

小牧市図書館業務委託仕様書

小牧市

目 次

基本的事項	3
1 目的	3
2 委託対象施設	3
3 委託期間	3
4 業務内容及び業務分担	3
5 業務を要する日及び就業時間	3
6 運営体制	4
(1) 人員配置	4
(2) 配置する従事者	4
(3) 責任者の要件	4
(4) 人員の確保	5
(5) 従事者の資質の向上	5
(6) 円滑な連絡体制の構築	5
(7) 業務に使用する車両	5
7 発注者への報告等	5
(1) 業務工程表の提出	5
(2) 勤務体制の報告	5
(3) 業務報告書の提出	6
(4) その他	6
8 連絡調整会議等の開催	6
(1) 会議の概要	7
(2) 議事録等の作成・提出	7
9 責務	7
(1) 利用者への印象	7
(2) 個人情報の保護	7
(3) 業務従事者の雇用等	8
(4) その他	8
10 損害賠償	8
11 使用する施設・備品等の費用区分	8
12 研修	9
13 委託料の支払い	9
14 業務引継ぎ	9
15 その他	9
業務内容	10
中央図書館	10
1 開館・閉館業務	10
2 窓口業務	11
3 図書業務（図書館システム操作マニュアル参照）	13
4 館内業務	14
5 その他の業務	15

えほん図書館.....	1 6
1 開館・閉館業務.....	1 6
2 窓口業務.....	1 6
3 図書業務（図書館システム操作マニュアル参照）.....	1 8
4 館内業務.....	1 9
5 その他の業務.....	1 9
各図書室.....	2 1
1 開室・閉室業務.....	2 1
2 窓口業務.....	2 1
3 図書業務（図書館システム操作マニュアル参照）.....	2 3
4 室内業務.....	2 4
5 その他の業務.....	2 4
別紙1「業務分担表」.....	2 5
別紙2「休館（室）日等の概要」.....	2 7
別紙3「小牧市中央図書館におけるフロア等業務」.....	2 8

基本的事項

1 目的

小牧市（以下「発注者」という。）は、公共図書館運営に専門的能力と経験等があり、効率的で質の高い業務を受託できる事業者（以下「受注者」という。）に小牧市図書館業務（以下「図書館業務」という。）を委託することにより、市民サービスの向上及び図書館業務の円滑化及び効率化を図る。

2 委託対象施設

	施設名称	所在地
①	小牧市中央図書館	小牧市中央一丁目234番地
②	小牧市えほん図書館	小牧市小牧三丁目555番地（ラピオ4階）
③	小牧市東部市民センター図書室	小牧市篠岡二丁目23番地
④	小牧市北里市民センター図書室	小牧市下小針中島二丁目130番地
⑤	小牧市味岡市民センター図書室	小牧市久保新町60番地

※上記表中、以下、①を「中央図書館」、②を「えほん図書館」、③～⑤を「図書室」という。

3 委託期間

令和5年4月1日から令和8年3月31日（別途、事務引継ぎ等に係る準備期間あり）

※次年度以降において歳入歳出予算の金額について減額又は削除があった場合は、当該契約は変更又は解除する。

4 業務内容及び業務分担

次項「業務内容」及び別紙1「業務分担表」のとおり

5 業務を要する日及び就業時間

施設名	業務を要する日	就業時間	業務を要する日数		
			R5年度	R6年度	R7年度
中央図書館	通常開館日	7時45分～21時15分	346日	345日	345日
	特別整理期間	8時30分～17時15分	5日	5日	5日
えほん図書館	通常開館日及び9月休館日	9時00分～18時00分	336日	335日	335日
図書室	通常開室日	9時00分～20時15分	346日	345日	345日
	特別整理期間	8時30分～17時15分	5日	5日	5日

- ① 各委託施設の休館（室）日については、別紙2「休館（室）日等の概要」を参照すること。
- ② 中央図書館については、発注者が想定する各フロア等業務の詳細を記した別紙3「小牧市中央図書館におけるフロア等業務（案）」を参照すること。

6 運営体制

本業務が円滑に運営されるよう次の要件や基準に従い従事者を配置するとともに、次の事項に留意し体制を構築する。また、安定した人員の確保や従事者の資質の向上に努める。

(1) 人員配置

- ① 委託対象施設にそれぞれ配置する従事者が、迅速かつ的確に業務遂行を一体的に行えるよう連携を図り、親切で円滑な利用者サービスを実現できるよう人員配置を行う。
- ② 委託対象施設に業務責任者及び副業務責任者を定め、中央図書館においては、いずれかを常時配置する。えほん図書館及び各図書室においては、勤務ローテーションにより業務責任者及び副責任者の配置がない時間帯については、中央図書館の業務責任者又は副業務責任者が指示命令を行う。
- ③ 従業者全体のうちの司書（補）資格所持者の割合を、プロポーザル時に提案いただいた想定割合を基に市と受託者で協議の上決定した割合以上（最低30%以上）となるよう配置する。
- ④ 繁忙時間帯並びに土曜日、日曜日、祝日及び学校の長期休業期間等繁忙日には、増員等の処置を講ずる。
- ⑤ 夜間開館（室）中などの従事者数が少ない時間帯であっても、不測の事態に備えた機敏な対応や指揮系統が維持できるよう、従事者配置に考慮する。
- ⑥ 中央図書館においては、別紙3「小牧市中央図書館におけるフロア等業務（案）」を参考に人員を配置する。

(2) 配置する従事者

① 業務責任者

委託対象施設における業務が円滑に進むように指揮・監督を行い、委託業務の実務に責任を負う。

② 副業務責任者

業務責任者を補佐する。業務責任者が不在の時は、その職務を代行する。

③ 一般従事者

(3) 責任者の要件

業務責任者及び副業務責任者は、下記の要件を満たすこと。

- ① 図書館においてマネジメント的な業務の経験があり、業務全般に精通した知識を有していること。
- ② 人格的に優れ、組織を統括できる資質があること。
- ③ リーダーシップを発揮する能力と経験があること。
- ④ 良好な職場環境を保つためのコミュニケーション能力を有していること。

⑤専任の常勤職員であること。

(4) 人員の確保

図書館が持つ高い公益性や図書館事業が市民生活に大きな影響を与える公益サービスであることを十分に認識して、優秀な人員の確保を図る。

(5) 従事者の資質の向上

サービス水準の向上を図るため、人員の確保のみならず、本業務に必要な研修を計画・実施し、その研修に参加させるなど、配置する業務従事者の資質の向上に積極的に取り組む。

(6) 円滑な連絡体制の構築

中央図書館は多階層であるため、インカム等の連絡用機器を利用し、円滑な連絡体制の構築に努める。なお、連絡用機器の調達及び保守等は、受注者の負担とする。

(7) 業務に使用する車両

① 車両の確保・保管

発注者が確保し、中央図書館の地下駐車場の配本用車庫に常置する。

② 諸経費の負担

ア 車両の運転に係る人員の確保及び人件費・法定福利費・福利厚生費等は受注者の負担とする。

イ 定期点検費をはじめ、車検費、法定点検整備費、車両公課費（重量税）、車両保険（自賠責保険）、燃料費・油脂費、消耗品は発注者の負担とする。

ウ 車両における事故やトラブル等に係る経費のうち、受注者の瑕疵によるものについては、受注者の負担とする。

7 発注者への報告等

(1) 業務工程表の提出

① 業務工程表（年間）

契約締結後14日以内に仕様書等に基づいて「業務工程表（年間）」を作成し、発注者に提出する。次年度分は、毎年3月15日までに提出する。

② 業務工程表（月間）

勤務する月の5日前までに「業務工程表（月間）」を発注者に提出する。なお、毎月の業務内容を発注者と事前に協議する。

(2) 勤務体制の報告

① 組織体制表・業務従事者名簿

業務責任者及び副業務責任者など執行体制に係る職務の責任の範囲や組織関係等を示した「組織体制表」及び司書又は司書補等の資格・経験の有無等を記載した「業務従事者名簿」を業務開始前に発注者に提出する。

また、業務従事者の配置等に変更が生じた場合も同様の手順を行う。特に業務責任者、副業務責任者が変更となる場合は、事前に発注者と対応等について協議するとともに、十分な引き継ぎ期間を設ける。

② 勤務配置表（月間）

勤務する月の5日前までに「勤務配置表（月間）」を発注者に提出し、協議を行う。

(3) 業務報告書の提出

① 業務日報

日々の業務の実施状況等を記録した「業務日報」を作成し、当日又は翌業務日に発注者へ提出する。

② 月次業務報告書

各月の勤務状況や委託業務の実施状況等を記録した「月次業務報告書」を作成し、翌月15日（3月にあたっては当月末日）までに発注者へ提出する。

③ 年間業務報告書

委託業務の実施状況やサービス向上・業務改善等の取組み状況を記録した「年間業務報告書」を作成し、毎年3月末日までに発注者へ提出する。

(4) その他

① 苦情・要望の対応

利用者等からの苦情、利用者間トラブル、迷惑行為、要望等について、初期対応を行ったうえで、速やかに任意の様式にて報告書を作成し、発注者へ提出する。なお、原則として次回開催される連絡調整会議において議題とし、対応内容を共有するとともに、今後の改善に努める。

② 事件・事故・急病者等の対応

各委託施設内において事件・事故・急病者等の緊急性の高い事案が発生した際は、初期対応を行い、速やかに発注者へ報告し、発注者の指示に従うとともに協力して対応する。後日、経緯や初期対応等について、任意の様式にて報告書を作成し、発注者へ提出する。なお、次回の連絡調整会議において、その後の対応等について情報共有を行う。

③ その他報告書

上記の①及び②の報告事項のほか、発注者へ報告すべき事項や改善すべき事項が生じた場合、または発注者が報告を求めた事項があった場合には、任意の様式により要旨を簡潔にまとめ、次回開催される連絡調整会議において、提出及び報告をする。

8 連絡調整会議等の開催

定期的に発注者及び受注者の意見交換や協議の場を設けることにより緊密にサービス業務の連携を図ることを目的に開催する。

(1) 会議の概要

会議は、次の出席者により毎月1回の開催を基本とするが、緊急時対応等が必要となった場合は、臨時会を開催する。主な協議・報告事項は次のとおりとする。

なお、会議の進行は原則として受注者の業務責任者が行う。

① 出席者

発注者：図書館長、係長、担当者

受注者：業務責任

② 報告・協議事項

ア 月次業務報告書の内容報告

イ 苦情・要望、事件・事故等の報告書の内容確認

ウ その他協議・報告事項

(2) 議事録等の作成・提出

会議次第については、会議開催日の3日前までに発注者へ提出する。連絡調整会議の議事録については、受注者が作成し、会議開催日の10日後までに発注者へ提出する。なお、3月にあたっては当月末日までに提出する。

9 責務

(1) 利用者への印象

次の事項を遵守し、利用者にも与える影響に留意して業務に従事する。

- ① 業務遂行中は、名札とともに従事者であることを明示する上着等を統一して着用する。そのデザイン等は、発注者と協議する。なお、これに係る経費は、受注者の負担とする。
- ② 身だしなみや言動に十分配慮し、利用者にも不快感を与えないよう留意する。
- ③ 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、丁寧な言葉づかいに留意する。また、業務に不必要な会話は避ける。
- ④ 公共サービスであることを常に念頭において、公平な運営を行うこととし、特定の個人、団体、地域等に有利または不利になるような対応は行わない。

(2) 個人情報の保護

本業務の実施において個人情報等を取り扱う場合は、次の事項に留意する。

- ① 小牧市個人情報保護条例及び同施行規則、別記の「個人情報等情報資産に関する特記事項」等に従って個人情報の取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及び毀損を防止し、適切な管理に努めるとともに、個人情報の保護を図るために必要な措置を講じる。
- ② 本業務の履行により知り得た個人情報及び一般に公開されていない事項など業務上知り得たことを第三者に漏らしたり、当該業務以外の目的で使用したりしては

ならない。なお、本契約終了後も同様である。

- ③ 受注者及びその従事者の責任によって個人情報の漏えいが生じた場合、その責任の全てを受注者が負うものとする。

(3) 業務従事者の雇用等

業務従事者の雇用や労務管理については、次の事項に留意する。

- ① 業務従事者の雇用は、労働基準法等の関係法令を遵守する。
- ② 業務従事者が安心かつ継続して業務に従事できるよう給与や福利厚生など良好な待遇に努める。

(4) その他

- ① 発注者が行う小牧市環境マネジメントシステムの運用に関する取り組みに協力をする。
- ② 受注者及びその従事者は、業務に関する仕様書、並びに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履行場所以外に持ち出したり、複製したりしてはならない。
- ③ 発注者から預託された鍵は、複製したり、紛失してはならない。

1 0 損害賠償

受注者は、従事者の故意又は過失により、発注者又は第三者に損害を与えた時は、その損害相当額を賠償する。このことは、従事者が職務を退いた後も同様である。なお、上記以外で委託業務履行時に生じた損害については、受注者の責任において処理する。

1 1 使用する施設・備品等の費用区分

- (1) 委託期間中、業務に必要な施設内の機器類、従事者が使用するロッカーや机などの什器備品等は、発注者が無償で提供する。
- (2) 施設、備品については適正に使用するとともに整理整頓に努めること。損害等を与えた場合は責任をもって補償すること。
- (3) 業務に必要な消耗品、光熱水費及び通信費（電話代、切手代等）は、発注者の負担とするが、自らの事務に必要な経費（消耗品、通信費等で市が負担しないもの）は受注者負担とする。なお、受注者は利用者に対する良好な環境を維持するとともに、常に経費の節減に努めなければならない。
- (4) 従事者用の駐車場は発注者が提供しないため、通勤には公共交通機関等を利用するか、受注者において駐車場を確保すること。
- (5) 業務を遂行する上で必要な備品等を受注者が持ち込む場合は、発注者の許可を得ること。

1 2 研修

的確で能率的な業務が行えるよう従事者の研修を適宜行う。なお、研修を行う場合は、発注者に計画内容を提示し、事前に了解を得る。

- (1) 業務開始前には、個人情報及びプライバシーの保護、図書館の役割・機能及び実務全般について教育を行う。業務開始後も必要に応じて、業務知識や社会的マナーの向上を図る研修を実施する。
- (2) 業務の履行状況により、発注者が研修の実施を指示した場合には、これに従う。
- (3) 新規従事者には事前に必要な研修を行う。
- (4) 挨拶運動など市役所全体として行う活動については、発注者に協力する。
- (5) 研修に要する一切の費用は、受注者の負担とする。

1 3 委託料の支払い

業務履行後、月次業務報告書を提出し、検査に合格した後、発注者は、受注者からの適法な支払請求書を受領した日から30日以内に支払うものとする。

なお、毎月支払いとし、委託期間開始月の翌月からとする。

1 4 業務引継ぎ

契約終了時は、図書館運営の継続に支障を生じさせないように引継ぎ書を作成し、発注者へ提出する。なお、引継ぎ書の項目については、次期受注者へ適切に引継ぎを行うことができるよう発注者と受注者が協議の上、決定する。この引継ぎにかかる経費は、受注者の負担とする。

1 5 その他

- (1) 発注者が本業務の実施に関する調査及び報告を求めた時は、速やかにこれに応じ、結果等を発注者に報告し、問題がある場合には改善する。なお、事務処理方法等について改善を要する場合は、発注者及び受注者が協議の上、決定する。
- (2) 本仕様書は、委託業務の大要を示すものであって、仕様書に定めのない事項であっても、業務履行上必要な事項については、発注者と協議の上、受注者が履行するものとする。
- (3) その他、本仕様書に定めのない事項及び疑義のある事項は、発注者と協議の上、定める。

業 務 内 容

中央図書館

1 開館・閉館業務

(1) 1階エントランス部開館準備作業（午前8時までの作業）

- ・照明の点灯（1階開館部分のみ）、BDS 起動及び空調設備の操作
- ・利用者用出入口の自動ドアの開錠
- ・シャッターの開場（カフェエリア（2箇所））
- ・1階駐車場専用出入口の施錠及び看板の設置

(2) 図書館開館準備作業（午前8時30分～午前9時の作業）

- ・イベント・催し等 PR 案内板の設置
- ・前日の引継ぎ事項・連絡事項等の確認
- ・返却ポスト（地下1階、南風除室）の閉鎖、資料回収、返却処理
- ・保留期限経過後の予約資料の事後処理
- ・閉館表示の撤去
- ・開館時に利用される資料（新聞、雑誌、官報等）の準備（未配達や雨等による水濡れにより利用できない場合は、配達業者又は納入業者へ連絡）
- ・開館時に利用される機器（利用者用端末、自動貸出機等）の起動確認
- ・返却日・カレンダー表示の日付確認
- ・照明の点灯、ブラインド、カーテン、窓開け等館内の環境調整
- ・利用者待機列の整理・注意文の配布
- ・仕切り戸の開錠（1階児童エリアとラウンジ間）
- ・利用者用エレベーター2の切替
- ・留守番電話の解除

(3) 閉館業務

- ・返却ポストの開放
- ・閉館表示の設置（翌日が休館日の場合は、立て看板等を設置）
- ・開館時に利用された機器（利用者用端末、自動貸出機等）の電源遮断確認
- ・返却日・カレンダー表示を翌日に変更
- ・照明消灯、ブラインド、カーテンの閉鎖、窓の施錠
- ・データベース PC 利用件数、タブレット及びポータブル機器の貸出件数の入力
- ・仕切り戸の閉鎖（1階児童エリアとラウンジの間）
- ・日報（利用者日計表）の作成
- ・コインロッカー使用状況の確認、使用中のロッカーは開錠、拾得物として回収、

保管、報告

- ・翌日保留期限の経過する予約資料の事後処理準備
- ・ごみ処理（個人情報と判断される紙はシュレッター）
- ・留守番電話のセット

2 窓口業務

(1) 利用者登録業務

- ・利用者登録申込書の受付、二重登録の確認
- ・利用者カードの発行（個人・団体・配本・障がい者）
- ・利用者カードの再発行（紛失、破損、氏名・住所変更等）
- ・更新処理（有効期限切れ、学年更新）
- ・パスワード登録（インターネット予約）
- ・新規登録者に利用案内等の配布及び説明
- ・マイナンバーカードと利用者カードの紐づけ

(2) 貸出業務

自動貸出機での貸出が可能な資料は、自動貸出機の利用を案内する。ただし、相互貸借資料等自動貸出機での貸出ができない資料は、カウンターで貸出処理をする。

- ・資料の貸出
- ・機器（タブレット、ポータブル機器、ヘッドフォン等）の貸出

(3) 返却業務

自動返却機での返却が可能な資料は、自動返却機での返却を案内する。ただし、相互貸借資料や返却口に入らない資料は、カウンターで返却処理をする。

- ・資料の返却処理
- ・機器（タブレット、ポータブル機器、ヘッドフォン等）の返却受付、点検、消毒

(4) 予約業務

- ・リクエストカードの受付、内容確認、検索、入力
- ・在架照会の受付、資料回収、返却
- ・予約確保処理（返却処理、予約票挟み込み、資料の振り分け、予約棚へ配架または他館（室）へ配送）
- ・予約資料の予約者への連絡
- ・所在不明の予約資料の検索、書架不明処理、発注者へ引継ぎ
- ・予約件数の記録

(5) リクエスト業務

- ・リクエストカードの受付、内容確認、検索、発注者へ引継ぎ
- ・発注データ作成、発注予約入力・リクエスト資料の利用者への連絡（購入不可の連絡も含む）
- ・リクエスト件数の報告

(6) 案内・利用者対応業務

- ・自館（予約本コーナー等も含む）の利用案内、書架案内、資料案内、読書相談
- ・利用申込書、リクエストカード等各種用紙、図書館利用案内（パンフレット・フロアマップ・カレンダー等）の確認、補充
- ・市内各図書館（室）の利用案内、近隣施設の紹介
- ・自動貸出機、自動返却機、OPAC、デジタルサイネージ、電子図書館、利用者向け館内 Wi-Fi 等の利用案内、操作説明
- ・データベースの利用受付、使用方法の説明、印刷、使用後の点検
- ・複写機の案内、説明、複写補助、著作権に関する説明
- ・館内閲覧資料、寄贈資料、図書売払資料の説明、受付、金額の収受、確認
- ・弁償資料の説明、金額の収受、確認
- ・クレーム対応
- ・対面読書室の案内、対面読書ボランティアへ鍵の貸出・貸出簿への記入・返却確認（対面読書室利用の日程、人数等調整事務は発注者が行う）
- ・座席予約の案内、説明
- ・多目的室・グループワークルームの案内、受付、説明、使用料の収受、鍵等の貸出・返却確認
- ・イベントスペースの案内、受付、説明、使用料の収受、鍵の貸出・返却確認、可動式パネルの移動・準備（利用許可の判断は発注者が行う）

(7) フロア業務

- ・資料配架、書架整理、コーナー整理（資料補充含む） ※開館前は重点的に
- ・予約資料の回収、不明資料の検索
- ・利用者への書架案内
- ・資料の出納（書庫保存資料、館内閲覧資料、事務室配架資料等）
- ・BDS アラーム作動時の対応
- ・複写機用の紙・釣銭の確認、補充、紙詰まり等の対応（故障時は、発注者へ報告）
- ・パンフレット、チラシ、掲示物の設置、確認、撤去

- ・敷地内定期巡回（異常時は、発注者へ報告）
- ・座席の利用状況確認、長時間の離席の対応
- ・迷惑行為の対応
- ・リサイクルコーナーの整頓

3 図書業務（図書館システム操作マニュアル参照）

（1）発注業務

- ・発注データの作成、発注予約入力

（2）データ取込・受入登録業務

- ・MARC 取込、ローカルデータダウンロード
- ・購入資料の納品確認、受入登録
- ・寄贈資料の受入登録（受入の判断は発注者が行う）
- ・資料へのエンコード、IC タグ貼付
- ・目録提出

（3）装備業務

- ・資料の装備（フィルムコート、帯貼、蔵書印、受付印、館内シール貼付等）
- ・付属資料の装備

（4）補修業務

- ・資料の補修

（5）除架・除籍業務

- ・一次除架（最終判断は発注者が行う）
- ・除籍決定後の除籍作業
- ・除籍後のリサイクル処理・リサイクルコーナーに配架、又は廃棄処理

（6）移籍（貸与）業務

- ・データ処理、シール貼付、移送、配架

（7）保存業務

- ・データ処理、シール貼付、配架、保存

（8）相互貸借業務

- ・利用者からの申込受付
- ・貸借館への申込、連絡調整
- ・利用者への説明、貸出、返却処理（未返却の場合は、督促）
- ・貸借資料の梱包、受配送作業、礼状
- ・借受資料が館内閲覧の場合、連絡・説明等利用者対応
- ・借受資料が複写のみ対応の場合、借受館への複写依頼、連絡・説明等利用者対応

（9）督促業務

- ・遅延資料の確認、利用者への督促

（10）集計・統計業務

- ・予約件数、リクエスト件数、の集計、入力
- ・利用者端末、データベース利用件数の集計、入力
- ・機器の貸出件数の集計、入力
- ・資料案内、読書相談件数の集計、入力
- ・施設利用、座席予約件数の集計、入力
- ・除籍点数、購入点数、寄贈点数の入力

（11）配本業務

- ・新規登録の受付、内容確認、配本利用者カードの発行（再発行含む）、登録の更新
- ・資料貸出、配送、回収、返却（日程、冊数等調整事務、選書は発注者が行う）
- ・配架、書架整理（未返却本の場合は、職員へ報告）

（12）巡回業務

- ・資料、装備用品、事務用品、事務連絡等文書、リサイクル図書 of 配送、回収

（13）蔵書点検業務（特別整理期間中に実施）

- ・蔵書点検（読み込み作業、アップロード）
- ・書架整頓、不明資料の搜索

4 館内業務

（1）事務室・館内事務

①電話・インターフォン・来客の対応

ア 問い合わせの対応（意見、要望の場合は、内容を記録、職員へ報告）

イ インターフォンの対応

②郵便物・ファックスの受付、仕分け

③講座等の申込・受付

④金額の確認、集計

5 その他の業務

(1) 図書館見学の対応（日程、受入人数等調整事務は発注者が行う）

(2) 職場体験の受入、説明（日程、受入人数等調整事務は発注者が行う）

(3) 遺失物・拾得物の受付、管理（発注者の指示に従い、利用者への連絡、廃棄）

(4) 災害・警報発令時等の対応

(5) 不測の事態（ケガ・体調不良・急病・迷子等）への対応、発注者への報告

(6) 障がい者等への介助

(7) 駐車場に関する業務（割引認証の説明、対応）

(8) 発注者との協議の上で指示を受けた業務の対応

えほん図書館

1 開館・閉館業務

(1) 図書館開館準備作業（午前9時30分までの作業）

- ・ネット回収
- ・イベント・催し等PR案内板の設置
- ・前日の引継ぎ事項・連絡事項等の確認
- ・返却ポストの閉鎖、資料回収、返却処理
- ・保留期限経過後の予約資料の事後処理
- ・開館時に利用される資料（雑誌等）の準備（未配達や雨等による水濡れにより利用できない場合は、配達業者又は納入業者へ連絡）
- ・開館時に利用される機器（利用者用端末、自動貸出機等）の起動確認
- ・返却日・カレンダー表示の日付確認
- ・照明の点灯、等館内の環境調整

(2) 閉館業務

- ・返却ポストの設置
- ・利用者用端末、自動貸出機の電源遮断確認
- ・返却日・カレンダー表示を翌日に変更
- ・日報（利用者日計表）の作成
- ・翌日保留期限の経過する予約資料の事後処理準備
- ・ごみ処理（個人情報と判断される紙はシュレッター）
- ・照明の消灯
- ・ネットの設置

2 窓口業務

(1) 利用者登録業務

- ・利用者登録申込書の受付、二重登録の確認
- ・利用者カードの発行（個人・団体）
- ・利用者カードの再発行（紛失、破損、氏名・住所変更等）
- ・更新処理（有効期限切れ、学年更新）
- ・パスワード登録（インターネット予約）
- ・新規登録者に利用案内等の配布及び説明

(2) 貸出業務

自動貸出機での貸出が可能な資料は、自動貸出機の利用を案内する。ただし、相互

貸借資料等自動貸出機での貸出ができない資料は、カウンターで貸出処理をする。

- ・資料の貸出

(3) 返却業務

- ・資料の返却処理

(4) 予約業務

- ・リクエストカードの受付、内容確認、検索、入力
- ・在架照会の受付、資料回収、返却
- ・予約確保処理（返却、予約票挟み込み、資料の振り分け、予約棚へ配架または、他館（室）へ配送）
- ・予約資料の予約者への連絡
- ・所在不明の予約資料の検索、書架不明処理、発注者へ引継ぎ
- ・予約件数の記録

(5) リクエスト業務

- ・リクエストカードの受付、内容確認、検索、発注者へ引継ぎ
- ・発注データ作成、発注予約入力
- ・リクエスト資料の利用者への連絡（購入不可の連絡も含む）
- ・リクエスト件数の報告

(6) 案内・利用者対応業務

- ・自館の利用案内、書架案内、資料案内、読書相談
- ・利用申込書、リクエストカード等各種用紙、図書館利用案内（パンフレット・フロアマップ・カレンダー等）の確認、補充
- ・市内各図書館（室）の利用案内、近隣施設の紹介
- ・自動貸出機、OPAC、電子図書館等の利用案内、操作説明
- ・館内閲覧資料の対応
- ・弁償資料の説明
- ・クレーム対応
- ・おはなしの部屋・ボランティア室の鍵の貸出・貸出簿への記入・返却確認

(7) フロア業務

- ・資料配架、書架整理、コーナー整理（資料補充含む） ※開館前は重点的に
- ・予約資料の回収、不明資料の検索

- ・利用者への書架案内
- ・資料の出納（書庫保存資料、館内閲覧資料、事務室配架資料等）
- ・パンフレット、チラシ、掲示物の設置、確認、撤去
- ・館内定期巡回（異常時は、施設管理職員・ラピオ管理者及び発注者へ報告）
- ・迷惑行為の対応
- ・リサイクルコーナーの整頓

3 図書業務（図書館システム操作マニュアル参照）

（1）発注業務

- ・発注データの作成、発注予約入力

（2）受入登録業務

- ・購入資料の納品確認、受入登録
- ・寄贈資料の受入登録（受入の判断は発注者が行う）
- ・資料へのエンコード、IC タグ貼付
- ・目録提出

（3）装備業務

- ・資料の装備（フィルムコート、帯貼、蔵書印、受付印、館内シール貼付等）
- ・付属資料の装備

（4）補修業務

- ・資料の補修

（5）除架・除籍業務

- ・一次除架（最終判断は発注者が行う）
- ・除籍決定後の除籍作業
- ・除籍後のリサイクル処理・リサイクルコーナーに配架、又は廃棄処理

（6）移籍（貸与）業務

- ・データ処理、シール貼付、移送、配架

（7）保存業務

- ・データ処理、シール貼付、配架、保存

(8) 相互貸借業務

- ・利用者からの申込受付
- ・貸借館への申込、連絡調整
- ・利用者への説明、貸出、返却処理（未返却の場合は、督促）

(9) 督促業務

- ・遅延資料の確認、利用者への督促

(10) 集計・統計業務

- ・予約件数、リクエスト件数の集計、入力
- ・資料案内、読書相談件数の集計、入力
- ・除籍点数、購入点数、寄贈点数の入力

(11) 巡回業務

- ・資料、装備用品、事務用品、事務連絡等文書、リサイクル図書の配送、回収

(12) 蔵書点検業務

- ・蔵書点検（読み込み作業、アップロード）
- ・書架整頓、不明資料の検索

4 館内業務

(1) 事務室・館内事務

- ①電話・来客・問い合わせの対応（意見、要望の場合は、内容を記録、職員へ報告）
- ②郵便物・ファックスの受付、仕分け
- ③講座等の申込・受付
- ④寄贈本等の申込・受付

5 その他の業務

- (1) 図書館見学の対応（日程、受入人数等調整事務は発注者が行う）
- (2) 職場体験の受入、説明（日程、受入人数等調整事務は発注者が行う）
- (3) 遺失物・拾得物の受付、管理（発注者・ラピオ管理者の指示に従い、利用者への連絡、廃棄）
- (4) 災害・警報発令時等の対応
- (5) 不測の事態（ケガ・体調不良・急病・迷子等）への対応、発注者・ラピオ管理者への報告

- (6) 障がい者等への介助
- (7) 駐車場に関する業務（割引認証の説明、対応）
- (8) 発注者との協議の上で指示を受けた業務の対応

各図書室

1 開室・閉室業務

(1) 図書室開室準備作業（午前9時30分までの作業）

- ・ イベント・催し等 PR 案内板の設置
- ・ 前日の引継ぎ事項・連絡事項等の確認
- ・ 返却ポストの閉鎖、資料回収、返却処理
- ・ 保留期限経過後の予約資料の事後処理
- ・ 閉室表示の撤去
- ・ 開室時に利用される資料（新聞、雑誌等）の準備（未配達や雨等による水濡れにより利用できない場合は、配達業者又は納入業者へ連絡）
- ・ 開室時に利用される機器（利用者用端末、自動貸出機等）の起動確認
- ・ 返却日・カレンダー表示の日付確認
- ・ 照明の点灯、ブラインド、カーテン、窓開け等館内の環境調整

(2) 閉室業務

- ・ 返却ポスト開放
- ・ 閉室表示の設置（翌日が休館日の場合は、立て看板を設置する。）
- ・ 利用者用端末、自動貸出機の電源遮断確認
- ・ 返却日・カレンダー表示を翌日に変更
- ・ インターネット閲覧端末利用件数
- ・ 日報（利用者日計表）の作成
- ・ 翌日保留期限の経過する予約資料の事後処理準備
- ・ ごみ処理（個人情報と判断される紙はシュレッター）
- ・ 照明消灯、ブラインド、カーテンの閉鎖、窓の施錠

2 窓口業務

(1) 利用者登録業務

- ・ 利用者登録申込書の受付、二重登録の確認
- ・ 利用者カードの発行（個人・団体）
- ・ 利用者カードの再発行（紛失、破損、氏名・住所変更等）
- ・ 更新処理（有効期限切れ、学年更新）
- ・ パスワード登録（インターネット予約）
- ・ 新規登録者に利用案内等の配布及び説明

(2) 貸出業務

自動貸出機での貸出が可能な資料は、自動貸出機の利用を案内する。ただし、相互貸借資料等自動貸出機での貸出ができない資料は、カウンターで貸出処理をする。

- ・資料の貸出

(3) 返却業務

- ・資料の返却処理

(4) 予約業務

- ・リクエストカードの受付、内容確認、検索、入力
- ・在架照会の受付、資料回収、返却
- ・予約確保処理（返却、予約票挟み込み、資料の振り分け、予約棚へ配架又は、他館（室）へ配送）
- ・予約資料の予約者への連絡
- ・所在不明の予約資料の検索、書架不明処理、発注者へ引継ぎ
- ・予約件数の記録

(5) リクエスト業務

- ・リクエストカードの受付、内容確認、検索、発注者へ引継ぎ
- ・発注データ作成、発注予約入力
- ・リクエスト資料の利用者への連絡（購入不可の連絡も含む）
- ・リクエスト件数の報告

(6) 案内・利用者対応業務

- ・自館の利用案内、書架案内
- ・利用申込書、リクエストカード等各種用紙、図書館利用案内（パンフレット・フロアマップ・カレンダー等）の確認、補充
- ・市内各図書館（室）の利用案内、近隣施設の紹介
- ・自動貸出機、自動返却機、OPAC、電子図書館、利用者向け館内Wi-Fi等の利用案内、操作説明
- ・複写機の案内（収受・領収証発行含む）、説明、複写補助、著作権に関する説明
- ・館内閲覧資料の対応
- ・弁償資料の説明
- ・クレーム対応（所定の様式にて発注者へ随時報告）

(7) フロア業務

- ・資料配架、書架整理、コーナー整理（資料補充含む） ※開館前は重点的に
- ・予約資料の回収、不明資料の搜索
- ・利用者への書架案内
- ・資料の出納（館内閲覧資料、事務室配架資料等）
- ・複写機用の紙の確認、補充、紙詰まり等の対応（故障時は、施設管理職員へ報告）
パンフレット、チラシ、掲示物の設置、確認、撤去
- ・室内定期巡回（異常時は、施設管理職員及び発注者へ報告）
- ・迷惑行為の対応
- ・リサイクルコーナーの整頓

3 図書業務（図書館システム操作マニュアル参照）

(1) 受入登録業務

- ・雑誌の納品確認、受入登録
- ・資料へのエンコード、IC タグ貼付

(2) 装備業務

- ・資料の装備（フィルムコート、帯貼、蔵書印、受付印、館内シール貼付等）
- ・付属資料の装備

(3) 補修業務

- ・資料の補修

(4) 除架・除籍業務

- ・一次除架（判断は発注者が行う）
- ・除籍決定後の除籍作業
- ・除籍後のリサイクル処理・リサイクルコーナーに配架、又は廃棄処理

(5) 移籍（貸与）業務

- ・データ処理、シール貼付、移送、配架

(6) 相互貸借業務

- ・利用者からの申込受付
- ・貸借館への申込、連絡調整
- ・利用者への説明、貸出、返却処理（未返却の場合は、督促）

(7) 督促業務

- ・遅延資料の確認、利用者への督促

(8) 集計・統計業務

- ・予約件数、リクエスト件数の集計、入力
- ・利用者端末利用件数の集計、入力
- ・資料案内、読書相談件数の集計、入力
- ・除籍点数、購入点数、寄贈点数の入力

(9) 巡回業務

- ・資料、装備用品、事務用品、事務連絡等文書、リサイクル図書の配送、回収

(10) 蔵書点検業務（特別整理期間中に実施）

- ・蔵書点検（読み込み作業、アップロード）
- ・書架整頓、不明資料の検索

4 室内業務

(1) 事務室・室内事務

- ①電話・来客・問い合わせの対応（意見、要望の場合は、内容を記録、職員へ報告）
- ②郵便物の受付、仕分け
- ③寄贈本等の申込・受付

5 その他の業務

- (1) 遺失物・拾得物の受付、管理（施設管理職員の指示に従い、利用者への連絡、廃棄）
- (2) 災害・警報発令時等の対応
- (3) 不測の事態（ケガ・体調不良・急病・迷子等）への対応、発注者・施設管理職員への報告
- (4) 障がい者等への介助
- (5) 発注者との協議の上で指示を受けた業務の対応

業務分担表

注) ●印は、業務分担の目安を示す。

業務内容	発注者	受注者	備 考
I 図書館の管理的業務			
図書館の総括責任	●		
図書館の計画・運営に関すること	●		
施設管理・維持に関すること	●		
図書館経理・財産管理に関すること	●		配本・巡回で使用する車両は発注者が用意する。
図書館システム運営・管理に関すること	●		
HPの運営に関すること	●		
文書管理統括に関すること	●		
図書館協議会、選書委員会等に関すること	●		
市民協働に関すること	●		
図書館ボランティアに関すること	●		簡易なボランティア対応は受注者が行う。
学校図書館との連携に関すること	●		
委託業務全般の履行確認に関すること	●		
II 図書館が行う業務			
選書に関すること	●		
レファレンスに関すること	●		図書館システムでの検索により、容易に回答できる資料案内、読書相談は受注者が行う。
学校図書館活動支援事業に関すること	●		
利用者サービスに係る総合調整	●		
講座・イベント等自主事業に関すること	●		
障がい者サービスに関すること	●		
教科書センターに関すること	●		
III 業務内容			
1 開館・閉館業務			
(1) 1階エントランス部開館準備作業		●	中央図書館のみ
(2) 図書館開館準備作業		●	
(3) 閉館業務		●	
2 窓口業務			
(1) 利用者登録業務		●	
(2) 貸出業務		●	

(3) 返却業務		●	
(4) 予約業務		●	
(5) リクエスト業務		●	購入決定は発注者が行う。
(6) 案内・利用者対応業務		●	対面読書室の利用日程・人数等調整事務及びイベントスペースの利用許可の判断は発注者が行う。
(7) フロア業務		●	
3 図書業務			
(1) 発注業務		●	選書は、発注者が行い、受注者は、発注データの作成を行う。
(2) データ取込・受入登録業務		●	選書の判断は発注者が行う。
(3) 装備業務		●	
(4) 補修業務		●	
(5) 除架・除籍業務		●	除籍判断は発注者が行う。
(6) 移籍（貸与）業務		●	移籍判断は発注者が行う。
(7) 保存業務		●	保存判断は発注者が行う。
(8) 相互貸借業務		●	相互貸借の判断は発注者が行う。
(9) 督促業務		●	
(10) 集計・統計業務		●	
(11) 配本業務		●	日程・冊数等調整事務及び選書は発注者が行う。
(12) 巡回業務		●	
(13) 蔵書点検業務		●	
4 館内業務			
(1) 事務室・館内事務		●	
5 その他の業務		●	図書館見学、職場体験の日程・人数等調整事務は発注者が行う。

休館（室）日等の概要

(1) 休館（室）日

施設名称	図書館（室）が利用できない日		備考
中央図書館	休館日	毎月最終月曜日 （9月を除く）	左記の日が国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日又は 12 月 31 日に当たるときは、その日の直前の月曜日
	年末年始	1 2 月 3 1 日～ 翌年 1 月 3 日	
	特別整理日	9 月の最終月曜日 から 5 日間	
えほん図書館	休館日	毎月第 3 火曜日及 びその前の月曜日	左記の日が国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日に当たるときは、開館
	特別整理日	無し	蔵書点検は、9 月の休館日に実施
	年末年始	1 2 月 2 8 日～ 翌年 1 月 4 日	
図書室	休室日	毎月最終月曜日 （9月を除く）	左記の日が国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日又は 12 月 31 日に当たるときは、その日の直前の月曜日
		1 2 月 3 1 日～ 翌年 1 月 3 日	
	特別整理日	9 月の最終月曜日 から 5 日間	

(2) 開館（室）時間

施設名称	開館時間
中央図書館	午前 9 時～午後 9 時 ※1 階エントランスエリア(カフェ含む。)は午前 8 時から
えほん図書館	午前 9 時 3 0 分～午後 5 時 3 0 分
図書室	午前 9 時 3 0 分～午後 8 時

小牧市中央図書館におけるフロア等業務

階	場所	主な業務	業務対応時間
B 1	準備室	・施設配本・巡回	8時30分～21時15分
		・図書業務全般	
1 F	事務室	・館内業務全般 ・図書業務全般 ・窓口業務補助	8時30分～21時15分
	総合案内サービス デスク	・総合案内業務全般 ・使用料等収受 ・鍵の貸出、返却確認	8時～21時
	児童エリアサービ スデスク	・窓口業務全般	9時～21時
	作業室	・図書業務全般 ・窓口業務補助	8時30分～21時
3 F	サービスデスク	・窓口業務全般	9時～21時
4 F	サービスデスク	・窓口業務全般	9時～21時
全階	フロア	・案内 ・利用者対応業務、フロア業務	9時～21時15分

注)

1. 上記表中におけるフロア等業務は主な業務を示したものであり、業務履行場所を変更する場合がある。
2. 特別整理期間は、1階エントランスホールのみを開館（8時～21時）
ただし、総合案内サービスデスクへの従事者の配置は不要とする。
3. 事務室は、来客、電話、問い合わせ等が重なるため、原則として2名以上（責任者は1名以上）配置すること。
4. 夜間などの利用者が少ない時間帯への人員配置に考慮すること。