容、実施条件及び実施体制等について定めるものである。

2 業務目的

ブックス&ラウンジ(仮称)は、市民が通勤、通学、買物等の日常生活の中で気軽に立ち寄り、本をはじめとした多様な知に触れることができる図書取次の拠点として設置するものである。

受託者は、図書館資料の貸出・返却等の図書サービスを提供するとともに、イベントや企画展示等を通じて、市民が本や情報に触れ、学びや交流の機会を得られる環境を創出し、次の成果の実現を目指す。

- (1) 図書館サービスのアクセス性向上
- (2) 市民の読書活動の促進
- (3) 市民の学び・交流の促進
- (4) 図書館サービス利用者の拡大

3 履行場所

- (1) 横浜市立図書館青葉台図書取次所(ブックス&ラウンジ(仮称))

所在地:横浜市青葉区青葉台二丁目1番1号 青葉台東急スクエア South-1 本館5階

- (2) その他委託者が認めた場所

4 契約条件等

- (1) 契約方法

確定契約とする。

- (2) 契約期間

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで

5 開館時間等

- (1) 開館時間

午前10時から午後8時までとする。

- (2) 休館日

ブックス&ラウンジ(仮称)が入居する商業施設の休館日に準ずる。

6 業務内容

受託者は、次の業務を実施するものとする。

- (1) 取次関連業務
- (2) イベント企画・運営業務
- (3) 企画展示棚管理業務
- (4) 運営状況の報告及び改善提案
- (5) その他本業務に付随する業務

7 取次関連業務

(1) 基本方針

受託者は、市民が快適かつ円滑に図書館サービスを利用できる環境を確保するとともに、利用者に対して親しみやすく丁寧なサービスを提供すること。

また、業務の実施に当たっては、委託者が契約決定後に提供する横浜市立図書館情報システム業務用端末マニュアル、作業手引書、その他関係規程等に基づき適切に実施すること。

(2) 開館準備業務

- ア 照明機器類、所内にある機器類等の起動
- イ 業務端末機器等起動、用紙補充、スクリーン等清掃
- ウ カウンター周辺の帳票・配布物の補充、整理整頓
- エ 案内サイン・掲示物等の確認、掲示
- オ 貸出・返却期限日付の確認
- カ 所内のごみや遺失物等の確認、簡易な清掃

(3) 登録等業務

- ア 新規利用者登録手続及び利用案内
- イ 利用者登録更新、変更及び紛失再発行手続
- ウ 拾得図書館カードの対応
- エ 図書館カードを忘れた利用者への対応
- オ オンライン登録及びメールアドレス登録案内
- カ その他利用者登録に関する業務

(4) 貸出業務

- ア 貸出手続
- イ 付録等の有無・汚破損等確認
- ウ 貸出資料の状態及び冊数確認
- エ 延滞資料の確認
- オ 貸出期限票(レシート)の手渡し
- カ 予約資料の確認、予約連絡票の抜き取り、貸出手続
- キ 通知メッセージへの対応

(5) 返却業務

- ア 返却手続
- イ 資料の汚破損・紛失等の確認及び対応
- ウ 付録等の有無・汚破損等確認
- エ 予約資料の確認、予約連絡票の挟み込み
- オ 回収・賠償中資料及びメッセージへの対応
- カ 未返却資料の確認
- キ 誤返却された資料への対応
- ク 紛失又は汚損資料に係る賠償受付
- ケ 貸出延長対応・再貸出対応
- コ 返却資料の仕分け

(6) 案内業務

- ア ブックス&ラウンジ(仮称)の施設案内
- イ 横浜市立図書館及びブックス&ラウンジ(仮称)の利用案内
- ウ (必要に応じて)電子書籍サービスの操作対応
- エ ブックス&ラウンジ(仮称)内で所蔵する資料の書架案内
- オ その他、利用者への問合せ図書館窓口案内

(7) 予約業務

- ア 返却入力による予約連絡票打ち出し、挟み込み
- イ 予約資料の状態確認
- ウ 予約取り置き棚の配列及び配列確認
- エ 取置期限切れ資料の処理
- オ 予約取消処理
- カ 予約連絡票の排出作業
- キ 「予約割当一覧」の出力と受取漏れ資料の処理

(8) 配架業務

- ア 返却資料の配架
- イ 書架整理

(9) 資料搬送に係る業務

- ア 他館への予約資料及び返却資料の荷作り
- イ 搬送する折りたたみコンテナ数の記録
- ウ 搬送された折りたたみコンテナ数の確認
- エ 搬送された資料の荷開け及び仕分け
- オ 搬送された資料・付録の汚破損確認・回収
- カ 搬送受取処理
- キ 搬送受取処理済の資料の予約取り置き棚への繰り込み
- ク 不要な折りたたみコンテナの返送

※図書運搬車(連絡車)は、月～土曜日で1日2回(発送・受取各1回)の運行 (R8 時点)

(10) 施設・機器管理業務

- ア 拾得物の受付、処理
- イ 使用済み帳票の裁断
- ウ ごみと資源物の分別、排出作業
- エ 簡易な清掃、衛生管理
- オ 図書館情報システムの更新・アップデート等に必要な作業
- カ 定期清掃等の際の備品移動や電気点検等の際の停電対応

(11) 利用者対応業務

- ア 窓口における要望・苦情等の一時対応及び内容の報告
- イ 急病・負傷者及び迷子の一時対応及び内容の報告
- ウ 盗難・事件の一時対応及び内容の報告
- エ 作業報告書処理
- オ 拾得物の対応

(12) 閉館業務

- ア 利用者退館確認(館内見回り、忘れ物等確認)

イ 放置資料の回収及び返却処理

ウ 照明機器類、所内にある機器類、業務端末機器等の終了処理

エ 作業報告書処理

オ 出入口の施錠

カ (必要に応じて)共用部の可動式書架の専用部移動、書架へのカバー掛け等の対応

キ 所定の「退出時の点検表」等に沿った防火点検確認、結果の記入、提出

(13) 企画展示棚管理業務

受託者は、企画展示棚について、委託者の方針及び指示に基づき、管理及び装飾を行うこと。

また、受託者が企画及び実施するイベント並びに委託者が実施するイベントに関連した展示を行うとともに、関連図書の紹介、装飾その他利用者の興味・関心を喚起するための工夫を行うこと。

展示に当たっては、季節、地域性、イベントテーマ、社会的関心事項等を踏まえ、市民が本や図書館サービスに親しみを持つきっかけとなる魅力的な展示となるよう努めること。

(14) その他利用者サービス業務

受託者は、利用者案内、施設案内その他ブックス&ラウンジ(仮称)運営に必要な利用者対応を行うこと。

8 イベント企画・運営業務

(1) 基本方針

受託者は、市民が本や読書に触れるきっかけとなるほか、利用者同士が交流したり、多様な体験・学びに触れたりするイベントを企画・実施すること。

(2) 実施条件

受託者は、次の事項を踏まえてイベントを実施すること。

- ・ 受託者は、年 40 回以上を目安にイベントを企画及び実施すること。
- ・ 受託者は、月 3 回から 4 回程度を目安に、イベントを企画及び実施すること。
- ・ イベントは、ブックス&ラウンジ(仮称)での実施を基本とし、他施設等でも実施可。
- ・ イベントは、1 回当たり 10 名から 15 名程度の参加規模を基本として企画すること。ただし、イベント内容や実施場所等に応じて柔軟に対応すること。
- ・ イベント実施にあたっては、地域団体、企業、商業施設等との連携を積極的に図ること。
- ・ 受託者は、イベント企画にあたり委託者と協議することとし、実施は委託者の許可を得たうえで実施すること。

(3) イベントの方向性

イベントは、市民が本や読書に触れるきっかけとなるもののほか、利用者同士の交流、多様な体験・学び、地域の魅力発信、を目的として実施するとともに、図書館サービスの認知度向上・利用者拡大及びブックス&ラウンジ(仮称)の魅力発信に寄与するものとする。

イベントテーマは、次に掲げる内容を参考とする。

ア 体験・交流

参加者同士の交流や、多様な体験の提供を通じて、人と人とのつながりや居場所づくりにつながるイベント。

(例)

- ・ おすすめの本を紹介し合うブックカフェ
- ・ 親子で参加する絵本の読み聞かせと工作教室
- ・ ボードゲームやカードゲームを楽しむ交流会

- ・子育て世代のおしゃべり会・情報交換会
- ・多世代で楽しむ手芸・ものづくりワークショップ

イ 地域連携

地域団体、商業施設、企業、学校その他関係機関と連携し、地域の魅力発信や地域活性化につながるイベント。

(例)

- ・商業施設の飲食店と連携した食育イベントや関連図書展示
- ・地元企業で働く人を招いた仕事発見トークイベント
- ・学校と連携した児童・生徒による探究学習成果発表会
- ・地域の歴史や文化を紹介する地域団体との協働企画
- ・地域活動団体や NPO が参加する「まちの活動発見フェア」

(4) イベントの広報

受託者は、イベントの集客及びブックス&ラウンジの認知度向上を図るため効果的な広報を実施すること。広報に当たっては、イベントの内容や対象者に応じて、館内掲示、チラシ、ポスター、その他電子媒体等の広報媒体を活用し、幅広い市民への情報発信に努めること。

また、広報物を作成する場合は、事前に委託者の確認を受けること。

(5) イベント運営に係る経費負担

受託者は、イベントの企画、広報、準備、運営及び報告に必要な経費を負担すること。

受託者負担を想定する経費の例は、次のとおりとする。

ア イベント講師への謝金及び交通費

イ イベント実施に必要な消耗品及び材料費

ウ チラシ、ポスターその他広報物の作成費

エ イベント運営スタッフに係る経費

オ イベント実施に伴う備品等の調達費

カ イベントに必要な保険料

キ 企画展示棚の装飾物、掲示物その他展示制作に係る経費

ク その他イベント開催及び企画展示の実施に伴い発生する経費

なお、施設、電気、水道その他ブックス&ラウンジ(仮称)の運営に係る基本的な環境については委託者が提供する。

また、委託者が主催するイベントについては、受託者は運営協力を行うものとする(委託者が主催する事業に係る経費は委託者負担とする)。

(6) 委託者実施イベントへの協力

受託者は、委託者が実施する図書館関連イベントについて、会場設営、受付、参加者案内、実施補助、撤収作業その他必要な協力を行うこと。なお、対象となるイベントは、子ども向けおはなし会、朗読会その他図書館サービスに関連する事業を月1～2回程度実施することを想定している。

<参考> (1)～(6)を踏まえた月間イベント構成例(イメージ)

イベント例	対象	内容・頻度	実施主体	連携先例
ブックカフェ	一般	定例開催(月1回程度)	受託者	書店・企業

健康づくり講座	一般	全6回連続講座のうち1回	受託者	区役所・地域団体
季節イベント	子ども・親子	夏休みおしごと体験等(単発)	受託者	他テナント等
おはなし会	親子	月1回程度	委託者	受託者は実施協力

※ 上記は一例であり、実施内容を限定するものではない。受託者は、地域特性や創意工夫を生かした魅力的なイベント企画・実施すること。

※ 受託者が企画及び実施するイベントについて、定例イベント、連続講座及び季節や地域特性に応じた単発イベントを適切に組み合わせながら、月3回から4回程度実施することを想定。

9 実施体制

(1) 基本事項

受託者は、本業務を安定的かつ継続的に実施できる体制を構築するとともに、土曜日、日曜日、休日及び夏季期間等の繁忙期においても利用者サービスが低下しない十分な執行体制を確保すること。

(2) 監督者

受託者は、本業務全体を統括する監督者を配置すること。

監督者は、本仕様書に定める内容を十分理解し、責任者及び業務従事者の配置、育成、指導及び労務管理を行うとともに、委託者との連絡調整及び業務改善を行うこと。

(3) 責任者及び副責任者

受託者は、履行場所における運営責任者として責任者を配置するとともに、責任者を補佐する副責任者を配置すること。なお、副責任者は複数名配置することができる。

責任者及び副責任者は、次の要件を満たすこと。

ア 窓口サービス等において1年以上のマネジメント経験を有すること。

イ 業務全般に精通した知識を有すること。

ウ 組織を統括できる資質を有すること。

エ リーダーシップを発揮できること。

オ 良好なコミュニケーション能力を有すること。

カ 責任者又は副責任者のいずれかを業務実施時間中常駐させること。

キ 責任者及び副責任者は、正規社員又は週 25 時間程度以上かつ継続的な雇用状態にある者とする。

(4) イベントコーディネーター

イベントの企画、実施及び多様な主体との連携を統括する者を配置すること。

イベントコーディネーターは次の能力又は経験を有すること。

ア イベント企画及び運営経験

イ 地域団体、企業、学校等との連携調整能力

ウ イベント計画、準備及び進行管理能力

エ イベントコーディネーターは、正規社員又は週 25 時間程度以上かつ継続的な雇用状態にある者とする。なお、監督者、責任者又は副責任者との兼務を妨げない。

(5) 業務従事者

業務従事者は次の要件を満たすこと。

ア 業務を適切かつ迅速に遂行できる知識及び能力を有すること。

イ 利用者に対して適切な接遇ができること。

ウ 個人情報保護及び情報セキュリティを遵守できること。

エ 業務に必要な研修を受講していること。

(6) 受託者に求める事項

受託者は、次の事項を実施すること。

ア 安定的な人員配置

イ 業務品質の維持及び向上

ウ 個人情報の適切な管理

エ 緊急時対応体制の整備

オ 業務改善の継続的な実施

カ 委託者との円滑な情報共有及び連携

(7) 研修

委託者は、円滑な業務開始に向け、契約決定から業務開始前までの期間において、受託者が配置予定とする責任者、副責任者及びイベントコーディネーターに対し、業務内容、施設運営、図書館システムその他業務遂行に必要な事項について説明を行い、必要に応じて研修を実施する。

また、受託者は、業務開始後においても、図書サービス、利用者対応、イベント運営、個人情報保護、安全管理その他業務遂行に必要な知識及び技能の維持向上を図るため、継続的に研修を実施すること。委託者が必要と認めた場合は、追加研修その他必要な対応を行うこと。

なお、受託者が実施する研修に要する費用は、受託者の負担とする。

(8) 緊急時対応

受託者は、災害、事故、システム障害その他緊急事案が発生した場合に備え、委託者との連絡体制及び対応体制を整備すること。

また、緊急時には利用者の安全確保を最優先とし、委託者と連携して適切な対応を行うこと。

10 受託者及び業務従事者の責務

(1) 関係法令等の遵守及び図書館業務関連の要綱・要領・手順書等に基づく業務の実施

業務の履行においては、関係法令等を遵守するとともに、図書館業務関連の規則・要綱・要領、および委託者が契約決定後に提供する手順書・業務端末機器等操作マニュアル・作業手引書等に基づき行うこと。図書館業務関連の規則・要綱・要領・手順書・業務端末機器等操作手引書・各履行場所の作業手引書等に変更があった場合には、委託者は受託者の監督者と責任者及び副責任者に対して説明を行い、必要に応じて研修を実施する。

(2) ブックス&ラウンジ(仮称)が設置されている商業施設の管理運営規則の遵守

賃貸借契約等によって定められた建物の管理運営規則を遵守すること。そのために、委託者は、受託者の監督者に対して建物の管理運営規則に関する説明を行い、受託者の監督者は、業務従事者全員に対して建物の管理運営規則に関する説明もしくは研修を行うこと。各施設の管理運営規則は契約決定後に提供する。

(3) 事務打合せの実施

本業務の円滑な実施のため、受託者と委託者は常に情報共有を行うものとし、受託者と委託者による事務打合せを必要に応じて実施するものとする。

受託者において本業務を統括し、かつ責任者を監督する監督者は、各履行場所において、週1回以上の作業確認及び委託者との情報共有を行うこと。

(4) 個人情報の保護

ア 受託者は、法令及び委託者の定める規定に従い、個人情報の取扱いについては十分留意し、漏えい、滅失、き損等を防止し、その他適切な処理に努め、個人情報保護のために必要な規定の整備及び業務従事者の研修等の措置を講ずること。

イ この契約により業務を処理するための個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。受託者の行為または不作為によって個人情報の漏えい等が発生した場合、「横浜市個人情報の保護に関する条例」に基づく罰則が適用される場合があるため、注意すること。

(5) 業務の適正管理

ア 業務従事者は、業務実施時間中は名札を着用すること。

イ 委託者は、受託業務上必要な鍵を受託者に預託する。受渡しにあたっては、受託者は、鍵受渡し記録に必要事項を記入するとともに、この鍵を厳重に管理しなければならない。

ウ 委託者からの連絡については、監督者・責任者・副責任者が責任を持って、業務従事者に周知すること。

エ 本仕様書に記載のない事項についても、委託者と連絡調整を行い協議の上、遵守すること。

(6) 業務端末機器等の操作及びユーザーID・パスワードの管理

ア 発注者の指定する業務端末機器等を使用して、業務を実施するものとする。

イ 委託者は、業務従事者ごとにユーザーIDとパスワードを貸与し、業務従事者は、当該ユーザーID・パスワードの入力により、処理業務を開始するものとする。

ウ 業務従事者は、委託者より交付されたユーザーID・パスワードを他に漏らしてはならない。また、第三者により不正に利用されることのないように適切に管理すること。

エ 業務従事者は、仕様書等で定められた業務以外の目的で、業務端末機器等を使用してはならない。

オ 業務従事者は、業務端末機器等で、一切の記憶媒体を使用してはならない。

カ 同一業務端末機器等において同一業務を継続する場合でも、業務従事者が交代する時は、ユーザーID・パスワードを入力し直すこととする。

キ 業務従事者が退職その他の理由により業務に従事しなくなった時には、受託者は当該業務従事者に委託者が貸与したユーザーID・パスワードを直ちに委託者に返却すること。

ク 図書館情報システムの更新・改修等があった場合には、委託者は受託者の監督者・責任者・副責任者に対して、変更のあった委託業務内容や業務端末機器等の操作等について説明を行い、必要に応じて研修を実施する。

(7) その他

図書運搬車(連絡車)のコース・到着時刻変更及び図書館情報システムの改修による業務内容の増減は、契約を変更せずに対応するものとする。

11 業務計画・業務報告等

(1) 業務計画

受託者は、毎月 20 日 までに翌月(1日～月末日)の月間勤務表を委託者に提出すること。

(2) 業務報告

受託者は、毎日の業務終了後に作業報告書を作成する。また、1月分を翌月初に月次作業報告書として速やかに委託者に提出して確認を受ける。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) 業務の改善等

受託者は、委託者が業務の実施に関する調査及び報告を求めた場合は、速やかに経過や結果等を報告し、問題があるときは、改善すること。また、業務処理方法等について、改善を要する場合は、受託者・委託

者協議の上、決定するものとする。

(4) イベント実施計画・報告

受託者は、毎月、実施計画及び実施報告書を委託者に提出する。

(5) 定例会議への出席、議事録の作成・提出

月1回程度、ブックス&ラウンジ(仮称)内(原則)で、各業務についての議題・報告等を行う。

(6) 運営状況の分析及び改善提案

受託者は、委託者が業務の実施に関する調査及び報告を求めた場合は、速やかに経過や結果等を報告し、問題があるときは、改善すること。また、業務処理方法等について、改善を要する場合は、受託者・委託者協議の上、決定するものとする。

(7) 契約終了時の引継ぎ

12 その他

本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、委託者と受託者が協議の上決定するものとする。