

令和 7 年度

土浦市立図書館一部運営業務委託仕様書

土 浦 市 立 図 書 館

土浦市立図書館一部運営業務委託仕様書

基 本 的 事 項

1 委託件名

土浦市立図書館一部運営業務委託

2 業務の目的

土浦市立図書館では、図書館の期待される役割である「市民の生涯学習・情報の拠点」や「市民や地域の交流拠点」の実現に向けた運営が求められる。

このような役割を担うために、カウンター業務などの一部業務を委託することで、正規職員が担うべき業務に専念する体制を整え、図書館サービスの充実と管理運営の効率化を図る。

3 委託期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

4 委託施設

(1) 土浦市立図書館（以下「中央館」という）

（土浦市大和町1番1号、アルカス土浦内）

(2) 土浦市立図書館分館（以下「分館」という）

①三中地区分館（土浦市中村南四丁目8番14号、三中地区公民館内）

②都和分館（土浦市並木五丁目4824番1、都和公民館内）

③神立地区分館（土浦市神立町682番54、神立地区コミュニティセンター内）

④新治地区分館（土浦市藤沢982番、新治地区公民館内）

5 休館日及び開館時間

(1) 休館日

①中央館

ア 第1月曜日を除く月曜日（その日が国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日（以下「休日」という）にあたるものを除く）

イ 12月29日から翌年の1月4日まで（アに掲げる日を除く）

ウ 特別整理日（年度内において7日を超えない範囲で土浦市教育委員会が定める日）

エ ア～ウのほか、土浦市教育委員会が必要と認める日

②分館

ア 月曜日（休日にあたるときは、その翌日も休館日とする）

イ 12月29日から翌年の1月4日まで（アに掲げる日を除く）

ウ 休日（ア、イに掲げる日を除く）

エ 特別整理日

(2) 開館時間

①中央館

- ア 月曜日（休館日を除く）から金曜日（休日を除く） 午前10時から午後8時まで
- イ 日曜日、土曜日及び休日 午前10時から午後6時まで

②分館

- 日曜日及び火曜日（休館日を除く）から土曜日（休日を除く） 午前10時から午後5時まで

6 勤務を要しない日及び勤務時間

(1) 勤務を要しない日

①中央館、分館共通

- ア 12月29日から翌年の1月3日まで
- イ その他委託者が指定した日

土浦市図書館条例及び土浦市図書館条例施行規則の改正により休館日の変更がある場合は、別途、市立図書館（以下「委託者」という）と協議の上、変更を行う場合がある。

②中央館

- 第1及び第4月曜日を除く月曜日（休日にあたるときを除く）

③分館

- ア 月曜日
- イ 休日とその日が月曜日にあたるときの翌日
- ウ その他、分館の設置される公民館及びコミュニティセンターが指定した日

(2) 勤務時間

①中央館

- ア 月曜日から金曜日
午前9時00分から午後8時15分までのなかで、業務上必要な時間
- イ 土曜日、日曜日、休日
午前9時00分から午後6時15分までのなかで、業務上必要な時間
- ウ 特別整理日、図書整理日（毎月第4月曜日）
午前9時00分から午後5時00分までのなかで、業務上必要な時間

②分館

- 火曜日から日曜日
午前8時45分から午後5時15分までのなかで、業務上必要な時間

上記時間内における勤務時間・休息・休日等については、労働基準法を順守のこと。

7 勤務体制

(1) 受託職員の配置

- ①受託事業者（以下「受託者」という）は、業務が受託時間内に円滑に履行できる必要な人員を常時配置すること。土曜日・日曜日・休日、休館日の翌日等の繁忙日や、学校の長期休校期間等の繁忙期間には特に留意し、サービス低下を招かない体制をとるなど、適切な措置を講ずること。

- ②受託者は、通常の業務量を著しく上回る場合や、あらかじめ予想できない事態に対応せざるを得ないため業務が時間内に終了しない場合は、委託者に報告すること。
- ③受託者は、災害及び事故等緊急時の対応に留意した人員配置に努めること。
- ④受託者は勤務予定表を、前月 25 日までに委託者に提出しなければならない。委託者は提出された勤務予定表につき、業務に支障が生ずる恐れがあるときは、受託者に対して改善を求めることができる。
- ⑤受託者は、受託者が配置する職員（以下「受託職員」という）が病気その他、やむを得ない事情により勤務できないときは、あらかじめ定められている代理の受託職員を勤務させることができる。
- ⑥受託者は、履行期間内において、受託職員をできるだけ固定して運営するよう努めること。

（２）受託職員の選任

- ①受託者は、受託職員について、業務を適確かつ迅速に履行できる知識を有することはもとより、図書館が社会教育施設であることに留意し、親切・丁寧な接遇ができ、かつ、風紀・業務規律を乱さない者を選任すること。
- ②良質な図書館サービスの水準を保つため、図書館司書又は図書館司書補有資格者の割合を常時 5 割以上確保すること。また、公立図書館における勤務経験者の配置に努め、受託職員のうち 1 年以上の公立図書館勤務経験者が 6 割を超えることが望ましい。なお、図書館司書又は図書館司書補有資格者については、資格証の写しを委託者に提出すること。
- ③図書館の運営を円滑に進めるため、安定的な人員体制の継続に努めること。
- ④受託職員は直接雇用とすること。
- ⑤受託者は、受託職員に対し、原則として社会保険等に参加させること。
- ⑥受託者は受託職員を定め、それぞれの氏名・略歴などについて、事前に委託者に届け出ることとし、変更がある場合は速やかに届け出ること。
- ⑦委託者は、勤務状況不良その他の事由により受託職員を不適格と認めた場合は、その旨受託者に通知して変更を求めることができる。その場合、受託者は適正な措置を行うこと。
- ⑧委託者は受託者からの申し出により、責任者、副責任者及び受託職員に図書館システムのパスワードを交付する。

（３）責任者の配置

①責任者の配置と要件

受託者は、業務を円滑に遂行するため、次の要件に基づき責任者を選任し、業務時間内は常時、配置すること。また、責任者を補佐し、受託職員を指揮するとともに、責任者の不在時は、責任者を代行する副責任者を配置すること。なお、責任者、副責任者の氏名等は、事前に委託者に届け出ることとし、変更がある場合は速やかに報告すること。

責任者、副責任者の要件は次のとおりとする。

ア 責任者

（ア）図書館司書の資格を有していること。

（イ）公立図書館での業務経験が 5 年以上かつ責任者若しくはそれに準ずる経験が 1 年以上あり、業務全般に精通した知識を有していること。

- (ウ) 人格的に優れ、組織を統括できるリーダーシップ能力が優れていること。
- (エ) 良好な職場環境を保つためのコミュニケーション能力が優れていること。
- (オ) 専任の常勤職員であること。

イ 副責任者

- (ア) 図書館司書の資格を有していること。
- (イ) 公立図書館での業務経験を3年以上有していること。
- (ウ) 組織を統括できるリーダーシップ能力を有していること。
- (エ) 良好な職場環境を保つためのコミュニケーション能力を有していること。
- (オ) 専任の常勤職員であること。

②責任者・副責任者の職務

- ア 受託業務全体の管理・監督
- イ 業務計画書の作成
- ウ 業務状況に応じた受託職員のローテーション表の作成
- エ 受託職員に対する指揮・監督
- オ 受託職員に対する研修・指導
- カ 委託者との連絡・調整（緊急時を含む）
- キ 委託者が指定する会議等への出席
- ク その他責任者として必要な職務

(4) 市内在住者の雇用促進

受託者は、地元雇用促進の観点から、受託職員の雇用に当たっては、可能な限り、土浦市在住者の採用に努めること。

(5) その他

- ①円滑な図書館業務を行うため、受託者は委託者の求めに応じ、委託者の開催する会議に責任者を出席させて協議（以下「定例会」という）を図り、相互共通認識による運営を行うこと。なお、定例会の議事録は受託者が作成すること。また、委託者が必要に応じて開催する図書館協議会及びその他会議等への出席を求めた場合にも出席すること。
- ②受託者は、委託者が認めた場合を除き、利用者及び部外者に対する商行為は一切行わないこと。

8 研修体制

(1) 委託業務開始前研修

- ①受託者は委託業務開始前に、図書館の理念と役割、受託職員の責務及び実務に関する研修を行うこと。研修に要する経費は受託者の負担とする。
- ②上記研修にあたっては、受託者は研修の計画について、委託者に事前に提出し承認を得ることとし、研修の結果について報告すること。

(2) 委託業務開始後研修

- ①受託者は、全ての受託職員を対象として、毎年4月以降早い時期に個人情報保護、情報セキュリティ及びビジネスマナーに関する研修を行い、委託者に研修の結果について報告すること。
- ②受託者は、随時業務の効率化及び技術の向上に努めるものとし、受託職員の研修等を行うこと。
- ③新たに図書館業務を行う未経験者には、受託業務を的確かつ円滑に遂行できるよう十分な研修を行うこと。

(3) 委託者の研修実施要求

- ①委託者は、業務の履行状況その他により必要があると認めるときは、受託者に対して研修の実施を要求することができる。
- ②受託者は、委託者から研修実施要求があった場合は、要求に応じた内容の研修を実施すること。

9 業務計画・業務報告等

(1) 業務計画・業務報告等

受託者は、委託者と協議のうえ、次に示すとおりに業務計画書・受託職員勤務予定表及び業務報告書を提出すること。（様式は双方の協議のうえ別に定める）

委託者は、業務報告書（日報・月報）の内容を確認し、不適切な業務処理が認められる場合は受託者に対して是正を指示することができる。

名 称	提出時期	内 容
業務計画書（年間）※	前年度の3月20日まで	定期的な会議・責任者会議・研修等の 受託業務に必要な業務の計画書
業務計画書（月間）※	前月の25日まで	
受託職員勤務予定表（月間）※	前月の25日まで	受託職員の勤務シフト表
業務報告書（日報）	15日以内	提出時期の9日から15日前に当たる月 曜日から日曜日までの業務報告
業務報告書（月報）	各月10日まで	前月の業務報告

※契約初年度における提出時期については、委託者と協議のうえ別に定める。

(2) 業務の改善

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には、速やかに対応することとし、問題があるときには双方協議のうえ改善に努めることとする。

10 受託者の責務

受託者は業務の遂行にあたり、委託者と緊密に連絡を取りながら、より良い利用者サービスを提供していくべきことを十分に認識し、次の事項に留意して受託業務を円滑に遂行できるよう、万全を期すること。

(1) 基本理念の理解

- ①受託者及び受託職員は、利用者のための資料や情報の提供など、直接的な利用者サービスを行う生涯学習・情報の拠点施設として、図書館が果たす役割を理解し、受託業務に従事すること。
- ②受託者及び受託職員は、全ての利用者に公平なサービスを提供すべきことを理解し、利用者が満足して図書館を利用できるように留意し、受託業務に従事すること。

(2) 関係法令等の順守

受託者及び受託職員は、関係法令、条例等を順守すること。なお、受託期間中に法令等に改正があった場合には、改正後の法令等に基づくものとする。

(3) 個人情報の保護

①受託者は、土浦市個人情報の保護に関する法律施行条例に基づき、個人情報の保護に関し、受託職員に周知徹底するとともに、受託業務において直接又は間接に知り得た個人情報等を第三者に漏らしてはならない。また、個人情報等を受託目的以外に使用すること、第三者に提供することを禁止する。個人情報等の複写・複製についても同様に禁止する。履行期間終了後も同様とする。

②受託者は、個人情報等に関する事故が発生した時は、直ちに委託者にその旨を報告しなければならない。

(4) 守秘義務に関する誓約書の提出

受託者は、守秘義務の履行を担保するため、受託職員との連署による誓約書を委託者に提出しなければならない。受託職員に変更があった場合は、新たな受託職員をこれに加える。

(5) 関係書類及びデータの取り扱い

業務に関する仕様書、委託者が提供する資料等の関係書類及び図書館で保持するデータを委託者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。

(6) 信用失墜行為の禁止

委託者の信用を失墜する行為をしないこと。

(7) 就業規則・服務規程

①受託者は、就業規則、服務規程について委託者に提出するとともに、受託職員の管理・監督に努めること。

②受託者は、日常業務を円滑に遂行するために、中央館、各分館及び責任者等による運営に関する会議を開催し、業務の現状認識と改善に努めること。

③受託職員の服装、身だしなみ、態度、言葉づかいは、利用者に不快感を与えないように十分注意すること。

④受託職員は、業務遂行に適した統一された服装等及び名札を着用することとし、形式等については事前に委託者と協議のうえ承認を得ること。これに要する経費は、受託者の負担とする。

(8) 鍵類の管理について

施設の解錠及び施錠を行う際は、貸与された鍵により行うものとする。なお、鍵は受託者が責任をもって適切に管理すること。紛失等の場合は速やかに委託者に報告すること。また、各種鍵類を委託者に無断で複製することを禁止する。

(9) 災害時の対応

火災や地震などの災害の際には、委託者と協力して利用者の避難誘導等を行うこと。また、委託者の実施する防災訓練等には、受託者として参加すること。

(10) 事故等緊急時の対応

- ①受託職員は、利用者同士のトラブルや病気・事故などの緊急時においては、委託者に報告の上、委託者の指示に従い、解決のための協力を行うこと。
- ②受託者は、業務における自動車の運行時、その他業務等により館外に出る受託職員については、緊急時に備えて責任者又は副責任者と連絡可能な体制を確保すること。
- ③受託者が、自動車の運行業務中に事故が発生した場合は、警察、消防に連絡する等、適切に対応し、遅滞なくその状況を委託者に報告しなければならない。またその場合において第三者、又は委託者に損害を与えた場合は、全て受託者の負担と責任において処理すること。
- ④受託者は、緊急時の連絡体制として緊急連絡網を作成し、委託者まで提出すること。また変更があった時も同様とすること。

(11) 情報セキュリティ対策の実施

受託者は、情報セキュリティに関し、「土浦市情報セキュリティポリシー」に基づき情報セキュリティ対策を実施し、次の事項を厳守しなければならない。

- ①受託者は、情報セキュリティ対策の実施責任者を定め、受託職員に対して事前に定められた研修を行い、受託職員が適切な情報管理を行うよう指導すること。
- ②受託者は、情報セキュリティ対策の実施状況について、委託者まで適宜報告すること。
- ③受託者は、受託職員がシステムやネットワークを利用する際に誤操作・事故や障害・欠陥・誤動作が見つかった時には、委託者に速やかに報告し、対応の指示を受けるよう周知徹底すること。
- ④受託者は、情報端末の操作に関し、次の事項を厳守しなければならない。
 - ア 受託職員は、委託者が指定した情報端末を使用し、個人所有の端末機を持ち込まない。
 - イ 受託職員は、仕様書で定められた業務以外の目的で、情報端末を使用してはならない。
 - ウ 受託職員は、情報端末の使用を終了又は中断する場合は、適切な操作を行うこと。
 - エ 受託者は、委託者から指定された業務上必要な記憶媒体以外を情報端末に接続して使用してはならない。
 - オ 受託者は、自らの事務に必要な情報端末を持ち込む際には事前に届け出を行うこと。
- ⑤受託者は、情報端末の操作に必要なパスワードの管理に関し、次の事項を厳守しなければならない。
 - ア 受託職員は、委託者より交付されたパスワードを他に漏らしてはならない。
 - イ 受託職員は、パスワードの照会等に一切応じてはならない。
 - ウ パスワードを記録したメモ等を第三者が容易に発見することができる場所に保管してはならない。
 - エ パスワードを情報端末に記憶させてはならない。
- ⑥受託者は、その他「土浦市情報セキュリティポリシー」に基づく必要な情報セキュリティ対策を実施しなければならない。

(12) 環境への配慮

受託者は、土浦市の取り組む土浦市環境マネジメントシステムに基づき、省エネルギー、省資源化を図り、環境に配慮して業務を遂行するよう周知徹底すること。

(13) 障害者への配慮

受託者は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」を遵守し、「土浦市障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」に基づき、不当な差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供、その他障害者に対する適切な対応を行うこと。

1.1 委託業務の評価

委託者は、委託業務の適正化、効率化及び図書館サービスの向上を目的として、委託期間の各年度において、前・後期及び年間の業務評価を行うものとする。

受託者は、委託者の業務評価に不服がある場合は、委託者にその旨申し出ることができる。

委託者は、業務評価に基づき、受託者に対し必要に応じ業務の改善を指示できるものとする。

1.2 経費の負担区分

(1) 委託者が負担する経費

業務の遂行に必要とする光熱水費、機器類、備品（机、椅子、ロッカー等）、消耗品等は委託者が無償で提供する。なお、受託者は常に適正に使用し、経費の節減に努めること。損傷等を与えた場合は責任を持って保障すること。

(2) 受託者が負担する経費

- ①受託職員の統一した服装（制服等）及び名札（ロゴなどをいれる場合は、委託者に事前に相談の上、承認を得ること。）
- ②自らの事務に必要な経費（情報端末、消耗品費、通信費等）
- ③研修等に伴う経費（交通費等）
- ④連絡便（配送）及び返却ポスト回収、ブックスタート事業等で使用する自動車（燃料費を含む維持管理に必要となる経費を含む。）
- ⑤その他必要とする備品。ただし、事前に委託者の承認を得ること。

1.3 再委託

受託者は、本業務について、業務の全部又は一部を一括して第三者に委託することはできないものとする。

ただし、あらかじめ委託者の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

1.4 損害賠償

(1) 受託者及び受託職員が故意又は過失により、利用者、委託者又は第三者に損害を与えた場合は、受託者はその損害を賠償しなければならない。

(2) 受託業務の履行に際し、受託者が損害を受けた場合は、委託者の責に帰すべき場合を除き、委託者は損害賠償の責を負わないものとする。

15 契約解除

受託者が、業務の改善が必要な場合に、正当な理由がなくこれを行わないときは、委託者は契約を解除することができる。

16 引継

履行期間の終了又は契約解除により次の受託者に業務を引き継ぐ場合は、円滑な業務の引き継ぎに協力すること。

17 支払方法

委託料は月払いとし、毎月末日以降、委託者の業務履行確認後、受託者の請求書を受理した日から30日以内に支払うものとする。

18 その他

- (1) 契約締結後の本仕様書の解釈については、委託者の解釈に従うこと。
- (2) 本仕様書は、業務遂行上に必要な最小限の定めであり、業務上問題が生じた場合には速やかに双方が協議し、円滑な業務遂行に努めること。

19 問い合わせ先

土浦市教育委員会 土浦市立図書館 管理係 TEL 029-822-3025

業 務 内 容

1 カウンター業務等（中央館・分館共通）

(1) 開館業務

- ①館内照明の点灯、冷暖房、換気ファン、ブラインド等の確認・調整
- ②業務用端末、利用者用資料検索端末（以下OPACという）等、各種機器類の起動
- ③新聞の受取・配架・保存・状態確認
- ④返却ポスト（自動返却機）内の資料回収、返却処理、配架等及び誤返却資料の処理
- ⑤カウンター周りの各種用紙（申請書等）、お知らせ等の確認・補充
- ⑥日付印、返却しおり及び返却日表示サイン等の確認・変更
- ⑦書架整理
- ⑧予約割当資料の集架
- ⑨複写料金（釣銭）、駐車券を委託者から預かる
- ⑩郵便・宅配便等の受付・処理及び委託者への引継ぎ
- ⑪前開館日の未処理事項（引継ぎ事項）の確認・処理
- ⑫置き置き期限切れ予約資料のキャンセル処理及び前開館日の予約連絡票の確認
- ⑬案内サインの確認
- ⑭正面入口の解錠、自動ドアの起動
- ⑮シャッターを開ける

(2) 閉館業務

- ①館内点検及び利用者忘れ物等の確認・処理
- ②利用者への閉館案内・退館確認
- ③自動ドアの停止、正面入口の施錠
- ④案内サインの確認
- ⑤シャッターを閉める
- ⑥翌開館日の日付印、返却しおり及び返却日表示サイン等の確認・変更
- ⑦当日の未処理事項の翌開館日への引継ぎ処理
- ⑧予約リストの抽出・印刷
- ⑨業務用端末、OPAC等、各種機器類の停止、終了
- ⑩館内の点検確認
- ⑪返却ポスト（自動返却機）の設置
- ⑫館内照明の消灯、冷暖房、換気ファン、ブラインド、窓の調整・確認
- ⑬複写料金（釣銭）、駐車券の使用分を集計し、委託者へ引継ぐ
- ⑭入館者数を委託者へ報告

(3) 貸出業務

- ①貸出処理前に、資料及び付録の状態確認（汚損・破損等、紙芝居は枚数確認）
- ②汚損・破損のある場合はその状況により、表示シール等の貼付
- ③貸出処理
- ④視聴覚資料の注意事項の説明
- ⑤付録等の確認・説明
- ⑥予約資料等の確認・貸出、予約連絡票の抜き取り
- ⑦相互貸借資料の貸出及び取扱方法の説明
- ⑧システムメッセージ（利用カードの期限切れ等）への対応
- ⑨返却しおりの配布、未返却資料の確認及び必要事項の連絡
- ⑩貸出資料の貸出期間延長手続き
- ⑪カードを忘れた利用者への仮利用カードの発行
- ⑫インターネット予約による遠隔地貸出サービスぶっくびん（以下ぶっくびん）の受渡

(4) 返却業務

- ①返却処理前に、資料及び付録の状態確認（汚損・破損等、紙芝居は枚数確認）し、状況により利用者に確認
- ②汚損・破損のある場合はその状況により、表示シールの貼付又は2名以上の判断により利用者へ弁償依頼を行う（判断が困難な場合は委託者へ相談）
- ③土浦市立図書館所蔵以外の誤返却資料の確認
 - ア 土浦市内の学校及び市関連施設所蔵資料の誤返却の場合は委託者へ引継ぐ
 - イ ア以外所蔵の資料は、該当図書館及び施設等に連絡、確認
 - ウ 個人本は忘れ物として保管（3か月間）
- ④返却処理

- ⑤返却済み資料の仕分け（資料種別、保管場所、分館所蔵等）
- ⑥システムメッセージへの対応
- ⑦予約資料の確保
- ⑧ぶっくびん返却資料の受取

（５）団体貸出・返却業務

- ①利用カード持参の団体に対しては、基本（３）貸出業務、（４）返却業務を参照
 - ア 視聴覚資料の貸出は不可
 - イ 貸出リストの印刷、返却期限の確認
- ②大型絵本、大型紙芝居
 - ア 利用カード不要（土浦市内在住者または市内で実施する団体、活動に限る）
 - イ ２Ｆ児童カウンター対応
 - ウ 返却ポストは利用不可
 - エ 貸出リストの出力、保管
 - オ 予約の受付、管理
 - カ 返却期限の確認、督促
 - キ 貸出冊数等、統計処理

（６）配架業務、書架管理

- ①返却済み資料の配架
- ②新刊資料の配架
- ③新着雑誌の差し替え及び配架
- ④書架・書庫整理
- ⑤自動書庫への入庫
- ⑥書架均し作業
- ⑦均し作業が困難な状態の場合、自動書庫、分館等への移動作業を行う

（７）利用者登録

- ①利用カードの新規登録・発行
 - ア 申請書の受付、本人確認書類の確認
 - イ 既登録確認、システム仮登録
 - ウ 利用カードの記名依頼、発行
 - エ 利用方法等の説明、利用案内・図書館カレンダー等の配布
 - オ メールアドレスの登録申請受付、登録
- ②利用カードの再発行及び登録内容（住所・氏名等）変更処理
 - ア 再発行理由又は変更内容の確認
 - イ 申請書の受付、本人確認書類の確認
 - ウ 既登録確認、システム登録
 - エ 再発行の場合は利用カードの記名依頼、発行

③利用カードの有効期限更新

- ア システムメッセージが表示された利用者へ口頭で通知
- イ 本人確認書類の確認
 - ※未確認の場合はポップアップを入力、次回本人確認書類を依頼
- ウ 有効期限を5年後の当月末に変更

(8) 団体登録

①利用カードの新規登録・発行

- ア 申請書の受付、団体要件の確認
- イ 既登録確認、システム登録
- ウ 利用カードの記名依頼、発行
- エ 利用方法等の説明、利用案内・図書館カレンダー等の配布

②利用カードの再発行及び登録内容（代表者等）変更処理

- ア 再発行理由又は変更内容の確認
- イ 申請書の受付、団体要件の確認
- ウ 既登録確認、システム登録
- エ 再発行の場合は利用カードの記名依頼、発行

(9) 利用案内

- ①図書館に関する案内（開館日、開館時間、館内フロア紹介、分館案内等）
- ②利用に関する案内（貸出冊数、貸出期間、予約・リクエスト等）
- ③利用者本人の貸出・予約・リクエスト等の状況確認への対応
- ④図書館全般に関する利用案内
- ⑤土浦市に関する案内

(10) 資料検索・予約

- ①資料の所蔵確認、配架場所等に関する問合せへの対応
- ②貸出中資料及び他館所在資料に関する予約入力処理
- ③保管場所が自動書庫の資料の出庫処理、提供
- ④雑誌最新号（未受入）の予約受付（専用申請書を利用）

(11) 未所蔵資料のリクエスト・相互貸借受付処理

- ①住民登録地の確認
- ②未所蔵資料の出版状況確認
- ③出版状況により、リクエストか相互貸借の判断
- ④申請書の記入依頼、受付処理
- ⑤準備完了後、申請者へ貸出処理

(12) 本の通帳サービス

- ①本の通帳の新規登録・発行

- ア 申請書の受付、利用カード登録内容（住所、年齢等）の確認
- イ 既発行確認、システムへの必要事項の入力
- ウ 本の通帳の記名依頼、発行
- エ 利用方法等の説明、利用案内等の配布
- ②本の通帳の繰越発行
 - ア 申請書の受付
 - イ 既発行確認、システムへの必要事項の入力
 - ウ 本の通帳の記名依頼、発行
- ③本の通帳の再発行
 - ア 再発行理由等の確認
 - イ 申請書の受付
 - ウ 既発行確認、システムへの必要事項の入力
 - エ 本の通帳の記名依頼、発行
 - オ 利用方法等の説明、利用案内等の配布
- ④記帳機の説明、案内
- ⑤新規データの確認
- ⑥データ及び記帳機に不具合が発生した場合、委託者へ報告し、指示に従い対応する
- ⑦申請書は委託者へ引継ぐ

（１３）複写サービス

- ①複写申請受付、著作権法、図書館法等に基づくサービス内容の説明
- ②複写機の利用案内
- ③複写機の管理（用紙補充、紙づまりへの対応等）
- ④資料に破損の可能性がある場合、地域資料等（土浦市独自の資料）で著作権が不明な場合は、委託者へ引継ぐ
- ⑤撮影による複写を希望する場合は委託者へ引継ぐ
- ⑥複写機の故障の場合は委託者へ引継ぐ
- ⑦釣銭補充は委託者へ引継ぐ

（１４）座席管理システムにおけるＡＶ視聴、インターネット、データベース、学習室の座席利用対応及び研究個室の利用受付

- ①各席利用に関する問合せ（座席予約・機器使用方法等）への対応
- ②レシートプリンターの用紙交換
- ③研究個室の利用受付（座席管理システムを利用しない）
 - ア 利用カードの提示
 - イ 市内在住者、１８歳以上（高校生を除く）の確認
 - ウ 申請書の記入依頼
- ④利用カードがない場合の一時利用バーコードの発行
- ⑤利用状況の適宜確認及びトラブル対応（対応が困難な場合は委託者へ引継ぐ）

(15) パスワードの発行

①ホームページ・OPAC用

- ア 利用カードの提示
- イ 申請書の記入依頼
- ウ 利用方法の説明
- エ 利用者登録画面にてパスワード番号の入力

②電子書籍

- ア 利用カードの提示
- イ 市内在住者の確認
- ウ 申請書の記入依頼
- エ 利用方法の説明
- オ 管理簿記入
- カ 申請書は委託者へ引継ぐ

(16) 駐車券処理

①エンコーダー処理

- ア 駐車券の種類を確認し、2時間又は3時間のエンコーダー処理
- イ 駐車券裏面にスタンプ押印、無料化処理の時間を記入

②トラブル対応

- ア エンコーダー処理等のミスの対応
- イ 回数券による返金対応
- ウ 解決に至らない場合は委託者へ引継ぐ

(17) ボランティア対応

①読み聞かせボランティア

- ア ボランティア室の開錠、施錠、消灯、案内、ポスターの設置・撤去等（鍵の受渡の場合有）
- イ 大型絵本、大型紙芝居、おはなし会利用資料の貸出、返却、検索等

②朗読の会

- ア 録音室の開錠、施錠、消灯、案内等
- イ 機器類の問い合わせは、委託者へ引継ぐ

③修理ボランティア

- ア 問い合わせは、委託者へ引継ぐ
- イ 修理済の資料の返却処理、配架を行う

(18) 研修室の案内

- ①研修室利用希望者に「研修室のご案内」チラシの配布、説明
- ②詳細については、委託者へ引継ぐ

(19) 自動販売機の対応

- クレームの申し出があった場合は、委託者へ引継ぐ

※上記、カウンター業務については中央館及び分館の共通の内容とする。ただし、記載されている対象資料・機器等の扱いのない館については、委託業務対象外とする。

2 館内サービス業務

(1) 電話対応

- ①外線電話の対応（必要に応じて委託者へ引継ぐ）
- ②電話での利用案内、予約、置き置き、貸出期間延長への対応
- ③電話でのリクエスト及び相互貸借の受付、申請書の代筆
- ④電話でのクイックレファレンス対応

(2) 予約連絡

①予約割当資料の連絡

ア 電話連絡（随時）

（ア）予約資料のタイトル（本人のみ）

（イ）置き置き期限日

（ウ）期限内の休館日

（エ）利用カードが必須であること

（オ）伝達事項（貸出数、延滞状況等）

イ メール送付（午前・午後 各1回）

ウ 連絡回数を加算

エ 置き置き期間は連絡した日から開館日8日間とする

②連絡不要の場合は、置き置き棚に配架

ア 連絡回数を加算

イ 置き置き期間は割当て日から開館日8日間とする

(3) 資料受入・管理

①新刊資料（図書・視聴覚資料・紙芝居等）※約200-300冊（点）／週

ア 納品受付

イ 納品書、原簿、納品資料の照合・確認

ウ 納品資料の検品

エ 必要に応じた資料への装備、補強

オ 付録DVDやQRコード等の著作権確認

カ 複本登録（データ入力、予約割当）

キ 新着資料リストの印刷・ファイリング

ク 配架

ケ 納品に関する不備がある場合は、委託者の指示に従う

②雑誌（約300誌）

ア 納品受付

イ 納品書、納品資料の照合（タイトル、巻号、通巻No、価格等）

ウ 装備（バーコード・ICタグ貼付、必要に応じた補強等）

- エ 付録DVDやQRコード等の著作権確認
- オ データ入力
- カ 予約申請書の確認、予約入力処理
- キ 配架（最新号差替え）
- ク 納品に関する不備がある場合は、委託者の指示に従う
- ケ 保存年限が経過したものについては廃棄となる（委託者の指示に従う）

③新聞（25紙）

- ア 納品受付
- イ 納品状況の確認、検品
- ウ 装備（新聞の綴り用穴あけ、バインダー留め）
- エ 配架（新聞は毎朝差替え、前日分はバックナンバーファイルへ綴る）
- オ 納品に関する不備がある場合は、委託者の指示に従う
- カ 半月分（新聞によっては1か月～半年）毎に合本
- キ 保存年限が経過したものについては廃棄となる（委託者の指示に従う）

④官報

- ア 納品受付
- イ 納品状況の確認、検品
- ウ 装備
- エ 配架
- オ 納品に関する不備がある場合は、委託者の指示に従う
- カ 保存年限が経過したものについては廃棄となる（委託者の指示に従う）

⑤寄贈資料

- ア 寄贈受付（受入の選定は委託者が行う）
- イ 装備（バーコード貼付、背ラベル貼付、ブックコート、必要に応じた補強等）
- ウ データ入力
- エ 配架

（4）延滞督促

①電話による延滞者への督促（毎週）

- ア 予約のある延滞資料を抽出し、電話による督促を行う
- イ 督促状を送付後、返却されない延滞資料に対し、電話による督促を行う
- ウ 延滞資料に対し、必要に応じて電話による督促を行う

②督促状送付による延滞者への督促（毎月）

- ア 図書館業務システムから、返却期限が1か月から2か月経過した延滞資料を抽出する
- イ 抽出リストの書架確認
- ウ 督促状送付起案作成（返却期限、発送数、発送予定日等）
- エ 督促状の印刷
- オ 宛名シールの印刷
- カ 発送準備
- キ 発送直前に再度貸出状況の確認（発送は委託者へ引継ぐ）

- ③カウンター対応時における延滞資料への対応（口頭）
- ④貸出者が連絡不通で、予約資料、貴重資料、高額資料、相互貸借資料が延滞の場合、委託者に相談の上、指示に従う

（５）弁償処理

- ①利用者による紛失や汚破損等が発生した場合、２名以上の判断により弁償依頼を行う
- ②必要書類を出力（紛失資料明細、弁償届）
- ③利用者への連絡、説明等（説明は２名以上で行う）
- ④代替資料の指定が必要な場合は、委託者に相談の上、指示に従う
- ⑤弁償資料受取後、受入処理
 - ア 新規バーコードの貼付
 - イ 複本登録
 - ウ 元資料のバーコードを切り取り、リサイクルシール貼付の上、利用者へ譲渡する（資料の状態、種別によって譲渡が困難な場合は委託者に相談）
 - エ 利用者から元資料の譲渡不要の申し出があった場合は解体、廃棄

（６）複本購入起案の作成

- ①予約多数資料については複本購入の起案を作成し、委託者に引継ぐ（発注は委託者が行う）
 - ア 予約数と複本数のわかるリストを抽出
 - イ 不足している複本の購入起案を作成
 - ウ 購入する複本数は、最大４冊とする

（７）リクエスト

- ①受付簿を作成
- ②高額資料及び内容や入手方法に判断が必要な場合、委託者に相談
- ③購入伺いの起案を作成の上、委託者へ引継ぐ ※発注は委託者が行う
- ④受入処理 ※付録DVDやQRコード等の著作権確認
- ⑤検品完了後、予約入力処理
- ⑥申請者へ連絡（電話・メール）
- ⑦年度末に統計をとる

（８）相互貸借（借受）

- ①受付簿を作成
- ②所蔵している図書館を調査、借受依頼
 - ア 県内の図書館の場合、茨城県図書館情報ネットワーク（以下ILLという）による申込
 - イ 県外の図書館の場合、国立国会図書館サーチ等のインターネットによる所蔵調査を行い、FAXによる借受申込
 - ウ 国立国会図書館への借受申込については、委託者へ引継ぐ
- ③資料到着後、汚破損、落丁等の資料の状態確認及び記録
- ④借受後、貸出可能な状態に処理し、予約入力

- ア 相互貸借専用バーコードで、借受データ入力
- イ 専用袋に資料とバーコードを入れ、予約処理
- ⑤準備完了後、申請者へ連絡（電話・メール）
- ⑥返却処理後、データを削除
- ⑦借受先図書館に返却（送付表添付）
 - ア 借受時の記録と突き合わせ、資料の状態確認
 - イ 県内の図書館の場合、資料を梱包し、県の搬送便で返送
 - ウ I L Lの返送状況を入力
 - エ 県外の図書館の場合、借受先図書館の指定に従い、資料を郵送（発送は委託者に引継ぐ）
- ⑧相互貸借資料については、延滞に注意
 - ア 返却日の確認を随時行う
 - イ 延滞の場合、直ちに督促を行う
- ⑨年度末に統計をとる（県立図書館に提出）

（９）相互貸借（貸出）

- ①I L L及びF A X等で申込依頼を受付
- ②資料検索し、状態に応じて申込図書館に返答
- ③受付簿を作成
- ④準備完了後、貸出先図書館へ送付（送付表添付）
 - ア 県内の図書館の場合、資料を梱包し、県の搬送便で送付
 - イ I L Lの発送状況を入力
 - ウ 県外の図書館の場合、ゆうパック着払いで貸出先図書館へ郵送（発送は委託者に引継ぐ）
- ⑤年度末に統計をとる（県立図書館に提出）

（１０）県の搬送便処理

- ①県から配送される搬送便を処理
 - ア 相互貸借資料の借受処理
 - イ 貸出資料の受取、返却処理
 - ウ 県内図書館送付資料は委託者へ引継ぐ
- ②相互貸借資料の搬送
- ③県立図書館遠隔地サービス資料の搬送
- ④ぶっくびん処理
 - ア メールバッグと「遠隔地利用者貸出資料送付票」をカウンターに配置
 - イ 利用者から返却された資料の返送
 - ウ 取置期限を過ぎたメールバッグの返送
- ⑤県立図書館利用カード受渡
- ⑥その他

（１１）展示コーナーの運営

- ①新着図書コーナー（２Ｆ、毎週入替）

- ②テーマ別展示コーナー（２F、毎月入替）
- ③人気図書、おすすめ図書の紹介（一般・児童）（随時）
- ④「きせつのえほん」コーナー（２F、毎月入替）
- ⑤「T e e nの本棚」コーナー（４F、随時）
- ⑥テーマ別展示コーナー（一般・児童）（新治地区分館、毎月入替）

（１２）資料修理、資料廃棄

- ①軽微な汚破損資料（図書・紙芝居）の修理（修理が困難な場合は委託者へ引継ぐ）
- ②視聴覚資料の動作確認（結果を委託者へ報告）
- ③除籍資料（除籍処理は委託者が行う）の解体、廃棄等作業
 - ア バーコード等の切り取り
 - イ 除籍資料の解体（フィルムコート材等の取り外し）
 - ウ 廃棄物と雑紙の仕分け作業
 - エ 紐でまとめ指定場所に保管
 - オ 委託者よりリサイクルの指示を受けた資料は、リサイクルシールを貼付

（１３）学校支援

- ①貸出処理（申込依頼資料の集架、貸出処理、図書リストの作成、梱包等）
- ②返却処理（資料の受取、返却処理、配架等）
- ③各処理終了後、委託者へ報告

（１４）おはなし会（２Fおはなしのへや）

- ①乳幼児向けおはなし会の開催（毎週）
 - ア 毎週、平日の午前中に１５分程度の乳幼児向けのおはなし会を行う
 - イ プログラムは月毎変更
- ②学校の長期休暇期間に幼児・小学生向けのおはなし会の開催（各時期１回）
 - ア 夏休み（７月下旬から８月下旬）
 - イ 冬休み（１２月下旬から１月上旬）
 - ウ 春休み（３月下旬）
 - エ 季節にあった内容で、４５分から６０分程度のプログラムとする
- ③ボランティアによるおはなし会開催時の協力（準備、片付け、プログラムの設置等）
- ④カレンダーの作成
 - ア 毎月のおはなし会の予定をカレンダー形式で作成、配布
 - イ 印刷は委託者が行う

（１５）各種事業

次の各事業について、企画展示やイベント等に関する提案を適宜行い、実現に向けて委託者に協力すること。

- ①読書週間関連事業（こどもの読書週間・秋の読書週間）
- ②図書館フェス

③その他図書館が主催する事業（講演会、ワークショップ等）

（１６）図書整理日

- ①毎月第４月曜日を図書整理日として、休館のうえ、必要な作業を実施
- ②作業内容については、委託者と事前に協議の上、協力して行う

（１７）蔵書点検

- ①蔵書点検の作業計画・日程を委託者と事前に協議の上、決定
- ②作業計画に基づき、委託者の指定する資料の蔵書点検及びその他の作業を実施
 - ア 中央館、分館の書架全般の点検を行う
 - イ 専用機器を使用し、１冊ずつバーコード番号を入力
 - ウ データの投入管理は、委託者に引継ぐ

（１８）託児サービス

０～３歳未満の乳幼児とその保護者を対象とした託児サービスの運営

- ①毎週平日の１日、１回４時間の実施とする（受入は１時間単位）
- ②託児における安全面等に配慮し、託児業務が円滑に履行できる人数の保育士有資格者を配置すること
- ③必要な備品等は受託者の負担とする
- ④利用の予約受付・案内、委託者への報告
- ⑤託児ルームの設営・片付け

（１９）その他、館内サービスに関する業務

- ①職場体験学習、施設見学、司書課程実習生等の受け入れ時の対応協力
 - ア カウンター体験時の説明、補助等
 - イ 書架整理の説明、補助等
- ②その他事業等に関する協力

３ 施設管理業務

（１）巡回

- ①巡回時確認事項
 - ア 不可エリアでの飲食、喫煙
 - イ 禁止容器による飲み物の持込
 - ウ 不可エリアでの自習及びパソコン等の機器使用
 - エ 携帯電話による通話
 - オ 動画・ゲーム等利用
 - カ 不可エリア及び禁止機種による充電行為
 - キ 居眠り（体調確認）
 - ク 放置荷物
 - ケ その他、図書館利用に適さない行為、迷惑行為等

- ② 1 時間に 1 回以上行うこと
- ③ 閉館時、利用者がすべて退館したことを確認

(2) 災害時対応（地震等）

- ① 館内の安全確認
- ② 資料の落下等の確認
- ③ 利用者の誘導等
- ④ その他、委託者の指示に従う

(3) トラブル発生時の対応

- ① トイレ、授乳室の呼出対応
- ② 利用者トラブルの対応（急病、暴漢・奇声、迷惑利用者等）

(4) 施錠及び鍵の管理

- ① 利用者入口及び館内の施錠、開錠について、きちんと行われているか十分留意する
- ② 鍵を使用した際は、所定の位置に必ず返却する

(5) 忘れ物、落とし物の管理

- ① 拾得者がいる場合は、権利放棄の確認をする
- ② 館内における忘れ物、落とし物については、受託者が管理する
 - ア リストを作成し、拾得日、特徴及び内容、処理内容を明確にする
 - イ 持ち主が判明した場合は連絡する
 - ウ 持ち主へ返還する
 - エ 食べ物、飲み物は衛生上処分する
- ③ コインロッカー及び傘立ての確認。忘れ物があつた場合は、業務用の鍵で開錠し、保管する
- ④ 保管期間は 3 か月とし、期間を経過したものは廃棄する
- ⑤ 貴重品は拾得物預り書を作成し、委託者へ引継ぐ（電子辞書、ゲーム機は含まない）
- ⑥ 危険物の可能性があるものは、委託者へ報告する

(6) 放置荷物の管理

- ① 放置荷物のある座席に不在確認書を置き、リストを作成する
- ② 30 分以上放置されている荷物を 2 人以上で撤去し、記録簿を作成する
- ③ 撤去した荷物はバックヤードで保管する
- ④ 持ち主へ返還する

(7) 授乳室の管理

- ① 申込の受付
- ② 開錠（ストッパー管理）
- ③ 利用方法の説明
- ④ 使用後の確認等

(8) 雨天時の対応

- ①入口に傘ポンを設置
- ②カウンターにビニール袋を置き、希望者に配布

4 館外業務

(1) 分館の運営・管理

- ①分館運営業務全般
 - ②連絡便（配送）及び地区公民館返却ポスト回収の実施
 - ア 土曜日、日曜日、休日を除く開館日、原則毎日1回、中央館と各分館相互の連絡便を実施
 - イ 連絡便では、各館受取の予約資料、新着資料、業務連絡事項等を配送
 - ウ 連絡便と併せて、分館設置施設以外の地区公民館（5館）に設置してある返却ポストについて、返却資料の回収を実施
 - エ 連絡便終了後は、連絡便及び返却ポスト回収資料の荷物について必要な処理を実施
- ※連絡便及び地区公民館返却ポスト回収は、必要に応じて土曜日、日曜日、休日においても実施することがある

(2) ブックスタート事業

土浦市保健センターで実施される10か月児育児相談（毎月1回）に併せて、ボランティアによる読み聞かせ及びブックスタートパックの配布を行う。また、1歳6か月児健康診査（毎月2回）の際に、未受取者対象のブックスタートパックの配布のみを行う。

- ①ブックスタートパック等配布物、事務用品の準備・補充
- ②保健センターにおける会場の設営・配布物等の準備
- ③受付・読み聞かせ・説明・ブックスタートパック配布
- ④利用カード新規登録希望者の申請受付・カード作成・利用案内
- ⑤未受取者への連絡（1歳6か月児健康診査対象者中の未受取者）
 - ア 通知発送起案作成
 - イ ハガキ送付
- ⑥来館による受取希望者への受渡・説明・ブックスタートパック配布
- ⑦配布物の作成（絵本の紹介等チラシ作成、配布）
- ⑧ブックスタートパック納品時の検品作業（年2回程度）

5 引継業務

- (1) 電話等による本仕様書に定める業務に係わる問合せ等への対応及びそれ以外の業務に係る問合せ等で不明な場合
- (2) 窓口等での利用者からの要望・苦情・提言等の一次対応及び対応が困難な場合
- (3) 館内外の現金・貴重品等の紛失物対応
- (4) 図書無断持出防止装置警報発進時の一次対応及び対応が困難な場合
- (5) 利用統計の報告
 - ①業務日誌に記載する事項、利用者の声は毎日報告する
 - ②委託者が別途指示するものについてはその指示に従う

- (6) 市内官公署等の住所・連絡先等の案内
- (7) 市内及び図書館周辺の事業・催し物等の問合せへの対応

6 その他

- (1) 図書館担当者会議・研修等への出席
- (2) ボランティアとの協働
- (3) 業務システムに障害等が発生した場合は、直ちに委託者に連絡するとともに、委託者の指示に従う
- (4) 施設管理上問題が生じた場合は、直ちに委託者へ連絡する
- (5) 業務の執行に伴いその他必要な事務作業が生じた場合には、委託者と受託者が協議の上執行するものとする
- (6) 感染症等への対応
 - ①受託者は、受託職員又はその同居の家族等が、新型インフルエンザ等特別措置法（平成 24 年法律第 31 号）第 2 条第 1 号に規定する新型インフルエンザ等感染症に罹患、濃厚接触者に該当又は感染の疑いがある場合は、委託者へ感染者等の状況を報告する。
 - ②受託職員が感染状況等により、出勤できない場合でも、委託業務に支障のないよう運営体制を整備し、その運営体制について委託者に報告する。
- (7) 別紙「令和 7 年度 土浦市立図書館一部運営業務委託プロポーザル実施要領」に記載の提案書の提出にあたっては土浦市の地域活性化に向けた提案をすること。

別記

個人情報取扱特記事項

（基本的事項）

第1条 受注者は、この契約に係る業務（以下単に「業務」という。）の実施に当たっては、個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報に関する関係法令、関連するガイドライン及び以下の事項を遵守の上、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

（秘密の保持）

第2条 受注者は、業務に関して知り得た個人情報を他に漏えいしてはならない。

（目的外使用等の禁止）

第3条 受注者は、発注者の書面による指示がある場合を除き、業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外のために利用し、又は第三者（受注者の子会社を含む。以下同じ。）に提供してはならない。ただし、あらかじめ発注者の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

（再委託の禁止等）

第4条 受注者は、業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ発注者の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

2 前項ただし書に規定する場合において、受注者は、再委託先に対し、この個人情報取扱特記事項に定める受注者の義務と同等の義務を課すとともに、再委託先への必要かつ適切な監督を行わなければならない。この場合において、受注者は、再委託先との間で、発注者が再委託先に対し当該義務の履行を直接求めることができる旨の契約を締結しなければならない。

3 受注者は、発注者に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負う。

（複写又は複製の禁止）

第5条 受注者は、業務を処理するために発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等を発注者の書面による事前の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

（安全管理措置）

第6条 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の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。

2 受注者は、安全管理措置を講じるに当たっては、発注者が自ら講じている安全管理措置と同等以

上の措置を講じなければならない。

（業務従事者等に対する監督等）

第7条 受注者は、個人情報の取扱いに係る責任者及び業務従事者を定め、これらの者以外に個人情報を取り扱わせてはならない。

2 受注者は、個人情報を取り扱う業務従事者の人数及びその権限を必要最小限にしなければならない。

3 受注者は、個人情報を取り扱う業務従事者に対し、個人情報の保護に関する意識の高揚を図るための啓発及び情報セキュリティ対策等の個人情報の適正な管理のために必要な研修を実施しなければならない。

（個人情報を取り扱う場所等）

第8条 受注者は、個人情報を取り扱う場所を定め、当該場所以外で個人情報を取り扱ってはならない。

2 受注者は、個人情報を前項に規定する取扱場所から持ち出してはならない。ただし、あらかじめ発注者の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

（安全管理措置の報告等）

第9条 受注者は、発注者に対し、業務の着手前に、次に掲げる事項を書面により報告しなければならない。当該報告後に変更があった場合も、同様とする。

（1）情報セキュリティ対策の実施状況

（2）個人情報の取扱いに係る責任者（個人番号（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）第2条第5項に規定する個人番号をいう。）及び特定個人情報（同条第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。）を取り扱う業務にあつては、責任者及び業務従事者）

（3）個人情報を取り扱う場所

（4）第7条第3項の研修の内容

（5）前各号に掲げるもののほか、書面により別途発注者が指示した安全管理措置に関する事項

（収集の制限）

第10条 受注者は、業務を処理するために個人情報を収集するときは、契約の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

（事故発生時における報告等）

第11条 受注者は、個人情報の漏えい等に係る事故が発生した場合、又は発生したおそれがあると判断した場合は、直ちにその状況を発注者に報告しなければならない。この場合において、受注者

は、発注者の指示に従い、当該事故の対応及び2次被害の防止等の必要な措置を講じなければならない。

2 発注者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

（個人情報の消去等）

第12条 受注者は、業務完了後直ちに、発注者から提供を受け、若しくは提供を受けたものを複写し、若しくは複製し、又は業務を処理するため受注者自ら収集し、若しくは作成した個人情報を、発注者の指示に従い消去し、及び個人情報が記録された資料等を発注者に返却し、又は引き渡さなければならない。ただし、発注者が別に指示したときは、当該指示した方法による。

（契約の解除及び損害賠償）

第13条 発注者は、受注者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

2 業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合であって、受注者の故意又は過失を問わず受注者が発注者に対し損害を発生させたときは、受注者は、発注者に対し、その損害を賠償しなければならない。

（委託業務の検査等）

第14条 発注者は、必要と認めるときは、受注者の個人情報の取扱いの状況について監査若しくは検査（実地での検査を含む。以下同じ。）をし、又は受注者に対し、必要な報告を求めることができる。

（発注者の指示）

第15条 発注者は、第9条若しくは前条の報告を受け、又は前条の監査若しくは検査の結果、受注者による安全管理措置等が不十分であると判断した場合には、当該措置等の改善をするよう受注者に指示することができる。この場合において、受注者は、正当な理由がない限りその指示を拒んではならない。

（存続）

第16条 この契約が効力を失った場合であっても、受注者が業務に関して知り得た個人情報を保有している限り、この個人情報取扱特記事項の定めは、引き続き効力を有するものとする。