

小牧市図書館業務委託仕様書

小牧市

基本的事項	1
1 目的	1
2 委託対象施設	1
3 委託期間	1
4 業務内容及び業務分担	1
5 業務を要する日及び就業時間	1
6 運営体制	1
(1) 人員配置	2
(2) 配置する従事者	2
(3) 責任者の要件	2
(4) 人員の確保	2
(5) 従事者の資質の向上	2
(6) 円滑な連絡体制の構築	3
(7) 業務に使用する車両	3
7 発注者への報告等	3
(1) 業務工程表の提出	3
(2) 勤務体制の報告	3
(3) 業務報告書の提出	3
(4) その他	4
8 連絡調整会議等の開催	4
(1) 会議の概要	4
(2) 議事録等の作成・提出	4
9 責務	4
(1) 利用者への印象	4
(2) 守秘義務	5
(3) 従事者の雇用等	5
(4) その他	5
10 損害賠償	5
11 使用する施設・備品等の費用区分	5
12 研修の実施	6
13 委託料の支払い	6
14 業務引継ぎ	6
15 その他	6
具体的事項	7
(中央図書館)	7
1 開館・閉館業務	7
(1) 1階エントランス部開館準備作業	7
(2) 図書館開館準備作業	7
(3) 閉館業務	8
2 窓口業務	8
(1) 利用者登録業務	8

(2)	貸出業務	8
(3)	返却業務	8
(4)	予約業務	8
(5)	リクエスト業務	9
(6)	案内・利用者対応業務	9
(7)	フロア業務	9
3	図書業務	10
(1)	発注業務	10
(2)	データ取込・受入登録業務	10
(3)	装備業務	10
(4)	補修業務	10
(5)	除架・除籍業務	10
(6)	移籍(貸与)業務	10
(7)	保存業務	10
(8)	相互貸借業務	10
(9)	督促業務	10
(10)	集計・統計業務	10
(11)	巡回業務	10
(12)	蔵書点検業務	10
(13)	配本業務	11
4	事務室及び館内事務	11
5	その他の業務	11
	(えほん図書館)	12
1	開館・閉館業務	12
(1)	図書館開館準備作業	12
(2)	閉館業務	12
2	窓口業務	12
(1)	利用者登録業務	12
(2)	貸出業務	12
(3)	返却業務	12
(4)	予約業務	13
(5)	リクエスト業務	13
(6)	案内・利用者対応業務	13
(7)	フロア業務	13
3	図書業務	13
(1)	発注業務	13
(2)	受入登録業務	13
(3)	装備業務	13
(4)	補修業務	14
(5)	除架・除籍業務	14
(6)	移籍(貸与)業務	14

(7)	保存業務	14
(8)	相互貸借業務	14
(9)	督促業務	14
(10)	集計・統計業務	14
(11)	巡回業務	14
(12)	蔵書点検業務	14
4	館内業務	14
5	その他の業務	14
	(図書室)	15
1	開室・無人運営切替業務	15
(1)	図書室開室準備作業	15
(2)	無人運営切替業務	15
2	窓口業務	15
(1)	利用者登録業務	15
(2)	貸出業務	15
(3)	返却業務	15
(4)	予約業務	16
(5)	リクエスト業務	16
(6)	案内・利用者対応業務	16
(7)	フロア業務	16
3	図書業務	16
(1)	受入登録業務	16
(2)	装備業務	17
(3)	補修業務	17
(4)	除架・除籍業務	17
(5)	移籍(貸与)業務	17
(6)	相互貸借業務	17
(7)	督促業務	17
(8)	集計・統計業務	17
(9)	巡回業務	17
(10)	蔵書点検業務	17
4	室内業務	17
5	その他の業務	17

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小牧市味噌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 8 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日 ※別途、事務引継ぎ等に係る準備期間あり

4 業務内容及び業務分担

本仕様書及び別紙 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	開館(室)時間	スタッフ配置時間
中央図書館	通常開館日	9 時～21 時 ※1 階エントランスエリア(カフェ含む。)は午前 8 時から開館する。	7 時 45 分～21 時 15 分
	特別整理期間		8 時 30 分～17 時 00 分
えほん図書館	通常開館日及び 9 月休館日	9 時 30 分～17 時 30 分	9 時 15 分～17 時 45 分
図書室	通常開室日	9 時 30 分～20 時 (内、有人運営時間 9 時 30 分～17 時)	9 時～17 時 30 分
	特別整理期間		8 時 30 分～17 時 00 分

※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。

※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」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 図書館業務に係る受注者の代理者として総括責任者を中央図書館に置く。
- ③ 委託対象施設に業務責任者及び副業務責任者を定め、いずれかを常時配置する。
- ④ 従事者全体のうちの司書(補)資格所持者の割合を、プロポーザル時の提案内容を基に発注者と受注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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 夜間開館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。
- ⑦ 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」を参考に人員を配置する。

(2) 配置する従事者

① 総括責任者

図書館業務の内容をよく熟知し、適切に業務従事者を配置し、業務が円滑に進むように指揮・管理・監督を行う。また、業務責任者、副業務責任者及び一般従事者を掌握・教育・指導し、業務従事者の労務管理、作業管理全般を行う。

② 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、委託業務の遂行に責任を負う。

③ 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。

④ 一般従事者

総括責任者、業務責任者及び副業務責任者の指示に従い、適正かつ正確に業務を遂行する。

(3) 責任者の要件

総括責任者、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 図書館におけるマネジメント業務の経験があり、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。また、配置する業務従事者が変わっても業務レベルを落とさないよう工夫すること。

(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

総括責任者、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。特に総括責任者、業務責任者及び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、原則として当日中に発注者へ提出する。なお、中央図書館にあっては図書室の無人運営時間帯においてホットラインを通じて対応した業務についても記載すること。

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 10 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、原則として直近の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、直近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、随時または直近の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、次の出席者により原則毎月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：業務責任者

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7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、丁寧な接遇態度とする。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) 守秘義務

業務において個人情報等を取扱う場合は、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並びに別記「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 業務上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を第三者に漏らしたり、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) 従事者の雇用等

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 従事者の雇用は、労働基準法等の関係法令を遵守する。
- ② 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 市の方針や市が策定する計画等に関する取組に協力をする。
- 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、複写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ない。また、紛失しないよう厳重に管理する。

10 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、当該従事者が職務を退いた後も同様である。

なお、上記以外で業務遂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。

11 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及び清掃に努めること。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、通信費等で発注者が負担しないもの)は受注者の負担とする。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 従事者用の駐車場を発注者は提供しないため、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。

12 研修の実施

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。

- 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、業務知識や接遇マナーの向上を図る研修を実施する。
- ② 業務の遂行状況により、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。
- ⑥ 受注者は、研修を実施した際、発注者へ『研修実施報告書』を提出すること。

13 委託料の支払い

受注者は、本仕様書 7(3)②に定める月次業務報告書を提出し、発注者による検査に合格した後、委託料の支払請求書を提出する。発注者は、受注者から適法な支払請求書を受領した日から 30 日以内に委託料を支払うものとする。

なお、委託料は委託期間開始月の翌月から毎月払いとする。

14 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引継書を作成し、発注者へ提出する。なお、引継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 受注者は詳細な業務マニュアル（随時更新を行うこと）を作成し、業務従事者の異動の際にも、業務マニュアルを基に迅速な引継ぎを確実にし、事務処理に支障のないようにすること。また、受注者は業務マニュアルの最新版の写しを電子媒体にて発注者に提出すること。
- ② 受注者は、契約の解除または契約期間満了後に、発注者が他の受注者と契約の締結が決定した場合、円滑かつ支障なく本仕様のとおり業務を遂行するため、他の受注者と十分な引継期間（契約満了前）を設け業務引継ぎを行うものとする。また、新たな受注者の業務遂行に支障が出ないよう、新たな受注者に対して誠意を持って適切に事務の引継ぎを行うこと。なお、業務の引継ぎ等に伴う経費については、受注者の負担とする。

15 その他

- ① 発注者が業務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、発注者と協議の上、決定する。
- ② 本仕様書は委託業務の大要を示すものであるから、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、受注者が遂行するものとする。
- 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。

具体的事項

(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)

- ① 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
- ② 利用者用端末及び業務用端末その他業務に必要な機器の起動
- ③ 利用者用出入口の自動ドアの開錠
- ④ シャッターの開放(カフェエリア(2箇所))
- ⑤ 1階駐車場専用出入口の施錠及び看板の設置
- ⑥ 留守番電話の解除
- ⑦ 通用口の機械警備解除(駐車場エリア以外が解除される)

(2) 図書館開館準備作業(午前9時までの作業)

- ① イベント・催し等PR案内板の設置
- ② 前日の引継ぎ事項、連絡事項等の確認
- ③ 返却ポスト(南側風除室側)の閉鎖、資料回収、返却処理
- ④ 確保期限経過後の予約資料の取消処理
- ⑤ 閉館表示の撤去
- ⑥ 開館時から利用される資料(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)
- ⑦ 利用者用端末及び業務用端末その他業務に必要な機器の起動
- ⑧ 卓上返却日カレンダーの表示確認
- ⑨ 照明の点灯、ブラインド及びカーテンの開放、窓開け等館内の環境調整
- ⑩ 利用者待機列の整理及び注意文の配布
- ⑪ 仕切り戸の開錠(1階児童エリアとエントランスエリアの間)
- ⑫ 利用者用エレベーター(北側)の切替
- ⑬ 2～4階の階段前扉の開錠、スタバ横階段の通行止ポールの撤去
- ⑭ 予約確保メールエラー、他図書館からの連絡メール等の確認
- ⑮ サービスデスク付近の清掃・整頓、レシート用紙残量確認
- ⑯ 書架整頓
- ⑰ テラスの開錠(雨天・強風等の場合は、テラスは開錠しない。案内板も設置)
- ⑱ グループワークルーム利用申込書の設置、補充
- ⑲ 読書補助用具の設置・確認

(3) 閉館業務

- ① 返却ポストの開放
- ② 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)
- ③ 利用者用端末及び業務用端末その他業務で使用した機器のシャットダウン
- ④ 卓上返却日カレンダーの表示変更
- ⑤ 照明消灯、ブラインド、カーテンの閉鎖、窓・テラスの施錠、確認
- ⑥ 日報(利用者日計表)の作成・提出
- ⑦ 翌日確保期限を超過する予約資料の取消処理準備
- ⑧ ごみ処理(個人情報と判断される紙はシュレッダー)
- ⑨ 残留利用者の確認(退館を促す)
- ⑩ 留守番電話のセット
- ⑪ 利用者用出入口の自動ドアの施錠
- ⑫ 一時預かり金の確認、報告
- ⑬ 2～4階の階段前扉の施錠、スタバ横階段の通行止ポールの設置
- ⑭ 仕切り戸の閉鎖(1階児童エリアとエントランスエリアの間)
- ⑮ 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

2 窓口業務

(1) 利用者登録業務

- ① 利用者登録に係る新規申込、更新、変更、利用者カードに係る破損・汚損、紛失の受付及び処理並びに利用者カードの交付
- ② 新規登録者に対する利用案内等の配布及び説明
- ③ 利用者番号とマイキーID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。

- ① 資料の貸出
- ② 機器・物品(タブレット、ポータブル機器、ヘッドフォン、読書啓発物品等)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。

- ① 資料の返却処理
- ② 機器・物品(タブレット、ポータブル機器、ヘッドフォン、読書啓発物品等)の返却、点検、消毒、充電

(4) 予約業務

- ① 予約・リクエストカードの受付、内容確認、検索、入力
- ② 在架照会資料の回収
- ③ 予約確保処理(返却処理、予約票挟み込み、資料の振り分け、予約者への連絡、予約棚へ配架または他館(室)へ移送)
- ④ 所在不明の予約資料の検索、当該資料への不明処理

(5) リクエスト業務

- ① 予約・リクエストカードの受付、内容確認、検索
- ② 発注データ作成、発注予約入力、リクエスト者へ資料確保又は購入不可の連絡

(6) 案内・利用者対応業務

- ① 自館の利用案内、書架案内、資料案内、読書相談
- ② 各種申請様式、パンフレット・カレンダー等配布物の残数確認及び補充
- ③ 市内図書館(室)の利用案内、近隣施設の紹介
- ④ 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、貸出機器・器具、利用者向け館内 Wi-Fi 等の利用案内及び操作説明
- ⑤ 館内閲覧資料の受付
- ⑥ 寄贈の受付
- ⑦ クレーム対応
- ⑧ 複写の案内、説明、複写補助、著作権に関する説明
- ⑨ 資料滅失等の届出受付、弁償資料の受領及び受入、弁償金の金額確認及び一時預かり
- ⑩ 有料刊行物の購入受付、代金の確認及び一時預かり
- ⑪ データベースのログイン、利用方法の説明、印刷、使用後の点検
- ⑫ 予約席及び座席予約システムの案内、説明
- ⑬ 多目的室の案内、受付、説明、許可書の引渡し、使用料の一時預かり、鍵等の貸出及び返却、可動式パネルの移動・準備
- ⑭ グループワークルームの案内、受付
- ⑮ 対面読書室の案内、受付、鍵等の貸出及び返却
- ⑯ イベントスペースの案内、受付、説明、使用料の一時預かり、鍵等の貸出・返却確認、可動式パネルの移動・準備の補助、パーティションの設置

(7) フロア業務

- ① 資料排架、書架整理、コーナー整理(資料補充含む。)等館内整備 ※開館前は重点的に
- ② 不明資料の搜索
- ③ 利用者への書架案内
- ④ 資料の出納(書庫保存資料、館内閲覧資料、事務室排架資料等)
- ⑤ パンフレット、チラシ、掲示物の設置、確認、撤去
- ⑥ 機器・器具等の操作説明
- ⑦ 敷地内定期巡回(異常時は、発注者へ報告)
- ⑧ 迷惑行為への対応
- ⑨ リサイクルコーナーの整頓
- ⑩ 複写機用の紙及び釣銭の確認、補充、紙詰まり等の対応(故障時は、発注者へ報告)
- ⑪ 座席の利用状況確認、長時間離席者への対応・荷物の一時的預かり
- ⑫ BDS アラーム作動時の対応
- ⑬ 天候変化等による開館中のテラス開錠・施錠

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

- ① 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

- ① 資料の納品確認、受入登録（受入の判断は発注者が行う。）
- ② 資料へのエンコード、IC タグ貼付
- ③ 目録提出
- ④ MARC 取込、ローカルデータダウンロード

(3) 装備業務

- ① 資料の装備(フィルムコート、帯貼、蔵書印、受付印、館内シール等)
- ② 付属資料の装備

(4) 補修業務

- ① 資料の補修

(5) 除架・除籍業務

- ① 除架(最終判断は発注者が行う。)
- ② 除籍決定後の除籍作業
- ③ 除籍後のリサイクル処理及び排架、又は廃棄処理

(6) 移籍(貸与)業務

- ① データ処理、装備、移送、排架

(7) 保存業務

- ① データ処理、装備、排架、保存

(8) 相互貸借業務

- ① 利用者からの申込受付
- ② 貸借館への申込、連絡調整
- ③ 利用者への説明、貸出、返却処理(未返却の場合は、督促)
- ④ 貸借資料の梱包、受配送作業、礼状送付
- ⑤ 借受資料が館内閲覧の場合、連絡・説明等利用者対応
- ⑥ 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

- ① 遅延資料の確認、利用者への督促

(10) 集計・統計業務

- ① 各種届出、申込、受付、購入等点数、利用回数等の件数集計、指定様式への入力

(11) 巡回業務

- ① 資料、装備用品、事務用品、事務連絡等文書、リサイクル図書等の輸送

(12) 蔵書点検業務

- ① 点検スキャン及びスキャンデータの保存(点検に係る準備作業を含む。)
- ② 不明資料の搜索
- ③ 書架整頓

(13) 配本業務

- ① 新規利用者登録の受付、内容確認、利用者カードの発行、更新
- ② 資料貸出、配送、集荷、返却(日程、冊数等調整事務、選書は発注者が行う)
- ③ 排架、書架整理(未返却本については発注者へ報告)

4 事務室及び館内事務

- ① 電話・インターフォン・来客の対応
- 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 納入業者及び配送業者対応(荷受け、集荷依頼、差出、着払い対応等)

5 その他の業務

- ① 図書館見学への対応(日程、受入人数等調整事務は発注者が行う。)
- ② 職場体験への対応(日程、受入人数等調整事務は発注者が行う。)
- ③ 遺失物・拾得物への対応及び管理等
- ④ リスク事案への対応
- ⑤ 障がいのある利用者に対する合理的配慮の提供
- ⑥ プロポーザル時に提案のあったイベントその他事業の実施
- ⑦ 発注者との協議の上で指示を受けた業務
- ⑧ 駐車場に関する対応(割引認証の説明、対応等)
- ⑨ 図書室利用者等のホットラインへの対応

(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)

- ① イベント及び催し等 PR 案内板の設置
- ② 前日の引継事項・連絡事項等の確認
- ③ 返却ポスト(入館者カウンタの設置)の閉鎖、資料回収、返却処理
- ④ 確保期限経過後の予約資料の取消処理
- ⑤ 閉館表示の撤去(ネットの回収)
- ⑥ 開館時から利用される資料(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)
- ⑦ 利用者用端末及び業務用端末その他業務に必要な機器の起動
- ⑧ 卓上返却日カレンダーの表示確認
- ⑨ 照明の点灯等、館内の環境調整

(2) 閉館業務

- ① 返却ポスト(入館者カウンタの回収)の設置
- ② 閉館表示の設置(ネットの設置)
- ③ 利用者用端末及び業務用端末その他業務で使用した機器のシャットダウン
- ④ 卓上返却日カレンダーの表示変更
- ⑤ 照明の消灯
- ⑥ 日報(利用者日計表)の作成
- ⑦ 翌日確保期限の経過する予約資料の取消処理準備
- ⑧ ごみ処理(個人情報と判断される紙はシュレッダー)
- ⑨ 残留利用者の確認(退館を促す)

2 窓口業務

(1) 利用者登録業務

- ① 利用者登録に係る新規申込、更新、変更、利用者カードに係る破損・汚損、紛失の受付及び処理並びに利用者カードの交付
- ② 新規登録者に対する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。

- ① 資料の貸出
- ② 読書啓発物品の貸出

(3) 返却業務

- ① 資料の返却処理
- ② 読書啓発物品の返却処理

(4) 予約業務

- ① 予約・リクエストカード(読書啓発物品含む)の受付、内容確認、検索、入力
- ② 在架照会資料の回収在架照会資料の回収
- ③ 予約確保処理(返却処理、予約票挟み込み、資料の振り分け、予約者への連絡、予約棚へ配架または他館(室)へ移送)
- ④ 所在不明の予約資料の検索、当該資料への不明処理

(5) リクエスト業務

- ① 予約・リクエストカードの受付、内容確認、検索
- ② 発注データ作成、発注予約入力・リクエスト者へ資料確保又は購入不可の連絡

(6) 案内・利用者対応業務

- ① 自館の利用案内、書架案内、資料案内、読書相談
- ② 各種申請様式、パンフレット・カレンダー等配布物の残数確認及び補充
- ③ 市内図書館(室)の利用案内、近隣施設の紹介
- ④ 自動貸出機、OPAC、電子図書館等の利用案内及び操作説明
- ⑤ 館内閲覧資料の受付
- ⑥ 寄贈の受付
- ⑦ クレーム対応
- ⑧ 著作権に関する説明
- ⑨ 資料滅失等の届出受付、弁償資料の受領及び受入
- ⑩ おはなしの部屋「みるみる」及び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

- ① 資料排架、書架整頓、コーナー整理(資料補充含む)等館内整備 ※開館前は重点的に
- ② 不明資料の検索
- ③ 利用者への書架案内
- ④ 資料の出納(書庫保存資料、館内閲覧資料、事務室排架資料等)
- ⑤ パンフレット、チラシ、掲示物の設置、確認、撤去
- ⑥ 機器・器具等の操作説明
- ⑦ 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)
- ⑧ 迷惑行為の対応
- ⑨ 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

- ① 発注データの作成、発注予約入力

(2) 受入登録業務

- ① 資料の納品確認、受入登録(受入の判断は発注者が行う)
- ② 資料へのエンコード、ICタグ貼付
- ③ 目録提出

(3) 装備業務

- ① 資料の装備(フィルムコート、帯貼、蔵書印、受付印、館内シール等)
- ② 付属資料の装備

(4) 補修業務

- ① 資料の補修

(5) 除架・除籍業務

- ① 除架(最終判断は発注者が行う)
- ② 除籍決定後の除籍作業
- ③ 除籍後のリサイクル処理及び排架、又は廃棄処理

(6) 移籍(貸与)業務

- ① データ処理、装備、移送、排架

(7) 保存業務

- ① データ処理、装備、排架、保存

(8) 相互貸借業務

- ① 利用者からの申込受付
- ② 貸借館への申込、連絡調整
- ③ 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

- ① 遅延資料の確認、利用者への督促

(10) 集計・統計業務

- ① 各種届出、申込、受付、購入等点数、利用回数等の件数集計、指定様式への入力

(11) 巡回業務

- ① 資料、装備用品、事務用品、事務連絡等文書、リサイクル図書の輸送

(12) 蔵書点検業務(9月の休館日に実施)

- ① 点検スキャン及びスキャンデータの保存(点検に係る準備作業を含む。)
- ② 不明資料の搜索
- ③ 書架整頓

4 館内業務

- ① 電話・来客・問い合わせの対応
- 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 納入業者及び配送業者対応

5 その他の業務

- ① 図書館見学への対応(日程、受入人数等調整事務は発注者が行う。)
- ② 職場体験への対応(日程、受入人数等調整事務は発注者が行う。)
- ③ 遺失物・拾得物への対応及び管理等
- ④ リスク事案への対応
- ⑤ 障がいのある利用者に対する合理的配慮の提供
- ⑥ プロポーザル時に提案のあったイベントその他事業の実施
- ⑦ 発注者との協議の上で指示を受けた業務の対応
- ⑧ 駐車場に関する対応(割引認証の説明、対応等)
- ⑨ ラピオ内施設との連携・協力

(図書室)

1 開室・無人運営切替業務

(1) 図書室開室準備作業(午前 9 時 30 分までの作業)

- ① イベント及び催し等 PR 案内板の設置
- ② 前日の引継事項・連絡事項等の確認
- ③ 返却ポストの閉鎖、資料回収、返却処理
- ④ 確保期限経過後の予約資料の取消処理
- ⑤ 案内板の撤去
- ⑥ 開室時から利用される資料(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)
- ⑦ 利用者用端末及び業務用端末その他業務に必要な機器の起動
- ⑧ 卓上返却日カレンダーの表示準備
- ⑨ 照明の点灯、ブラインド及びカーテンの開放、窓開け等館内の環境調整
- ⑩ 無人運営用窓口カウンター扉の開放

(2) 無人運営切替業務

- ① 業務用端末その他業務で使用した機器のシャットダウン
- ② インターネット閲覧端末利用件数の記録
- ③ 日報(利用者日計表)の作成
- ④ ごみ処理(個人情報と判断される紙はシュレッダー)
- ⑤ 無人運営用窓口カウンター扉の閉鎖及び施錠
- ⑥ 案内板の設置

2 窓口業務

(1) 利用者登録業務

- ① 利用者登録に係る新規申込、更新、変更、利用者カードに係る破損・汚損、紛失の受付及び処理並びに利用者カードの交付
- ② 新規登録者に対する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。

- ① 資料の貸出
- ② 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。

- ① 資料の返却処理
- ② 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、充電

(4) 予約業務

- ① 予約・リクエストカード(読書啓発物品含む)の受付、内容確認、検索、入力
- ② 在架照会資料の回収在架照会資料の回収
- ③ 予約確保処理(返却処理、予約票挟み込み、資料の振り分け、予約者への連絡、予約棚へ配架または他館(室)へ移送)
- ④ 所在不明の予約資料の検索、当該資料への不明処理

(5) リクエスト業務

- ① 予約・リクエストカードの受付、内容確認、検索
- ② 発注データ作成、発注予約入力・リクエスト者へ資料確保又は購入不可の連絡

(6) 案内・利用者対応業務

- ① 自館の利用案内、書架案内、資料案内、読書相談
- ② 各種申請様式、パンフレット・カレンダー等配布物の残数確認及び補充
- ③ 市内図書館(室)の利用案内、近隣施設の紹介
- ④ 自動貸出機、自動返却機、OPAC、電子図書館、貸出機器・器具、利用者向け館内 Wi-Fi 等の利用案内及び操作説明
- ⑤ 館内閲覧資料の受付
- ⑥ 寄贈の受付
- ⑦ クレーム対応
- ⑧ 複写機の案内、説明、複写補助、著作権に関する説明
- ⑨ 資料滅失等の届出受付、弁償資料の受領及び受入、弁償金の金額確認及び一時預かり

(7) フロア業務

- ① 資料排架、書架整頓、コーナー整理(資料補充含む)等室内整備 ※開室前は重点的に
- ② 不明資料の検索
- ③ 利用者への書架案内
- ④ 資料の出納(書庫保存資料、館内閲覧資料、事務室排架資料等)
- ⑤ パンフレット、チラシ、掲示物の設置、確認、撤去
- ⑥ 機器・器具等の操作説明
- ⑦ 館内定期巡回(異常時は、市民センター職員及び発注者へ報告)
- ⑧ 迷惑行為の対応
- ⑨ リサイクルコーナーの整頓
- ⑩ 複写機の用紙の確認、補充、紙詰まり等の対応(故障時は市民センター職員へ報告)

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

- ① 資料の納品確認、受入登録(受入の判断は発注者が行う)
- ② 資料へのエンコード、IC タグ貼付
- ③ 目録提出

(2) 装備業務

- ① 資料の装備(フィルムコート、帯貼、蔵書印、受付印、館内シール等)
- ② 付属資料の装備

(3) 補修業務

- ① 資料の補修

(4) 除架・除籍業務

- ① 除架(判断は発注者が行う。)
- ② 除籍決定後の除籍作業
- ③ 除籍後のリサイクル処理及び排架、又は廃棄処理

(5) 移籍(貸与)業務

- ① データ処理、装備、移送、排架

(6) 相互貸借業務

- ① 利用者からの申込受付
- ② 貸借館への申込、連絡調整
- ③ 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

- ① 遅延資料の確認、利用者への督促

(8) 集計・統計業務

- ① 各種届出、申込、受付、購入等点数、利用回数等の件数集計、指定様式への入力

(9) 巡回業務

- ① 資料、装備用品、事務用品、事務連絡等文書、リサイクル図書の輸送

(10) 蔵書点検業務(特別整理期間中に実施)

- ① 点検スキャン及びスキャンデータの保存(点検に係る準備作業を含む。)
- ② 不明資料の搜索
- ③ 書架整頓

4 室内業務

- ① 電話・来客・問い合わせの対応
- ② 郵便物の受付、仕分け
- ③ 講座等の申込・受付
- ④ 納入業者及び配送業者対応

5 その他の業務

- ① 図書館見学への対応(日程、受入人数等調整事務は発注者が行う。)
- ② 職場体験への対応(日程、受入人数等調整事務は発注者が行う。)
- ③ 遺失物・拾得物への対応及び管理等
- ④ リスク事案への対応
- ⑤ 障がいのある利用者に対する合理的配慮の提供
- ⑥ プロポーザル時に提案のあったイベントその他事業の実施
- ⑦ 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	●		申込受付及び簡易な問合せ対応は受注者が行う。
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	●		

業務内容	発注者	受注者	備考
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・多目的室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、発注データの作成は受注者が行う。
(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		●	スキャンデータの突合処理は発注者が行う。
4館内業務			
(1)事務室・館内事務		●	
5その他の業務(プロポーザル時に提案のあったイベントその他事業を含む。)		●	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	毎月の休館日	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を休館とする。
	年末年始	12月31日～ 翌年1月3日	
	特別整理期間	9月の最終月曜日から 5日間	
えほん図書館	毎月の休館日	(1)毎月第3火曜日 (2)(1)の前日	左記(2)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し、その翌々日を休館とする。
	年末年始	12月28日～ 翌年1月4日	
	特別整理期間	無し	蔵書点検は、9月の休館日に実施する。
図書室	毎月の休室日	東部図書室 金曜日 北里図書室 水曜日 味岡図書室 火曜日	
	年末年始	12月29日～ 翌年1月3日	
	特別整理期間	9月の最終月曜日から 5日間	

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
B1	準備室	施設配本・巡回	8時30分～21時15分
		図書業務全般	
1F	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	
	児童エリアサービスデスク	窓口業務全般	
	作業室	図書業務全般 窓口業務補助	
3F	サービスデスク	窓口業務全般	9時～21時
4F	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

<注意事項>

- (1) 上表は主な業務を示したものであり、変更する場合がある。
- (2) 特別整理期間の内、第2日以降は午前8時から午後9時の間エントランスエリア及びカフェエリアを開館するが、この際総合案内及びサービスデスクへの従事者の配置は不要とする。
- (3) 事務室は業務が集中する可能性があるため、原則として2名以上(その内、業務責任者または副業務責任者1名以上)配置すること。
- (4) 業務の多寡に応じて弾力的に人員を配置すること。