

# 仕 様 書

件 名 平成29・30・31年度放送大学附属図書館管理業務 一式

## 1. 業務の目的

本件は、放送大学附属図書館(以下「本学附属図書館」という。)の土・日・祝日の開館日、及び放送大学単位認定試験に伴い本学附属図書館の開館時間を延長する期間において、本学附属図書館の受付カウンター業務全般を委託することを目的とする。

## 2. 委託期間・業務日

平成 29 年 4 月 1 日から平成 32 年 3 月 31 日 の間の本学附属図書館の

(1) 土・日・祝日 の開館日

(2) 放送大学単位認定試験に伴う平日 の延長開館時間

なお、業務日については、当該年度の「放送大学附属図書館カレンダー」(以下「業務カレンダー」という。)を前年度の 2 月末日までに提示するので、前述の業務カレンダーにて確認すること。

## 3.業務時間及び業務従事者の配置

受託者は本業務が円滑に履行できるよう、以下の(1)、(2)のとおり必要な人員を配置すること。

(1) 土・日・祝日 の開館日

8 時 30 から 20 時 30 分 の間 図書館の受付カウンターが概ね 2 人体制になるよう配置  
**業務管理時間 22 時間/日**

(シフト例)

業務従事者① : 8 時 30 分～15 時 00 分 (休憩時間 1 時間 業務時間 5.5 時間)

業務従事者② : 8 時 30 分～15 時 00 分 (休憩時間 1 時間 業務時間 5.5 時間)

業務従事者③ : 14 時 30 分～20 時 30 分 (休憩時間 0.5 時間 業務時間 5.5 時間)

業務従事者④ : 14 時 30 分～20 時 30 分 (休憩時間 0.5 時間 業務時間 5.5 時間)

(2) 放送大学単位認定試験に伴う平日の延長開館時間

18 時 30 から 20 時 30 分 の間 図書館の受付カウンターが 2 人体制になるように配置  
**業務管理時間 4 時間/日**

(シフト例)

業務従事者⑤ : 18 時 30 分～20 時 30 分 (業務時間 2 時間)

業務従事者⑥ : 18 時 30 分～20 時 30 分 (業務時間 2 時間)

なお、業務の予定されている業務従事者が業務当日に病気その他、やむを得ない事情により従事できない場合は、代理の業務従事者で配置する等、適切な措置を講ずるものとし、本業務のサービスの低下を招かないよう、留意すること。

#### 4.業務場所

放送大学附属図書館  
(千葉県千葉市美浜区若葉二丁目 11 番地)

#### 5.業務内容

別紙「放送大学附属図書館管理業務 業務内容」のとおり

#### 6.受託者の選任

- (1) 受託者は、業務従事者として以下の者を選任すること。
  - ① 図書館司書の資格を有し、図書館または同等の機関における図書館管理運営業務について1年以上の実務経験を有する者
  - ② 本業務を迅速かつ的確に履行できる知識を有する者
  - ③ 本学附属図書館の風紀を乱すことなく、業務規律を遵守することのできる者
  - ④ 本学附属図書館においては、電話での問い合わせが多く(通学制の大学ではないことによる)、また比較的高齢な学生が多い傾向があるが、本学附属図書館の特殊性に留意し、利用者に対し親切で丁寧な接遇ができる者。その他、附属図書館の開館時間・閉館時間を考慮し、通勤時間・経路に多大な困難を伴わない者を選任するよう配慮するものとし、本学担当職員が不相当と判断し業務従事者の変更の求めた場合は、受託者は別の業務従事者を配置する等、誠意をもって対処すること。
- (2) 受託者は、本業務を円滑に遂行するため「業務責任者」を1名定めるものとし、当該業務責任者に本学附属図書館との連絡・調整、及び業務従事者への指示の伝達を行わせるものとし、業務従事者の管理・監督に努める等、業務の遂行に支障の生ずることがない万全の体制を整えること。
- (3) 受託者は、上記 6.の(2) で定めた「業務責任者」については補助者となる者を定めることができる。「業務責任者」の不在などにより本業務の遂行に支障が生じる際には、補助者がその役を担い、業務日には必ず連絡をとることのできる体制を整えること。

#### 7.業務従事者の責務

- (1) 業務従事者は、業務開始時に毎回、附属図書館で用意する「業務日報」に押印またはサインをし、当該日の出勤を証明するものとする。
- (2) 業務従事者は、業務開始時に上記 7.(1)の「業務日報」により前任業務従事者からの連絡事項を確認するとともに、電子ファイルで作成された本学附属図書館職員からの引き継ぎ内容を必ず確認すること。また、当該業務日における引継事項等については、前述の「業務日報」に記載すること。
- (3) 業務従事者は、本学附属図書館の開館時間までには開館準備を終え、業務を開始できる態勢を整えること。また、閉館時には閉館作業を開始し、特段の事情がない限り、20時30分までには業務を終了すること。
- (4) 業務従事者が本学附属図書館において使用する端末等(机、椅子等の什器を含む)、及び休憩室については本部附属図書館で用意するので、業務従事者は善良な管理者の注意をもって使用すること。

- (5) 業務に使用する館内の鍵類については業務従事者が責任を持って適切に管理し、紛失等の場合は速やかに本学附属図書館担当者に報告すること。また、無断で鍵類の複製を行わないこと。
- (6) 本業務遂行に必要とする光熱水費、消耗品等は本学附属図書館が負担するので、業務従事者は常に節減を心がけるよう努めること。
- (7) 業務従事者は、本学附属図書館の信用を失墜させるような行為を行わないこと。なお、業務に従事する際の服装についても同様とすること。

## 8.災害・事故等緊急時の対応

- (1) 館内で発生したトラブルについて、応援が必要と判断した際には、受付カウンター下にある「緊急連絡ボタン」により、放送大学学園の敷地内に常駐する警備員の応援を得ること。また、前述の警備員が到着した際には、当該「緊急連絡ボタン」を解除すること。
- (2) 館内の施設に係るトラブル(蛍光灯切れ、トイレ詰まり等)については、放送大学学園の敷地内にある放送大学学園エネルギーセンター(内線:3064)に連絡し、対応を依頼すること。
- (3) 地震、火災、台風・大雪等の荒天、その他館内で病人が出る等のトラブルが発生した場合については、受付カウンター備付の「附属図書館個別危機事象対応マニュアル」に従い、利用者や業務従事者の安全を図ること。また、業務責任者に報告し緊密に連絡を取り合うこと。
- (4) 「附属図書館個別危機事象対応マニュアル」は業務責任者及び業務従事者に周知を徹底し、トラブル発生時にマニュアルに沿った適切で速やかな対応を行えるよう、教育体制を整えておくこと。

## 9.受託者の責務

- (1) 受託者は、業務従事者の教育を徹底し、勤務態度、風紀、衛生等について万全の体制を整えること。
- (2) 受託者は、業務従事者の業務遂行状況を確認するため、毎月 1 回以上、本学附属図書館へ業務責任者を派遣し、定例会を開催すること。定例会においては、附属図書館担当職員と直接の報告・連絡を行い、業務の現状認識と改善に努めること。
- (3) 受託者は、当該業務日に荒天その他による警報等が発令されている場合は、附属図書館担当職員、及び業務従事者と緊密に連絡を取り合い、利用者や業務従事者の安全を図ること。
- (4) 業務従事者の労務災害、及び労務管理に関する事項は、すべて受託者の責任において処理すること。
- (5) 受託者は、契約期間の満了または本業務契約の解除により契約会社に変更のあった際には、円滑な業務の引き継ぎに協力すること。
- (6) 受託者は、上記 9.の(5)により契約会社に変更のあった際には、本学附属図書館において開催する業務開始前研修に業務従事者全員を参加させること。なお、研修日程については事前に調整するので、本学附属図書館担当者と協議すること。
- (7) 受託者は、国際標準化機構(ISO)が定めるISO規格の、ISO9001(品質マネジメントシステム)とISO14001(環境マネジメントシステム)の認証資格を有する者であること。

## 10.個人情報及び機密情報の保護

- (1) 本学附属図書館で使用する端末等の ID・パスワードは、本学附属図書館で用意する ID・パスワード

ドを使用するものとし、当該 ID・パスワード、及び利用者情報等の個人情報等の取り扱いについては、盗難、紛失、漏洩等の事故を防ぐための十分な対策を講じること。

- (2) 本業務に従事するにあたり、業務上知り得た情報等を第三者に開示・漏えいしないこと。また、前述の情報等を本業務遂行の目的以外に使用しないこと。なお、本業務の契約期間満了後についても同様とすること。
- (3) 受託者は、個人情報の取り扱いに関して、一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)が運用する「プライバシーマーク」の使用を認められた者であること。

## 11.業務の完了・完了報告書

- (1)業務の完了について、業務日ごとに作成する上記 7.(1)の「業務日報」を本学附属図書館職員あてに提出し、当該「業務日報」の提出をもって当該日の業務の完了を確認するものとする。
- (2)毎月の完了報告書について、当該月の業務完了後、速やかに本学附属図書館担当職員へ提出するものとし、上記完了報告書には当該月分の業務日報の写しを全て添付すること。

## 12.事前提出書類

- (1)受託者は応札するにあたり、本学担当職員の指定する期日までに、以下の事前提出書類を本学担当職員まで提出すること。

① 予定する業務従事者の氏名、図書館司書資格の有無、業務経歴のわかる「業務従事者名簿」(1部)。

② 予定する業務責任者の氏名、所属、連絡先のわかる書類(1部)。

③ 緊急時に本部附属図書館担当者と受託者(業務責任者を含む)、業務従事者の3者が連絡を取り合う流れを記載した「緊急連絡体制図」(1部)。

なお、上記 12. の(1)①の「業務従事者名簿」については、内容について附属図書館担当職員の承認を得るものとする。

④ 上記 9.の(7)の国際標準化機構(ISO)が定めるISO規格「ISO9001(品質マネジメントシステム)」と「ISO14001(環境マネジメントシステム)」認証資格の取得を証明する書類の写し(各1部)。

⑤ 上記 10.の(3)一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)が運用する「プライバシーマーク」の取得を証明する登録書の写し(1部)。

⑥ 受託者が、過去2年以内に国公立大学の附属図書館から図書館運営業務、または当該業務を含む図書館関連業務を請負いまたは受託した実績を証明する、契約書または請求書等の写し(2機関以上・各1部)。

- (2)受託者は、落札後、本業務を履行できることを証明する書類として、指定する受託期間の開始前までに、以下の書類を電子メール等で本学附属図書館担当職員まで提出すること。

① 上記 12. (1)の①から③で提出した書類の最新版(契約開始日の1週間前まで・各1部)。

② 業務従事者の1カ月分のローテーション体制(シフト表)(契約開始日の1週間前まで・1部)。

なお、前述のローテーション体制(シフト表)については、毎月、当該月の1週間前までには本学附属図書館担当職員あてに提出すること。

### 13.留意事項

- (1) 上記 12.(2)の①で提出した書類に変更が生じた場合は、速やかに本学附属図書館担当職員に報告のうえ、最新の書類を提出すること。
- (2) 本業務内で生じた利用者とのトラブルについて、状況によっては対応した業務従事者、または業務責任者に説明を求められることがあるので、その際は平日の図書館開館時間内に来館し、口頭、または書面で報告すること。なお、業務従事者が来館する際には、必ず業務責任者が同伴し、来館すること。
- (3) 本学附属図書館の臨時休館については、本学附属図書館責任者と業務責任者とで情報交換を行い、本学附属図書館責任者が決定するので、その決定に従うこと。
- (4) 業務従事者の服装等については、上記 7.(7)の他特に定めはないが、受託者の負担で統一した服装(制服等)や名札を導入する際には、事前に本学附属図書館担当者と協議し、その了承を得ること。
- (6) その他、本仕様書に定めのない事項において疑義が生じた場合は、その都度附属図書館担当職員と協議のうえ、その指示に従うこと。

平成29・30・31年度放送大学附属図書館管理業務 一式  
業務内容

1. 開館準備・閉館業務

- (1) 図書館事務用玄関、事務室等の開錠及び施錠確認
- (2) 警備システム、照明機器の起動及び停止確認
- (3) 附属図書館入退館管理システム、カウンターの業務用端末の起動及び停止確認
- (4) 開館前の日付スタンプの更新
- (5) 案内看板の収納及び設置
- (6) 利用者用入口自動ドアの開錠・起動及び施錠・停止確認
- (7) コピー機起動及び停止確認
- (8) 利用者用端末(放送大学 OPAC 他)の起動及び停止確認、プリンタの用紙補充・点検
- (9) 電動書架の起動及び停止確認
- (10) 開館前の新聞(朝刊)の配架
- (11) 閉館後の館内巡回点検と机上清掃

なお、上記 1.の(1)から(11)の開館準備・閉館作業の詳細については、受付カウンター備付の「開館・閉館準備チェック用紙」を利用し、当該作業に漏れのないよう実施すること。

2. 利用受付及び案内業務

- (1) 学外者等の1日入館の受付(本人確認書類の確認)や一般的な入退館管理
- (2) 利用者用ロッカーの管理、大型荷物の一時保管業務
- (3) 図書館の利用案内、サービス等に関する問合せに対する回答
- (4) 図書館資料の使い方の案内、書架案内
- (5) コピー機の利用・操作案内
- (6) 放送大学 OPAC の利用・操作案内
- (7) 視聴覚機器の利用・操作案内
- (8) インターネット配信視聴用機器の利用・操作案内
- (9) パソコンの基本的な利用・操作案内
- (10) マイクロリーダーの利用・操作案内
- (11) 自動貸出装置の利用・操作案内
- (12) 利用証の発行及び更新業務
- (13) デジタルサービスの利用受付
- (14) その他の利用者受付・案内業務

3. 窓口業務

- (1) 図書館資料の貸出処理
- (2) 図書館資料の返却処理、及び汚損・破損の確認
- (3) 貸出中の資料点数や延滞資料等利用状況の確認、貸出期間の延長処理

- (4) 予約資料の貸出・予約受付
- (5) 文献複写の申込受付・資料の引渡し
- (6) 相互貸借の申込受付・資料の授受
- (7) 相互利用料金等の収受
- (8) 研究室図書の引渡し業務
- (9) 研究個室、グループ視聴室、演習室の利用受付及び鍵の授受
- (10) キャンパスネットワーク端末の利用受付
- (11) 保存庫等、閉架資料の出納業務
- (12) 修士論文・カウンター保管資料の利用受付
- (13) 学生リクエスト等の各種申込受付
- (14) 拡大鏡・文具等の貸出し
- (15) レファレンスサービス(簡単なデータベース案内を含む)

なお、上記 3.の業務において利用者から受け取った申込書については、記載事項に漏れがないか確認の上、収受すること。

#### 4. 配架・書架整理業務

- (1) 自館返却資料の配架
- (2) 書架の整理・整頓
- (3) ブックポストへの返却図書を定期的に回収・返却・配架
- (4) 新聞(朝刊・夕刊)の配架、整理・整頓

#### 5. その他の管理業務

- (1) 設置機器の操作案内及び軽微なトラブルへの対応
- (2) 図書館資料のラベル剥がれ、破損、落書き等を見つけた場合の処理
- (3) 本学附属図書館あてに配送された荷物の収受
- (4) 利用者数、レファレンス件数、複写機利用件数の集計
- (5) 開館中における建物内の巡回
- (6) 拾得物等の適正な管理
- (7) 迷惑行為の防止、及び館内秩序の維持と適正管理
- (8) 業務日報の作成による業務内容報告及び引継ぎ
- (9) その他、本業務に付随する作業

なお、本業務内容の詳細については、本学附属図書館が別途提供する各種業務マニュアル(電子ファイルにて作成)に従うものとし、その他不明な点については、当該業務日に作成する「業務日報」または業務責任者を通して確認するものとし、本学附属図書館担当者の指示に従うこと。