

別表

業務	業務内容	
分館		(1) 図書館開館業務に関すること。
	1	開錠業務等を行い、利用者を迎え入れられる状態に整えること。
	2	館内設備、館内機器等を所定の方法で起動・操作すること。また、カーテン等を開閉し、時刻になったら開館すること。
	3	建物内外にある返却ポスト（返却ボックスともいう）のすべての管理、並びに返却ポスト資料（投函されたものはすべて）の回収、返却及び配架等の処理を行うこと。
	4	図書館内の点検、日付・返却期限表示板の確認、配架及び書架等の整理整頓を行うこと。
	5	各種帳票の作成補充及び点検を行い、残部が少なくなったときは、追加印刷を行い補充すること。
	6	新聞（チラシを含む）及び郵便物等の配架や整理を行うこと。
	7	前日の引継ぎ及び連絡事項等の確認、並びに棚置期限の過ぎた予約割当資料の割当解除を行うこと。
分館		(2) 図書利用券の発行及び管理に関すること。

別表

	1	図書館で取り扱う全ての個人情報（利用者の登録情報、貸出情報及び予約情報等）については、細心の注意を払って取り扱うこと。
	2	個人・団体等、利用者のカテゴリーに沿った形式で図書利用券の発行を行うこと。また、仮図書利用券発行及び再発行等については、市のルールに従い行うこと。
	3	二重発行等、業務従事者の過失により図書利用券発行業務に疑義が生じたと考えられる場合は、速やかに発注者に報告の上、事態収拾に当たること。
	4	図書利用券発行時の入力作業については、入力者以外の複数人での確認を必ず行い、入力日時、入力者・確認者両者のサインを用紙に記入し、これを決められた期間保管すること。
	5	図書利用券交付の際、利用者へ図書館利用案内の説明を行うこと。
	6	図書利用券登録事項変更の申請受付及び期限更新（案内を含む）を行うこと。
	7	インターネットサービス希望者への説明及び仮パスワードの発行を行うこと。
	8	電子図書館の案内を行い、利用に必要な作業を行うこと。
分館		（3）資料の貸出に関すること。
	1	貸出処理（付属資料の確認、貸出点数の確認を含む）を行うこと。
	2	図書利用券不携帯者についても、市のルールに従って貸出処理を行うこと。

別表

	3	長期延滞資料がある利用者については、市のルールに従った運営を行うこと。
	4	窓口又は電話において貸出延長の申請があれば、継続貸出処理を行うこと。
	5	予約棚置資料及び相互貸借資料の貸出処理を行うこと。
	6	返却期限の告知及び返却遅延資料の督促を行うこと。
	7	無効カードの対応を行うこと（期限切れ、利用停止及び貸出禁止等）。
	8	禁帯出資料の利用について、市のルールに従った運営を行うこと。
	9	団体貸出時、必要な場合は貸出一覧を発行すること。
	10	お話配達や大型絵本・大型紙芝居等の貸出については、市のルールに従って行うこと。
分館		（４）資料の返却に関すること。
	1	窓口及び返却ポストからの回収資料の返却処理（付属資料及び返却点数の確認を含む）を行うこと。
	2	他館所蔵の資料が返却されてきたときは電算処理後、速やかに発送処理を行うこと。

別表

	3	視聴覚資料等は必ず中身等を確認の上、返却処理を行うこと。
	4	予約資料の割当棚置処理を行い、必要に応じて利用者へ連絡すること。
	5	相互貸借資料の返却処理を行うこと。
	6	汚破損、及び修理等状態の確認を行うこと。
	7	まぎれ本の処理を行うこと。
	8	通送便で届いた返却・予約資料は所在を変更し、配架、整理及び棚置を行うこと。
	9	修理が困難な場合の弁償の有無の判断を行うこと。
	10	配架（書架への本の返却及び書架の整理整頓）を行うこと。
分館		（５）館内閲覧業務に関すること。
	1	閉架資料に閲覧請求が出たときは、書庫からの出納を行うこと。
	2	禁帯出本等の閲覧方法について説明を行うこと。

別表

分館		(6) 予約及びリクエストに関すること。
	1	予約及びリクエストの受付、内容確認を行い、所蔵があるものは、長期延滞資料、相互貸借資料又は家庭・地域文庫常設本等ではないかを確認の上、電算入力作業を行い、資料が用意出来たら予約者に連絡すること。
	2	市内在住、在勤又は在学者からの予約で、未所蔵、長期延滞資料、相互貸借資料又は家庭・地域文庫常設本等である場合は、督促又は相互貸借等を行うこと。
	3	予約及びリクエストの進捗状況の確認を行うこと。
	4	利用者対応により、業務上自館に特に必要であると判断した資料については、発注者に引き継ぐこと。
	5	電話予約について、市のルールに従った運営を行うこと。
	6	予約資料の保管期間の確認や必要に応じて予約者への再連絡、予約取消処理を行うこと。
	7	予約受付本及び他館からの回送依頼本等について、1日2回程度、収集を行うこと。至急の案件については随時、対応すること。
	8	発注者の求めに応じ、自館蔵書についての提案をすること。
分館		(7) レファレンス及び読書相談業務に関すること。
	1	資料及び情報に関する相談の受付、回答及び記録を行うこと。

別表

	2	書架案内等を含む資料検索を行うこと。
	3	読書相談に対応すること。
	4	調査が容易でない資料の案内及び相談については、発注者と調整すること（報告書の作成等）。
分館		（８）窓口周辺業務に関すること。
	1	電話による利用者からの問い合わせに対応すること。
	2	資料複写機がある館については、その利用方法等の問い合わせに対応すること。
	3	自動貸出機・利用者用開放端末（OPAC）について、その利用方法等の問い合わせに対応すること。
	4	障がい者及び図書館利用困難者から図書館利用に関する問い合わせがあった場合は適切に対応すること。対応が困難な事案については、発注者の障がいサービス担当を案内すること。
	5	自動車文庫業務、障がい者サービス、宅配サービス、ブックスタート等の図書館サービス及び家庭・地域文庫等に関する問い合わせにも対応すること。不明な点については、必ず発注者に確認の上、対応すること。
	6	分館管轄の問い合わせのうち、今後の図書館サービスに影響する事案のものについては、報告書を作成の上、速やかに発注者に提出し確認をとること。事案によっては双方で協議を行いこれに対応すること。
	7	日頃から図書館内掲示物や配布物等の整理を心がけること。

別表

	8	市内図書館、市の関係各課また外部機関等から送られたポスターやチラシについて掲示や配布を行うこと。
	9	随時テーマに沿った資料等の選書、収集や展示設営・撤去作業、また、壁面飾り等の入れ替えを行うこと。
	10	新着案内及び予約ランキングの打ち出し、並びに行事のチラシ等の印刷を行うこと。
	11	落とし物又は遺失物の受付、保管及び警察署への届出、並びに簡易な遺失物（図書利用券等）の所有者等への連絡を行うこと。
	12	郵便物等の受取や新聞（チラシ含む）の回収、整理に関すること。新聞についてはバックナンバーを整理すること。
	13	図書利用券等の必要な消耗品等については、発注者へ所定の手続きで請求すること。
	14	各種帳票の作成補充及び点検を行い、残部が少なくなったときは、追加印刷を行い補充すること。
	15	利用者に館内での携帯電話使用、又は館内飲食等に対する注意喚起を行うこと。
分館		（9）資料複写業務に関すること。
	1	資料の複写について、著作権法等により、希望通りの複写が提供できない場合がある事も予め説明すること。
	2	相互貸借資料の複写について、資料保存のため、複写できない資料や複写方法に制限がある資料があること、資料に大きな負担がかかる方法では複写できないこと、貸出館から指示がある場合は、その内容もあわせて伝えること。

別表

	3	国立国会図書館の資料の複写については、その場で対応不可であること、図書館を通じて国立国会図書館へ複写を申込み場合は、必要事項を説明した上で執り行うこと。
分館		(10) 相互貸借に関すること。
	1	予約資料が未所蔵又は不明や長期延滞等により確保できない場合は、当該対応処理や発注者に引継ぎを行うこと。
	2	自館でインターネット予約ができる市外図書館には、そのルールに則って予約手続き他、汚破損の対応を行うこと。それ以外の市外図書館への借受依頼については発注者に報告し、手配を依頼すること。
	3	市外図書館のルールに則って、受入処理後、貸し出すこと。借受資料は汚破損等に注意して扱うこと。
	4	市内在住、在勤又は在学者からのリクエスト申込受付後、発注若しくは相互貸借処理にする資料かどうかの判断が難しい場合は発注者に引継ぎ、調整等を行うこと。
分館		(11) 物流業務に関すること。
	1	返却資料の所在変更、並びに予約資料の予約割当票の打ち出し、及び予約割当票の挟み込みを行うこと。
	2	回送依頼資料を確保し、発送処理を行うこと。
	3	他館所蔵資料及び（他館受取）予約資料を電算処理後、速やかに当該館に届くよう、発送処理を行うこと。
	4	資料等を発送するときは、宛先間違いや汚破損等がないよう、また分かりやすくまとめるよう心がけること。

別表

分館		(12) 資料の受入等に関すること。
	1	発注資料が納本されたときは、原簿チェックを行い、不要の広告等を処分し、指定の装備変更がある場合はこれを行い、電算上の受入作業（図書館システムでの登録処理）を行うこと。
	2	C D、型紙、地図及び付録等の装備を行うこと。
	3	必要に応じ、書誌・ラベル・目録の作成又は変更を行うこと。また、別置ラベル等の作成、貼付を行うこと。
	4	新着図書の所定位置への配架、予約処理及び館内掲示を行うこと。
	5	新着図書明細書は毎週、逐次刊行物の内訳書は毎月、いずれも速やかに発注者へ提出すること。
	6	雑誌スポンサーの内訳書は納品後すぐに発注者へ提出すること。
	7	逐次刊行物（付録含む）の検収、受入、登録、整理、装備、配架及び補修を行うこと。
	8	書店直接購入本等の受入、検収、整理及び装備を行うこと。
	9	視聴覚資料を所蔵する場合は受入、整理及び装備を行うこと。
	10	図書原簿は管理及びまとめ作業（年度末）を行うこと。

別表

分館		(13) 資料の配架、整理等図書館資料の管理に関すること。
	1	返却されてきた資料は、速やかに所在を変更し、配架・管理すること。
	2	書架及び書庫の整理整頓に心がけ、必要に応じてデータを処理し、書庫入れを行うこと。
	3	開館中、他館から取り置き依頼のある資料については確保し、当該館に速やかに発送処理を行うこと。見当たらない資料については、不明処理の上、当該館にその旨の連絡を入れること。
	4	週に1回、所在に疑義のある資料については検索を行うこと。当該資料を発見できないときは、対象館に連絡の上検索を依頼し、これにても発見できないときは不明処理を行うこと。
	5	図書の保管場所のデータが、実際の配架場所と違っていた場合は、データ修正等の処理を行うこと。
	6	配架位置図（レイアウト図）に変更が生じたときは、図を修正し、発注者に報告、提出すること。
分館		(14) 未返却資料の督促に関すること。
	1	未返却資料や所在不明資料を確認・管理し、見当たらない場合は督促を行い、その記録データ入力する等、問合せに対応できるようにすること。
	2	週に最低1回は自館管轄の予約が付いている未返却資料について、利用者（予約資料延滞者）に電話で督促を行うこと。また、その督促への問い合わせに対応すること。
	3	他館から督促依頼があった利用者には速やかに電話で督促し、連絡不能や返却困難な場合は依頼館へ状況を伝えて、必要に応じて発注者に指示を仰ぐこと。

別表

	4	利用者から未返却資料について疑義が発生したときは、該当資料の調査を行い、その結果について利用者及び発注者に報告を行うこと。
	5	窓口で延滞確認、点数告知及び返却依頼を行うこと。このとき、開館時間内の返却や窓口への返却が困難等の申出があれば、返却ポスト、市内の図書館、又は場合に応じて自動車文庫の案内を行うこと。
	6	家庭・地域文庫の常設本への予約、督促等は一切行わないこと。この件について問い合わせがあるときは、発注者に問い合わせをすること。
	7	自動車文庫巡回先での貸出本延滞は、天候や学校行事等での中止・延期の場合があるため、担当者又は発注者に確認の上、対応すること。
	8	督促ハガキの返送があった場合、利用者の登録状況を調べて電話連絡をし、状況の確認をすること。電話連絡がつかなかった場合は、発注者に報告し、指示を仰ぐこと。
分館		(15) 汚破損資料の簡易な修理、補修に関すること。
	1	汚破損の程度が軽微で、簡易な修理、補修が可能であると判断される場合は、市が貸与する修理・補修用品にて処置すること。処置後当該資料のデータにその旨の電算入力作業を行うこと。
分館		(16) 廃棄資料の処理等に関すること。
	1	市の廃棄基準に基づき復元不可の汚破損本等については、電算上の除籍（予定）処理を行った上で廃棄すること。同資料が分館業務において必要不可欠な資料であると判断される場合は、補充購入のリクエストを発注者に提出すること。
	2	市の廃棄基準において判断のつきにくい資料については、廃棄候補としてリスト又は現物を発注者に提出し決定を得て廃棄処理すること。また、同資料が分館業務において必要不可欠な資料であると判断される場合は、補充購入又は新版購入のリクエストを発注者に提出すること。
	3	所蔵資料について、市のルールに基づき選別し除籍（予定）処理を行うこと。

別表

分館		(17) 資料の弁償に関すること。
	1	明らかな個人利用者の責めによる紛失、重篤な汚破損が発生した場合、資料弁償を求めること。
	2	図書館資料の汚損、破損及び紛失で弁償基準に該当すると判断した場合、弁償方法（手続き）の説明を行い、図書弁償届（汚破損・紛失）の受付及び処理を行うこと。
	3	資料弁償は、原則同一資料を購入の上納めてもらうものであるが、絶版等の事由で不可能であるときは、同価格帯の同テーマ資料を選定し利用者に提示すること。
	4	各館から自館管轄の弁償資料が回送されてきたときは、速やかに事務処理を行い、弁償された資料を蔵書とするにあたり、必要な処理を行うこと。
	5	他館管轄の弁償資料を受け付けたときは、指定の処理を行った後、速やかに所蔵館に発送すること。
	6	利用者が資料を弁償後、汚破損本の受取を希望したときは、譲渡するための処理を行うこと（データ・ラベル処理等含む）。
分館		(18) 寄贈資料の受付に関すること。
	1	個人、団体を問わず寄贈資料の申出があるときは、受付を行うこと。一旦寄贈された資料の受入等の判断はすべて図書館に一任し返却も不可である旨の了承を得て、指定の処理をすること。
	2	寄贈資料について、市内図書館での所蔵の有無、及び市のルールに基づき選別し、受入処理を行うこと。
分館		(19) 特別図書整理期の業務に関すること。

別表

	1	指定個所の蔵書点検業務を行うこと。
	2	蔵書点検前の1～2か月程度の期間で、市の基準に基づき廃棄候補資料の選定を行い、指定の方法で報告の上、発注者の決定を受けて廃棄すること。保存期限切れの雑誌、新聞資料の廃棄処理を行い、必要に応じて本館へ発送すること。
	3	蔵書点検時、日常行えない規模での書架・書庫の整理整頓及び清掃を行うこと。
	4	蔵書点検時、過去1年間で発生している不明資料の搜索を合わせて行うこと。
	5	図書、雑誌等の書庫入れ（選書、データ処理等を含む）を行うこと。
	6	児童図書の除籍分を学校リサイクルに活用すること。選書、データ処理の後、返却資料と混同しないように箱詰めし発注者へ所定の様式で明確に分かるよう発送等の処理を行うこと。
	7	所蔵区分エラー又はラベルに誤りのある資料のピックアップを行い、データ訂正、ラベル作成、装備を行うこと。
	8	特別図書整理期においても、返却ポストからの資料の回収及び返却処理、予約資料の確保及び発送処理を行うこと。
分館		(20) 帳票、報告書等の作成、提出に関すること。
	1	図書館システム上で簡易に出力できる帳票については、必要に応じてこれを使用し業務を執り行うこと。
	2	参考業務件数等については月報で報告すること。

別表

	3	仕様書等、発注者との取決めにに基づき、日報や月報、年報等に対応すること。また、公の機関等から臨時の照会等があるときは、これに対応すること。
分館		(21) 電話対応業務、要望・苦情対応業務に関すること。
	1	電話による利用者への対応を行うこと。
	2	解決が困難な要望、苦情については、発注者に引き継ぎ、指示を仰ぐこと。
分館		(22) 図書館システムの運用体制に関すること。
	1	図書館システムに障害が発生した場合においては、配線の緩み、接触の不具合によるもの等、簡易に対応できる事案については、速やかに対処すること。
	2	図書館システム又は端末機器に障害が発生した場合において、受注者が対処できないときは、速やかに発注者に連絡し、日報にて報告すること。
	3	図書館システム障害の発生に備え、カウンター業務（貸出・返却等）に関しては、各館で対応できるよう体制を整えること。
	4	OPAC、自動貸出機、業務用端末及びインターネット閲覧サービス用パソコン等について、情報セキュリティ実施手順等に基づき良好な環境で使えるよう管理すること。
	5	情報セキュリティ実施手順に基づき、ウイルス感染、情報流出等に関して常に留意し、業務従事者全員が、個人情報保護、情報セキュリティに関して万全を期す体制を整えること。
	6	図書館で取り扱う個人情報（利用者の登録情報、貸出情報及び予約情報等）については、細心の注意を払って取り扱うこと。

別表

	7	責任者は連絡会等に出席し、日常運用について統一した対応ができる体制を整えること。
分館		(23) 学校及び他団体との連携業務に関すること。
	1	学校、団体への団体貸出を行うこと。
	2	学校、団体等から活動内容、資料の選定、若しくは子ども読書活動支援等の相談を受けた場合は、誠意をもってこれに応え、市所蔵の資料で対応できない場合等においては、発注者に引き継ぐこと。
	3	教育機関又は行政機関等による図書館内の見学又は案内等の対応を行うこと。
	4	小学生の「町たんけん」学習等の受入、対応を行うこと。
	5	職場体験学習生徒への実地指導、監督及び業務割振りを行うこと。
	6	市の事業や関係各課のテーマ展示に関して、参加・協力（資料の選書、展示及び貸出を含む）を行うこと。
	7	ボランティア等関係団体の行事へ協力等すること。
分館		(24) おはなし会等行事の企画・運営に関すること。
	1	市主催、共催、協力のおはなし会等行事の日程や開催場所の企画・調整に協力すること。

別表

	2	開催に当たっての前準備（必要な消耗品、備品の準備及びポスター、チラシの作成等）に協力すること。
	3	当日、開催に当たっての準備に協力すること。
	4	当日の行事中、受付、案内及び進行等に協力すること。
	5	行事終了後、会場、使用した資料及び消耗品、備品の片づけ等に協力すること。
	6	行事終了後、発注者に参加人数等の状況を日報にて報告し、写真等を所定の場所に記録すること。写真撮影等の機材は受注者が用意すること。
	7	受注者主催の行事について、行事保険等、受注者が必要と認める保険に加入し、適切に対応すること。
	8	発注者主催の行事において事故等の発生があった場合、速やかに発注者に報告し指示を仰ぐこと。
	9	発注者主催の行事において、行事に係る費用に関すること。
分館		(25) 図書館閉館業務に関すること。
	1	利用者の退館誘導や確認、図書館内見回り、忘れ物点検、新聞や雑誌架、閲覧席等の整理、返却ポストの確認等を行うこと。
	2	必要に応じて返却ポスト、閉館・休館日看板等の設置等を行うこと。

別表

	3	自動扉、窓の施錠、及び空調等館内機器・設備の電源を所定の方法で切ること。
	4	日報作成（レファレンス件数等各種統計）等を行うこと。
	5	予約割当票等の個人情報書類及び電算入力済の書類は、シュレッダー処理を行うこと。
	6	祝休日以外は21時までに退館すること。
	7	祝休日は18時30分までに退館すること。
	8	月曜日が祝日に当たるときは、その日後においてその日に最も近い祝休日でない日は、閉館後30分までに退館すること。
分館		(26) 施設業務に関すること。
	1	館内やカウンター等窓口周辺の整理整頓を心がけ、利用者にとって快適な環境を提供するよう努めること。
	2	館内のエアコン、照明機器及び業務用端末等の電源の入切は、節電に心掛けて適宜行うこと。
	3	館内の設備等のトラブル発生時においては、市民センター課長若しくは各センター所長の指示に従うこと。
	4	非常事態発生時においては、適切な対応をとること。

別表

	5	自治体・市民センター及び地域団体等が実施する防災訓練や防犯訓練へ参加協力し、消防設備の場所等について把握しておくこと。
	6	施設の利用案内に関すること。
分館		(27) 各館個別に関すること。
	1	各センターの独自ルールは、各図書館業務マニュアルを参照すること。
分館		(28) 書籍売払代金及びコピー代金の徴収（収納）に関すること。
	1	書籍の販売に係る代金の徴収に関すること。
	2	相互貸借資料等のコピー代金の収納に関すること。
	3	発注者と取り決めた手順や書式に基づき対応すること。
	4	書籍の販売は発注者と取り決めた所定の手続きを行うこと。
	5	コピー代金は発注者と取り決めた所定の手続きで送付すること。
	6	代金については原則として自動車文庫担当者が運搬する。運搬にあたって所定の手続きを行うこと。

