

# 図書館窓口対応等業務委託仕様書

## 第1 仕様書概要

### 1 件名

横浜市立大学学術情報センター図書館窓口対応等業務委託

### 2 業務概要

図書館窓口対応、開館及び閉館作業等を行う。作業の詳細は「第2 詳細仕様」に記す。

### 3 契約期間

2022年4月1日から2023年3月31日まで

### 4 業務環境

#### (1) 実施場所

横浜市立大学学術情報センター（横浜市金沢区瀬戸22-2）

#### (2) 主な図書館利用対象者

学部学生・大学院生・研究生、大学教職員、本学卒業生、市民利用登録者

#### (3) 備品、事務用品等

業務に必要な備品、事務用品等は委託者が用意する。

#### (4) その他

学術情報センター内の休憩室、給湯室等を使用できるものとする。

### 5 業務時間

#### (1) 図書館窓口対応、開館及び閉館作業

開館時間及び、開館時間とは別に設ける、利用者が図書館を利用できるようにするための開館前準備時間、並びに閉室後の片付け時間とする。

また、自然災害等により開館及び閉館時間が変更される場合は、委託者の指示に従うこと。

#### (2) 委託者が指定する作業

委託者が指定する作業期間は午前9時から午後5時まで（1時間の休憩を含む。）とする。

### 6 業務日数

#### (1) 金沢八景キャンパス学年暦に基づき作成するカレンダー（2022年3月までに提示）に定める開館日。参考として、2019年度の開館日数を記す。

ア 通常開館（開館時間：午前9時から午後9時まで）

合計161日（授業期間の平日。一部祝日を含む）

イ 短縮開館（開館時間：午前9時から午後5時まで）

合計73日（休業期の平日）

ウ 土・日開館（開館時間：午前9時から午後5時まで）

合計37日（授業期間の土曜日及び試験期間の日曜日）

#### (2) 委託者が指定する作業期間（午前9時から午後5時まで）

1年間に合計6日

## 7 受託者の体制

- (1) 開館時間内は常時2名以上の人員を配置した上、午前9時から午後6時まではカウンター内に2名以上の人員を常駐させ、利用者対応を行うこと。ただし、「第2 詳細仕様」に記す図書館窓口対応等業務に従事するためにカウンターを離れる場合はこの限りでないが、少なくとも1名を常駐させ、その者が利用者対応のためにカウンターを離れる必要が生じた場合に備え、他の者に連絡を取る手段を講じること。開館前及び閉館後は人員の定めはないが、滞りなく処理できる人員を配置すること。
- (2) 配置する人員のうち、少なくとも1名は司書資格を有し、及び図書館業務に精通している業務管理者、もしくは業務管理者に準ずる者とし、業務従事者に日常的な業務指揮、監督、指導等を行わせるとともに、委託者との連絡、調整等を行うこと。  
なお、業務管理者は前号で配置される者を兼務することも可とする。  
また、業務管理者、又は業務管理者に準ずる者は他キャンパスの業務管理者を兼務することも可とする。
- (3) 委託者が指定する作業期間の業務時間内は常時2名以上の人員を配置すること。
- (4) 日々の業務において必要な連絡事項、引継事項等について業務従事者間で連携を図り、円滑な運営に努めること。

## 8 業務従事者に必要な技能等

- (1) 図書館システム利用端末やプリンタ、複写機等を問題なく操作するために必要なパソコン等 OA 機器に関する基本的知識及び操作能力を有していること。パソコンについては、Word 及び Excel の基本的な操作ができること。
- (2) 窓口対応業務を円滑に実施するためのコミュニケーション能力を有していること。
- (3) 一般常識を兼ね備え、風紀・業務規律を乱すことなく、社会人として基本的な常識と礼儀作法を習得していること。
- (4) 業務従事者が前1号から3号までを満たさない業務状況であると委託者が判断した場合、受託者に対して改善要求を行う。それでもなお業務状況が改善されない場合は、委託者は受託者に業務従事者の変更を求めることができるものとし、受託者は責任を持って遅滞なく対処すること。

## 9 受託者の報告義務

- (1) 受託者は、業務従事者に対して別に定める「個人情報取扱特記事項」に基づく研修を実施し、誓約書及び研修実施報告書を委託者に提出すること。新たな従事者が業務にあたる場合は、業務開始前に研修を実施し、その都度誓約書及び研修実施報告書を委託者に提出すること。
- (2) 当月最終日の5日前までに翌月の業務実施日及び時間ごとの業務従事者の氏名を記載したシフト表を提出すること。シフト提出後の業務従事者の変更については、遅滞なく報告すること。
- (3) 毎月1回、委託者との定例会に出席し、業務実施状況、問題点、改善点等の報告・提案を行うこと。
- (4) 前号に関わらず委託者又は受託者が必要とするときに打合せを実施し、問題点、改善点等の報告・提案を行うこと。

- (5) 当日の業務終了までに業務日誌等を作成し、遅滞なく委託者に報告すること。
- (6) 業務中に事故等が発生したときは直ちに委託者に報告し、指示に従うこと。

## 10 受託者の責務

- (1) 受託者は、委託者と綿密に連携を図りながら、良質な図書館サービスが安定的かつ継続的に提供されるように留意すること。
- (2) 契約期間開始日から円滑に業務を遂行できるように委託者と打合せを行い、現在の受託者と十分な引継ぎを実施すること。
- (3) 本契約の解除又は契約期間満了後に委託者が他の業者と契約を締結することとなった場合、本委託業務が支障なく遂行できるようにするため、交代後の受託者との引継ぎ時間は5営業日以上（土日含む）とすること。  
また、契約期間終了後であっても、委託者が引継ぎが未完了と判断した場合は、受託者は無償で引継ぎを行うこと。
- (4) 業務従事者を変更する場合は十分な引継ぎを実施し、業務が滞ることのないように講じること。
- (5) 利用者からの窓口対応業務に対する苦情や意見に適宜対応し、サービス内容の充実や質の向上に反映できるように協力すること。

## 11 厳守事項

- (1) 受託者は、関係法令を厳守するのはもちろんのこと、公立大学法人横浜市立大学の規程に従うこと。また、公立大学法人横浜市立大学の信用を失墜させるような行為をしてはならない。
- (2) 受託者は、業務遂行上知り得た情報を他に漏らし、また、業務目的以外に利用してはならない。業務を離れた場合も同様とする。
- (3) 利用者の個人情報、別に定める「個人情報取扱特記事項」に基づき適正に取り扱わなければならない。
- (4) 業務従事者は、就業時間中は名札を着用すること。
- (5) その他、委託契約約款に定める事項を遵守すること。

## 12 契約解除

本仕様書の内容を満たさない業務状況であると委託者が判断した場合、受託者に対して書面により改善要求を行う。それでもなお改善要求に従わず仕様を満たさない業務状況が続く場合には、契約を解除できるものとする。

## 13 その他

本仕様書に記載のない事項について対応する必要がある場合は信義に基づき誠実に委託者及び受託者で協議し、かつ、適切に対応すること。

## 第2 詳細仕様

各業務の詳細手順、注意事項等については、業務開始前に別に渡す手順書に従うこと。  
なお、手順書は双方で協議の上、適宜改訂を行う。

### 1 開館作業

- (1) 図書館の鍵の借受及び開錠
- (2) 出入口等の開錠並びに夜間返却資料及び新聞の取り出し
- (3) 館内照明の点灯及び端末類の起動
  - ア 開架（北棟1階及び2階並びに南棟1階及び2階）
  - イ 書庫（北棟4階及び地下2階並びに南棟A及びB）
  - ウ 利用者用端末（北棟1階及び南棟2階、計5台）
  - エ コピー機（南棟1階、3台）（夏期一斉休業等長期休館後のみ）
- (4) カウンター周辺準備等
  - ア 業務用機器（端末及びプリンタ）の起動
  - イ 貸出スリップの作成
  - ウ 夜間返却資料の返却処理
  - エ 予約本の取り出し及び他キャンパスへの移送処理
  - オ 新聞（朝刊・夕刊）の検収及び配架（土日祝のみ）
  - カ 統計データの入力
  - キ 要対応書類の委託者職員への引継ぎ
  - ク 温湿度管理（自然雑誌室及びマイクロフィルム室）
- (5) 情報教育実習室E、F及びGの開錠及び照明の点灯

### 2 図書館窓口対応等業務

- (1) 本の貸出・返却・予約・移送処理
- (2) 書庫の入庫手続及び資料出納
- (3) マイクロフィルム室の資料出納及びマイクロフィルムリーダーの操作案内
- (4) コピー機対応（用紙補充、トナー交換、紙詰まり対応等）及びコピーカード利用対応（カード販売、カード詰まりの対処）
- (5) 返却資料の配架及び書架整理
  - ア 返却資料の配架は、前日に返却された資料を当日中に配架できるように努めること。
  - イ 書架整理は、北棟2階及び南棟2階の開架書架を2週間で1サイクルできるように努めること。

なお、配架及び書架整理の際に、書架の狭隘化等の理由で資料の移動が必要な場合は、職員に相談のうえ、開架書架内での移動を行うこと。
- (6) 資料の所蔵検索及び配架場所案内
- (7) 貸出用機器（パソコン、プロジェクタ等）の貸出手続
- (8) 入館ゲート対応、利用者数のカウント及び図書館内各部屋の利用受付
- (9) 取置き資料の受渡し
- (10) 各種申込（寄贈、購入希望、相互利用等）の受理
- (11) 利用者データ登録及びメンテナンス
- (12) 学外利用者の閲覧利用受付

- (13) 利用者用端末対応（接続確認等）
- (14) 汚破損資料の修繕（破れ・割れの補修、書き込みへの消しゴムかけ等）
- (15) 館内管理（電球切れ、空調調整、トイレ詰まり等の連絡）
- (16) 現金出納（両替、各種料金徴収、領収書発行及び出納帳への記入）
- (17) 夜間や休日等、職員の不在時における、情報教育実習室E、F及びGの対応（プリンタのトナー交換、紙詰まり対応等）
- (18) 新着棚の整理及び資料配架（週に1回）
- (19) 印刷用紙の販売（販売準備含む）
- (20) その他カウンター業務（利用者への案内、館内放送、遺失物対処、館内巡回、電話対応、カウンター周辺の清掃等）

### 3 閉館作業

- (1) 利用者の退館確認
- (2) 館内の消灯及び端末類のシャットダウン
  - ア 開架（北棟1階及び2階並びに南棟1階及び2階）
  - イ 書庫（北棟3階、4階及び地下2階並びに南棟A及びB）
  - ウ 利用者用端末（北棟1階及び南棟2階、計5台）
  - エ コピー機（南棟1階、3台）（夏期一斉休業等長期休館前のみ）
- (3) カウンター周辺片付け等
  - ア 業務用機器（端末及びプリンタ）のシャットダウン
  - イ 引継ぎ用書類の片付け及びキャビネットの施錠
- (4) 情報教育実習室D及びE、F、Gの施錠及び照明の消灯
  - ※ただし、情報教育実習室D（学術情報センターとは別棟）については、午後8時50分に閉室すること。
- (5) 出入口等の施錠及び夜間返却準備
- (6) 図書館の施錠及び鍵の返却

### 4 委託者が指定する作業

委託者職員が実施する蔵書点検作業のうち、次の補助作業を行う。

- (1) 資料バーコードのスキャン
- (2) 不明本、発見本等の搜索
- (3) 返却資料の処理
- (4) 書架整理

### 5 その他

必要に応じて、適宜委託者職員への報告及び引継ぎを行う。

# 図書館窓口対応等業務委託仕様書

## 第1 仕様書概要

### 1 件名

横浜市立大学医学情報センター平日夜間及び土日図書館窓口対応等業務委託

### 2 業務概要

図書館窓口対応、開館及び閉館作業等を行う。作業の詳細は「第2 詳細仕様」に記す。

### 3 契約期間

2022年4月1日から2023年3月31日まで

### 4 業務環境

#### (1) 実施場所

横浜市立大学医学情報センター（横浜市金沢区福浦3-9）

#### (2) 主な図書館利用対象者

医学部（医学科・看護学科）学生・医学研究科（医科学専攻・看護学専攻）学生・研究生、大学教職員、附属病院医師・研修医・看護師・医療職員、本学卒業生、市民利用登録者

#### (3) 備品、事務用品等

業務に必要な備品、事務用品等は委託者が用意する。

#### (4) その他

医学情報センター内の休憩室、給湯室等を使用できるものとする。

### 5 業務時間

開館時間（平日夜間においては、午後5時から）及び、開館時間とは別に設ける、利用者が図書館を利用できるようにするための開館前準備時間、並びに閉館後の片付け時間とする。

また、自然災害等により開館及び閉館時間が変更される場合は、委託者の指示に従うこと。

なお、開館時間については、福浦キャンパス学年暦に基づき作成するカレンダー（2022年3月までに提示）に従うものとする。

### 6 業務日数

福浦キャンパス学年暦に基づき作成するカレンダー（2022年3月までに提示）に定める開館日のうち、平日夜間及び土・日開館日。参考として、2019年度の開館日数を記す。

#### (1) 平日夜間（午後5時から）

通常開館（開館時間：午前9時から午後9時まで）

合計 200日

#### (2) 土・日開館（開館時間：午前9時から午後5時まで）

合計 69日

## 7 受託者の体制

- (1) 開館時間内は、平日夜間は2名以上、土・日開館は1名以上の人員を配置し、及びカウンター内に常駐させ、利用者対応を行うこと。ただし、「第2 詳細仕様」に記す図書館窓口対応等業務に従事するためにカウンターを離れる場合はこの限りでない。

また、配置する人員のうち、少なくとも1名は司書資格を有し、又は図書館業務に精通していること。開館前及び閉館後は人員の定めはないが、滞りなく処理できる人員を配置すること。

- (2) 司書資格を有し、及び図書館業務に精通している業務管理者を1名おき、業務従事者に日常的な業務指揮、監督、指導等を行わせるとともに、委託者との連絡、調整等を行うこと。

なお、業務管理者は前号で配置される者を兼務することも可とする。

また、業務管理者は他キャンパスの業務管理者を兼務することも可とする。

- (3) 日々の業務において必要な連絡事項、引継事項等について業務従事者間で連携を図り、円滑な運営に努めること。

## 8 業務従事者に必要な技能等

- (1) 図書館システム利用端末やプリンタ、複写機等を問題なく操作するために必要なパソコン等 OA 機器に関する基本的知識及び操作能力を有していること。パソコンについては、Word 及び Excel の基本的な操作ができること。
- (2) 窓口対応業務を円滑に実施するためのコミュニケーション能力を有していること。
- (3) 一般常識を兼ね備え、風紀・業務規律を乱すことなく、社会人として基本的な常識と礼儀作法を習得していること。
- (4) 短期大学卒業以上若しくはそれと同等以上の学力を有していること。また、大学図書館若しくは医学系図書館の勤務経験を有していることが望ましい。
- (5) 業務管理者は医中誌 Web・PubMed の基本的な操作、及び検索ができること。その他の業務従事者は、医中誌 Web・PubMed の基本的な操作、及び検索ができることが望ましい。
- (6) 医療従事者への研究の場として医学資料・情報を提供し医療に貢献する意志のあること。
- (7) 業務従事者が前1号から6号を満たさない業務状況であると委託者が判断した場合、受託者に対して改善要求を行う。それでもなお業務状況が改善されない場合は、委託者は受託者に業務従事者の変更を求めることができるものとし、受託者は責任を持って遅滞なく対処すること。

## 9 受託者の報告義務

- (1) 受託者は、業務従事者に対して別に定める「個人情報取扱特記事項」に基づく研修を実施し、誓約書及び研修実施報告書を委託者に提出すること。新たな従事者が業務にあたる場合は、業務開始前に研修を実施し、その都度誓約書及び研修実施報告書を委託者に提出すること。
- (2) 当月最終日の5日前までに翌月の業務実施日及び時間ごとの業務従事者の氏名を記載したシフト表を提出すること。シフト提出後の業務従事者の変更については、遅滞なく報告すること。
- (3) 毎月1回、委託者との定例会に出席し、業務実施状況、問題点、改善点等の報告・提案

を行うこと。

- (4) 前号に関わらず委託者又は受託者が必要とするときに打合せを実施し、問題点、改善点等の報告・提案を行うこと。
- (5) 当日の業務終了までに業務日誌等を作成し、遅滞なく委託者に報告すること。
- (6) 業務中に事故等が発生したときは直ちに委託者に報告し、指示に従うこと。

## 10 受託者の責務

- (1) 受託者は、委託者と綿密に連携を図りながら、良質な図書館サービスが安定的かつ継続的に提供されるように留意すること。
- (2) 契約期間開始日から円滑に業務を遂行できるように委託者と打合せを行い、現在の受託者と十分な引継ぎを実施すること。
- (3) 本契約の解除又は契約期間満了後に委託者が他の業者と契約を締結することとなった場合、本委託業務が支障なく遂行できるようにするため、交代後の受託者との引継ぎ時間は5営業日以上（土日含む）とすること。  
また、契約期間終了後であっても、委託者が引継ぎが未完了と判断した場合は、受託者は無償で引継ぎを行うこと。
- (4) 業務従事者を変更する場合は十分な引継ぎを実施し、業務が滞ることのないように講じること。
- (5) 利用者からの窓口対応業務に対する苦情や意見に適宜対応し、サービス内容の充実や質の向上に反映できるように協力すること。

## 11 厳守事項

- (1) 受託者は、関係法令を厳守するのはもちろんのこと、公立大学法人横浜市立大学の規程に従うこと。また、公立大学法人横浜市立大学の信用を失墜させるような行為をしてはならない。
- (2) 受託者は、業務遂行上知り得た情報を他に漏らし、また、業務目的以外に利用してはならない。業務を離れた場合も同様とする。
- (3) 利用者及び業務上知り得た個人情報、別々に定める「個人情報取扱特記事項」に基づき適正に取り扱わなければならない。
- (4) 業務従事者は、就業時間中は名札を着用すること。
- (5) その他、委託契約約款に定める事項を遵守すること。

## 12 契約解除

本仕様書の内容を満たさない業務状況であると委託者が判断した場合、受託者に対して書面により改善要求を行う。それでもなお改善要求に従わず仕様を満たさない業務状況が続く場合には、契約を解除できるものとする。

## 13 その他

本仕様書に記載のない事項について対応する必要がある場合は信義に基づき誠実に委託者及び受託者で協議し、かつ、適切に対応すること。



## 第2 詳細仕様

各業務の詳細手順、注意事項等については、業務開始前に別に渡す手順書に従うこと。  
なお、手順書は双方で協議の上、適宜改訂を行う。

### 1 開館作業（土日のみ）

- (1) 図書館の鍵の借受及び開錠、新聞の受取
- (2) 出入口等の開錠
- (3) 館内照明の点灯
- (4) カウンター周辺準備等
  - ア カウンターカバーの片付け
  - イ 業務用機器（カウンター上の端末等）の起動
  - ウ 返却ポストの確認及び資料の返却処理
  - エ 新聞（朝刊・夕刊）の検収及び配架
  - オ 統計データの記録
  - カ 入口の開館表示の掲示
  - キ 閉館中大型プリンタ利用申請書の回収
  - ク 業務用ファイル、業務キャビネット、貸出機器類等の事務室からの移動
  - ケ 釣銭準備金の確認
- (5) 館内見回り、遺失物の回収、清掃
- (6) 第1セミナー室、第1AVグループ室の施錠
- (7) キャンパス内所定位置へのゴミ出し

### 2 図書館窓口対応等業務

- (1) 本の貸出・返却・予約・移送処理
- (2) コピー機対応（用紙補充、トナー交換、紙詰まり対応等）及びコピーカード利用対応（カード販売、カード詰まりの対処）
- (3) 返却資料の配架及び書架整理
  - ア 返却資料の配架は、当日中に配架できるように努めること。
  - イ 書架整理は、館内書架を1か月で1サイクルできるように努めること。
- (4) 資料の所蔵検索及び配架場所案内
- (5) 貸出用機器（パソコン、プロジェクタ等）の貸出手続
- (6) 入退館ゲート対応、利用者数のカウント及び図書館内各部屋の利用受付
- (7) 取置き資料の受渡し
- (8) 各種申込（寄贈、購入希望、相互利用等）の受理
- (9) 利用者データ登録
- (10) 学外利用者の閲覧利用受付
- (11) 館内管理（電球切れ、空調調整、トイレ詰まり等の連絡）
- (12) 現金出納（両替、各種料金徴収、領収書発行及び出納帳への記入）
- (13) 利用者用端末対応（接続確認）及びプリンタ対応（トナー等交換、紙詰まり対応等）
- (14) 大型プリンタ対応（申請書受付、トナー交換、利用者説明等）
- (15) 印刷用紙の販売（販売準備含む）
- (16) 汚破損資料の修繕（破れ・割れの補修、書き込みへの消しゴムかけ等）

- (17) その他カウンター業務（利用者への案内、利用者対応、館内放送、遺失物対処、館内巡回、電話対応、カウンター周辺の清掃等）

### 3 図書館間相互貸借（ILL）補助業務

- (1) 文献複写資料の取り出し（月～土）  
依頼票に記載された書誌情報に従い、該当の資料を書架から取り出す。
- (2) 資料の複写（土曜日のみ）  
依頼票に記載された書誌情報に従い、該当の文献を複写する。
- (3) 文献複写資料の返却（土曜日のみ）  
複写の終わった資料を書架に返却する。

### 4 閉館作業

- (1) 利用者の退館確認  
ア 24時間利用制度の厳正な運用のため、閉館時に全員の退去を求める。  
イ 残留者、忘れ物がないか確認し、忘れ物があった場合は回収する。
- (2) 翌開館日用貸出スリップの印刷
- (3) 館内の消灯及び端末類のシャットダウン  
ア 指定する場所以外の館内の消灯  
イ 利用者用端末のシャットダウン
- (4) カウンター周辺片付け等  
ア 業務用機器（カウンター上の端末等）のシャットダウン  
イ 業務用ファイル、業務キャビネット、貸出機器類等の事務室等への片付け  
ウ カウンターカバーの設置  
エ プリンタ関連売上金の確認・収納とプリンタ印刷関連出納帳への記入  
オ 釣銭準備金の確認と釣銭準備金保管簿への記入
- (5) 第1セミナー室、第1AV室の開錠
- (6) 入口の閉館表示の掲示
- (7) カウンター閉鎖及び事務室入口の施錠
- (8) 事務室の片付け及び消灯
- (9) 事務室通用口の施錠及び鍵の返却

### 5 委託者が指定する作業

委託者職員が実施する業務のうち、次の補助作業を行う。

- (1) 資料装備の補助  
押印、ラベル貼り、タトル入れ等受入資料の装備に係る補助を行う。
- (2) 資料移動の補助  
資料の書架移動に係る補助を行う。

### 6 その他

必要に応じて、適宜委託者職員への報告及び引継ぎを行う。

# 図書館窓口対応等業務委託仕様書

## 第1 仕様書概要

### 1 件名

横浜市立大学附属市民総合医療センター図書室窓口対応等業務委託

### 2 業務概要

図書室窓口対応、資料受入れ、レファレンス、開室及び閉室作業等を行う。作業の詳細は「第2 詳細仕様」に記す。

### 3 契約期間

2022年4月1日から2023年3月31日まで

### 4 業務環境

#### (1) 実施場所

横浜市立大学附属市民総合医療センター図書室（横浜市南区浦舟町4-57）

#### (2) 主な図書室利用対象者

医学部（医学科・看護学科）学生・医学研究科（医科学専攻・看護学専攻）学生・研究生、大学教職員、市民総合医療センター医師・研修医・看護師・医療職員

#### (3) 備品、事務用品等

業務に必要な備品、事務用品等は委託者が用意する。

#### (4) その他

図書室内の事務室（中に休憩スペースあり）を使用できるものとする。

### 5 業務時間

開室時間及び、開室時間とは別に設ける、利用者が図書室を利用できるようにするための準備時間、並びに閉室後の片付け時間とする。また、自然災害等により開室及び閉室時間が変更される場合は、委託者の指示に従うこと。

なお、開室時間中に1時間、図書館窓口対応等を不要とする時間（休憩時間）を設ける。時間は午後1時から午後2時の間とする。

### 6 業務日数

月曜日から金曜日までの平日、午前9時から午後6時まで

ただし、祝日及び年末年始（12月28日から1月3日まで）を除く。

### 7 受託者の体制

- (1) 開室時間内は常時1名以上の人員を配置し、及びカウンター内に常駐させ、利用者対応を行うこと。ただし、「第2 詳細仕様」に記す図書館窓口対応等業務に従事するためにカウンターを離れる場合はこの限りでない。

また、配置する人員は司書資格を有し、又は図書館業務に精通していること。

- (2) 司書資格を有し、及び図書館業務に精通している業務管理者を1名おき、業務従事者に

日常的な業務指揮、監督、指導等を行わせるとともに、委託者との連絡、調整等を行うこと。

なお、業務管理者は前号で配置される者を兼務することも可とする。

また、業務管理者は他キャンパスの業務管理者を兼務することも可とする。

- (3) 日々の業務において必要な連絡事項、引継事項等について業務従事者間で連携を図り、円滑な運営に努めること。

## 8 業務従事者に必要な技能等

- (1) 図書館システム利用端末やプリンタ、複写機等を問題なく操作するために必要なパソコン等 OA 機器に関する基本的知識及び操作能力を有していること。パソコンについては、Word 及び Excel の基本的な操作ができること。
- (2) NACISIS-CAT/ILL を用いた業務経験があり、目録システム、ILL システム等に関する基本的知識及び操作能力を有していること。
- (3) 窓口対応業務を円滑に実施するためのコミュニケーション能力を有していること。
- (4) 一般常識を兼ね備え、風紀・業務規律を乱すことなく、社会人として基本的な常識と礼儀作法を習得していること。
- (5) 短期大学卒業以上若しくはそれと同等以上の学力を有していること。また、大学図書館若しくは医学系図書館の勤務経験を有していることが望ましい。
- (6) 医中誌 Web・PubMed の基本的な操作、及び検索ができること。
- (7) 医療従事者の研究の場として医学資料・情報を提供し医療に貢献する意志のあること。
- (8) 業務従事者が前 1 号から 7 号を満たさない業務状況であると委託者が判断した場合、受託者に対して改善要求を行う。それでもなお業務状況が改善されない場合は、委託者は受託者に業務従事者の変更を求めることができるものとし、受託者は責任を持って遅滞なく対処すること。

## 9 受託者の報告義務

- (1) 受託者は、業務従事者に対して別に定める「個人情報取扱特記事項」に基づく研修を実施し、誓約書及び研修実施報告書を委託者に提出すること。新たな従事者が業務にあたる場合は、業務開始前に研修を実施し、その都度誓約書及び研修実施報告書を委託者に提出すること。
- (2) 当月最終日の 5 日前までに翌月の業務実施日及び時間ごとの業務従事者の氏名を記載したシフト表を提出すること。シフト提出後の業務従事者の変更については、遅滞なく報告すること。
- (3) 毎月 1 回、委託者との定例会に出席し、業務実施状況、問題点、改善点等の報告・提案を行うこと。
- (4) 前号に関わらず委託者又は受託者が必要とするときに打合せを実施し、問題点、改善点等の報告・提案を行うこと。
- (5) 当日の業務終了までに業務日誌等を作成し、遅滞なく医学情報センターの委託者職員に電子メール添付またはファクシミリで送付すること。
- (6) 業務中に事故等が発生したときは直ちに委託者に報告し、指示に従うこと。

## 10 受託者の責務

- (1) 受託者は、委託者と綿密に連携を図りながら、良質な図書室サービスが安定的かつ継続的に提供されるように留意すること。
- (2) 契約期間開始日から円滑に業務を遂行できるように委託者と打合せを行い、現在の受託者と十分な引継ぎを実施すること。
- (3) 本契約の解除又は契約期間満了後に委託者が他の業者と契約を締結することとなった場合、本委託業務が支障なく遂行できるようにするため、交代後の受託者との引継ぎ時間は5営業日以上とすること。  
また、契約期間終了後であっても、委託者が引継ぎが未完了と判断した場合は、受託者は無償で引継ぎを行うこと。
- (4) 業務従事者を変更する場合は十分な引継ぎを実施し、業務が滞ることのないように講じること。
- (5) 利用者からの窓口対応業務に対する苦情や意見に適宜対応し、サービス内容の充実や質の向上に反映できるように協力すること。

## 11 厳守事項

- (1) 受託者は、関係法令を厳守するのはもちろんのこと、公立大学法人横浜市立大学の規程に従うこと。また、公立大学法人横浜市立大学の信用を失墜させるような行為をしてはならない。
- (2) 受託者は、業務遂行上知り得た情報を他に漏らし、また、業務目的以外に利用してはならない。業務を離れた場合も同様とする。
- (3) 利用者及び業務上知り得た個人情報、別に定める「個人情報取扱特記事項」に基づき適正に取り扱わなければならない。
- (4) 業務従事者は、就業時間中は名札を着用すること。
- (5) その他、委託契約約款に定める事項を遵守すること。

## 12 契約解除

本仕様書の内容を満たさない業務状況であると委託者が判断した場合、受託者に対して書面により改善要求を行う。それでもなお改善要求に従わず仕様を満たさない業務状況が続く場合には、契約を解除できるものとする。

## 13 その他

本仕様書に記載のない事項について対応する必要がある場合は信義に基づき誠実に委託者及び受託者で協議し、かつ、適切に対応すること。

## 第2 詳細仕様

各業務の詳細手順、注意事項等については、業務開始前に別に渡す手順書に従うこと。  
なお、手順書は双方で協議の上、適宜改訂を行う。

### 1 開室作業

- (1) 1階防災センターから鍵を借り出し、事務室扉を開錠する。
- (2) 室内照明の点灯
- (3) 入口扉の暗証番号不要モードへの切替え（解錠）
- (4) カウンター周辺準備等
  - ア 業務用・利用者用機器（端末及びプリンタ）の起動
  - イ 貸出スリップの作成
  - ウ 閉室中返却資料の返却処理
  - エ 予約本の取り出し及び他キャンパスへの移送処理
  - オ 統計データの入力

### 2 図書室窓口対応等業務

- (1) 本の貸出・返却・予約・移送処理
- (2) 利用者用端末（接続確認等）及びプリンタ対応（用紙補充、トナー交換、紙詰まり対応等）
- (3) コピー機対応（用紙補充、トナー交換、紙詰まり対応等）及び、コピーカード利用対応（カード販売、カード詰まり対処、コピーカード在庫の管理）
- (4) 返却資料の配架及び書架整理
  - ア 返却資料は、当日中に配架できるように努めること。
  - イ 書架整理は、図書、雑誌ともに正しい配架順を維持できるように努めること。
- (5) 資料の所蔵検索
- (6) 取置き資料の受渡し
- (7) 各種申込（寄贈、購入希望、相互利用等）の受理
- (8) 利用者データ登録及びメンテナンス並びに24時間利用暗証番号の管理
- (9) 室内管理（電球切れ、空調調整の連絡）
- (10) 現金出納（両替、各種料金徴収、領収書発行及び出納帳への記入）
- (11) 汚破損資料の修繕（破れ・割れの補修、書き込みへの消しゴムかけ等）
- (12) 延滞者への督促連絡
- (13) 利用者端末のアップデート作業（月1回程度）
- (14) 印刷用紙の販売（販売準備含む）
- (15) 入室者数、学内（他キャンパス）からの複写申込件数等の統計管理
- (16) 出納帳（現金整理簿）のコピーを月初めに医学情報センターの委託者職員へ送付
- (17) 学外利用者の閲覧利用受付
- (18) 各種データベース、電子ジャーナル等の接続確認
- (19) その他カウンター業務（利用者への案内、利用者対応、遺失物対処、室内巡回、電話対応、カウンター周辺の清掃等）

### 3 資料受入れ等業務

- (1) 新着図書 of 装備及び配架
- (2) 新着購入希望図書到着時の申込者への連絡
- (3) 新着・寄贈・研究費購読雑誌の受入、装備及び配架
  - ア 新着雑誌  
配架を行う。
  - イ 寄贈雑誌  
受入データ登録、装備及び配架を行う。
  - ウ 研究室購読雑誌  
納品チェック、装備及び各研究室への配送を行う。
- (4) 寄贈資料の医学情報センターへの送付
- (5) 廃棄資料の除架作業

### 4 レファレンス等業務

- (1) 文献検索  
医中誌 Web、PubMed 等を使用した基本的な文献検索を行い、書誌情報を確認する。
- (2) 所蔵検索  
前項で確認した書誌情報を元に学内及び学外 (CiNii、WorldCat、NLM) の所蔵を検索する。
- (3) レファレンス
  - ア 利用者の相談に応じ、医療文献、統計データ、疫学データ等 (英文含) を医中誌 Web、PubMed、リンクリゾルバ、最新看護索引 Web、CiNii 等を使用して検索・調査・提供を行う。
  - イ 本学で契約しているデータベース、官公庁、学会、公的機関等が公開している統計及び文献を検索し、提供する。  
使用ツール例：総務省統計局、厚生労働省各種統計調査
  - ウ 情報の見極めをきちんと行い、利用者には根拠のある資料・データを提供する。
  - エ 回答が難しい場合は、利用者に回答期限を確認し、医学情報センターに引き継ぐ旨を伝え、医学情報センターの委託者職員に連絡し、対応を引き継ぐ。
- (4) 電子ジャーナル・データベース案内  
電子ジャーナル・データベース等の種類と概要を理解し、利用方法を案内する。
- (5) 利用案内の配布
- (6) 図書室内の案内掲示作成

### 5 図書館間相互貸借 (ILL) 業務

- (1) 依頼業務  
学内利用者の依頼を受け、他キャンパス図書館及び学外に文献複写依頼を行う。
  - ア 所蔵確認  
医中誌 Web 及び PubMed を使用し、依頼文献の書誌情報の確認を行い、学内で利用可能又は無料公開されている資料がないか確認する。学内で利用可能又は無料公開されている資料がある場合は、利用者にその旨を連絡する。

## イ 依頼処理

学内については FAX で、学外については NACSIS-ILL システムを利用して、所蔵館に依頼を行う。NACSIS-ILL 加盟館に所蔵がない場合は医学情報センターの委託者職員に連絡し、対応を引き継ぐ。

### (2) 到着業務

複写文献の到着処理を行い、申込者に連絡する。

### (3) 受付業務

学外からの依頼（FAX 及び NACSIS-ILL）を受付し、所蔵資料の複写物を作成して送付する。

### (4) 統計及び会計業務

ア ILL の月間発送統計を作成し、月初に前月分の統計データを取りまとめた出荷票と共に医学情報センターの委託者職員に送付する。

イ 研究費支払い分、学外相殺複写受付分、学外非相殺複写受付分の件数を明記し、申込書を月初に医学情報センターの委託者職員に送付する。

ウ 依頼先館が非相殺館の場合、支払、振込伝票等を医学情報センターの委託者職員に送付する。

## 6 閉室作業

### (1) カウンター周辺片付け等

ア 業務用機器（端末及びプリンタ）のシャットダウン

イ 引継ぎ用書類の片付け

ウ 釣銭準備金保管簿への記入

### (2) 室内の消灯

### (3) 入口扉の暗証番号入力モードへの切替え（施錠）

### (4) 事務室扉を施錠し、1階防災センターに鍵を返却する

## 7 委託者が指定する作業

委託者職員が実施する蔵書点検作業のうち、次の補助を行う。

### (1) 資料バーコードのスキャン ※2か年に1度程度を想定。

### (2) 不明本、発見本等の検索、取り出し

### (3) 返却資料の処理

### (4) 書架整理

なお、蔵書点検作業については、開室時間中に実施する。本作業のために、追加の人員配置は必要としない。

## 8 その他

必要に応じて、適宜委託者職員への報告及び引継ぎを行う。