みよし市図書館窓口等運営業務委託仕様書

1 趣旨

この仕様書は、みよし市がみよし市立中央図書館(以下「中央図書館」という)及び市民情報サービスセンター「サンネット」図書コーナー(以下「サンネット図書コーナー」という。)における図書館窓口等運営業務の委託に際し、中央図書館、サンネット図書コーナー全般における運営及び管理を実施するための仕様を定めたものである。

2 業務実施期間

平成31年4月1日から平成33年3月31日まで

3 対象施設

(1) 中央図書館

みよし市三好町湯ノ前 114 番地

(2) サンネット図書コーナー みよし市三好丘二丁目2番地1

4 業務日及び開館時間

(1) 中央図書館

平成31年4月1日から平成33年3月31日まで

業務日は、開館日(下記休館日以外の日)及び整理休館日とする。

休館日:毎週月曜日(休日の場合は除く。)

月曜日が休日の場合は、翌平日が休館日

年末年始(12月28日から翌年1月4日まで。ただし、年末年始 整理業務に要する日を除く。)

整理休館日:毎月第4木曜日及び特別整理休館日(年10日以内)

開館時間:開館日の月曜日から土曜日は、午前9時から午後7時まで、日曜

日は午前9時から午後6時まで

(2) サンネット図書コーナー

平成31年4月1日から平成33年3月31日まで

業務日は、開館日(下記休館日以外の日)及び蔵書点検業務日(下記休館日のうち年 1日とする。)

休館日:毎週月曜日(休日の場合は除く。)

月曜日が休日の場合は、翌平日が休館日

年末年始(12月29日から翌年1月3日まで。)

開館時間:午前10時から午後7時まで

5 業務時間

(1) 中央図書館

以下の時間帯を標準モデルとする。ただし、開館時間帯以外(開館業務・閉館業務・整理休館日業務・蔵書点検業務)の運用については、図書館と協議のうえ、業務の遂行上必要である場合は変更できるものとする。

開館日の月曜日から土曜日は、午前8時30分から午後7時15分まで 日曜日は、午前8時30分から午後6時15分まで 整理休館日は、午前8時30分から午後5時15分まで

(2) サンネット図書コーナー

開館日は、午前9時45分から午後7時15分まで 蔵書点検日は、休館日のうち年1日で、時間は午前9時00分から午後1時0 0分まで

6 業務の執行体制

(1) 人員配置

受注者は、本業務を円滑に遂行できる人員を配置するものとし、基本、企画提案書記載の人員を配置すること。

(2) 責任者の配置とその主要業務

受注者は、本業務を円滑に遂行するため、責任者及び副責任者を定め、中央図書館 にいずれかを業務執行時に常に1人以上配置し、次の職務を行わせること。

- 本業務遂行の管理全般
- ・発注者との連絡調整、業務日報等の提出・報告
- ・発注者と責任者及び副責任者を含めた月一度の定例会並びに随時開催する合同の 打ち合わせ会議への出席
- ・サンネット図書コーナー業務従事者との連絡調整
- ・業務計画や館内の混雑状況に応じた業務従事者の人員配置
- ・業務従事者に対する作業指揮、監督
- ・業務従事者に対する指導、教育
- ・図書館長が指定する会議等への出席
- ・運営改善・展示テーマ、その他みよし市に適したアイデアの提案及び企画展示
- ・その他業務責任者として必要な職務

(3) 業務従事者の選任

- ・受注者は、本業務を適格かつ迅速に履行できる知識を有することはもとより、図書館が社会教育施設であることに留意した接遇ができ、かつ風紀・業務規律を乱さないものを選任すること。
- ・受注者は、ICT (情報通信技術) の基礎的な操作能力を有した司書(補) 資格 所持者又は公立図書館等業務経験者を概ね4割以上確保すること。

(4) 業務従事者の変更

図書館長は、勤務状況不良その他の事由により業務従事者を不適格と認めた場合は、 その旨受注者に通知して変更を求めることができる。その場合、受注者は適正な措置 を行うこととする。

7 業務従事者の研修等

(1) 業務開始前研修

- ・受注者は、本業務開始前に、業務が的確かつ円滑に履行できるよう業務従事者の 責務及び実務に関する研修を受注者の責任において実施すること。経費は受注者 の負担とする。
- ・上記研修に当たっては、受注者は研修の方法及び内容について発注者と事前に協 議を行うとともに、その結果について報告すること。

(2) 業務開始後研修

- ・受注者は業務の効率及び技術の向上を図るため、定期的かつ継続的に業務従事者 の教育訓練を行うこと。経費は受注者の負担とする。
- ・上記研修に当たっては、受注者は研修の方法及び内容について発注者と事前に協 議を行うとともに、その結果について報告すること。

(3) 市の研修実施要求

- ・図書館長は、業務の履行状況その他により必要があると認めるときは、受注者に 対して研修の実施を要求することができる。
- ・受注者は、図書館長から要求があった場合は研修内容等について協議の上、速やかに実施するとともに、その結果について報告すること。なお、経費は受注者の負担とする。

(4) 県等の機関が主催する研修等への参加

・業務従事者が県等の機関が主催する研修等への参加を希望する場合で、図書館長が必要と認めるときは、図書館は必要な対応を実施するものとする。ただし、経費は受注者の負担とする。

8 受注者の責務

受注者は、発注者と緊密に連絡をとりながら良質なサービスを継続して提供していくべきことを十分に認識し、次の事項に留意して本業務を円滑に遂行できるよう万全を期すること。

(1) 関係法令等の遵守

受注者及び業務従事者は、次に掲げる関係法規等を遵守すること。

- ・ 労働基準法その他労働関係法規
- 図書館法
- ・みよし市立図書館設置条例

- ・みよし市立図書館の管理及び運営に関する規則
- ・みよし市図書館学習交流プラザ設置条例
- ・みよし市図書館学習交流プラザ管理及び運営に関する規則
- ・みよし市カリヨンハウス設置条例
- ・その他の要綱、内規等
- (2) 信用失墜行為の禁止

みよし市の信用を失墜する行為をしないこと。

(3) 業務上知り得た情報の秘密の保持

受注者及び業務従事者は、業務上知り得た秘密を漏らしたり、本業務の履行以外の 目的で使用してはならない。本業務終了後においても同様とする。

(4) 個人情報の保護

受注者は、業務従事者に対して、次の事項の遵守を徹底すること。そのため、みよし市個人情報保護条例等の関係規定について十分な教育を行わなければならない。

- ・個人情報を適切に管理し、紛失、漏えいをしないこと。
- ・個人情報を本業務の履行以外の目的で使用したり、第三者に提供したりしないこと。
- (5) 業務従事者等の身分の明確化

業務従事者は、業務遂行に適した統一した服装等と名札を着用することとする。

(6) 関係書類の取り扱い

業務に関する仕様書、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、複写してはならない。

(7) ボランティア等との協働

受注者及び業務従事者は、図書館におけるボランティア活動の趣旨を尊重し、ボランティアグループと協働して業務を行うこと。

(8) 障がい者への合理的配慮

障害者差別解消法に基づく障がい者への合理的配慮による障がい者サービス(対人サービス)の充実に努めること。

(9) みよし市子ども読書活動推進計画の促進 みよし市子ども読書活動推進計画に基づいた児童サービスの推進に努めること。

(10) 再委託の禁止

受注者が本業務の全部又は一部を第三者に委託し、請け負わせることはできない。 ただし、事前に発注者に了解を得た事項については、この限りではない。

(11) 業務の引継ぎ

本業務開始にあたっては、業務の停滞を招くことがないよう前受注者と引継ぎを行うこと。また、本業務期間終了後において受注事業者の変更等があった場合には、責任を持って次期受注者に業務の引継ぎを行うこと。

9 提出書類

- (1) 受注者は、着手時に業務計画書、管理技術者通知書、緊急時の体制届出を提出すること。
- (2) 受注者は、本業務に必要な業務計画(年間・月間)を定め、勤務予定表(月間)とともに提出すること。年間計画にあっては前年度の3月25日までに提出すること。また月間計画及び勤務予定表にあっては前月25日までに提出すること。
- (3) 受注者は、月間報告書を翌月5日までに、四半期ごとの業務報告書、出来形検査請求書は四半期終了後の翌月5日までに提出すること。また、業務完了時には完了届を提出すること。

10 報告義務、改善義務

- (1) 受注者は、業務日報を作成し、原則として翌日に提出して承認を受けること。
- (2) 施設の保安管理のため、業務従事者名簿を本業務の開始前及び異動のあった場合に 提出すること。また、従事者が司書資格を有する場合は、司書資格証明書の写しを提 出すること。
- (3) 本業務の実施に関する調査及び報告を求めたときには、速やかに応じ、結果等を発注者に報告し、問題がある場合には改善すること。また、事務処理方法等について改善を要する場合には、双方協議のうえ、決定する。

11 経費の負担部分

- (1) 発注者が負担する経費
 - ・本業務の遂行に必要とする光熱水費、機器類(机、椅子、ロッカー等)、消耗品等 は発注者が負担する。
- (2) 受注者が負担する経費
 - ・業務従事者の統一した服装・名札等にかかる経費
 - 自らの事務に必要な経費
 - ・研修等に伴う経費
 - ・故意又は重大なる過失により業務従事者が施設又は備品等破損した場合の修理に 要する経費
 - ・その他自ら必要とする経費

12 業務内容

(別紙)業務内容のとおり

13 業務要領

- (1) 図書館業務の職責を十分に認識して業務を履行すること。
- (2) 清潔な服装に心掛けること。なお、業務遂行中は、名札とともに業務従事者である

ことを明示するものを統一して着用すること。

- (3) 身だしなみ、態度に気を配り、利用者・来館者に対して、親切・丁寧に接すること。
- (4) 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言葉づかいに注意すること。また、業務に不必要な会話は避けること。
- (5) 業務を履行するにあたり、十分な注意と誠意をもってみよし市と連絡調整を行い、 その能力を十分発揮するよう努めること。
- (6) 受注者は、本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、誠意をもって実施しなければならない。
- (7) その他疑義のある事項については、発注者と受注者との協議の上、決定する。

14 支払い方法

- (1) 支払いは四半期毎の支払いとし、検査合格後、業務量に応じ請求書に基づき支払う ものとする。支払いに 100 円未満の端数が生じた場合は切り捨てとし、年度の最終の 支払い時に請求するものとする。
- (2) 契約期間中に消費税率が改定し変更が生じる場合は別途協議するものとする。

15 その他

- (1) 受注者は、この仕様書に記載された事項のほか、公募型プロポーザルにかかる提案 書に記載した事項及びプレゼンテーションにおいて発言した事項については、確実に遂 行すること。
- (2) 業務従事者の駐車場は受注者の責任において用意すること。

(別紙)業務内容

- 1 中央図書館窓口等運営業務
 - (1) 開館業務
 - ・休館日・閉館等看板の確認及び掲出
 - · 照明点灯、空調設備起動
 - ・ブックポストの資料回収及び返却処理
 - ・新聞の配架、保存、破損確認
 - 館内の点検、整理整頓
 - ・カウンター周りの整備、簡易な清掃
 - ・返却日表示サインの確認及び変更
 - ・帳票類の補充及び点検(図書館申請書、図書館カレンダー、パンフレットなど)、筆 記具の確認
 - ・図書館システム端末(業務端末、プリンター、自動貸出機、OPAC、自動仕分機など)、BDS、インターネット端末、AV機器、コピー機等の起動、動作確認、用紙やトナーの補充
 - ・返却資料配架及び誤返却資料処理
 - ブラインド、カーテン開放
 - ・自動ドアの開錠
 - ・開館待ち来館者の整理、入館誘導
 - ・その他開館に当たって必要な事項
 - (2) 閉館業務
 - ・来館者の退館誘導、退館確認、忘れ物の点検
 - ・雑誌最新号の点検
 - ・自動ドアの施錠
 - 休館日、閉館等看板の確認及び掲出
 - ・返却ポストの開放
 - ・図書館システム端末(業務端末、プリンター、自動貸出機、OPAC、自動仕分機など)、BDS、インターネット端末、AV機器、コピー機等の終了操作、電源遮断
 - ・ブラインド、カーテンの閉鎖
 - 日報作成
 - ・照明消灯及び空調設備停止操作
 - ・閲覧室利用者の一時退出確認及び清掃
 - ・その他閉館に当たって必要な事項
 - (3) 利用者登録業務
 - ・利用者カード申込書の受付、二重登録チェック
 - ・利用者カードの発行(新規・再発行)
 - ・利用案内等の配布及びその内容説明

- ・仮貸出申込書の受付、確認
- 住所氏名等変更届の受付、確認
- 有効期限時の住所等の確認
- ・利用者カード有効期間満了時の再登録
- ・障がい者サービス登録
- 団体登録

(4) 貸出業務

- ・貸出処理(図書、AV資料、紙芝居など)
- ・ 付属資料の確認
- ・閉架書庫からの資料取り出し
- 予約取り置き資料の確認、貸出、予約連絡票の抜き取り
- ・貸出資料・利用者カードについて、図書館システムの端末から特別な処理の指示メッセージが表示された場合の対応
- ・ 返却期限の告知
- ・返却遅延資料の確認と告知

(5) 返却業務

- ・ 返却処理及び仕分け処理
- ・自動仕分機による二重返却処理
- ・汚損・破損、付属資料の確認、返却期限レシートなどの残留物の抜き取り
- ・返却資料について、図書館システムの端末から特別な処理の指示メッセージが表示 された場合の対応
- ・ 返却遅延資料の確認と告知
- ・予約資料の確保、受取指定場所による予約資料の振り分け
- ・ 誤返却資料の対応
- ・汚破損資料が返却されていた場合の利用者への確認連絡
- ・サンネット資料の回送処理
- (6) 予約、リクエストに関する業務
 - ・予約・リクエスト申込書の受付、内容確認、入力
 - ・予約確保処理(返却処理、サンネット資料借受処理)による予約連絡票確認、挟み 込み、受取指定場所による予約資料の振り分け、運搬コンテナ入れ
 - ・予約資料リストの打ち出し
 - ・予約資料の収集
 - ・予約棚への配架、名寄せ
 - 予約資料の予約者への連絡
 - ・予約状況の照会の受付、回答
 - · 予約取消処理 · 予約変更処理
 - ・取り置き期限経過資料及び予約確保未連絡資料の処理
 - ・所在不明の予約資料の捜索、書架不明処理及び発注者への引き継ぎ

- ・所蔵のないリクエストの発注者への引継ぎ
- ・リクエストの件数確認
- ・リクエスト不受理の場合の連絡
- (7) 機器の利用受付・諸室管理業務
 - ・図書館システム端末(OPAC、自動貸出機)の利用案内・操作説明
 - ・AVブースの利用案内・受付、予約調整、件数記録、視聴方法の案内、機器の操作 説明、使用後の点検
 - ・インターネットブースの利用案内・受付、予約調整、件数記録、使用方法の説明、 使用後の点検
 - ・商用データベースの利用案内・受付、予約調整、件数記録、使用方法の説明、記事 の印刷物発行、使用後の点検
 - ・グループ室、個人ブース、対面朗読室の利用案内・受付、予約調整、使用方法の説明、使用後の点検
 - 拡大読書器及び電子辞書の予約調整、使用方法の説明、使用後の点検
 - ・コピー機の操作説明、著作権法の説明及び複写申請の対応
 - ・消耗品(用紙・トナー)の補充
 - ・機器の不具合の一次対応
 - ・グループ室、個人ブース、対面朗読室、閲覧室の管理
- (8) レファレンス業務
 - 読書相談
 - ・レファレンスの受付、回答(郷土に関するものを除く。)、件数及び内容記録
 - レファレンスデータベースへの記録
 - ・郵送希望者のレファレンス資料の複写
- (9) フロア業務・カウンター周辺業務
 - ・中央図書館の利用案内、書架案内
 - ・サンネットの利用案内、近隣施設の紹介
 - ・BDSアラーム作動時の該当者への対応
 - ・埋込型医療機器使用者に対するBDS電源オフ等の対応
 - 利用状況照会
 - 禁帯出資料の閲覧対応
 - ・文具、老眼鏡などの貸出
 - 返却資料配架、書架整理
 - 不明資料の探索
 - ・夕刊紙の配架
 - ・新着資料の配架、新着資料リストの作成
 - ・緊急時(図書館システム障害、停電など)のローカルシステム対応による貸出・返却等 処理及び AFI 値の切替処理
 - ・緊急時対応の定期的な研修及び緊急時用機器の管理

- ・みよし市主催イベントの整理券等の配布
- (10) 書庫出納業務
 - ・資料検索による書庫出納要求票の受付
 - ・閉架書庫資料の出納
- (11) 相互貸借·図書館間協力業務
 - 相互貸借資料の開封、梱包
 - ・相互貸借による借受・貸出手続き、借受資料の装備、入力
 - ・借受先・貸出先との連絡調整
 - ・資料未返却者への電話督促
 - ・市外図書館への複写依頼
 - ・複写資料の利用者への連絡、受け渡し処理
 - ・市外図書館からの複写依頼の対応
- (12) 一次選書・除籍業務
 - ・図書一次選書・AV資料一次選定 (購入候補の選書・選定)
 - 除籍候補資料の選定
 - ・除籍候補リストの作成
 - ・除籍決定後の除籍作業 ※選書・除籍の決定は発注者が行う。
 - ・サンネット引き上げ資料処理
- (13) リサイクル・廃棄業務
 - ・上記除籍作業に連動したリサイクル図書の配布準備、仕分け作業
 - 廃棄作業
 - ・利用者からのリサイクル本の受付、受領証の発行
- (14) 資料管理業務
 - ・サンネット図書の受入れ、登録
 - ・新着資料の一部装備
 - ・資料登録、データ修正
 - ・寄贈資料、直販の資料、雑誌の登録・装備
 - ・各種マーク (新刊・AV・雑誌) の登録
 - ・ローカルデータの投入処理
 - ・配架位置変更作業及びデータ処理
 - ・A V 資料の盤面等の傷確認及びクリーニング、破損ケースの交換・装備(ラベルの 貼替えなど)
 - ・図書の簡易な修理
 - ・新聞の製本
 - ・ICタグ未貼付資料のICタグ貼付作業
 - ・特定貸出資料の収集
 - ・不明資料の探索

(15) 寄贈受付業務

・カウンターでの寄贈資料の受付 ※礼状の送付、寄付採納の手続き等は発注者が行う。

(16) 督促業務

- ・カウンターでの延滞確認、貸出点数告知、返却依頼
- ・督促予定資料のリストによる書架確認
- ・予約が入っている延滞資料の督促
- ・督促はがき作成・電話督促 ※発送は発注者が行う。
- ・督促状への問い合わせに関する対応

(17) 紛失・弁償業務

- ・亡失資料、汚損・破損資料の弁償手続きの受付、処理
- ・同一資料の弁償が困難な場合の発注者との連絡調整

(18) 障がい者サービス

- ・在宅障がい者等サービス用の資料の社会福祉協議会への引き渡し
- ・対面朗読の受付と実施

(19) 児童サービス

- ・子ども等への絵本等の読み聞かせ(月2回以上)
- ・館内児童向け装飾(随時)
- ・読書ノートの対応

(20) ブックリスト発行業務

- ・図書館だよりの作成、配布仕分け(2か月に1回程度)
- ・新刊案内リストの作成(週1回以上)
- ・おすすめ本の必要に応じたリストの作成(随時)

(21) 読書推進事業業務

- ・特集展示、企画展示の立案及び展示作業(随時)
- ・特集展示等の取材対応・補助
- ・図書館主催行事への協力
- ・図書館まつりの企画及び実施(年1回以上)

(22) 団体貸出業務

- 団体登録事務
- 資料回送業務
- 貸出・返却業務
- 督促業務

(23) 学校読書推進支援業務

- ・学校支援用配本図書の貸出及び返却
- ・学校貸出図書確保、貸出及び返却に関する作業
- ・搬送コンテナ詰め

※学校との連絡調整は発注者が行う。

- (24) 施設見学、実習等の受入
 - •館内案内、説明
 - ・職場体験者・実習者への作業の指示、監督 ※日程や受入人数などの連絡調整は発注者が行う。
- (25) 視察の受入
 - ・視察の案内協力 ※視察の受入可否や日程などの連絡調整は発注者が行う。
- (26) 蔵書点検業務
 - 蔵書点検作業
 - 不明資料の探索
 - データ処理
- (27) 年末年始整理業務
 - ・ブックポストの資料回収および返却処理(適官)
 - ・自動仕分機による二重返却処理
 - ・返却資料の配架
 - ・新聞の受入、保存
 - ・郵便物回収、仕分け
 - ・サンネット資料の回送処理

(28) 館內事務

- ・複写手数料の領収書発行に関する協力
- ・処理済みの予約連絡票等のシュレッダーによる廃棄
- ・電話応対、回答(Web 蔵書検索予約システムに関する問い合わせ対応を含む。)
- ・統計用日次データ入力 ※月次・年次統計データ出力は発注者が行う。
- ・年1回の利用者アンケートの実施(アンケート用紙の配布・回収。)
- ・各種調査に関する協力
- (29) 館内維持管理
 - ・利用者カードの管理
 - ・館内掲示等の作成及び管理(随時)
 - ・ポスター、パンフレット等の掲示、管理(随時)
 - ・館内遺失物・拾得物の受付、管理、連絡、引渡し及び貴重品の引継ぎ
 - ・簡易な清掃及び清掃・設備担当者不在時の清掃
 - ・館内備品類の日常的管理 ※清掃、蛍光灯の交換は、発注者が別途契約する事業者が行う。
 - 簡易なメンテナンス
- (30) 館内巡回·安全点検
 - ・マニュアル作成

- ・定期巡回・安全点検、迷惑行為注意
- ・長時間離席者に対する注意
- ・迷子の対応
- ・急病・負傷者への対応
- ・非常時の避難誘導及び発注者への報告 ※災害発生時には発注者と連携して、安全確保のため、適切な対応をとること。

(31) 要望、苦情処理

・要望・苦情等の受付、内容確認、対応、記録、報告(原則、すべて対応。本業務外 案件、行政的判断が必要な案件のみ、発注者に引継ぐ。)

(32) その他

・発注者との協議のうえで指示を受けた事項

(別紙)業務内容

- 2 サンネット図書コーナー窓口等運営業務
 - (1) 開館業務
 - ・ブックポストの資料回収及び返却処理
 - 新聞の配架、保存、破損確認
 - 館内の点検、整理整頓
 - ・図書コーナーの整備、簡易な清掃
 - ・返却日表示サインの確認、変更
 - ・帳票類の補充及び点検(図書館申請書、図書館カレンダー、パンフレットなど)、筆 記具の確認
 - ・図書館システム端末 (業務端末、プリンター、OPACなど)、インターネット端末 等の起動、動作確認、用紙やトナーの補充
 - ・ 返却資料配架及び誤返却資料処理
 - ・開館待ち来館者の整理、入館誘導
 - ・その他開館に当たって必要な事項
 - (2) 閉館業務
 - ・来館者の退館誘導、退館確認、忘れ物の点検
 - 雑誌最新号の点検
 - ・返却ポストの開放
 - ・図書館システム端末 (業務端末、プリンター、OPACなど)、インターネット端末 等の終了操作、電源遮断
 - 日報作成
 - ・その他閉館に当たって必要な事項
 - (3) 利用者登録業務
 - ・利用者カード申込書の受付、二重登録チェック
 - ・利用者カードの発行(新規・再発行)
 - ・利用案内等の配布及びその内容説明
 - ・仮貸出申込書の受付、確認
 - ・住所氏名等変更届の受付、確認
 - ・有効期限時の住所等の確認
 - ・利用者カード有効期間満了時の再登録
 - (4) 貸出業務
 - ・貸出処理(図書、AV 資料、紙芝居など)
 - ・付属資料の確認
 - ・予約取り置き資料の確認、貸出、予約連絡票の抜き取り
 - ・貸出資料・利用者カードについて、図書館システムの端末から特別な処理の指示メッセージが表示された場合の対応

- ・返却期限の告知
- ・返却遅延資料の確認と告知
- (5) 返却業務
 - ・返却処理及び仕分け処理
 - ・汚損・破損、付属資料の確認、返却期限レシートなどの残留物の抜き取り
 - ・返却資料について、図書館システムの端末から特別な処理の指示メッセージが表示 された場合の対応
 - ・返却遅延資料の確認と告知
 - ・予約資料の確保、受取指定場所による予約資料の振り分け
 - ・ 誤返却資料の対応
 - ・汚破損資料が返却されていた場合の利用者への確認連絡
 - ・中央図書館資料の回送処理
- (6) 予約、リクエストに関する業務
 - ・予約・リクエスト申込書の受付、内容確認、入力
 - ・予約確保処理(返却処理、中央図書館資料借受処理)による予約連絡票確認、挟み 込み、受取指定場所による予約資料の振り分け、運搬コンテナ入れ
 - ・予約資料の収集
 - 予約棚への配架、名寄せ
 - 予約資料の予約者への連絡
 - ・予約状況の照会の受付、回答
 - · 予約取消処理 · 予約変更処理
 - ・取り置き期限経過資料及び予約確保未連絡資料の処理
 - ・所在不明の予約資料の捜索、書架不明処理及び発注者への引き継ぎ
 - ・所蔵のないリクエストの発注者への引継ぎ
 - ・リクエストの件数確認
- (7) 機器の利用受付案内管理業務
 - ・図書館システム端末(OPAС)の利用案内・操作説明
 - ・コピー機の操作説明、著作権法の説明及び複写申請の対応
 - ・消耗品(用紙・トナー)の補充
 - ・機器の不具合の一次対応
- (8) レファレンス業務
 - 読書相談
 - ・レファレンスの受付、回答(郷土に関するものを除く。)、件数及び内容記録
- (9) フロア業務・カウンター周辺業務
 - ・サンネット図書コーナーの利用案内、書架案内
 - ・中央図書館の利用案内、近隣施設の紹介
 - 利用状況照会
 - ・文具、老眼鏡などの貸出

- 返却資料配架、書架整理
- 不明資料の探索
- ・夕刊紙の配架
- ・新着資料の配架、新着資料リストの作成
- ・緊急時(図書館システム障害、停電など)のローカルシステム対応による貸出・返却等 処理及び AFI 値の切替処理
- ・緊急時対応の定期的な研修及び緊急時用機器の管理

(10) 除籍業務

- 除籍候補資料の選定
- ・除籍候補リストの作成
- ・除籍決定後の除籍作業及び中央図書館への回送 ※除籍の決定は発注者が行う。

(11) 資料管理業務

- ・新着資料の一部装備
- ・資料登録、データ修正
- ・IC タグ未貼付資料の IC タグ貼付作業
- ・配架位置変更作業及びデータ処理
- ・図書の簡易な修理
- 特定貸出資料の収集
- 不明資料の探索
- ・ 寄贈資料、 直販の資料、雑誌の登録・装備

(12) 督促業務

- ・カウンターでの延滞確認、貸出点数告知、返却依頼
- ・督促予定資料のリストによる書架確認
- ・予約が入っている延滞資料の督促
- ・督促はがき作成・電話督促 ※発送は発注者が行う。
- ・督促状への問い合わせに関する対応

(13) 紛失・弁償業務

- ・亡失資料、汚損・破損資料の弁償手続きの受付、処理
- ・同一資料の弁償が困難な場合の発注者との連絡調整
- (14) 児童サービス
 - ・館内児童向け装飾(随時)
 - ・読書ノートの対応
- (15) ブックリスト発行業務
 - ・おすすめ本の必要に応じたリストの作成(随時)
- (16) 読書推進事業業務
 - ・特集コーナーの設置、企画展示の立案及び展示作業(年4回以上)

(17) 蔵書点検業務

- · 蔵書点検作業
- ・不明資料の探索
- データ処理
- (18) 年始整理業務(年始の初日業務)
 - ・ブックポストの資料回収および返却処理
 - ・中央図書館資料の回送処理
 - ・返却資料の配架
- (19) 館內事務
 - ・処理済みの予約連絡票等のシュレッダーによる廃棄
 - ・電話応対、回答(Web 蔵書検索予約システムに関する問い合わせ対応を含む。)
 - ・統計用日次データ入力 ※月次・年次統計データ出力は発注者が行う。
 - ・各種調査に関する協力
- (20) 館内維持管理
 - ・利用者カードの管理
 - ・館内掲示等の作成、管理(随時)
 - ・ポスター、パンフレット等の掲示、管理(随時)
 - ・図書コーナー遺失物・拾得物の受付、管理、連絡、引渡し及び貴重品の引継ぎ
 - ・簡易な清掃
 - 館内備品類の日常的管理
 - 簡易なメンテナンス
- (21) 館内巡回・安全点検
 - ・定期巡回・安全点検、迷惑行為注意
 - ・長時間離席者に対する注意
 - ・ 迷子の対応
 - ・急病・負傷者への対応
 - ・非常時の避難誘導、発注者への報告 ※災害発生時には発注者と連携して、安全確保のため、適切な対応をとること。
- (22) 要望、苦情処理
 - ・要望・苦情等の受付、内容確認、対応、記録、報告(原則、すべて対応。本業務外 案件、行政的判断が必要な案件のみ、発注者に引継ぐ。)
- (23) その他
 - ・発注者との協議の上で指示を受けた事項