

## 秦野市立図書館窓口業務等委託 業務範囲表

ア 1階閲覧室及びカウンターにおける貸出・返却業務

業務範囲	業務範囲における具体的な作業（想定） ※記載がない場合でも、業務上必要な作業は実施すること。	備考
開館業務	・館内にある機器類（業務用端末・利用者用検索端末等）の起動、照明の点灯	1階閲覧室、事務室内委託スペース、地下1階・2階
	・レシートプリンターの起動及び動作確認、レシートの補充	
	・カウンター回りの筆記用具、お知らせ、各種申込用紙等の補充、準備	
	・カウンター回り及び1階閲覧室内の整理整頓	
	・カウンター内の日付印・返却日表示サイン等の確認・変更	
	・前開館日の未処理の確認・処理及び注意事項の確認	
	・返却ポストの資料回収、返却処理架	
	・新聞等の整理、配架	
	・ポスター、チラシ等掲示物・配布物の配置・補充・掲出・整頓・期間経過済み配布物の回収	
	・正面玄関開錠作業	
閉館業務	・業務用端末及び利用者用検索端末等の終了	
	・レシートプリンターの終了、レシートの補充	
	・1階閲覧室内巡回確認、利用者の退室誘導及び室内の点検、トイレの確認、ドア施錠	
	・館内にある機器類の停止、整理整頓、照明消灯	1階閲覧室、事務室内委託スペース、地下1階・2階、視聴覚室、ボランティア室、保育室
	・表示サインの変更及び正面玄関施錠	
	・最新号雑誌の所在確認	
	・書類等の引継ぎ（受け付けた登録カードやリクエスト用紙等）	登録用紙は棚内の所定場所、リクエスト用紙は担当者机上所定場所に保管。
	・不要となったレシート等個人情報が記載された書類のシュレッダー処理	
利用者案内	・館内施設の案内・注意事項説明	
	・図書館サービスの案内・説明	
	・図書館ホームページ利用者メニューの問い合わせ対応	
	・利用者用端末の操作に関する利用者への対応、軽微な維持管理	
	・レファレンスに係る相談案内カウンターへの誘導	
	・資料弁償に係る相談案内カウンターへの誘導	

利用者案内	・ 2階保育室利用希望者への案内、使用後の確認	
	・ 図書館事業に関する申込受付対応	
	・ 「読書手帳」及び貼付用シール等の交付、景品の交換対応	
	・ 拾得物・遺失物の対応（受付、保管、連絡、引き渡し、職員への引き渡し）	・ 財布・スマートフォン等の貴重品は事務室で保管する。 ・ 連絡は個人情報が特定できる場合のみを対象とし、財布・かばん等の貴重品や一目して個人情報が把握できないものについては職員が対応する。
	・ 苦情・要望等への対応	
	・ その他各種問い合わせ対応	
資料の貸出・返却・出納業務	・ 図書館カードの確認及び更新処理（有効期限切れの督促、カード忘れ対応、住所確認等）	
	・ カウンターでの貸出に係る資料の出納及び電算入力	団体貸出は事務室内での対応とする。 付録資料は貸出簿で管理。
	・ カウンターでの貸出資料の付録資料等確認及び仕分け（汚破損・弁償・紛失等）	
	・ カウンターでの貸出・返却資料の汚破損等状態の確認	
	・ カウンターでの返却に係る資料の電算入力及び資料の仕分け	団体貸出は事務室内での対応とする。 未利用資料の返却を含む。
	・ 返却期限・返却場所等諸注意の告知及び返却遅延資料の督促	公民館図書室受取及び貸出資料を除く。
	・ 利用者からの依頼、予約リスト及び市の書誌資料情報による書庫出納	予約リスト中、所蔵資料のみ対象。 1階カウンターで受付した資料のみ対応する。 参考図書の場合は、資料用意後に2階閲覧室へ引き継ぐ。
資料検索	・ 在庫資料の取り置き	
	・ 図書館資料の所蔵検索	
	・ 資料の出版情報確認	
予約・リクエスト（未所蔵資料の要望）対応	・ 予約資料の在庫探し、仕分け作業	
	・ 予約資料の確保処理、予約棚への配架、名寄せ作業	
	・ 予約状況の問い合わせ対応（状況確認回答、取消、変更）	
閲覧室内の環境維持	・ 1階フロア（諸室及び共有部分）の巡回（居眠り・喫煙・喫食・携帯電話の使用等館内禁止行為をしている利用者への注意・指導など）	
	・ 1階閲覧室内の椅子・机・備品等の整理整頓	
	・ 照明・空調機器の操作	照明交換等の作業を除く。

# 秦野市立図書館窓口業務等委託 業務範囲表

## イ 1階相談案内カウンター業務

業務範囲	業務範囲における具体的な作業（想定） ※記載がない場合でも、業務上必要な作業は実施すること。	備考
利用者登録	・利用申込書（新規・継続・変更・再発行）の記載事項の確認	団体貸出利用団体の登録手続きを除く。
	・利用申込書の記載事項の電算入力及び確認	身分証等確認実施。
	・図書館カードの作成	
	・利用の手引書（一般又は小学生用）、図書館カレンダーの配布及び利用方法の説明	
	・図書館カードの紛失及び更新処理	
	・パスワードの初期化	
	・電子図書館利用者IDの登録、パスワードの初期化、利用停止処理	
利用者案内	・館内施設の案内・注意事項説明	
	・図書館サービスの案内・説明	
	・図書館ホームページ利用者メニューの問い合わせ対応	
	・利用者用端末の操作に関する利用者への対応、軽微な維持管理	
	・2階保育室利用希望者への案内、使用後の確認	
	・図書館事業に関する申込受付対応	
	・「読書手帳」及び貼付用シール等の交付、景品の交換対応	
	・拾得物・遺失物の対応（受付、保管、連絡、引き渡し、職員への引き渡し）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・財布・スマートフォン等の貴重品は事務室で保管する。</li> <li>・連絡は個人情報が特定できる場合のみを対象とし、財布・かばん等の貴重品や一目して個人情報が把握できないものについては職員が対応する。</li> </ul>
	・苦情・要望等への対応	
・その他各種問い合わせ対応		
弁償資料の受付	・弁償資料の状態確認、受付及び市への引継ぎ。	疑義のある弁償の判断は市が行う。
資料検索	・秦野市立図書館未所蔵資料の所蔵館検索	

予約・リクエスト (未所蔵資料の要望) 対応	・資料の予約、リクエストの受付・予約情報入力、入力内容のチェック	
	・未所蔵資料の事前調査（県内資料検索）、市への引継ぎ	購入か相互貸借かの判断は市が行う。
	・取置期限切れ資料の抜き出し、予約削除処理	
レファレンス（利用者からの相談等に応じた資料案内や情報提供）	・書架案内	
	・調べものや読書案内、読書相談に関する利用者対応	参考図書、地域資料を用いる等込み入った相談の場合は市へ引き継ぐ。
	・受付件数の集計	

# 秦野市立図書館窓口業務等委託 業務範囲表

## ウ 事務室業務

業務範囲	業務範囲における具体的な作業（想定） ※記載がない場合でも、業務上必要な作業は実施すること。	備考
電話受付・対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話による書架案内、資料の検索</li> </ul>	電話受付時間は、勤務を要する日の午前8時30分から閉館時までとする。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話によるレファレンス対応</li> </ul>	郷土資料に関する質問等、込み入った内容については市へ対応を引き継ぐ。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話による貸出延長・予約等の受付・処理</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>図書館事業に関する申込受付等対応</li> </ul>	災害の発生など、やむを得ない事由により事業が中止になる等、緊急時の利用者に対する連絡を含む。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情・要望等への対応</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>その他利用者からの各種問い合わせ対応</li> </ul>	市内サービスポイント利用者からの一般的な問い合わせを含め、図書館へのアクセス、紛失・拾得物、図書館に関する問い合わせ全般を対象とする。業務範囲を超えた問い合わせについては市に対応を引き継ぐ。
予約等連絡	<ul style="list-style-type: none"> <li>予約資料が用意できた利用者への電話連絡及び台帳処理</li> </ul>	電話不通の場合ははがき作成。発送は市が行う。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>予約・リクエスト（未所蔵資料の要望）等で資料を用意できない利用者への連絡</li> </ul>	メールによる連絡は市が行う。利用者来館時の窓口における案内のほか、来館の見込みがない利用者については、市が入力したシステム上のコメントを確認のうえ受注者が電話により連絡を行うこと。
督促業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>督促対象者リストの出力</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話による督促、督促メモの記録</li> </ul>	自動貸出機や連絡所等、公民館図書室以外の館外サービスポイント利用者に対する督促を含む。公民館図書室で貸し出した資料については、市（各公民館図書室）が督促を行う。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話不通者によるはがき送付対象者の抽出</li> </ul>	はがきの作成及び発送は市が行う。
団体貸出に係る資料の貸出・返却業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>受付、当日の対応</li> </ul>	初回の利用案内は市が行う。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>資料の確認及び貸出・返却処理</li> </ul>	公民館・児童ホームのみ対応。庁内他課や学校関係に対する対応は市が行う。

視聴覚機材の貸出等対応	・利用案内及び団体登録の申請受付	受付後の登録処理及び登録完了の連絡は市が行う。
	・視聴覚機材の利用予約受付・貸出・返却対応	
	・視聴覚機材の動作確認及び市への報告	
	・貸出簿の作成	
	・貸出記録の集計・報告	報告の内容・頻度等については別途協議する。
視聴覚室の貸出等対応	・利用案内及び団体登録の申請受付	受付後の登録処理及び登録完了の連絡は市が行う。
	・利用予約受付	公用申請の場合は市が対応する。
	・利用日当日の利用者対応及び使用方法（視聴覚機材を含む）の説明、使用後の確認。	有償使用団体の場合、金銭の収受に係る対応は市が行う。
ボランティア室の貸出等対応	・利用予約受付	
	・利用日当日の利用者対応及び使用後の確認	
寄贈・リユース資料の受付	・寄贈・リユース資料の受付、状態確認	市が定める収集方針に適さない資料については、受付時に謝絶すること。受付後の受入れの最終決定は市の判断とする。
	・リユース資料の配架	ボランティア団体に対する鍵の受け渡しは市が行う。
事務室来室者の対応	・事務室来室者の受付、職員への引継ぎ	
開館・閉館業務	・閉館案内放送	閉館のメロディ及びアナウンスは、録音されたものを放送する。
	・1階閲覧室内最終巡回確認、利用者の退室誘導及び室内の点検、トイレの確認、ドア施錠	
	・閉館時及び休館日前後の留守番電話設定及び解除作業	

# 秦野市立図書館窓口業務等委託 業務範囲表

## エ 資料に関する全般業務

業務範囲	業務範囲における具体的な作業（想定） ※記載がない場合でも、業務上必要な作業は実施すること。	備考
資料の修理	・汚破損資料の状態確認	
	・汚破損資料の簡易な修理・補修	修理はページ取れ、セロテープの除去等、その場において即時対応可能かつ軽微なものに限る。 フィルムコーティング作業は市が行う。 KL-NETにより貸借した資料は修理の対象としない。
資料の確認、配架 及び書架整理	・返却ポストの資料回収、返却処理	ポスト内に図書等が溜まらないよう適宜実施する。
	・配架用トラックの返却資料確認（資料の状態変更及び未返却資料の確認）	公民館図書室等より回送される資料を含む。 状態変更とは、「回送中」となっている資料を「利用可能」に変更することをいう。
	・返却済み資料の配架	・除籍作業や特集展示の終了等、職員による内部事務によって集荷された資料を含めた、1階閲覧室及び地下書庫に配架される全ての資料を対象とする。（ただし2階調査研究室、教材室、前田夕暮記念室の資料は除く。） ・利用者より返却された資料のうち、新着・展示等別置の指示があるものの配架を含む。
	・開架書架への資料配架・書架整理	・開架書架作業中の利用者対応を含む。 ・開架書架は1階閲覧室のみ対象とする。 ・新着資料及び雑誌の差し替え（新旧号切替に伴うデータ更新等の処理を含む。）に係る作業は市が行う。
	・地下書庫への資料配架・書架整理	
	・1階閲覧室内の除架作業・所蔵館変更処理・書庫への配架	2階閲覧室に係る除架作業・所蔵館変更処理・返却・書庫への配架は市が行う。 除籍資料の選定及び引き抜き作業は市が行う。
	・不明資料の探索	
新聞の管理	・開館前の新聞の装備、配架	
	・閉館後の新聞撤収と所定位置への保存	
	・朝刊・夕刊の当日配送分のチェックと配架	

KL-NETによる相互貸借に係る業務	・KL-NETでの貸出・返却	担当者会議、協力車職員対応、貸出・借受先との連絡調整は市が行う。担当者会議、協力車職員対応を除く。
	・図書館システムでの受入・仕分け・貸出・返却処理	窓口・公民館等受け取り場所別の仕分け作業を含む。
	・配送資料の箱詰・箱出	
	・処理件数の集計・報告	報告の内容・頻度等については別途協議する。
予約資料の集荷	・リストによる予約資料の集荷	図書館内に配架されている資料が対象。
	・集荷資料の状態変更及び仕分け、配架	窓口・公民館等受け取り場所ごとに仕分けを行う。
公民館・駅連絡所等市内サービスポイント関連業務	・公民館図書室から回送された資料の電算入力	
	・駅連絡所等市内サービスポイントから回送された資料の電算入力及び仕分け作業	
	・各サービスポイントから回送された資料の配架	図書館所蔵資料の内、1階閲覧室及び地下書庫に配架される資料を対象とする。
公民館図書室資料の入替対応	・入替資料の状態確認、返却・所蔵館変更処理、配架	市内11館、計23回/年程度の入替を予定。1回当たり300冊の入替見込み。
	・入替資料の貸出・所蔵館変更処理、入替対応	
蔵書点検の実施 (資料特別整理期間)	・書架コード表の掲示	年度毎の蔵書点検範囲は市が指定する
	・蔵書点検従事者へのスケジュールの作成	
	・利用者案内(カウンターで整理期間の案内を行う)	ポスター、ホームページ、メールの掲載は市が行う。
	・蔵書点検対象資料の走査	
	・走査データの落とし込み処理、エラーリストの作成	
	・エラーリストの資料検索	
	・不明資料リストの作成、資料検索	検索後、所蔵場所が書庫となっている資料のデータ修正作業を含む。その他所蔵場所の資料に関するデータ修正は市が行う。また、資料の装備等修正及び不明資料の除籍作業は市が行う。
	・報告書の作成(日報:進捗状況、点検終了報告書:走査件数と不明資料数等)	
	・蔵書点検期間中の返却処理、新聞ほか開館準備	雑誌の差し替えに係る作業は市が行う。

## 秦野市立図書館窓口業務等委託 業務範囲表

### オ 事業等運営に関する業務

業務範囲	業務範囲における具体的な作業（想定） ※記載がない場合でも、業務上必要な作業は実施すること。	備考
映画会の開催	・ 上映作品の選定	・ 月 2 回（一般向け、親子向け各 1 回）、年間 2 4 回程度実施。 ・ 実施日のスケジュールは年度当初までに市が提示する。
	・ ポスター、チラシの作成	ポスター、チラシの印刷及びホームページ等への掲載は市が行う。
	・ 映画会当日の受付、上映、利用者対応	
	・ 実施日時・参加人数等の報告	
図書館見学等案内	・ 見学等案内順路等の検討	受け入れ希望日は、実施予定日の 2 か月前までに市が書面にて提示する。
	・ 当日の見学者誘導	
	・ カウンター業務体験等対応	依頼時に要望があった場合に対応。
その他受注者からの提案に基づく自主事業等	・ 事業の立案及び提案	
	・ 事業のチラシ・ポスター作成、広報活動	ホームページ・市の広報紙等への掲載は市が行う。
	・ 事業の運営	

### カ 利用者サービスの向上に寄与する業務

業務範囲	業務範囲における具体的な作業（想定） ※記載がない場合でも、業務上必要な作業は実施すること。	備考
業務改善に関する提言	・ 委託業務履行により把握した図書館サービスに係る利用者ニーズの報告及び業務改善に関する提言	
	・ 書架整理業務等により把握した除架候補箇所及び除籍資料の提案	除籍の最終判断は市が行う。