

「本の広場業務分担・要求水準一覧」

令和 7 年 6 月

宇都宮市

目 次

◎ 図書館情報システム等の概要	1
ア 開館・閉館準備	2
イ 総合案内・フロア管理	2
ウ 窓口業務	
(ア) 利用者管理	6
(イ) その他利用者管理	6
(ウ) 貸出・返却・所蔵案内	8
(エ) 予約・リクエスト	11
(オ) 相互貸借	13
(カ) パソコン等機器の館内利用	15
(キ) 複写サービス	18
(ク) 弁償受付と事後処理	20
(ケ) 帳票類の管理	20
エ 督促	21
オ 蔵書管理	
(ア) 書架整理、配架、管理	22
(イ) 蔵書点検	23
(ウ) 修理	25
(エ) 除籍及びリサイクル資料の処理	26
(オ) 資料整備	27
(カ) 集配処理	29
カ 学校連携	30
キ 団体貸出	33
ク 読書普及・集会行事	34
ケ 図書館活動・運営に係る団体等支援	34
コ 生涯学習センター図書室の管理	35
サ 障がい者サービス	35

【参考】市の業務

◎ レファレンス	36
◎ 課題解決支援サービス	36
◎ 児童サービス	37

※ 個々の業務の詳しい手順については、後日配付する業務マニュアルを参照すること

※ 指定管理者が行う業務は●印で表記（市が行う業務は○）

※ 指定管理者が用意する物品は、別紙2「物品一覧」参照

◎ 図書館システム等の概要

・宇都宮市図書館情報システム（業務用電算システム）

・南図書館資料に貼付の I C タグ

※ I C タグは、中央図書館の資料の一部及び生涯学習センター図書室等の資料には未貼付のため、貸出や返却等でそれらの資料を処理する場合、バーコードスキャナ等で資料コードを読むなど、異なる方法で処理する必要がある。

・システムの稼動時間

午前 8 時 30 分から午後 9 時まで

図書館情報システム及び、I C タグシステム関連機器の台数は下記のとおり。

【図書館情報システム】※網掛けは市の専用です。

	業 務 用							
	パソコン (デスクトップ)	パソコン (ノート)	パソコン (タブレット)	マルチスキャナ (OCR 用)	バーコード スキャナ	レシート プリンター	白黒 プリンター	カラー プリンター
メインカウンター	6 台			5 台	1 台	6 台		
レファレンスカウンター	1 台				1 台	1 台	1 台	
児童カウンター	1 台	1 台		1 台	1 台	1 台	1 台	
学校支援室	3 台			2 台	1 台	3 台	1 台	
バックオフィス	2 台	4 台		2 台	4 台	3 台		
バックオフィス（市）	2 台	2 台	1 台		4 台	3 台		1 台

	利用者用端末 (OPAC)
一般開架スペース	3 台
児童コーナー	2 台

【I C タグシステム】

	貸出手続き確認 ゲート	リーダライタ	自動貸出機	自動返却機
メインカウンター		5 台		1 台
レファレンスカウンター				
児童カウンター		1 台		
学校支援室		2 台		
バックオフィス		2 台		
バックオフィス（市）		1 台		
図書館出入口付近	3 通路 1 台		2 台	
閉架書庫				

【座席予約システム】

	端末	バーコードスキャナ	レシートプリンタ
図書館出入口付近	2 台	2 台	2 台

※ 見出しの番号は、「宇都宮市立南図書館指定管理者業務仕様書」の「5 管理運営業務 (1) 本の広場の運営に関する業務」(P3～P5)に対応しています

ア 開館・閉館準備

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
開館・閉館準備		●	①本の広場の開錠, 施錠, 機器・消耗品の準備等開館閉館に必要な業務を行う。 ②ブックポストの整理・返却作業 ③新聞の整理 ④書架整理 ⑤帳票類のまとめと集計 ⑥日付板の変更, 返却スリップ用意等	・機器のオン・オフ, 開錠・施錠など, もれがないように準備する。 ・機器に不具合が生じた場合, 市に報告する。 ・返却の項参照 ・資料整備の項参照

イ 総合案内・フロア管理

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
1 館内利用者への利用案内等		●	①貸出・返却に付随する利用案内, 資料検索, 書架案内, 市内の他図書館・生涯学習センター図書室等・県立図書館等の案内を行う。 ②資料検索件数を記録し, 月 1 回市に報告する。 ③利用者からの問合せによっては調査相談カウンターへの引継ぎを行う。 ④貸出手続き確認ゲート鳴動時に対応する。 ⑤指定管理者が設置した機器の不具合や苦情へ対応する。 ⑥貸出・返却・予約・督促・閲覧・施設利用に係る問い合わせや苦情に対応する。 ⑦駐車券の割引認証についての案内をする。 ⑧利用マナー指導を行う。 ⑨開館時, 閉館時の館内放送, 必要に応じた館内放送(利用マナー注意など)を実施する。	・利用者に対し, 丁寧で正確な案内を行う。 ・利用者にあわせ, わかりやすい説明を行う。 ・必要に応じてコミュニケーションボード等のツールを使つての利用者案内についても対応する。 ・利用者端末(以下「OPAC」と言う), WEB OPAC(宇都宮市立図書館ホームページ上の蔵書検索)等の操作説明を全スタッフができるようにする。 ・利用マナーを守らない方に対しては, 丁寧にかつ毅然として対応する。

2 O P A C 等 機器の操作補助		●	①O P A Cの操作案内を行う。 ※5 台設置 ②自動貸出機の利用案内を行う。 ※2 台設置 ③自動返却機の利用案内を行う。 ※1 台設置 ④座席予約システムの利用案内を行う。 ※2 台設置 ⑤除菌機の利用案内を行う。 ※1 台設置	
3 館内の巡回		●	①本の広場の設置目的に沿って利用されるよう気を配る。 ②定期的に巡回を行い、静かな環境を保つ。 ③長時間にわたり荷物だけ置いてある場合は、適切な対応をとる。	
4 本の広場閲覧スペースの 管理	○	●	①本の広場閲覧スペースと学習閲覧室の利用のルールについては、市と協議の上決定する。	
		●	②利用者向けに利用の注意書き表示をする。 ③社会人専用席、閲覧専用席等に分け表示をする。	
5 グループ学習室の管理		●	①貸出受付を行う。 ②利用件数・人数を記録し、市に報告する。 ③設置目的・利用規則に沿って利用されるよう気を配る。 ④利用終了後は、部屋を点検し適切な状態を維持する。	・②の報告は月1回とする。 ・必要に応じて利用時間の制限や利用の予約を行うなど、円滑に運用する。
6 本の広場2階開架書庫閲覧席の管理		●	①2階にあり死角になることから、設置目的に沿って利用されるよう定期的に巡回する。	

7 ワークスペースの管理		●	①利用件数, 人数を記録し, 市に報告する。(閲覧スペース利用は除く) ②利用終了後は, 点検し適切な状態を維持する。 ③土日祝, 学校の長期休業中, 学校の定期試験前など繁忙期でかつワークスペースの利用がない場合に, 閲覧スペースとして活用することも可能とする。定期的に巡回し, 静かな環境を保つ。	・①の報告は月1回とする。 ・学習閲覧スペースとして使用する場合は, 必要に応じて座席指定を行うなど, 円滑に運用する。
8 おはなしのへや	○		①市の主催・共催事業を実施する。 ②市の主催・共催事業がないときはフリースペースとする。	・市の事業の開催予定が無い場合に限り, 指定管理者の自主事業を開催できる。使用日時や事業内容については市と協議の上, 決定する。
		●	③フリースペース時に適宜巡回を行い, 安全確認と利用目的に沿って利用されるよう気を配る。 ④室温を適切に管理する。	
9 カウンター内整備		●	①カウンター内を清潔に保ち, 必要物品の補充や利用者向け案内の整備を行う。	・埃等の除去を行う。 ・休館日の案内表示をわかりやすく行う。
10 ディスプレイ等の企画(案)・作成		●	①館内の展示スペースに, 季節や時事的話題に合ったディスプレイを企画・作成する。 ②展示スペースは, 図書館入り口展示ケース, おはなしのへや隣展示ケース等とする。	・おはなしのへや隣展示ケース等は, 温かみを感じる展示を行い, 定期的に入れ替える。 ・ディスプレイの入れ替えは2か月に1回程度とする。
	○		③中・高校生コーナー及び中庭側通路のディスプレイの企画・作成・展示(*高校連携) ④作成に必要な消耗品は市が用意する。	
11 ディスプレイの企画・作成案の協議	○	●	①市が指定したテーマに係るディスプレイの企画・作成案は, 市と協議のうえ対応する。 ②日常的なディスプレイについては, 指定管理者が企画した案を適宜市と協議する。	
12 ディスプレイ・書架見出しの作成・補修		●	①市と協議した, 市の指定によるディスプレイ及び日常的なディスプレイについて, 作成を行う。 ②書架見出しは市が決定し, 指定管理	

13 特集コーナーの企画・作成			者が作成する。 ③材料は指定管理者が用意する。	
	○		④書架配置図は市が作成する。	
		●	①一般書の特集コーナーの企画・表示物作成・展示 ②平和コーナーの設置など市が指定したテーマについて関連資料の抜き取り, 定められた期間の展示を行う。	
	○		③中・高校生コーナーの特集の企画・表示物作成・展示	
	○		④児童コーナー・家庭生活支援コーナーの特集の企画・表示物作成・展示	
	○		⑤視聴覚コーナーの特集の企画・表示物作成・展示	

ウ 窓口業務

(7) 利用者管理

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
利用者登録・変更，利用方法の説明		●	①利用カード発行は，マニュアルに従って実施する。 ②利用カードの切り替えにも対応する。（OCR→バーコードへ） ③所定の申請書等，必要物品を所定の場所に常備する。 ④申請書による登録の受付をする。 ⑤新規登録者・再登録者全員に，電子図書のID付与を行う。 ⑥登録要件を確認し，新規登録処理をする。 ＊南図書館過年度実績 利用カード発行枚数 年間 4,161 枚 うち再交付枚数 838 枚 ⑦登録要件に基づいた利用者へカードの使用法を説明する。 ⑧当日券申し込みに対応する。 ⑨再交付，再登録手続きを行う。 ⑩新規登録者数，再登録数等を記録し，市に報告する。 ⑪定期的に登録した利用カードデータの見直しを行い，誤入力の修正や確認等を行う。 ⑫登録申込書は保存箱に入れ 5 年間保管する。廃棄は市に引き継ぐ ※保存箱は指定管理者が用意する。	・個人情報の管理に十分留意する。 ・利用カード関係業務担当者を明確にし，二重発行を防ぐなど登録情報の確認を適切に行う。 ・⑩の報告は月 1 回とする。 ・登録申込書は 5 年間保存とする。
	○		⑬利用カードを必要枚数準備する。	

(イ) その他利用者管理

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
オンライン利用者登録	○		①オンライン利用者登録の運用を決定する。	
		●	②登録申込みを確認し，利用者登録ができるかどうか確認する。 ③問題なければ市が指定する番号帯を活用し利用登録を行い，当該利用者に登録完了のメールを送信する。	・金・土曜日の申込みについて，速やかに（申込みから 5 日以内）に対応する。 ・南図書館対応日時 金曜日 0：00～土曜日

	○		④利用者登録番号を記録する。 ⑤登録の要件や添付資料の判断が困難な場合、利用登録の可否について判断する。 ⑥登録の謝絶については最終的に市が判断し、指示する。	24 : 00
		●	⑦⑥の指示に基づき、謝絶すべき利用者に対し、その旨を伝えるメールを送付する。 ⑧謝絶メールを記録する。 ⑨オンライン利用登録者の画面コピーを指定の期間保管する。	・オンライン利用登録者の画面コピーは 5 年間保管する。
マイナンバー連携処理及び利用の対応	○		①マイナンバー読取の機器を準備する。	
		●	②連携希望の申込があった場合、マイナンバー連携の処理を行う。 ③マイナンバーによる図書館利用の案内や手続きの対応をする。	・ID 未発行の場合、相談カウンターに案内する。

(ウ) 貸出・返却・所蔵案内

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
1 貸出処理		●	①利用カードやスマートフォンに表示された利用カード情報、連携処理済のマイナンバーにより資料の貸出処理を行う。 ②返却スリップは、市が印刷したスポンサー広告入りの用紙を用い、指定管理者が日付の印刷及び裁断をする。 *南図書館 過年度実績 図書貸出 826,639 冊/年 2,831 冊/日 視聴覚貸出数 52,384 点/年 179 点/日 学校支援室 22,600 冊/年 ③未返却資料を確認し、返却が遅れている場合は、注意を喚起する。その際、返却漏れ等があった場合、マニュアルに従い処理を行う。 ④利用者から、返却期限内の資料の貸出期間延長の要望があった場合は、予約資料を除き、1 回に限り貸出期間延長処理を行う。 ⑤長期延滞等の理由で貸出不可となっている利用者に対応する。 ⑥予約割当資料がある場合は、予約資料を探して貸出処理をする。 ⑦貸出時にメッセージが表示された場合は、利用者に伝えるとともに、メッセージに沿った処理を実施した後、必要に応じてメッセージを消去する。 ⑧利用カードを忘れた利用者へは、当日貸出券を発行し対応するほか、スマートフォン表示による利用カード情報について紹介する。 ⑨「付録別置」のラベルが貼ってある資料は、利用者の希望を確認し貸出する。 ⑩自動貸出機の利用支援を行う。 ⑪禁帯出資料の一夜貸しに対応する。 (閉館 1 時間前から受付) ⑫一夜貸しの利用状況を市に報告する。 ⑬貸出済・予約キャンセル済の予約割	・貸出手続きを確実にを行い、貸出点数を確認して返却期限スリップを資料とともに渡し、返却期限を知らせる。手続き終了後は、すぐに画面を変える。 ・禁帯出資料の貸出要望については、複写サービスや一夜貸しを紹介するなど適切に対応する。 ・⑫の報告は月 1 回とする。

			当票は1か月保管し、その後シュレッダーで処理する。	
2 書庫の出納		●	①資料請求に基づく出納を行う。 ②資料請求の出納数について市に報告する。 ③所定の場所がないなどの理由で発見できなかった資料については、再度書架点検をし、ない場合は資料状態を変更する。 ＊南図書館 過年度実績 書庫出納件数 2,008 件/年 (7 件/日)	・開架部分であっても、利用者に合わせて書架まで同行するなどの対応をする。 ・その場で提供できなかった資料は、予約等により適切に対応する。 ・②の報告は月 1 回とする。
3 所蔵案内		●	①資料の配架場所を案内する。 ※書架配置図は市が作成する。 ②具体的な所蔵案内ができない場合は、市に引き継ぐ。	
4 図書資料の返却等		●	①汚破損や、はさまっているものがないか確認し、確実に返却手続きを行う。発見時には速やかに利用者に確認する。 ②予約資料を確保する。(自館予約、他館予約の振り分けを正確に行う) ③他館資料は集配処理へ、修理が必要な資料は、データ上に修理のフラグをたて、修理に回す。 ④貸出手続き確認ゲートが鳴動した際には利用者に声をかけ持っている資料の確認を行う。	・返却や予約資料の確保は、正確に行う。返却処理は必要に応じて 2 度行う。 ・指定の場所に配架できるように返却資料を仕分ける(視聴覚、禁帯出、書庫、他館、要修理、その他) ・利用方法に問題がある利用者には注意を喚起する。 ・故意又は重大な不注意による汚破損資料は、弁償を依頼する。
5 紙芝居舞台・紙芝居袋の管理	○		①紙芝居袋、紙芝居舞台を用意する。	
		●	②紙芝居舞台の管理・貸出・修理等を行う。 ③紙芝居袋の管理を行う。	
6 視聴覚資料の返却等(中身確認・配架含)		●	①返却処理の前に、ケース・本体・付録の番号の一致と資料の状態を確認する。 ②テープ類は巻き戻しを確認し、不完全なものは巻き戻す。 ③予約資料を確保する。(自館予約、他館予約の振り分けを正確に行う。) ④他館資料は集配処理へ、修理が必要な資料は、データ上に修理のフラグ	・返却は、正確に行う。必要に応じて 2 度返却処理をする。 ・配架できるように返却資料を仕分ける(視聴覚、禁帯出、書庫、他館、要修理、その他)。 ・利用方法に問題がある利用者には注意を喚起する。

			をたて、修理に回す。	・故意又は重大な不注意による汚破損資料は、弁償を依頼する。 ・ケース・本体・付録等が揃わない資料があった場合は、利用者への確認等により現状復帰を図る。返却処理後に発見した場合も、関連資料をあたるなどしてできるかぎり現状復帰を図る。
		●	⑤本の広場閉館時（図書整理日、交流部分のみ開館時間帯）に視聴覚資料の返却があった場合は、上記①の手順により集会受付室にて受け取る。返却処理は翌日以降になることを利用者に伝える。 ⑥返却処理は翌日以降、本の広場職員が行う。	・図書、雑誌、紙芝居の返却はブックポストを案内する。
7 返却ポストの整理		●	①返却ポストに返却された資料を、ブックトラックに載せ、返却処理を行い配架する。 ②返却数を記録し、市に報告する。 *南図書館過年度実績 返却ポスト処理件数 36,052 冊/年 123 冊/日 ③返却ポストに入れてはいけない資料が入っていた場合は、利用者に連絡して注意喚起等の対処をする。 例：CD、DVDや学校図書館の本、相互貸借資料など ④返却ポストは、開館後は閉鎖し、閉館時に開ける。	・返却ポストの資料は、翌開館日の朝のうちに処理する。 ・返却は、正確に行う。 ・②の報告は月 1 回とする。 ・予約資料や他館資料を正確に仕分けし、指定の場所に配架する。 ・年末年始などの長期休館に際して、返却ポストが満杯になる恐れがあるときは、休館中であってもポストの整理をする。

(I) 予約・リクエスト

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
1 予約受付		●	①内容を確認し、予約処理を行う。 ②未所蔵資料(リクエスト)の場合は、選定会議にはかるための下調べを行い、市職員に引継ぐ。 ③リクエスト件数を記録し、市に報告する。	・予約処理は正確に行い、作業者をえて確認作業を行う。 ・リクエスト下調べは南図書館の担当センター図書室も含む。 ・③の報告は月1回とする。
2 資料調査、選定会議資料の作成		●	①リクエスト資料の入手の可否、書誌、県内所蔵状況、付録資料の貸出可否を調査し、選定会議用資料と選書データを作成し(メールリクエストを含む)、市職員に引き継ぐ。 ②10件以上の予約が入っており、複本がない本の所蔵館を調査し、市職員に引き継ぐ。(選定会場が南図書館の場合のみ) ③選定の結果、購入しない資料について断りの連絡をする。 *南図書館過年度実績 リクエスト件数 1,227点/年 資料作成作業時間 7H/週	・1週間分を、金曜日までに作成する。 ・作業中のリクエストカードは、利用者からの問合せに対応できるよう、スタッフの誰もが確認できる状態で保管する。 ・個人情報の取り扱いには十分注意する。
	○		④リクエストを断る理由の整理は市が行う。 ⑤未所蔵資料で書誌データがない場合は市がデータを作成する。	
3 予約・リクエストに係る問い合わせ・苦情対応		●	①予約取り置き期間など、予約やリクエスト処理に係る問い合わせ及び苦情に対応する。 ②市へ苦情内容を報告する。	
	○		③リクエストの選定結果にかかる苦情は市が対応する。	
4 予約在架資料引き抜き		●	①予約が入っている南図書館の在架資料を棚から抜き、割り当てを行う。 ②センター図書室受取の予約資料についてはICタグエンコード処理を行う。 *南図書館過年度実績 引き抜き作業時間 4H/日 火・土・日曜日が多い。 ③書架にない資料の不明処理及び事後対応を行う。(予約館への連絡・相互貸借・リクエスト対応等)	・抜き取り作業は、1日1回以上行う。 ・当日朝までに予約が入った資料について、午前中に引き抜き作業をし、その日の午後の図書集配車に載せられるようにする。

			④長期未確保資料がある場合は、適宜対応する。	
5 予約割り当て・名寄せ		●	①南図書館で受け取る予約資料を予約者に割り当てる。 ②名寄せを行い、予約者単位で予約資料をまとめておく。 *南図書館過年度実績 予約割当・名寄せ作業時間 4H/日	・上下巻の下が先に準備できた場合は、上巻を待つ配慮を行う。
6 予約照合		●	①長期延滞や未所蔵などに誤ってかかっている予約に対応する(予約のかけなおしや選定会議で検討できるよう市へ引き継ぐなど)。 *南図書館過年度実績 予約照合作業時間 10H/隔週	・隔週で確認する。
7 利用可能となった予約資料の電話・FAX連絡		●	①電話・FAX 連絡を希望する利用者に連絡を行う。 ②返却期限が過ぎている資料があった場合は利用者に伝える。 ③予約連絡済の資料は所定の位置に配する。 *南図書館過年度実績 電話連絡作業時間 2H/日	・(CTI 以外) なるべくその日のうちに、遅くとも翌日には 1 回目の電話をする。 ・利用者が在宅の時間帯を見計らって電話するなど、早めの連絡を心がける。 ・利用者のプライバシーに留意する。
8 予約リターンメールチェック	○		①アドレスのエラー等で送信できなかったエラーメールの有無をチェックし、指定管理者に引き継ぐ。	
		●	②市から引継ぎを受けたエラーメールの利用者に、予約資料について連絡するとともにメールアドレスの修正を依頼する。	
9 予約取り置き期限切れ資料のキャンセル		●	①予約取り置きの期限切れ資料のキャンセル処理を行う。 ②キャンセルした資料は、適切な場所に回送または配架する。	・平日 18 時以降に行う。
10 予約の多い資料の対応	○		①予約の多い本についての情報を指定管理者に提供する。	・情報は中央図書館より提供される。
		●	②予約の多い本については、貸出時に市指定のスリップをはさみ、速やかな返却をお願いする。 ③返却時等に予約の多い本に指定された本を発見次第、「予約の多い本注意書き」をバーコードラベルの上部に貼る。	

(オ) 相互貸借

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
1 県内公共図書館への貸出		●	①貸出依頼（予約）を受付ける。 ②WEB 予約以外の場合は予約処理を行い、資料を確保する。 ③資料の貸出を行い、県立図書館運行の協力車に載せる。 ④資料が返却されたら、返却処理を行い配架する。 ⑤返却が遅れている場合は、督促する。 ⑥貸出館別に利用数を集計し、市に報告する。 ＊南図書館過年度実績 県内図書館への貸出数 561 点／年	・責任者を明確にするとともに、責任者がいない場合も他館や利用者からの問い合わせに応じられる形で運用すること。 ・⑥の報告は貸出館別に月 1 回とする。
2 県内公共図書館からの資料の借受	○		①他館からの借受を決定する。	
		●	②相互貸借が決定した資料の貸出申し込みを行う。 ＊南図書館過年度実績 県内図書館からの借受数 585 点／年 ③借受資料を受理する。 ④利用者提供への前処理を行う。 （データ作成・予約・連絡）	・受け取り希望窓口が相互貸借資料を扱わないセンター図書室の場合、利用者に連絡して調整する。 ・借受資料以外の配布資料等は市担当者へ
	○		⑤調査相談カウンターにて利用者への貸出・返却を行う。	
		●	⑥19 時以降は貸出カウンターにて利用者への貸出・返却を行う。	
		●	⑦借受資料返送前処理を行い、県立図書館の協力車で返送する。 ⑧借受館別に利用数を集計し市に報告する。	・⑧の報告は月 1 回とする。
3 県外公立図書館・県内大学図書館からの借受・貸出	○		①相互貸借申し込みを行う。 ②借受資料を受理する。 ③利用者提供への前処理を行う。 ④調査相談カウンターにて利用者への貸出・返却を行う。 ⑤他図書館からの貸出申し込みに対応する。	
4 国立国会図書館からの借受	○		①国会図書館への申し込みを行う。 ②調査相談カウンターにて利用者への閲覧提供を行う。	
5 図書館間複写	○		①調査相談カウンターにて行う。	
6 県立図書館の居住地返却の受付	○		①調査相談カウンターにて利用者から返却袋を受け取り、受領書に受領印を押し、利用者に渡す。	

		●	②19 時以降は貸出カウンターにて① の業務を行う。	
		●	③返却袋を県立図書館へ協力車で返 送する。	

(カ) パソコン等機器の館内利用

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
1 視聴覚資料の館内視聴対応 (視聴ブース 10 台)		●	①視聴に必要な機器および消耗品は、指定管理者が用意する。 ②視聴ブースの利用受付を行う。 *南図書館過年度実績 視聴ブース利用 799 件/年, 825 人 ③視聴ブースの利用時間を管理する。 ④視聴ブースを常に良好な状態に保つ。 ⑤視聴ブースの利用援助を行う。 ⑥利用件数を記録し、市に報告する。	・常に良好な状態で使用できるようにする。 ・⑥の報告は月 1 回とする。
2 インターネット閲覧用パソコン管理	○		①児童用パソコンのオン・オフ, 利用受付, 利用時間の管理等については市の児童カウンター担当が行う。	・利用時間は 9 時 30 分～18 時までとする。
		●	②一般利用者閲覧用パソコンの利用受付・管理については指定管理者が行う。 ③毎日のパソコンの電源オン・オフを行う。 ④パソコンの利用受付を行い, 利用規則の説明をする。 *南図書館過年度実績 パソコン利用件数 1,058 件/年	・利用時間は 9 時 30 分～20 時までとする。 ・簡易なパソコンやネットワークのトラブルに対応できる職員を配置する。 ・常に良好な状態で使用できるようにする。 ・⑧の報告は月 1 回とする。
			【利用規則等】 ・調査研究の用に供することを目的とする。 ・利用時間は原則 1 人 1 回 30 分以内。必要があるとする場合は 2 時間まで利用延長を可能とする。 ・パソコン利用は無料, データのプリントアウトは 1 枚につき 10 円を徴収する。 ⑤不正利用のチェックをする。 ⑥利用時間の管理をする。 ⑦順番待ちの管理をする。 ⑧利用件数を記録し、市に報告する。 ⑨ (一般用・児童用ともに) パソコンの維持管理や故障等のトラブルに対応する。	
3 オンラインデータベース利用受付・管理	○		①児童用パソコンのデータベース利用については市の児童カウンター職員が行う。	

		●	②一般利用者閲覧用パソコンの利用受付を行い、利用規則の説明をする。 *南図書館過年度実績 データベース利用 137件/年 CD-ROM利用 9件/年 国会図書館デジタル化資料 5件/年 ③不正利用のチェックをする。 ④利用時間の管理をする。 ⑤順番待ちの管理をする。 ⑥プリントアウトの説明をする。 ⑦複写申込書の確認をする。 ⑧プリントアウト枚数を確認し、使用料を徴収する。 *南図書館過年度実績 プリントアウト枚数 301枚/年 ⑨請求があれば使用料領収証（複写式）を発行する。（領収証書の用紙は市が用意） ⑩利用状況を記録し、市に報告する。	・利用時間は9時30分～19時までとする。 ・国立国会図書館デジタル化資料送信サービスのプリントアウトについては(カ)複写サービスを参照 ・⑩の報告は月1回とする。
	○		⑪導入データベースを決定する。 データベースの活用を促進するためのPR・データベースの活用方法、詳細な利用方法について検討する。 ⑫データベース検索方法について利用者の援助をする。 ⑬データベース接続関係のトラブルに対応する。	
4 公衆Wi-Fiの利用支援		●	①持ち込みパソコン等をインターネットに接続するための利用説明や設定の支援、席の案内を行う。 ②利用者への利用案内や利用説明を行う。 ③利用状況を記録し、市に報告する。	・閲覧内容や利用に問題がある場合は、適切にチェックする。 ・本の広場開館前や閉館時にも集会受付等で受付対応する。 ・③の報告は月1回とする。
【使用条件等】 ・持ち込みパソコンの電源は、机に設置のものを使用してよい（申請不要）。 ・使用できない電源は予め塞いでおく。 ・スキャナは使用しないこととする。 ・他の利用者に迷惑がかからないよう配慮する。				
5 拡大読書機の管理		●	①管理、利用支援を行う。	・常に良好な状態で使用できるようにする。

6 朗読室の録音機材の設置及び管理		●	①朗読室の録音機材は指定管理者が設置する。(マイク、マイクスタンドなど) ②機材の管理を行う。	・機材は常に良好な状態を保つ。 ※点訳やデイジー作成者は自分のパソコンを持ち込んでもらう。(パソコンは設置していない。)
-------------------	--	---	---	--

(キ) 複写サービス

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
1 館内資料の複写	○		①市が、課金装置つきコピー機を設置する。 ②複写機の利用料金は市が回収する。複写機利用のためのつり銭、ミスコピー返金用の小銭は市が用意し収支を管理する。 ③トナーやコピー用紙などの消耗品を購入する。	
		●	④複写サービスに支障がないよう機器を管理するとともに、トナー、コピー用紙などの消耗品を補充しておく。 ⑤複写申込書について、著作権法の許可の範囲かを確認する。 ⑥必要に応じて著作権法の説明をする。 ⑦必要に応じて、複写機の操作説明や支援を行う。 ⑧複写が終了したら申込書と照合し、ミスコピーがあれば紙を回収する。 ※請求があれば領収証書を発行する。 ⑨オンラインデータベース等の印刷料金収入等について市に報告する。 ⑩利用件数、枚数を記録し、市に報告する。 ＊南図書館過年度実績 本の広場複写件数 3,123 枚/年 ⑪国立国会図書館の資料の複写依頼があった場合は、市に引き継ぐ。	・著作権法について、利用者の理解を深める努力をする。 ・複写申込書は定期的に市に提出する。 ・⑧の領収証書および領収印は市のものを使用する。 ・⑩の報告は月1回とする。ただし、⑨のオンラインデータベース等の印刷料金収入等についての報告は毎日とする。 ・⑧の領収印は指定管理者のものを使用する。
2 利用者用インターネット端末からの印刷	○		①オンラインデータベース、国立国会図書館デジタル化資料のうち保護期間満了の資料、官公庁等のインターネット情報の複写について、操作説明や支援を行う。 ②つり銭用の小銭は市が用意し収支を管理する。	・通常のインターネット情報は複写できない。
		●	③料金（雑入）の徴収を行う。	

3 県外図書館・大学図書館等からの借受資料の複写		●	①館内資料の複写と同様の手順で行う。	
4 国立国会図書館借受資料の複写	○		①複写依頼申込書（複写式）に記入してもらい、事務室内で職員がコピーをとる。 ②つり銭用の小銭は指定管理者が用意し収支を管理する。	
		●	③枚数を確認し、手数料として料金を収受する。 ④複写依頼申込書の複写による領収証書を発行する。（複写依頼申込書・領収証書は市が用意する。） ⑤利用状況を記録し、市に報告する。	・⑤の報告は月1回とする。
5 国立国会図書館デジタル化資料送信サービス資料のプリントアウト	○		①複写依頼申込書（複写式）に記入してもらい、調査相談カウンターでプリントアウト業務を行う。 ②プリントアウトの記録をとる。	
		●	③プリントアウト枚数を確認し手数料を収受する。 ④つり銭用の小銭は指定管理者が用意し収支を管理する。 ⑤複写依頼申込書の複写による領収証書を発行する。 ⑥利用状況を記録し、市に報告する。	・⑥の報告は月1回とする。
6 市外図書館への郵送複写依頼	○		①調査相談カウンターにて対応する。	

(ウ) 弁償受付と事後処理

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
1 弁償受付と事後処理		●	①汚破損資料の弁償依頼、弁償受付、代本の受入・装備を行う。 ②現物弁償だが、入手できない場合は、市に引き継ぐ。 ③弁償判断が困難な場合は、市に引き継ぐ。 ④件数を記録し、市に報告する。 *南図書館過年度実績 弁償受付 137 件/年	・弁償の受付手続きは事務室内で行う。 ・④の報告は月 1 回とする。
	○		⑤③によって引き継いだ資料の弁償判断を行う。 ⑥入手できない資料の代本の決定は、市が行う。	
		●	⑦弁償受付後 1 か月経過しても、代本を持参せず手続きが完了しない利用者に督促する。督促は、全館同じルールで実施する。	・該当利用者については弁償手続きから 2 か月経過したら市に報告する。
	○		⑧報告を受けた当該利用者を「貸停」とし、当該資料については必要に応じて買い直し等の判断をする。	
2 DVDの弁償	○		①販売業者に発注する。 (必ず著作権処理済みのもの)	
		●	②振込用紙にて代金を振り込むよう、利用者に連絡する。 ③代金振り込みが済んだ利用者から預かった領収書をコピーし、弁償書類と一緒に保管する。	
	○		④販売業者から資料が到着したら委託業者に受入・装備を依頼する。	

(エ) 帳票類の管理

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
帳票類の管理		●	①貸出、閲覧、予約その他利用者サービスに必要な帳票類を印刷し、適宜補充する。 ②事務連絡や統計で使用する帳票類を印刷し、適宜補充する。 ③用紙は決められたものを用意する。	・各種書式は市が指定したものをを用いる。 ・用紙の色は市が指定したものをを用いる。

エ 督促

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
1 督促方式・計画	○		①全館同じルールで実施する。	
2 督促（リスト出力・棚あたり・電話・はがき）		●	①計画に基づき、メール、電話、はがき等で督促を実施する。 ※督促はがき用紙の文面印刷は中央図書館が行う。 ②連絡先不明の利用者は市に引き継ぐ。 ＊南図書館過年度実績 督促 メール 2,137 件/年 はがき 2,098 件/年 電話 1,395 件/年	・誤りがないように十分留意する。 ・個人情報の保護に留意する。
3 督促メールチェック		●	①アドレスエラーで送信できなかった利用者に対し電話等で督促するとともに、メールアドレスの修正を依頼する。	
4 督促統計		●	①督促数を記録し、市に報告する。	・①の報告は月1回とする。
5 苦情対応		●	①督促に係る苦情に対応し、市に報告する。	
6 予約督促		●	①メール、電話により予約の入っている資料の督促を毎週行う。 ＊南図書館過年度実績 （南で貸出した方への督促） 4H /週	
			②連絡先不明の場合は市に引き継ぐ。	
7 連絡先不明利用者の新住所確認	○		①市は、連絡先不明と報告を受けた利用者について市民課に照会し、指定管理者に引き継ぐ。	
8 督促啓発スリッパの配布		●	①中央図書館が指定した督促啓発スリッパを印刷する。 ②指定期間中、貸出カウンターにて配布する。	
9 相互貸借で借り受けた資料の利用者への督促		●	①適宜相互貸借の対象者の有無を点検し、延滞者に対し督促を行う。	

オ 蔵書管理

(7) 書架整理, 配架, 管理

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
1 配架計画の作成	○			
2 棚作り	○			
3 書庫入れの選択, 除籍資料の選択	○			
4 除籍起案・統計	○		オ(エ)を参照	
5 書架整理		●	①書架の整理整頓を行い, 正しい場所に見やすい状態で置く。 ②新聞のバックナンバーを, 日にち順に並べる。 ③修理が必要な資料を発見したときは, 速やかに対応する。 ④書架を適宜清掃し, 清潔な状態を保つ。 *南図書館過年度実績 書架整理作業(出勤者全員) 開館前 30 分, 閉館後 15 分程度	・修理についてはオ(ウ)を参照する
6 配架区分等変更及び資料のデータ修正・配架	○	●	①資料のデータ修正を行う。	・修正等については市が指定する。
		●	②必要に応じてラベル等を修正する。 ③修正後は, 適正な場所に配架する。	
7 配架		●	①市の示す配架区分にならない, 資料を配架する。 ②配架の手順を決定する。 ③書架がきつい等の理由で資料の配架ができない場合, 市が指定するところに一時仮置きし, 随時配架を行う。 ④③の手順ののち, 除架や大幅な書架移動が必要と判断される場合, 市に引き継ぐ。	・返却された資料については, 原則当日中に配架を完了する。
	○		⑤適正に配架ができるよう, 除架等を実施する。	

7 他館回送中 資料一覧の処理	○		①他館の所蔵で、南図書館で返却処理をしたまま他館に到着していない状態の資料のリストを月1回出力する。 ②南図書館の所蔵で、他館で返却処理をしたまま南図書館に到着していない資料のリストを月1回出力する。	
		●	③リストを基に書架をあたって資料を探し、発見した場合は返却処理をする。	・リストは市が出力した①を使用する。
8 受入済資料 の書誌データ 点検・修正	○		①発見時、随時対応する。	

(イ) 蔵書点検

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
1 蔵書点検計画の立案（基本）	○	●	①5館の特別整理期間は、指定管理者と協議の上、市が決める。 【参考】R6年度の特別整理期間 宇都宮市立中央図書館 1月21日～1月29日 〃 東図書館 10月1日～10月9日 〃 上河内図書館 11月6日～11月12日 〃 河内図書館 11月14日～11月21日 南図書館 2月4日～2月8日	
2 蔵書点検実施計画		●	①基本的な蔵書点検計画を踏まえて、実施計画を作成し、市に提出する。	・開架部分は随時実施する部分的な蔵書点検を含め、年1回特別整理期間を中心に行う。 ・学校支援室は年1回行う。 ・電動書庫は状況に応じて実施する。
3 蔵書点検の事前準備	○		①返却日や予約取り置き期限のスライドを行う。 ②蔵書点検当日使用する機材の準備・確認・点検を行う。	・市内図書館に機材の手配をする。 ・蔵書点検機材の乾電池は市（中央）が用意する。
	○	●	③点検箇所や手順の確認を行う。	・点検箇所については市と協議の上、決定する。
4 蔵書点検作業		●	①蔵書点検機材等を用い、蔵書点検作業を行う。	・年間を通して正確な蔵書管理ができるように努める。

	○	●	②蔵書点検機材によるスキャン終了後は、データのコンバートを行い、「蔵書点検不明予定一覧表」や「エラーリスト」で適宜リストを出力し、書架を確認し点検もれや不明資料の書架あたりをする。 ③書架確認終了後に、蔵書点検不明更新を行う。	・蔵書点検データのコンバート等にあたっては、市と協力し、正確に行う。 ・点検もれがあった場合は、再度、該当資料の蔵書点検を行う。
		●	④すべての作業が終了したら、書架整理及び蔵書点検中に発見された修理中等の資料のデータ照合をし、適宜修正する。 ⑤最終的な不明数や特記事項等を記載した報告書を作成し市に提出・報告する。	

(ウ) 修理

1 修理		●	①破損した資料に「修理」のフラグを立て修理を行う。 ②修理が済んだ資料はステータスを「利用可能」にし、適正な場所に配架する。 *南図書館過年度実績 修理冊数 50 点/1 日 ③修理の判断が難しいものは市に引き継ぐ。 ④修理に必要な消耗品（ラベルなど）を用意し業務に支障がないよう管理する。	・予約資料は最優先で修理する。 ・おおむね 2 週間以内に適切に修理する。 ・バーコードラベル・I C タグは市が用意する。
	○		⑤修理不可能なものを、除籍、再修理、買い直し等に分別する。 ⑥修理不可能な資料を専門の製本業者に修理依頼する。	
2 視聴覚資料の修理		●	①破損した資料に「修理」のフラグを立てる。 ②音声・映像資料については視聴して破損箇所・状態を確認する。 ③修理に必要な消耗品（ケース、アルコール、ガーゼなど）を用意し業務に支障がないよう管理する。 ④修理用の機材（CD 研磨機など）を必要に応じて用意する。	・良好に視聴できる状態を保つ。 ・視聴覚資料の修理マニュアルに従って修理する。 ・修理箇所チェック表を作成し活用する。 ・バーコードラベル・I C タグは市が用意する。

(エ) 除籍及びリサイクル資料の処理

1 除籍・リサイクル資料の決定	○		①資料の除籍・リサイクルについては市が決定する。 ②雑誌のリサイクルについては、保存年限により抽出したリストを作成する。	
2 除籍処理	○		①除籍が決定した資料について、データ上の除籍処理を行う。	
		●	②①の資料の除籍状態を確認の上、I C タグの初期化を行う。 *南図書館過年度実績 除籍数 図書 9,053 冊 雑誌 2,333 冊 視聴覚 59 点	
	○		③月 1 回除籍リストを出力する。 ④除籍リストにより除籍について決裁をとる。 ⑤除籍統計をとる。	
3 廃棄図書の処理		●	①修理不能やリサイクルに適さない理由で廃棄が決定した資料について、再生紙にできるよう、フィルムの除去や I C タグの切除を行う。 ②資源ごみとして処分する。	
4 リサイクル処理	○		①リサイクルが決定した資料について、データ上のリサイクル処理を行う。	
		●	②雑誌については、1 ②のリストを基に雑誌を引き抜き、データ上の期限切れ処理（資料状態によっては除籍）を行う。 ③データを確認の上、I C タグの初期化を行う。 ④リサイクル資料のバーコード部分にリサイクルシールを貼る。 ⑤分類して数を記録し箱詰めした後、市が指示する場所で保管する。 ⑥他館から届いたリサイクル児童書は市が指示する場所で保管する。 ⑦リサイクル資料の数について集計し市に報告する。	・リサイクルシールはタック紙に印刷し用意しておく。 ・一般書は実用書、小説、文庫本、大型本、ガイドブック、59 類に分け、数を数えて箱詰めする。 ・児童書は絵本、紙芝居、読み物、知識の本に分け、数を数えて箱詰めする。 ・⑦の報告は月 1 回とする。
5 有償リサイクル市の実施（一般書等）	○		①リサイクル市の実施について決定する。 ②会場設営、資料の搬入、当日の運営等を行う。	

			*南図書館過年度実績 提供実績 7,264 点 販売実績 2,037 点	
		●	③現金の収受を行う。 ④会場設営, 資料の搬入, 当日の運営, 会場撤去等の支援を行う。	
6 児童書のリ サイクル市の 実施	○		①各館との調整を行い, 開催場所や日 時について決定する。 ②図書館ホームページで周知する。た だし, 新規施設については別途通知 する。 ③統計の集計を行う。 ④会場設営, 資料の搬入, 当日の運営, 会場撤収等を行う。	
		●	⑤申し込み受付を行う。 ⑥受付した団体の名簿を作成する。 ⑦会場設営, 資料の搬入, 当日の運営, 会場撤収等の支援を行う。 *南図書館過年度実績 提供実績 9,001 点 配布実績 3,632 点	
7 リサイクル 市で残った資 料の処理	○		①残った資料の再利用・廃棄の選別を 行う。	
		●	②廃棄として選別された資料を資源 ごみとそれ以外に分別し, 処分す る。	

(オ) 資料整備

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
1 資料整理基 準の作成・管 理	○		①資料整理基準の作成及び修正	
2 図書, 雑誌, 新聞, 視聴覚資 料の選定及び 発注	○		①購入資料の選定及び発注 ②寄贈資料の受入決定 ③保管替資料の受入決定	
3 受入済図書 の装備確認		●	①納入された受入済資料の装備を, 確 認する。 *南図書館過年度実績 図書 12,935 冊/年	
4 新着資料の 検収・配架		●	①市が定める点検項目を確認する。 ②誤ったデータを発見したときは速 やかに市につなぐ。 *南図書館過年度実績 装備確認作業を含む 4H/日	

	○		③新着本の確認を行う。 ※装備確認後一日事務室内に置き、確認を行う。	
		●	④新着資料を配架する。 ※場所区分を修正し新着コーナーに置く。	・児童書で複本がある場合は 1 冊のみ新着コーナーに置くこととする。
5 新聞・雑誌の 検収		●	①発行された新聞・雑誌の納品及びデータの確認を行い、欠号がある場合は速やかに市につなぐ。 ②雑誌は納品日を記録し、後からの確認を可能にしておく。 雑誌スポンサー納品を確認しシールを貼る。 ③開館前に、当日の新聞が閲覧できるようにしておく。 ④配架後の雑誌・新聞の欠号に配慮し、欠号がある場合は市につなぎ、該当資料のデータ（ステータス区分）の修正を行う。 ⑤受入装備しない付録は市につなぐ。 ⑥雑誌最新号の差し替えを行い、旧号を貸出可能な状態にする。 ⑦バックナンバーの適切な管理を行う。 *南図書館過年度実績 雑誌 179 タイトル/年 新聞 18 タイトル/年	・雑誌スポンサーのシールは市が用意する。 ・閉館（もしくは開館）時に新聞・雑誌が所定の位置にあるか確認する。
	○		⑧配達・納品の遅延時の確認や欠号補充の手配を行う。	
6 寄贈資料（図書、雑誌、視聴覚資料等） の受入・装備	○		①必要があれば寄贈依頼状を発送する。	
		●	②市の方針に基づき、寄贈資料を受け付ける。 ③寄贈資料を市につなぐ。	・受付の判断に迷うものは随時市に相談する。または受付後市が判断する。 ・郵送での寄贈は市で受け付ける。
	○		④必要に応じて礼状を発送する。 ⑤資料を選別し寄贈資料の受け入れを決定する ⑥受け入れを決定した寄贈資料のデータを入力する。	・データのない資料の書誌データは市が作成する。

		●	⑦リサイクルまたは廃棄と決定された資料を(エ)除籍及びリサイクル資料の処理の手順に沿って処理する ⑧市が受け入れを決定した寄贈資料について、整理基準に基づき装備を行う。 ⑨寄贈資料を配架する。 ⑩寄贈資料装備に必要な消耗品を用意し、業務に支障がないように管理する。	
7 付録資料管理		●	①付録資料の管理を行う。 ②貸出要望があれば、本体とともに貸出す。 ③付録が所在不明になった場合は、本体に表示する。	
8 雑誌一覧及び案内表示の作成	○		①雑誌一覧及び配架表の作成を行う。	・雑誌架側面に表示
		●	②市の指定どおり書架見出しの作成、補修、補充を行う。	
9 保管替資料の装備	○		①南図書館が所管する生涯学習センター図書室から引き上げた図書や、各図書館から南図書館に保管替になった資料の選別（受入，除籍等）およびデータ処理をする。	
		●	②①で選別した資料について、バーコード貼付やＩＣタグ登録等を行う。	
10 入力しないパンフレット等の管理	○		①パンフレット架が空になったら在庫分から補充する。	
11 視聴覚冊子目録の作成・管理	○		①利用者閲覧用にＤＶＤ目録を出力し、提供する。 ②ＤＶＤ全件目録を年２回出力する。	

(カ) 集配処理

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
1 集配計画作成・調整	○		①中央図書館と調整し作成する。	
2 集配資料の処理		●	②集配車で資料が届き次第、処理を開始する。 ③集配車で届いた資料をブックトラックに載せ、返却処理、予約関係処理、配架を行う。	・集配車出発時にすぐに載せられるように準備する。 ・予約資料は、なるべく出発時直近までに用意で

			④集配車に載せる資料を、媒体・行き先別に分け、指定の書式に数を記入して箱詰めする。生涯学習センター行きの予約資料は、IC タグのエンコード処理も行う。 ⑤発送数を記録し、市に報告する。 ＊南図書館過年度実績 発送 216,448 点/年 741 点/日	きたものまで載せる。 ・⑤の報告は月に 1 回とする。
--	--	--	--	--------------------------------

カ 学校連携

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
1 学校連携方針の策定・連絡調整	○		※学校支援業務に関する消耗品は市が用意する。	
2 学校支援貸出に係る企画・立案	○		①学校巡回ルート表の作成 ②学校支援ホームページの企画，作成，更新	
3 学校用グループウェア	○		①P C の管理	
		●	②学校からのメールの受信チェックを毎日行い，内容を市につなぐ。	
	○		③②の内容を確認する。	
4 学校支援貸出・巡回等に係る学校との連絡調整	○		①学校からの問い合わせに対応する。 ②学校からのレファレンスに対応する。	・日常的な連絡調整は指定管理者も行う。
		●	③学校からのF A X をチェックし，内容を市につなぐ。	
	○		④③の内容をチェックする。	
5 学校図書集配に係る委託業者との連絡調整	○		①委託業者に変更事項等の連絡をする。	・日常的な連絡調整は指定管理者も行う。
		●	②運行明細票にその日の発送数を記入し，チェックする。	
6 学校訪問おはなし会の実施	○		①学校との連絡調整を行う。 ②ボランティアとの連絡調整を行う。 ③おはなし会の企画・プログラム作成を行う。 ④市職員およびボランティアが学校を訪問し，学年単位等で読み聞かせやブックトークを実施する。 ⑤各回のプログラム等の配布物を印刷する。 ⑥ボランティア等が作成した手書きの実施記録をデータ入力する。	

7 学校訪問おはなし会用資料準備等	○		①貸出用資料を選択する。 ②必要な資料は予約処理をして確保する。 ③貸出処理及び貸出リストの印刷を行う。	
		●	④返却処理を行い、未返却資料があれば確認のうえ督促する。 ⑤返却資料の配架を行う。	
8 学校支援用図書の購入	○			
9 購入した学校支援用図書の検収・装備確認・配架		●	①市が定める点検項目のデータ確認を行う。 ②納入された受入済資料の装備を確認し検収する。	
	○		③検収処理が済んだ学校支援図書のデータを確認する。	
		●	④③が済んだ資料を所定の場所に配架する。	
10 ブックパック作成・更新	○		①テーマにより資料を選定する。 ②選定された資料について、電算システム上にパック登録する。	
11 学校希望による図書収集	○		①学校からの希望図書について、テーマによる資料の収集を行う。	
		●	②市が指示する、事例のある希望テーマの資料や書名等が特定された資料を書架から集める。 *南図書館過年度実績 学校希望図書受付件数 1,359 件 ③学校からインターネット予約のあった資料を書架から抜く。	・不足の資料は市と相談の上、開架や他図書館等から予約して取り寄せる。
	○		④市は、集めた資料を確認する。確認後、必要があれば資料の入れ替えをする。	
12 学校希望図書・ブックパック貸出手続き・督促等		●	①学校希望図書の貸出手続きを行う。 ②パック図書メニューの予約状況の確認と貸出手続きを行う。 ③ルート表に従い集配車に載せる手配をする。 ④返却されたらリストと照合し返却処理を行い、配架する *南図書館過年度実績 学校希望図書貸出数 20,344 冊 ⑤未返却資料の督促を行う。	・パックの予約状況は毎日確認する
13 学校巡回図書の図書選定	○		*小学校 70 箱×40 冊×1 セット *中学校 29 箱×40 冊×2 セット	

14 学校巡回図書の貸出手続き・巡回管理		●	①巡回図書の貸出手続き・リスト印刷及び管理を行う。 ②巡回終了後は返却処理し不明図書のチェック及び報告をした後配架する。	・円滑な巡回のためのチェックを行う。
15 学校間相互貸借資料の集配管理		●	①学校からの集荷の申込みを受け、受付確認メールを送る。 ②到着した資料を送り先の学校ごとに仕分ける。	
16 視聴覚ライブラリー教材用DVD等の集配管理		●	①到着したDVD等を送り先の学校ごとに仕分ける。 ②返却されたDVD等を視聴覚ライブラリー宛てに返送する。	
17 学校支援関係統計、記録の作成		●	①学校巡回図書、希望図書等の利用統計や記録を作成し、市に報告する。	・報告は月1回とする。
18 学校図書館司書・ボランティアへの研修	○		①学校・関係団体等と連携し企画・実施する。 ②研修用資料を企画・作成する。 ③研修講師を務める。または講師対応、司会進行を行う。	
19 学校図書館司書・ボランティア研修運営支援		●	①市の指示により、下記の事項について研修の運営支援を行う。 ・市が作成した研修資料の印刷、製本を行う。 ※用紙は市が用意する。 ・市が指定する研修資料を準備する。 ・申込受付を行う。 ・会場設営の支援を行う。 ・当日の会場案内、受付等の支援を行う。 ・会場後片付けの支援を行う。	
20 学校図書館司書・ボランティアへのアンケート	○		①年度末に実施するアンケートの作成、配布を行う。	
		●	②アンケートの回収を行う。 ③回答が遅れている学校等に督促をする。	
	○		④アンケートを集計する。	

21 図書館見学への対応	○		①日程の調整を行い、学校に回答する。 ②必要な資料を揃える。 ③スケジュールに基づいて受入し、指導する。	
22 職場体験学習、図書館実習、インターンシップ等の受入	○		①職場体験学習等受入の指定管理者との調整を行い、学校等に回答する。	
	○	●	②カリキュラムを協議し、市が決定する。 ③スケジュールに基づいて受入し、指導する。 *南図書館過年度実績 職場体験学習等受入校数 10校 インターンシップ等受入校数 5校	・図書館の業務を一通り理解でき、関心を持ってもらえるようなカリキュラムを作成する。 ・中学生が業務を行う場合には、作業に誤りがないよう、監督を行う。
23 高校との連携	○	●	①連携事業は、市が決定するが、企画・立案、実施において、協議・調整を図り協力して行う。	

キ 団体貸出

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
1 資料選定・管理	○			
2 利用登録・予約受付・貸出・返却		●	①新規利用団体の登録を行い、利用方法を説明する。 ②団体利用者が来館する日の予約受付を行う。必要に応じて調整する。 ③事前予約をした団体に対し、所蔵場所を案内するとともに、団体が選択した資料の貸出手続きを行う。 ④事前予約をした団体の資料返却処理を行い、未返却資料がないことを確認する。 ⑤返却資料の配架を行う。 *南図書館過年度実績 新規登録 3 団体 貸出団体数 11 団体(のべ 39 団体) 貸出数 2,296 冊	・学校関係者から質問や要望を寄せられた場合は、市職員につなぐ。 ・個人情報の管理に留意する。
3 団体利用者への督促		●	①市の指示により督促を行い、経過を報告する。	
4 紛失資料の弁償処理		●	①弁償受付と事後処理を行う。	

5 読書会への 団体貸出用図 書引渡し		●	①資料が集配車で届いたら調査相談 カウンターにつなぐ。	
	○		②資料の取り置き、読書会への連絡、 引渡し、引き取り。 ③引取り後、中央図書館へ返送する。	

ク 読書普及・集会行事

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
1 講座等の企画・立案	○		①講座等の企画・立案をする。 ②周知のためのポスターやチラシの 作成，印刷，配布を行う。	
2 講座運営支援（準備）		●	①申込受付をする。 ②会場設営の支援を行う。	
3 講座等の実施		●	①当日の会場案内，受付等の支援を行 う。	
	○		②講師対応および司会進行を行う。	
4 講座運営支援（片付け）		●	①会場後片付けの支援を行う。	
	○		②アンケートの集計を行う。	

ケ 図書館活動・運営に係る団体等支援

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
1 利用団体登録	○			
2 グループ研究室の管理		●	①予約受付，貸出，施錠等を行う。 ②利用終了後は，室内を点検し適切な 状態を維持する。 ③読書関係団体の利用件数・人数を記 録し，市に報告する。	・設置目的に沿って利用さ れるよう気を配る。 ・報告は月1回とする。
3 ボランティア ルームの管理		●	①予約受付，貸出，施錠等を行う。 ②ロッカーを適正に管理する。 ③利用終了後は室内を点検し，適正な 状態を維持し，施錠等の管理を行 う。 ④読書関係団体の利用件数・人数を記 録し，市に報告する。	・設置目的に沿って利用さ れるよう気を配る。 ・報告は月1回とする。
4 朗読室の管理		●	①予約受付，貸出，施錠等を行う。 ②利用終了後は，室内を点検し適切な 状態を維持する。 ③読書関係団体の利用件数・人数を記 録し，市に報告する。	・設置目的に沿って利用さ れるよう気を配る。 ・報告は月1回とする。

コ 生涯学習センター図書室の管理

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
1 方針の決定・評価	○			
2 当該施設との連絡・調整・連携	○		①図書室担当者への業務説明を行う。 ②利用状況を把握し蔵書管理の参考にする。 ③センター図書室からの日常的な問合せに対応する。	
3 選書	○			
4 リクエスト受付・処理	○	●	①選定会議に提出する資料の作成を行う。	
5 蔵書管理	○		①担当図書室を月1回訪問し、資料の入れ替えや書架整理等を行う。 ②他館返却資料リストの処理を行う。	
	○		③センター図書室から引き上げた図書の、所蔵館変更処理を行う。	
		●	④センター図書室から引き上げた図書のラベル変更や修理を行う。	・修正内容については市が指定する。
6 蔵書点検計画作成、点検の実施	○		①中央図書館と調整し、センター図書室の蔵書点検計画を作成し実施する。	

サ 障がい者サービス

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
1 利用登録		●	①障害者手帳をお持ちの方、要介護・要支援認定の方の利用登録を行う。	・郵送貸出の利用ができることを説明する。
2 郵送貸出についての説明		●	①窓口に来館した方には、利用方法について説明する。 ②電話による問合せ、実際の貸出申込みについては中央図書館館外奉仕グループにつなぐ。	
3 対面朗読	○		①対面朗読ボランティアなど中央図書館との連絡調整を行う。	
		●	②朗読室の予約、資料の手配を行う。	

【参考】市の業務

◎ レファレンス

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
1 レファレンス業務 (調査相談カウンター含む)	○		①レファレンス, レフェラルサービスの提供 ②調査, 回答, 事例の記録・公開 ③オンラインデータベースや国会図書館デジタル化資料利用援助 ④パスファインダー作成 ⑤内容細目登録 ⑥レファレンス統計の作成	
		●	⑦19 時以降, 簡易なレファレンスサービスを行う。 ⑧レファレンス内容によっては, 翌日市に引き継ぐ。	
2 利用者教育	○		①テキスト・パンフレットの企画・作成 ②講座の開催等	

◎ 課題解決支援サービス

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
1 生活支援	○		①サービス方針の決定・評価 ②選書	
2 高齢者	○		③リーフレット類の収集・整理・補充 ④パスファインダー作成 ⑤関係団体との連絡調整	
3 多文化	○		⑥ブックリストの作成 ⑦(生活支援サービスのみ) ディスプレイ等の企画・作成	
4 ヤングアダルト	○		①サービス方針の決定・評価 ②選書 ③リーフレット類の収集・整理・補充 ④パスファインダー作成 ⑤関係団体との連絡調整 ⑥ブックリストの作成 ⑦ディスプレイ等の企画・作成 ⑧中学・高校との連携	

◎ 児童サービス

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
1 児童サービス全般（児童カウンター含む）	○		①サービス方針の決定・評価 ②選書 ③ブックリスト作成 ④児童関係レファレンス・読書案内 ⑤おはなし会の企画 ⑥ボランティアとの連絡調整 ⑦おはなし会の実施 ⑧講座等の企画・実施 （講師対応，司会進行等） ※おはなし会開始の館内放送は，平日は児童担当職員が，土日祝はおはなしボランティアが行う。 ※あかちゃんタイムの館内放送は，市職員が行う。	
2 関連機関・団体との連携	○		①小学校との連携に関する調整を行う。 ②ちっちゃなおはなし会の実施 ③児童関係団体との連絡調整 ④ボランティアの育成と活用 ⑤1歳6か月健診時に配布する資料の管理	