

市立小諸図書館運営一部業務委託における基本的な業務内容の詳細

1 基本業務

(1) 基本業務

①返却業務

- ア 基本的に資料の返却は自動返却機を通じて行う。ただし、利用者が希望する場合や視聴覚資料や相互貸借資料、貴重資料等を返却する場合はカウンターで返却処理を行う。また、返却ポストに返却された資料は事務所内で返却処理を行う。
- イ 返却処理は返却漏れを防ぐため必ず2回以上の処理を行う。ただし、自動返却機を通過した資料は1回以上とする。
- ウ 返却された資料の状態及び付属資料の確認を行う。その際に明な点がある場合は利用者に確認する。また、当館所蔵資料以外の図書等が返却された場合は所蔵館へ連絡する。
- エ 予約資料を確保した場合は、付け合せ処理を行い、予約棚へ配架する。
- オ 資料に軽微な汚破損があった場合は修理を行うため、登録データを修正し、修理処理待ちとする。著しい汚破損があった場合は直近数名の利用者へ確認し、手続きを求める。(判断が困難な場合は委託者と協議する)
- カ 返却された資料は資料の種類や状態に応じて仕分け、配架や確保等を行う。

②貸し出業務

- ア 基本的に資料の貸し出しは自動貸し出し機により利用者が自ら行う。ただし、利用者が希望する場合、相互貸借資料等を貸し出す場合、貴重資料等の場合などはカウンターで貸し出し処理を行う。また、視聴覚資料はCD等の資料本体をカウンターでケースに入れる。
- イ 利用者カードを忘れた場合は、利用者に「カード忘れ利用申込書」へ記入していただいたうえで資料を貸し出す。
- ウ 資料の延滞者等で自動貸し出し機での貸し出しが出来ない利用者については、カウンターで事情を説明し、必要に応じて貸し出す。
- エ 相互貸借資料を貸し出す際は、取り扱いの説明、返却期限日、資料状態の確認を行う。

③貸し出し期間の延長

- ア 貸し出し期間の延長は自動貸し出し機やインターネットを通じて利用者が自ら行う。ただし、利用者からの問い合わせがあった場合は、要件等を確認し延長処理を行う。その際は、貸し出し期間を利用者に伝える。
- イ 相互貸借資料について利用者より延長の申し出があった場合は、貸し出し館に

確認する。

④ 読書相談

- ア 資料の所蔵の有無、所在状況に関する問い合わせに対応する。
- イ 所蔵資料の配架場所、書架の説明や案内を行う。
- ウ 利用者の貸し出し状況、予約やリクエスト状況に関する問い合わせに対応する。
- エ 調査を要する専門的な質問や対応に時間を要する場合はその旨説明し、改めて回答する。

⑤ 書庫資料出納業務

- ア 書庫資料の出納を行う。
- イ 書庫管理資料に添付するシールの確認を行う。

⑥ 図書館利用者カードの交付、再交付及び変更届等の処理

ア 図書館利用者カードの交付

- ・「市立小諸図書館「図書館利用者カード」交付申請書」を受け付ける。その際に、運転免許証等の確認書類により氏名・住所・生年月日を確認する。
- ・既登録の確認のうえ、新規登録の際は図書館システムに登録する。
- ・図書館利用者カードへの記名と申請書を照合する。
- ・カードを交付し、利用の説明をする。
- ・新規で登録された内容について、入力した者以外の者が再確認する。
- ・申請書を整理し、保存する。

イ カード再交付及び登録内容の変更

- ・カードを紛失した利用者から申し出があった場合は、再交付に関する説明を行ったうえで、カードを再交付する。
- ・図書館システムの登録情報を再交付したカードの内容に更新する。
- ・カード再交付手数料を徴収し、受領証を渡す。
- ・登録内容に変更があった場合は申請書を受け付け、図書館システムの内容を修正する。

⑦ 資料の予約やリクエスト受付処理

- ア 予約・リクエスト申込書を受け付ける。
- イ 予約資料の場合は、予約処理を行う。
- ウ 予約資料を確保した場合は、システムで資料の付け合せ処理を行い、予約棚へ配架した後に利用者に連絡する。
 - ・電話による連絡を希望された場合は、確保期限日と合わせて伝える。

- ・メールによる連絡を希望された、システムによりメールを送信する。
- エ 取り置き期間が経過した資料は、予約の繰り下げや取り消し処理を行う。
- オ リクエストの場合は、資料情報、他館の所蔵状況を確認する。
- カ リクエスト図書について、購入、相互貸借、又は対応不可の判断を行う。購入又は相互貸借が適当と判断される場合は、委託者へ報告する。購入等の対応が出来ない場合は、利用者に速やかに連絡し、説明する。
- キ リクエストが決定した場合は、システムで処理し、購入の手続きを進める。
- ク 相互貸借が決定した場合は、所蔵する他館へ連絡し、相互貸借の手続きを進める。なお、その際は経費の節減に努める。
 - ・借り受けた資料の検品
 - ・返却期限票の作成、カバーの取り付け等の貸し出しの準備
 - ・準備が整い次第、予約者への連絡
 - ・貸し出し時に相互貸借に関する説明
 - ・資料返却時の検品
 - ・相互貸借資料の梱包及び発送

⑧ 電話対応

電話は受託者が対応する。ただし、必要に応じて委託者に取り次ぐ。

⑨ 団体登録の受付及び貸し出し、返却

- ・団体利用に関する説明、団体登録申込書の受付、団体要件の確認を行う。
- ・委託者に報告し、登録の決定がされた後にシステムへ登録を行う。
- ・団体用カードを交付し、利用方法等を説明する。

⑩ 貸し出し用備品の貸し出し

「市立小諸図書館備品借用申請書」の受付及び委託者へ報告

- ・備品の貸し出し
- ・備品の返却及び管理

⑪ 寄贈資料の受付

- ・寄贈に関する説明
- ・「図書寄贈申込書」の受付
- ・寄贈資料の受理、受入れ処理

⑫ 資料の亡失、汚損、破損の対応

- ア 利用者へ手続きを説明する。
- イ 汚破損資料の状態を確認する。汚破損が軽微な場合は次回以降の利用にあたり

注意を求める。判断が困難な場合は、委託者と協議する。

- ウ 資料の汚破損が著しい場合又は資料を亡失した場合は、「資料紛失等申出書」を受け付け、代替りの資料の用意を求める。同一資料の用意が困難な場合は、受託者が別の資料の指定を行う。資料の用意が困難な場合は、委託者に取り次ぐ。
- エ 汚破損資料を受け付け、委託者へ引き継ぐ。
- オ 弁償資料の受理及び汚破損資料の引き渡し

⑬ 貸し出し用ノートパソコン等及び視聴覚ブースの貸し出し

- ア カウンターで利用の受け付け、利用方法の説明及び貸し出し処理をする。
- イ ノートパソコン、ヘッドホン等の備品を受け渡しする。
- ウ 備品の返却受付及び視聴覚ブースの点検をする。

⑭ 複写サービス（著作権法に基づく複写サービス）

- ア 複写サービス（著作権による複写範囲、複写機器の使用方法）の説明をする
- イ 「市立小諸図書館資料等複写/印刷申込書」の受付、要件の確認、複写物の確認をする。
- ウ 複写機器の管理をする。

⑮ 学習室の運営業務

- ア 学習室の貸し出し、返却業務
- イ 学習室の点検業務
- ウ 市民交流センター職員への引継ぎ業務

⑯ その他業務

- ア データベース利用の説明及び貸し出しをする。
- イ ルーペ、老眼鏡等の貸し出し及び返却の受付をする。
- ウ 拾得物の受付および管理をする。なお、貴重品は直ぐに委託者へ引き継ぐ。
- エ 消耗品を管理し、不足時は委託者へ報告する。
- オ 館内掲示物及び開館カレンダーの管理をする。
- カ 読書手帳、イベント情報、その他配布物の管理をする。

(2) 書架及び書庫への配架・資料整理業務

① 配架業務

- ア 返却処理済みの資料は所定の場所へ配架する。
- イ 新着資料を所定の場所へ配架する。また、雑誌は新しいものと入れ替え、貸し出しが出来るように処理する。

ウ 配架は業務時間の中で随時行う。

エ 本の配架は市立小諸図書館があらかじめ定めた配架基準に基づいて行う。

② 書架・書庫の整理

ア 業務時間時の中で随時に書架や書庫の整理を行う。

③ 資料整理業務

ア 書架及び書庫上の全ての資料について、当館の定めた方法に従って配架する

イ 書架及び書庫の資料は整理整頓し、資料が探しやすい状態を保つこと。

ウ 開架書架と閉架書庫で資料を適宜移動させ、利用されやすい状態を保つこと。

(3) 利用者への配布物の作成

① 図書館開館（学習室）カレンダー、図書館案内、インターネット利用者サービスのトリセツ、読書ダイアリー等の利用者配布物の作成・修正・印刷

② 館内掲示ポスター等の掲示物の作成・掲示・管理

③ 配布物や掲示物を作成する場合は必ず委託者の許可を得ること。

(4) 業務日誌及び業務報告書等

① 業務日誌の提出

ア 業務日誌を作成し、毎日の業務終了後に記入し、委託者へ提出すること。項目や様式については委託者と協議の上で定める。

② 業務報告書

ア 月毎に業務報告書を作成し、翌月10日までに委託者に提出すること。項目や様式については委託者と協議の上で定める。

③ 調整会議の実施

ア 業務の改善や連絡、報告のための調整会議を定期的に行う。出席者、開催頻度等については委託者と協議の上で定める。

(5) 館内管理

① 防犯対策や館内環境整備のため定期的に館内巡回を行う。

② 利用者の不測の事態（ケガ、体調不良、迷子等）に対応し、委託者へ連絡する。

③ 災害時には委託者と協力して、利用者の避難誘導を行う。

④ 館内及びカウンター周囲を整理整頓し、利用しやすい環境づくりに努める。

(6) 開館前、閉館後作業

① 開館前作業

ア 前日の引継ぎ事項、当日の業務内容、連絡事項等の確認

イ 返却ポスト内の資料回収と返却処理

ウ 自動ドア、業務用端末、I C機器、貸し出し機器等の立ち上げと準備

エ 館内照明及びBGMの調整

オ 在架予約された資料の確保及び付け合せ処理

- ・在架予約リストの抽出
- ・リストの基づき、書架等から資料を確保する。
- ・確保した資料は付け合せ処理を行い、予約棚へ配架する。
- ・資料が確認できなかった場合は速やかに予約者へ連絡する。

カ 閲覧用新聞の処理及び小諸市又は図書館関連記事の確認

キ 書架の清掃と資料の整頓

ク 開館後の返却ポストの閉鎖

ケ その他

- ・休館日等のサイン取り込み
- ・FAX確認
- ・留守番電話機能の解除
- ・配布物等の補充
- ・その他開館にあたって必要な事項

② 閉館後作業

ア 館内の見回り（フロア内、トイレ、授乳室）と窓の施錠

イ 返却ポストを開ける。

ウ 自動ドア、業務用端末、I C機器、貸し出し機器の停止

エ 自動ドアの施錠

オ 館内照明の消灯とBGMの停止

カ 閲覧用新聞、雑誌の整頓

キ 連絡事項の報告、レファレンス件数及び統計数値の記録及び日報の作成

ケ その他

- ・休館日等のサインの掲出
- ・留守番電話機能の設定
- ・その他閉館にあたって必要な事項

(7) 督促業務

- ① 延滞中の資料に対して予約が入った場合は、直近の週末に督促の電話連絡をする。
- ② 1ヶ月以上の延滞者に対して電話、メール、文書により月1回程度督促する。なお、督促に先立って督促対象リストを作成し、書架に誤配架が無いかを確認する。
- ③ カウンターでの対応の際に延滞が確認された場合はその旨伝え、返却を促す。

(8) 講座や集会に関すること

- ① 開催に先立って委託者に協議する。また、開催後は結果及び反省等を委託者に報告する。
- ② チラシ配布や声掛け、館内放送等により利用者への周知
- ③ 会場準備、受付、案内、会場整理、後片付け

(9) その他図書館サービスに関する業務

- ① 軽微な汚破損資料の修理（修理が困難な場合は委託者へ引き継ぐ）
- ② 他館等から委託業務に関する問い合わせへの対応（回答が困難な場合は委託者へ引き継ぐ）
- ③ 職場体験学習、異業種体験、インターン等の受け入れ
- ④ 施設見学、社会科見学等の受け入れ
- ⑤ その他図書館運営事業に関すること

2 資料整備業務

(1) 資料の一次選定及び発注

- ① 受託者は資料を選定する者を専任で複数名定め、購入する資料の一次選定を行う。
- ② 資料の選定は市立小諸図書館が定める選書方針に則り行う。
- ③ 一次選定は主に(株)図書館流通センターが発刊する「週刊新刊全点案内」により行う。
- ④ この他、市内書店や出版社等の見計らいにより随時で選定する。
- ⑤ 当初予算で割り当てられた図書購入費に過不足なく購入されるよう選定を行う。
- ⑥ 一次選定後に購入希望の資料の一覧表を作成し、委託者へ報告する。
- ⑦ 委託者の決定後、株式会社図書館流通センターが管理する「TOOL-i」を利用して発注する。

(2) 寄贈資料業務

- ① 小諸市の承認を得て「図書寄贈申込書」を記入していただく
- ② 資料状態等の確認
- ③ 資料装備は購入図書資料と同じ
- ④ システム入力

ア 書誌検索・登録

資料検索を行い、書誌データの登録が無いものについては、TOOL-i 検索を行い、データをダウンロードする。

イ 書誌データ作成

書誌データの登録が無いものについては、書誌作成を行う。作成項目は書名、副書名、叢書名、版表示、著者名、出版者、出版年、ページ数、大きさ、価格、分類番号、県名 I S B N 等

ウ 所蔵データ作成

バーコードラベル番号、価格、請求記号、資料区分、所蔵場所等

(3) 購入資料受入業務

- ① 資料到着時に資料を梱包している箱等の汚破損、数量を確認のうえ、委託者に報告する。
- ② 納品確認は委託者と受託者で行い、確認後は受託者に引き継ぐ。
- ③ 受入れは資料種類別に次のとおりとする。

ア 図書

(a) 検品

資料状態（汚破損、乱丁、落丁等）及び装備を確認する。

(b) 装備

以下の装備を追加する。

日付印、付属資料（地図、型紙、CD/DVD等）の装備と表示ラベル、補強、クーポン等への押印、正誤表の貼付、広告物やしおりの除去 等

また、未装備の資料の場合は透明接着フィルムでのコーティング、背ラベル、バーコードラベル、ICタグの貼付

イ 雑誌

(a) 検品

資料状態（汚破損、乱丁、落丁等）の確認

(b) 装備

バーコードラベルの貼付及びバーコードラベル上へのフィルム貼付、付属資料（地図、型紙、CD/DVD等）の装備と表示ラベル、補強、クーポン等への押印、広告物等の除去、別冊等の本体への添付

(c) 登録

図書館システムに所蔵情報（価格、巻号、通巻ナンバー、発行年月日等）登録

ウ 新聞

(a) 検品

資料状態（汚破損）確認、折り込み広告の抜き取り及びクーポン付広告の除去
なお、未着や汚破損があれば委託者に報告する。

(b) 装備

ホッチキスによる2点止めする。配架及び配架場所変更
（新聞架⇒新聞整理棚⇒書庫）

(c) 登録

エ 視聴覚資料

(a) 検品

資料状態（汚破損）の確認及び装備の確認

(b) 装備

付属資料（歌詞カード等）の装備、バーコードラベルの貼付、I C タグの貼付
オ 紙芝居

(a) 検品

資料の状態（汚破損）の確認

(b) 装備

付属資料表示ラベルの貼付、補強、バーコードラベルの貼付、I C タグの貼付

(c) 登録

④ 資料装備及び修正にかかる注意事項

ア 装備に必要な消耗品は委託者が用意する。

イ 装備用品等は委託者が用意した見本等を参考に作成する。

(4) 装備及び電算データの修正業務

① 装備及び電算データの変更が必要な場合は修正する。

(5) リサイクル及び廃棄業務

① リサイクル・廃棄業務

会場設営、資料運搬、資料展示、会場装飾、会場内資料補充、受付事務（参加者案内、誘導等）、会場装飾撤去、会場撤去

② 常設リサイクルコーナー資料補充業務

資料運搬、資料補充

③ 廃棄処理

廃棄基準に基づいた資料の1次選定および委託者への報告、委託者の決定後の資料の抜き取り、箱詰め等の整理、運搬及び廃棄

3 蔵書点検業務

(1) 委託者の指定する機器等により蔵書の点検及び照合

(2) 上記(1)を複数回実施し、確認漏れの防止

(3) 利用状況等に応じた資料の移動

(4) 書架整理及び館内清掃

4 その他

(1) 広報等

① 小諸市の提供するホームページ作成ツールにより、ホームページを適宜更新

② 小諸図書館のアカウントによるSNSを通じた情報発信を適宜実施

③ 小諸市広報「広報こもろ」内の図書館だよりを毎月作成

④ コミュニティテレビ等の各種メディアを通じた情報発信を適宜実施

(2) 館内エリアに応じた管理

- ①館内のエリア（こもろのひろば、ひだまりのひろば、せせらぎのひろば、こもればのひろば、こころとからだのひろば、きらめきのひろば、すみれのひろば）に応じた資料や書架の管理、企画展示

(3) イベント、企画展示

- ①利用者に対し、図書館の利用満足度や運営に対する希望などを確認する利用者アンケートを年に1回以上実施
- ②データベースの利用促進を図る講習会等の開催の検討又は実施
- ③地域に所縁のあるテーマを取り扱う文化講演会を年に1回程度実施
- ④購入している雑誌に付属するふろくを提供するイベントを適宜に実施
- ⑤市民等が参加する朗読イベント（ロウドクノセカイ）を年に1回程度実施
- ⑥館内でミニコンサート等を実施するイベント（ひだまりサロン）を月に1回程度実施
- ⑦夏休みや読書週間、読書旬間等に合わせた子ども向けイベントの実施
- ⑧市内の読み聞かせボランティアが参加するおはなし会イベント（すみれちゃんの森フェスタ）の実施
- ⑨新図書館の開館日に合わせた記念講演会等を年に1回実施

(4) おはなし会

- ①職員が中心として開催するおはなし会（すみれちゃんおはなし会、こうめちゃんおはなし会）をそれぞれ月に1回以上実施
- ②ボランティアと協力して開催するおはなし会（おはなしたまてぼこ、おはなしきしゃポッポ）をそれぞれ月に1回以上実施
- ③市内の高齢者施設（桜花、しののめの里）への訪問おはなし会を月に1回程度実施
- ④季節の行事等に合わせたおはなし会を実施

(5) その他

- ①「市立小諸図書館運営一部業務委託における業務分掌一覧」に受託者側に分掌される業務の実施
- ②その他に小諸市と協議の上で指示を受けた業務