

## 図書館窓口等管理運営業務委託仕様書

### 1 委託業務名

図書館窓口等管理運営業務委託

### 2 趣旨

この仕様書は、みよし市が、みよし市立中央図書館(以下「中央図書館」という。)及び市民情報サービスセンター「サンネット」図書コーナー(以下「サンネット図書コーナー」という。)における図書館窓口等管理運営業務の委託に際し、中央図書館、サンネット図書コーナー全般における管理及び運営を実施するための仕様を定めるものである。

### 3 業務場所

#### (1) 中央図書館

みよし市三好町湯ノ前1 1 4 番地

#### (2) サンネット図書コーナー

みよし市三好丘二丁目2 番地1

### 4 履行期間

令和6(2024)年4月1日から令和11(2029)年3月31日まで

### 5 業務日及び開館時間

#### (1) 中央図書館

業務日は、開館日(下記休館日以外の日)及び整理休館日、年末年始整理業務に要する日とする。

ア 休館日：毎週月曜日(休日の場合は開館、翌平日が休館)及び年末年始(12月28日から翌年1月4日まで)

イ 整理休館日：毎月第4木曜日(休日の場合は開館、別日に設定)及び特別整理休館日(年10日以内)

ウ 開館時間：月曜日から土曜日は午前9時から午後7時まで、日曜日は午前9時から午後6時まで

#### (2) サンネット図書コーナー

業務日は、開館日(下記休館日以外の日)及び蔵書点検日(下記休館日のうち年1日)とする。

ア 休館日：毎週月曜日(休日の場合は開館、翌平日が休館)及び年末年始(12月29日から翌年1月3日まで)

イ 開館時間：午前10時から午後7時まで

## 6 業務時間

### (1) 中央図書館

下記のとおりとする。ただし、開館時間以外の業務時間（開館業務・閉館業務・整理休館日業務・蔵書点検業務等）については、発注者と協議のうえ、業務上必要と認められる場合は、変更できるものとする。

ア 月曜日から土曜日：午前8時30分から午後7時15分まで、

イ 日曜日：午前8時30分から午後6時15分まで

ウ 整理休館日：午前8時30分から午後5時15分まで

### (2) サンネット図書コーナー

ア 開館日：午前9時45分から午後7時15分まで

イ 蔵書点検日：午前9時から午後5時まで

## 7 業務の執行体制

### (1) 人員配置

受注者は、本業務を円滑に遂行できる人員を配置するものとし、企画提案書に記載した人員を基本の配置とすること。

### (2) 責任者の配置とその主要業務

受注者は、本業務を円滑に遂行するため、責任者及び副責任者を定め、中央図書館の業務時間には、常にいずれか1人以上を配置し、次の職務を行わせること。

ア 本業務遂行の管理全般

イ 発注者との連絡調整、業務日報等の提出・報告

ウ 発注者と責任者及び副責任者を含めた月一度の定例会並びに随時開催する合同の打ち合わせ会議への出席

エ サンネット図書コーナー業務従事者との連絡調整

オ 業務計画や館内の混雑状況に応じた業務従事者の人員配置

カ 業務従事者に対する指揮、監督

キ 業務従事者に対する指導、教育

ク 図書館長が指定する会議等への出席

ケ 運営の改善に関すること、展示テーマ、その他みよし市に適したアイデア等の提案及び企画展示

コ (別紙) 業務内容に記載がある各業務のマニュアル作成

※新任の業務従事者が理解できる内容で作成し、作成したマニュアルは、発注者へ提供すること。

サ その他業務責任者として必要な職務

### (3) 業務従事者の選任

受注者は、本業務を適切かつ迅速に履行できる知識を有し、図書館が社会教育施設であることを十分に理解した接遇をすることができ、風紀・業務規律を乱さないもの

を選任すること。また、ICT（情報通信技術）の基礎的な操作能力を有した司書（補）資格所持者又は図書館業務経験者を、概ね4割以上確保すること。

（4）業務従事者の変更

図書館長は、勤務状況不良その他の事由により業務従事者を不適格と認めたときは、その旨を受注者に通知し、変更を求めることができる。その場合、受注者は適切な措置を行うこととする。

8 業務従事者の研修等

（1）業務開始前研修

ア 受注者は、本業務開始前に、業務が的確かつ円滑に履行できるよう業務従事者の責務及び実務に関する研修を、受注者の責任において実施すること。その経費は受注者の負担とする。

イ 上記研修にあたっては、受注者は事前に発注者と研修の方法及び内容について協議を行うとともに、その結果について報告すること。

（2）業務開始後研修

ア 受注者は、本業務開始後に、業務の効率化及び技術の向上を図るため、定期的かつ継続的に業務従事者に対して研修を実施すること。その経費は受注者の負担とする。

イ 上記研修にあたっては、受注者は事前に発注者と研修の方法及び内容について協議を行うとともに、その結果について報告すること。

（3）市の研修実施要求

ア 図書館長は、業務の履行状況その他の事由により必要があると認めたときは、受注者に対して研修の実施を要求することができる。

イ 受注者は、図書館長から要求があったときは、研修内容等について協議の上、速やかに実施するとともに、その結果について報告すること。なお、その経費は受注者の負担とする。

（4）県等の機関が主催する研修等への参加

業務従事者が、県等の機関が主催する研修等への参加を希望し、図書館長が必要と認めたときは、発注者は必要な対応を実施する。ただし、その経費は受注者の負担とする。

9 受注者の責務

受注者は、発注者と緊密に連絡をとりながら良質なサービスを継続して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本業務を円滑に遂行できるよう万全を期すること。

（1）関係法令等の遵守

受注者及び業務従事者は、下記の関係法規等を遵守すること。

- ア 労働基準法その他労働関係法規
- イ 図書館法
- ウ みよし市立図書館設置条例
- エ みよし市立図書館の管理及び運営に関する規則
- オ みよし市図書館学習交流プラザ設置条例
- カ みよし市図書館学習交流プラザ管理規則
- キ みよし市カリヨンハウス設置条例
- ク その他の要綱、内規等

(2) 信用失墜行為の禁止

受注者及び業務従事者は、みよし市の信用を失墜する行為をしないこと。

(3) 業務上知り得た情報の秘密の保持

受注者及び業務従事者は、業務上知り得た秘密を漏らしたり、本業務の履行以外の目的で使用してはならない。本業務終了後においても同様とする。

(4) 個人情報の保護

受注者は、業務従事者に対して、下記の事項の遵守を徹底させること。そのため、みよし市個人情報保護条例等の関係規定について、十分な教育を行うこと。

ア 個人情報を適切に管理し、紛失、漏えいをしないこと。

イ 個人情報を本業務の履行以外の目的で使用したり、第三者に提供したりしないこと。

(5) 業務従事者等の身分の明確化

業務従事者は、業務遂行に適した統一した服装等と名札を着用すること。

(6) 関係書類の取り扱い

業務に関する仕様書や発注者が提供する資料等の関係書類を、発注者の許可なしに業務場所以外に持ち出したり、複写したりしてはならない。

(7) ボランティア等との協働

受注者及び業務従事者は、図書館におけるボランティア活動の趣旨を尊重し、ボランティアグループと協働して業務を行うこと。

(8) 障がい者への合理的配慮

障がいを理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づく障がい者への合理的配慮による障がい者サービス（対人サービス）の充実に努めること。

(9) みよし市子ども読書活動推進計画の促進

みよし市子ども読書活動推進計画に基づいた児童サービスの推進に努めること。

(10) 再委託の禁止

受注者が、本業務の全部又は一部を第三者に委託し、請け負わせることはできない。ただし、事前に発注者に了解を得た事項については、この限りではない。

(11) 業務の引継ぎ

本業務開始にあたっては、業務の停滞を招くことがないように、前受注者と引継ぎを

行うこと。また、本業務期間終了後において、受注事業者の変更等があった場合には、責任を持って次期受注者に業務の引継ぎを行うこと。

## 10 提出書類

受注者は、下記の書類を提出すること。

提出書類	提出時期
業務計画書(全体・年間・月間)	(全体)契約締結後 5 日以内 (年間)初年度分:契約締結後 5 日以内 2 年目以降分:前年度 3 月 20 日まで (月間)前月 20 日まで
管理技術者通知書	契約締結後 5 日以内
緊急連絡系統図	契約締結後 5 日以内
業務従事者名簿 ※司書資格を有するものについては、司書 資格証明書の写しを添付	契約締結後 5 日以内 ※契約途中で異動が生じた場合は、その都 度速やかに
勤務予定表(月間)	前月 20 日まで
業務報告書(月間)	翌月 10 日まで
業務日報	業務日の翌日まで
出来形検査請求書	四半期終了後の翌月 10 日まで
完了届	契約履行期間の末日

## 11 報告義務、改善義務

受注者は、発注者から本業務に関する調査及び報告を求められたときは、速やかに応じ、結果等を報告するとともに、問題がある場合は改善すること。また、事務処理方法等について改善を要する場合には、双方協議のうえ、決定するものとする。

## 12 経費の負担部分

### (1) 発注者が負担する経費

本業務の遂行のために必要な光熱水費、機器類（机、椅子、ロッカー等）、消耗品等にかかる経費。

### (2) 受注者が負担する経費

ア 業務従事者の統一した服装・名札等にかかる経費

イ 自らの事務に必要な経費

ウ 研修等にかかる経費

エ 故意又は重大なる過失により業務従事者が施設又は備品等を破損した場合の修理に要する経費

オ その他の自らが必要とする経費

### 13 業務内容

(別紙) 業務内容のとおり

### 14 業務要領

- (1) 図書館業務の職責を十分に認識して業務を履行すること。
- (2) 清潔な服装に心掛けること。なお、業務遂行中は、名札とともに業務従事者であることを明示するものを統一して着用すること。
- (3) 身だしなみ、態度に気を配り、利用者・来館者に対して、親切・丁寧に接すること。
- (4) 利用者からの質問等に対し、迅速・適切に対応するとともに言葉づかいに注意すること。また、業務に不必要な会話は避けること。
- (5) 業務を履行するにあたり、十分な注意と誠意をもって発注者と連絡調整を行い、その能力を十分発揮するよう努めること。
- (6) 本仕様書に定めのない事項であっても、業務上必要な事項については、発注者と協議の上、誠意をもって実施しなければならない。
- (7) その他疑義のある事項については、発注者と受注者との協議の上、決定する。

### 15 委託料の支払い

- (1) 委託料は、各年度の四半期（6月・9月・12月・3月の各末日現在）で検査を合格した後、四半期ごとに均等にした金額で請求するものとする。支払いに100円未満の端数が生じた場合は切捨てとし、年度の最終の支払い時に請求するものとする。
- (2) 業務の出来高については、受注者が業務計画書で予め提出しておくものとする。
- (3) 契約期間中に、消費税率が改定し変更が生じる場合は、別途協議するものとする。

### 16 その他

- (1) 受注者は、この仕様書に記載された事項のほか、公募型プロポーザルにかかる提案書に記載した事項及びプレゼンテーションにおいて発言した事項については、確実に遂行すること。
- (2) 業務従事者が通勤車両を駐車するために使用する駐車場は、受注者の責任において用意すること。

(別紙) 業務内容

1 中央図書館窓口等運営業務

(1) 開館業務

- ・ 休館日・閉館等看板の確認及び撤去
- ・ 照明点灯、空調設備起動
- ・ ブックポストの資料回収及び返却処理
- ・ 新聞の配架、保存、破損確認
- ・ 館内の点検、整理整頓
- ・ カウンター周りの整備、簡易な清掃
- ・ 返却日表示サインの確認、変更
- ・ 帳票類の補充及び点検 (図書館申請書、図書館カレンダー、パンフレット等)、筆記具の確認
- ・ 図書館システム端末 (業務端末、プリンター、自動貸出機、OPAC、自動仕分機等)、BDS、インターネット端末、AV 機器、コピー機等の起動、動作確認、用紙やトナーの補充
- ・ 返却資料配架及び誤返却資料処理
- ・ ブラインド、カーテン開放
- ・ 自動ドアの開錠
- ・ 開館待ち来館者の整理、入館誘導
- ・ その他開館にあたって必要な業務

(2) 閉館業務

- ・ 来館者の退館誘導、退館確認、忘れ物の点検
- ・ 雑誌最新号の点検
- ・ 新聞の点検
- ・ 自動ドアの施錠
- ・ 休館日、閉館等看板の確認及び掲出
- ・ 返却ポストの開放
- ・ 図書館システム端末 (業務端末、プリンター、自動貸出機、OPAC、自動仕分機等)、BDS、インターネット端末、AV 機器、コピー機等の終了操作、電源遮断
- ・ ブラインド、カーテンの閉鎖
- ・ 日報作成
- ・ 照明消灯及び空調設備停止操作
- ・ 閲覧室の清掃
- ・ その他閉館にあたって必要な業務

(3) 利用者登録業務

- ・ 利用者カード申込書の受付、二重登録チェック
- ・ 利用者カードの発行 (新規・再発行)

- ・利用案内等の配布及びその内容説明
  - ・仮貸出申込書の受付、確認
  - ・住所氏名等変更届の受付、確認
  - ・利用者カード有効期間満了時の再登録、住所等の確認
  - ・電子図書館システムの利用者登録、削除
  - ・障がい者サービス登録
  - ・団体登録
- (4) 貸出業務
- ・貸出処理（図書、AV資料、紙芝居等）
  - ・付属資料の確認
  - ・閉架書庫からの資料取り出し
  - ・予約取り置き資料の確認、貸出、予約連絡票の抜き取り
  - ・貸出資料・利用者カードについて、図書館システムの端末から特別な処理の指示メッセージが表示された場合の対応
  - ・返却期限の告知
  - ・返却遅延資料の確認と告知
- (5) 返却業務
- ・返却処理及び仕分け処理
  - ・自動仕分機による二重返却処理
  - ・汚損・破損、付属資料の確認、返却期限レシート等の残留物の抜き取り
  - ・返却資料について、図書館システムの端末から特別な処理の指示メッセージが表示された場合の対応
  - ・返却遅延資料の確認と告知
  - ・予約資料の確保、受取指定場所ごとに予約資料の振り分け
  - ・誤返却資料の対応
  - ・汚破損資料が返却された場合の利用者への確認連絡
  - ・サンネット図書コーナー資料の回送処理
- (6) 予約、リクエストに関する業務
- ・予約・リクエスト申込書の受付、内容確認、入力
  - ・予約確保処理（返却処理、サンネット図書コーナー資料借受処理）による予約連絡票確認、挟み込み、受取指定場所ごとに予約資料の振り分け、搬送コンテナへの梱包
  - ・予約資料リストの打ち出し
  - ・予約資料の収集
  - ・予約棚への配架、名寄せ
  - ・予約資料の予約者への連絡
  - ・予約状況の照会の受付、回答
  - ・予約取消処理・予約変更処理



- ・ 取り置き期限経過資料及び予約確保未連絡資料の処理
  - ・ 所在不明の予約資料の検索、書架不明処理及び発注者への引き継ぎ
  - ・ 所蔵のないリクエストの発注者への引継ぎ
  - ・ リクエストの件数確認
  - ・ リクエスト不受理の場合の連絡
- (7) 機器の利用受付・諸室管理業務
- ・ 図書館システム端末（OPAC、自動貸出機）の利用案内・操作説明
  - ・ AVブースの利用案内・受付、予約調整、件数記録、視聴方法の案内、機器の操作説明、使用後の点検
  - ・ インターネットブースの利用案内・受付、予約調整、件数記録、使用方法の説明、使用後の点検
  - ・ 商用データベースの利用案内・受付、予約調整、件数記録、使用方法の説明、記事の印刷物発行、使用後の点検
  - ・ 個人ブース、ボランティア室の利用案内・受付、予約調整、使用方法の説明、使用後の点検
  - ・ 電子辞書の利用受付、使用方法の説明、使用後の点検
  - ・ コピー機の操作説明、著作権法の説明及び複写申請の受付
  - ・ 消耗品（用紙・トナー）の補充
  - ・ 機器の不具合の一次対応
  - ・ 個人ブース、ボランティア室、閲覧室の管理
- (8) レファレンス業務
- ・ 読書相談
  - ・ レファレンスの受付、回答（郷土に関するものを除く）、件数及び内容記録
  - ・ レファレンスデータベースへの記録
  - ・ 郵送希望者のレファレンス資料の複写
- (9) フロア業務・カウンター周辺業務
- ・ 中央図書館の利用案内、書架案内
  - ・ サンネット図書コーナーの利用案内、近隣施設の案内
  - ・ BDSアラーム作動時の対応
  - ・ 埋込型医療機器使用者に対するBDS電源オフ等の対応
  - ・ 利用状況の照会
  - ・ 禁帯出資料の閲覧対応
  - ・ 文具、老眼鏡等の貸出
  - ・ 返却資料配架、書架整理
  - ・ 不明資料の探索
  - ・ 新聞の配架
  - ・ 新着資料の配架、新着資料リストの作成
  - ・ 緊急時（図書館システム障害、停電等）のローカルシステム対応による貸出・返却

- 等処理及びA F I 値の切替処理
- ・緊急時対応に関する定期的な研修及び緊急時用機器の管理
  - ・みよし市が主催するイベントの整理券等の配布
- (10) 書庫出納業務
- ・資料検索による書庫出納要求票の受付
  - ・閉架書庫資料の出納
- (11) 相互貸借・図書館間協力業務
- ・相互貸借資料の開封、梱包
  - ・相互貸借による借受・貸出手続き、借受資料の装備、入力
  - ・借受先・貸出先との連絡調整
  - ・資料未返却者への電話督促
  - ・市外図書館への複写依頼
  - ・複写資料の利用者への連絡、受け渡し処理
  - ・市外図書館からの複写依頼の対応
- (12) 一次選書・除籍業務
- ・図書一次選書・A V 資料一次選定（購入候補の選書・選定）
  - ・除籍候補資料の選定
  - ・除籍候補リストの作成
  - ・除籍決定後の除籍作業
  - ※選書・除籍の決定は、発注者が行う。
  - ・サンネット図書コーナーからの引き上げ資料の処理
- (13) リサイクル・廃棄業務
- ・上記除籍業務に連動したリサイクル図書の配布準備、仕分け作業
  - ・廃棄作業
  - ・利用者からのリサイクル本の受付、受領証の発行
- (14) 資料管理業務
- ・新着資料の開封、検品、仕分け
  - ・サンネット図書コーナーの新着資料の受入、登録
  - ・新着資料の一部装備
  - ・資料の登録、データ修正
  - ・寄贈資料、直販の資料、雑誌の登録・装備
  - ・各種マーク（新刊・A V ・雑誌）の登録
  - ・ローカルデータの投入処理
  - ・配架位置変更作業及びデータ処理
  - ・A V 資料の盤面等の傷確認及びクリーニング、破損ケースの交換・装備（ラベルの貼替え等）
  - ・図書の簡易な修理
  - ・I C タグ未貼付資料へのI C タグ貼付作業

- ・ 特定貸出資料の収集
- ・ 不明資料の探索
- (15) 寄贈受付業務
  - ・ カウンターでの寄贈資料の受付
  - ※ 礼状の送付、寄付採納の手続き等は、発注者が行う。
- (16) 督促業務
  - ・ カウンターでの延滞確認、貸出点数告知、返却依頼
  - ・ 督促予定資料のリストによる書架確認
  - ・ 予約受付済の延滞資料に関する督促
  - ・ 督促状の作成・電話督促
  - ※ 督促状の発送は、発注者が行う。
  - ・ 督促状への問い合わせに関する対応
- (17) 紛失・弁償業務
  - ・ 亡失資料、汚損・破損資料の弁償手続きの受付、処理
  - ・ 同一資料の弁償が困難な場合の発注者との連絡調整
- (18) 障がい者サービス
  - ・ 在宅障がい者等サービス用資料の（福）社会福祉協議会への引き渡し
- (19) 児童サービス
  - ・ 子ども等への絵本等の読み聞かせ（月2回以上）
  - ・ 児童向けの館内装飾（随時）
  - ・ ティーンズコーナーの装飾
  - ・ 読書ノートに関する対応
- (20) ブックリスト発行業務
  - ・ 図書館だよりの作成、仕分け、配布（2か月に1回程度）
  - ・ 新刊案内リストの作成（週1回以上）
  - ・ おすすめ本リストの作成（随時）
- (21) 読書推進事業業務
  - ・ 特集展示、企画展示の立案及び展示（随時）
  - ・ 特集展示等への取材対応・補助
  - ・ 発注者が主催する行事への協力（受付・会場設営・イベントの実施等）
  - ・ サンライズまつりでのイベントの企画及び実施（年1回）
- (22) 団体貸出業務
  - ・ 団体登録申込書の受付、二重登録チェック
  - ・ 資料回送処理
  - ・ 貸出処理、返却処理
  - ・ 団体貸出に関する督促
- (23) 学校読書推進支援業務
  - ・ 学校支援用配本資料の貸出処理、返却処理

- ・学校支援用配本資料の確保、貸出及び返却に関する作業
- ・搬送用コンテナへの梱包
  - ※学校との連絡調整は、発注者が行う。
- (24) 施設見学、職場体験等の受入
  - ・館内案内、説明
  - ・職場体験者・実習者への作業の指示、監督
    - ※日程等の連絡調整は、発注者が行う。
- (25) 視察の受入
  - ・館内案内、説明
    - ※視察の受入可否の決定、日程等の連絡調整は、発注者が行う。
- (26) 蔵書点検業務
  - ・蔵書点検作業
  - ・不明資料の探索
  - ・蔵書点検に関するデータ処理
- (27) 年末年始整理業務
  - ・ブックポストの資料回収及び返却処理 (随時)
  - ・自動仕分機による二重返却処理
  - ・返却資料の配架
  - ・新聞の受入、保存
  - ・郵便物の回収、仕分け
  - ・サンネット図書コーナー資料の回送処理
- (28) 館内事務
  - ・複写手数料の領収書発行
  - ・個人情報の記載がある書類のシュレッダー処理による廃棄
  - ・電話対応、対応 (Web 蔵書検索予約システムに関する問い合わせ対応を含む)
  - ・統計用日次データの入力
    - ※月次・年次統計データの出力は、発注者が行う。
  - ・利用者アンケートの実施 (アンケート用紙の配布・回収、年1回)
  - ・各種調査に関する協力
- (29) 館内維持管理
  - ・利用者カードの管理
  - ・館内掲示等の作成、管理 (随時)
  - ・ポスター、パンフレット等の掲示、管理 (随時)
  - ・館内遺失物・拾得物の受付、管理、持ち主への連絡、引渡し
    - ※遺失物・拾得物が貴重品の場合は、発注者へ引継ぐものとする。
  - ・館内の清掃
  - ・館内備品類の日常管理、メンテナンス
    - ※清掃に関する物品や館内の蛍光灯の交換は、発注者が別に契約する事業者が行う。

(30) 館内巡回・安全点検

- ・マニュアルの作成、改訂（随時）
- ・定期巡回、安全点検、迷惑行為に対する注意
- ・長時間離席者に対する注意
- ・迷子の対応
- ・急病・負傷者への対応
- ・非常時の避難誘導、発注者への報告

※災害発生時には、発注者と連携し、安全確保のための適切な対応をとること。

(31) 電子図書館業務

- ・電子図書館の利用案内、使用方法の説明、問い合わせに関する対応

(32) 要望、苦情の対応

- ・要望、苦情等の受付、確認、対応、記録、報告

※すべて受注者が対応すること。本業務以外に関すること、行政的判断が必要な場合に限り、発注者へ引継ぐ。

(33) その他

仕様書に定めのない事項については、その都度、発注者と協議し定めるものとする。

(別紙) 業務内容

2 サンネット図書コーナー窓口等運営業務

(1) 開館業務

- ・ブックポストの資料回収及び返却処理
- ・新聞の配架、保存、破損確認
- ・館内の点検、整理整頓
- ・図書コーナーの整備、簡易な清掃
- ・返却日表示サインの確認、変更
- ・帳票類の補充及び点検（図書館申請書、図書館カレンダー、パンフレット等）、筆記具の確認
- ・図書館システム端末（業務端末、プリンター、OPAC等）の動作確認、用紙やトナーの補充
- ・返却資料配架及び誤返却資料処理
- ・開館待ち来館者の整理、入館誘導
- ・その他開館にあたって必要な業務

(2) 閉館業務

- ・来館者の退館誘導、退館確認、忘れ物の点検
- ・雑誌最新号の点検
- ・新聞の点検
- ・返却ポストの開放
- ・図書館システム端末（業務端末、プリンター、OPAC等）の終了操作、電源遮断
- ・日報作成
- ・その他閉館にあたって必要な業務

(3) 利用者登録業務

- ・利用者カード申込書の受付、二重登録チェック
- ・利用者カードの発行（新規・再発行）
- ・利用案内等の配布及びその内容説明
- ・仮貸出申込書の受付、確認
- ・住所氏名等変更届の受付、確認
- ・利用者カード有効期間満了時の再登録、住所等の確認

(4) 貸出業務

- ・貸出処理（図書、AV資料、紙芝居等）
- ・付属資料の確認
- ・予約取り置き資料の確認、貸出、予約連絡票の抜き取り
- ・貸出資料・利用者カードについて、図書館システムの端末から特別な処理の指示メッセージが表示された場合の対応
- ・返却期限の告知

- ・返却遅延資料の確認と告知
- (5) 返却業務
- ・返却処理及び仕分け処理
  - ・汚損・破損、付属資料の確認、返却期限レシート等の残留物の抜き取り
  - ・返却資料について、図書館システムの端末から特別な処理の指示メッセージが表示された場合の対応
  - ・返却遅延資料の確認と告知
  - ・予約資料の確保、受取指定場所ごとに予約資料の振り分け
  - ・誤返却資料の対応
  - ・汚破損資料が返却された場合の利用者への確認連絡
  - ・中央図書館資料の回送処理
- (6) 予約、リクエストに関する業務
- ・予約・リクエスト申込書の受付、内容確認、入力
  - ・予約確保処理（返却処理、中央図書館資料借受処理）による予約連絡票確認、挟み込み、受取指定場所ごとに予約資料の振り分け、搬送コンテナへの梱包
  - ・予約資料の収集
  - ・予約棚への配架、名寄せ
  - ・予約資料の予約者への連絡
  - ・予約状況の照会の受付、回答
  - ・予約取消処理・予約変更処理
  - ・置き期限経過資料及び予約確保未連絡資料の処理
  - ・所在不明の予約資料の検索、書架不明処理及び発注者への引き継ぎ
  - ・所蔵のないリクエストの発注者への引継ぎ
  - ・リクエストの件数確認
- (7) 機器の利用受付・案内・管理業務
- ・図書館システム端末（OPAC）の利用案内・操作説明
  - ・消耗品（用紙・トナー）の補充
  - ・機器の不具合の一次対応
- (8) レファレンス業務
- ・読書相談
  - ・レファレンスの受付、回答（郷土に関するものを除く）、件数及び内容記録
- (9) フロア業務・カウンター周辺業務
- ・サンネット図書コーナーの利用案内、書架案内
  - ・中央図書館の利用案内、近隣施設の案内
  - ・利用状況の照会
  - ・文具、老眼鏡等の貸出
  - ・返却資料配架、書架整理
  - ・不明資料の探索

- ・新聞の配架
  - ・新着資料の配架、新着資料リストの作成
  - ・緊急時（図書館システム障害、停電等）のローカルシステム対応による貸出・返却等処理及びA F I 値の切替処理
  - ・緊急時対応に関する定期的な研修及び緊急時用機器の管理
  - ・テレワークスペースの利用案内・受付、予約調整、使用方法の説明、使用後の点検
- (10) 除籍業務
- ・除籍候補資料の選定
  - ・除籍候補リストの作成
  - ・除籍決定後の除籍作業及び中央図書館への回送処理
- ※除籍の決定は、発注者が行う。
- (11) 資料管理業務
- ・新着資料の一部装備
  - ・資料の登録、データ修正
  - ・寄贈資料、直販の資料、雑誌の登録・装備
  - ・配架位置変更作業及びデータ処理
  - ・図書 of 簡易な修理
  - ・I C タグ未貼付資料への I C タグ貼付作業
  - ・特定貸出資料の収集
  - ・不明資料の探索
- (12) 督促業務
- ・カウンターでの延滞確認、貸出点数告知、返却依頼
  - ・督促予定資料のリストによる書架確認
  - ・予約受付済の延滞資料に関する督促
  - ・督促状の作成・電話督促
- ※督促状の発送は、発注者が行う。
- ・督促状への問い合わせに関する対応
- (13) 紛失・弁償業務
- ・亡失資料、汚損・破損資料の弁償手続きの受付、処理
  - ・同一資料の弁償が困難な場合の発注者との連絡調整
- (14) 児童サービス
- ・児童向けの館内装飾（随時）
  - ・読書ノートに関する対応
- (15) ブックリスト発行業務
- ・おすすめ本リストの作成（随時）
- (16) 読書推進事業業務
- ・特集コーナーの設置、企画展示の立案及び展示作業（年4回以上）
- (17) 蔵書点検業務



- ・蔵書点検作業
  - ・不明資料の探索
  - ・蔵書点検に関するデータ処理
- (18) 年始整理業務（各年初日の業務）
- ・ブックポストの資料回収および返却処理
  - ・中央図書館資料の回送処理
  - ・返却資料の配架
  - ・新聞の受入
- (19) 館内事務
- ・個人情報記載がある書類のシュレッダー処理による廃棄
  - ・電話対応、回答（Web 蔵書検索予約システムに関する問い合わせ対応を含む）
  - ・各種調査に関する協力
- (20) 館内維持管理
- ・利用者カードの管理
  - ・館内掲示等の作成、管理（随時）
  - ・ポスター、パンフレット等の掲示、管理（随時）
  - ・図書コーナー遺失物・拾得物の受付、管理、持ち主への連絡、引渡し
  - ・館内の清掃
  - ・館内備品類の日常管理、メンテナンス
- (21) 館内巡回・安全点検
- ・定期巡回、安全点検、迷惑行為に対する注意
  - ・長時間離席者に対する注意
  - ・迷子の対応
  - ・急病・負傷者への対応修正
  - ・非常時の避難誘導、発注者への報告
- ※災害発生時には、発注者と連携し、安全確保のための適切な対応をとること。
- (22) 要望、苦情の対応
- ・要望、苦情等の受付、確認、対応、記録、報告
- ※すべて受注者が対応すること。本業務以外に関すること、行政的判断が必要な場合に限り、発注者へ引継ぐ。
- (23) その他
- 仕様書に定めのない事項については、その都度、発注者と協議し定めるものとする。