

東図書館業務分担・要求水準一覧

宇都宮市

目 次

◎ 図書館情報システム等の概要	1
◎ 業務仕様書（本編）より	
5-1 (1) 図書館の運営に関する業務	
ア 開館・閉館準備	2
イ 総合案内・フロア管理	2
ウ 窓口業務	6
エ 督促	19
オ 蔵書管理	20
カ 学校連携	26
キ 団体貸出	27
ク 読書普及・集会行事	28
ケ 図書館活動・運営に係る団体等支援	28
コ 生涯学習センター図書室の管理	29
サ 障がい者サービス	29
5-1 (2) 施設、教材、機材の管理運営に関する業務	
ア 開館・閉館準備	30
イ 視聴覚機材・教材の貸出・相談受付	32
ウ 督促	32
エ 視聴覚機材・教材の管理	33
オ 修理	33
カ 学校等との連携	33
5-1 (3) 図書館の利用者のための環境整備に関する業務	34
【参考】主な市の業務	36
◎ 図書館資料の選定	
◎ レファレンス	
◎ 課題解決支援サービス	
◎ 児童サービス	
◎ 視聴覚サービス	
◎ 複合施設全体に係る施設管理業務	

- ※ 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

◎ 図書館情報システム

- ・宇都宮市図書館情報システム（業務用電算システム）iLisfiera V3（富士通 Japan 株式会社）
- ・ICタグシステム

※IC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。

- ・システムの稼働時間

午前8時30分から午後9時まで

【図書館情報システム用業務端末機及び周辺機器】

	業務用						
	パソコン (デスクトップ)	パソコン (ノート)	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
1階カウンター	6台		4台	2台	6台		
2階カウンター	1台	1台		2台	2台	1台	
2階事務室	3台	6台		8台	3台	1台	1台
1階作業室	2台	1台	2台	1台	3台	1台	
2階作業室	1台			1台	1台		
地下保存書庫	1台	1台		2台	2台		
3階AVL	1台			1台			
サーバ室	1台			1台	1台		

【利用者用端末機】

	利用者用端末機 (OPAC)
1階カウンター前	3台
1階視聴覚室	1台
1階一般開架室	2台
1階児童開架室	1台
2階資料室	1台

【IC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
1階カウンター		4台		1台
1階作業室		2台		
2階作業室		1台		
地下保存書庫		1台		
図書館出入口付近	3通路1台			
1階カウンター前			2台	

【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
2階回廊	2台	2台	2台

※ 見出しは「宇都宮市立東図書館・上河内図書館・河内図書館指定管理者業務仕様書」の「5-1 (1) 図書館の運営に関する業務」及び「5-1 (2) 図書館利用者のための環境整備に関する業務」に対応しています。

「5-1 図書館管理運営業務(1) 図書館の運営に関する業務」

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図書館（3階事務、貸館を含む。）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	<ul style="list-style-type: none"> ・機器の電源操作や開錠・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は市へ報告する。 ・②は「返却」の項を参照。 ・④は「資料整備」の項を参照。

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市へ引継ぎを行う。 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利用マナー指導を行う。 ⑧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。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対して丁寧で正確な案内を行う。 ・利用者の状況に合わせて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活用した案内にも対応する。 ・利用者端末機（以下「OPAC」と言う）、WEBOPAC（宇都宮市立図書館ホームページ上の蔵書検索）等の操作説明を全てのスタッフが行えるようにする。 ・利用マナーを守らない利用者に対しては、丁寧かつ毅然として対応する。

2 OPAC等 機器の操作補助		●	①OPACの操作案内を行う。 ※8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図書除菌機の利用案内を行う。 ※1台設置	・座席予約システムについ て、休日設定等のメンテナ ンスを行う。
3 館内の巡回		●	①図書館の設置目的に沿って利用さ れるよう、留意する。 ②適正な環境維持のため、定期的に巡 回を行う。 ③長時間にわたり荷物のみ置いてあ る場合は、適切に対応する。	・1時間に1回程度、時刻 や経路を変えて巡回を 行う。
4 図書館閲覧 スペースの管 理		●	①開架室の机、椅子は、図書館資料を 閲覧利用する利用者のためのスペ ースであり、持ち込み学習等を目的 とする利用は不可とする。	・持ち込み学習等を希望す る利用者には、閲覧室の 利用について案内する。
		●	②利用者向けに利用上の注意事項を 掲示する。 ③閲覧室は一般席，社会人席に区分 し，表示する。	・図書館の利用カードを所 持する利用者は閲覧室 の座席を利用できる。
5 グループ研 究室の管理		●	①貸出受付を行う。 ②利用件数，人数を記録し，月1回市 に報告する。 ③設置目的・利用規則に沿って利用さ れるよう留意する。 ④利用終了後は，室内を点検し適切な 状態を維持する。	・必要に応じて利用時間の 制限や利用予約の受付 を行うなど，円滑な運用 に努める。
6 集会室の管 理		●	①貸出受付を行う。 ②利用件数，人数を記録し，月1回市 に報告する。（閲覧スペース利用は 除く） ③設置目的・利用規則に沿って利用さ れるよう留意する。 ④利用終了後は，室内を点検し適切な 状態を維持する。 ⑤土日祝，学校の長期休業期間・試験 期間などの混雑期で，かつ集会室の 利用がない場合には，閲覧スペース として活用できるものとする。なお 定期的に巡回し，静かな環境を維持 する。	・閲覧スペースとして使用 する場合は，座席指定を 行うなど，円滑な運用に 努める。

7 おはなし室	○		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、指定管理者は自主事業を開催できるものとする。使用日時や事業内容は市と協議の上、決定する。
		●	③フリースペースとして開放している時間帯は適宜巡回し安全確認を行い、利用目的に沿って利用されるよう留意する。	
8 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。
9 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、市と協議の上、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について、適宜市と協議する。	
10 ディスプレイの作成		●	①児童コーナー壁面等の展示スペースに、季節や時事的な話題に合ったディスプレイを作成する。	・児童コーナーの壁面は、温かみを感じる展示を行い、2か月に1回以上入れ替える。
		●	②1階うつのみやブランド用展示ケースの展示を行う。 ③図書館入口壁面の展示を行う。 ④市が所有する、うつのみやブランド関連物品は必要に応じて貸与する。 ⑤作成に必要な消耗品は指定管理者が用意する。	・季節や市の事業等に合わせたうつのみやブランド関連のテーマを設定し、2か月に1回以上入れ替える。 ・図書館入口壁面の展示については、日程等について市と協議の上、実施する。
11 書架見出しの作成・補修		●	①書架見出しは市と協議のうえ、指定管理者が作成する。 ②材料は指定管理者が用意する。	
	○		③書架配置図は市が作成する。	
12 特集コーナーの企画・作成		●	①一般書特集コーナーについて、企画、表示物の作成、展示を行う。 ②平和特集など市が指定したテーマに基づき関連資料を選定し、定められた期間に展示を行う。	・季節、時事、市の事業等に合わせて1か月に1回以上入れ替える。

	○		③科学・技術・ビジネス情報提供サービスについて、特集の企画、表示物の作成、展示を行う。	
	○		④ヤングアダルトコーナーについて、特集の企画、表示物の作成、展示を行う。	
		●	⑤児童特集コーナーについて、企画、表示物の作成、展示を行う。	・季節、時事、市の事業等に合わせて1か月に1回以上入れ替える。
	○		⑥生活応援サービスについて、特集の企画、表示物の作成、展示を行う。	
		●	⑦視聴覚コーナーについて特集の企画、表示物の作成、展示を行う。	・季節や時事等に合わせて1か月に1回以上入れ替える。

ウ 窓口業務

ウ 窓口業務 ー (7)利用者管理

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
1 利用者登録・変更，利用方法の説明		●	①所定の申請書等，必要物品を所定の場所に常備する。 ②申請書による登録の受付を行う。 ③登録要件を確認し，新規登録処理を行う。 ＊東図書館令和6年度実績 新規登録 3,801人 ④利用カード発行は，マニュアルに従って実施する。 ⑤登録要件に基づき，利用者へカードの使用方法を説明する。 ⑥新規登録者及び再登録者全員に電子図書のIDを付与する。 ⑦利用カードの切り替えに対応する。 (OCR→バーコードへ) ⑧住所変更届，当日券の申し込みに対応する。 ⑨再交付，更新手続きを行う。 ⑩新規登録者数，再交付数等を記録し，月1回市に報告する。 ⑪登録後速やかに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。廃棄にあたっては市に引き継ぐ。＊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。 ・利用者管理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。
	○		⑬利用カードは市が用意する。	
2 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登録申込み内容を確認し，利用者登録の可否を確認する。 ③問題がない場合は，市が指定する番号帯を使用して利用登録を行い，当該利用者に登録完了のメールを送信する。 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は，利用登録の可否について市に確認する。	・指定の日時に申込みがあった場合は，申込みから5日以内に速やかに対応する。 ・東図書館対応日時 水曜日 0:00～木曜日 24:00に受理したもの。

	○		⑥ 登録の謝絶については、市が最終的に判断し指示する。	
		●	⑦ ⑥の指示に基づき、謝絶すべき利用者に対してその旨を通知するメールを送信する。 ⑧ 謝絶メールの送信を記録する。 ⑨ オンライン利用登録者の画面コピーを、指定された期間保管する。	・オンライン利用登録者の画面コピーは5年間保管する。
3 マイナンバーカード連携処理および利用の対応	○		①マイナンバー連携および読み取りに使用する機器を準備する。	
		●	②連携の申し込みがあった場合は、マイナンバー連携の処理を行う。 ③マイナンバーを用いた図書館利用の案内や手続きを行う。	

ウ 窓口業務 - (イ) 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		●	<p>①利用カードまたはスマートフォンに表示された利用カード、または連携処理済みのマイナンバーカードを用いて貸し出しを行う。</p> <p>②返却スリップは、市が印刷したポンサー広告入りの用紙を用い、指定管理者が日付の印字及び裁断を行う。</p> <p>*東図書館 令和6年度実績</p> <p>図書貸出数 907,957冊/年 3,153冊/日</p> <p>視聴覚貸出数 53,701点/年 186点/日</p> <p>来館者数(延べ人数) 367,492人/年, 1,276人/日</p> <p>内貸出人数 168,119人/年</p> <p>③未返却資料を確認し、返却が遅れている場合は利用者に対し注意を喚起する。その際の声かけ等については、マニュアルに従い適切に対処する。</p> <p>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、次の予約者がいない資料に限り、1回のみ貸出期間の延長処理を行う。</p> <p>⑥長期延滞等の理由で貸出が制限さ</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・④や⑥など利用者への声かけの際は、利用者を責めるような口調、態度にならないよう十分注意する。</p> <p>・貸出済の予約割当レシートは1か月間保管後シュレッダー処理し処分する。</p>

			<p>れている利用者に適切に対応する。</p> <p>⑦予約割当資料がある場合は、該当の資料を確認し、貸出処理を行う。</p> <p>⑧貸出時にメッセージが表示された場合は、内容を利用者に伝えるとともに、メッセージに従い処理を実施し、必要に応じてメッセージを消去する。</p> <p>⑨利用カードを忘れた利用者には、当日貸出券を発行、またはスマートフォンの利用カード表示機能を案内し、対応する。</p> <p>⑩「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のうえ、貸出を行う。</p> <p>⑪自動貸出機の利用支援を行う。</p> <p>⑫禁帯出資料の一夜貸しに対応する。 (受付は閉館1時間前から)</p> <p>⑬一夜貸しの利用状況を月に1回市に報告する。</p>	
2 書庫の出納		●	<p>①資料請求に基づく出納を行う。</p> <p>②資料請求の出納数について月1回市に報告する。</p> <p>③所定の場所で資料を発見できなかった場合は、再度周辺の書架や配架前のブックトラック等を点検し、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。</p> <p>* 東図書館 令和6年度実績 書庫出納件数 13,139 件/年 46 件/日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・開架資料であっても、利用者の状況に応じて書架まで同行するなど、丁寧な対応を行う。 ・依頼があり、資料を発見できなかった場合は、資料状態を不明等に変更する。
3 所蔵案内		●	<p>①資料の配架場所を案内する。</p> <p>※書架配置図は市が作成する。</p> <p>②具体的な所蔵案内ができない場合は、市に引き継ぐ。</p>	

4 図書返却		●	<p>①汚破損の有無や、資料の間に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。汚破損等を発見した場合は速やかに利用者を確認する。利用者への声かけ等についてはマニュアルに従う。</p> <p>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)</p> <p>③他館資料は集配処理へ、修理が必要な資料は、データが修理中と分かるよう修正し、修理に回す。</p> <p>④貸出手続き確認ゲートが鳴動した場合は、利用者へ声をかけ、持っている資料の確認を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・①や④など利用者への声かけの際は、利用者を責めるような口調、態度にならないよう十分注意する。 ・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。 ・市が指定する間は返却資料の消毒を行う。 ・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、マニュアルに沿って弁償を依頼する。
5 紙芝居舞台・紙芝居袋の管理		●	<p>①紙芝居舞台の管理・貸出・修理等を行う。</p> <p>②紙芝居袋の管理を行う。</p> <p>※紙芝居舞台, 紙芝居袋は市が用意する。</p>	
6 視聴覚資料の返却等(中身確認・配架含)		●	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。)</p> <p>④他館資料は集配処理へ、修理が必要な資料は、データが修理中とわかるよう修正し、修理に回す。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・市が指定する間はケースの消毒を行う。 ・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。 ・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、マニュアルに沿って弁償を依頼する ・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原状回復を図る。返却後に不足が判明した場合も、関連資料の確認等を行い、できる限り原状回復を図る。
7	1階ほか配架	●	①配架手順の決定をする。 ②配架作業を行う。(保存書庫, 電動書庫を含む)	・配架作業は、当日中に完了する。
8	返却ポスト(ブックポスト)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、月1回市に報告する。 * 東図書館令和6年度実績 返却ポスト処理件数 64,445冊/年 224冊/日 ③返却ポストに投入してはいけない資料が入っていた場合は利用者に連絡し、注意喚起等の対応を行う。(例: CD, DVD, 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、閉館時に開錠する。	・返却ポストに投入された資料の処理は、翌業務日の午前中のうちに行う。 ・返却処理や予約資料の確保は、正確に行う。 ・市が指定する間は返却資料の消毒を行う。 ・予約資料や他館資料を正確に仕分けし、所定の場所に配架する。 ・長期休館中は、返却ポストが満杯になる恐れがあるため、年末年始等であっても1回以上ポスト内の整理を行う。

ウ 窓口業務 - (ウ) 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予約・リクエストカードによる受付を行う。 ②内容を確認し、予約処理を行う。 ③未所蔵資料(リクエスト)の場合は、選定会議で付議するための資料の作成等を行い(メールによるリクエストを含む)、市に引継ぐ。 ④リクエスト件数を記録し、月1回市に報告する。	・予約処理は正確に行い、作業者を交代して確認作業を行う。 ・選定会議資料の作成等は東図書館が担当するセンター図書室も対象とする。

2 資料調査, 選定会議資料の作成	●	<p>①リクエスト資料について, 入手の可否, 書誌情報, 県内所蔵状況, 付録資料の貸出可否を調査し, 選定会議用資料および選書データを作成のうえ, 市に引き継ぐ。</p> <p>②選定の結果, 購入しないことになった資料については, 利用者に断りの連絡をする。</p> <p>* 東図書館令和6年度実績 リクエスト件数 1,928 点/年 資料作成作業時間 6H/週</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・1週間分を, 金曜日の午後までに作成する。 ・作業中のリクエスト資料は, 利用者からの問合せに対応できるよう, スタッフの誰もが進捗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。
	○	<p>③リクエストを断る理由の整理は市が行う。</p> <p>④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。</p>	
3 予約・リクエストに係る問い合わせ・苦情対応	●	<p>①予約またはリクエスト処理に対する問い合わせや苦情に対応する。</p> <p>②苦情については内容を市に報告する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・予約取り置き期間の延長, 選定会議結果について の問合せ等に対応する。
	○	<p>③リクエストの選定結果に関する苦情は市が対応する。</p>	
4 予約在架資料引き抜き	●	<p>①予約が入っている東図書館の在架資料を棚から抜き取り, 割り当てを行う。</p> <p>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。</p> <p>* 東図書館令和6年度実績 引き抜き作業時間 4H/日 火・土・日曜日が多い。</p> <p>③書架にない資料は不明処理と事後対応を行う。(予約館への連絡・相互貸借・リクエスト対応等)</p> <p>④長期未確保資料を検出し, 事後対応を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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を午前中に抜き取り, その日の午後の図書集配車に載せ, 当日中に他館に送れるようにする。
5 予約割り当て・名寄せ	●	<p>①東図書館で受け取る予約資料を予約者に割り当てる。</p> <p>②名寄せを行い, 予約者単位で予約資料をまとめておく。</p> <p>* 東図書館令和6年度実績 予約割り当て・名寄せ作業時間 4H/日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・上下巻の下が先に準備できた場合等は, 上巻がそろってから借りられるよう調整を行う。

6 予約照合		●	<p>①予約利用者一覧で予約本の状況を定期的に確認する。</p> <p>②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)。</p> <p>*東図書館令和6年度実績 予約照合作業時間 3H/週</p>	<p>・週1回以上確認する。</p>
7 利用可能となった予約資料の電話・FAX連絡		●	<p>①電話自動応答システム(以下「CTI」と言う)により連絡がついた利用者のリストを抽出し、該当資料を連絡済みとして適切に処理する。</p> <p>②CTIで連絡がつかなかった利用者とFAX連絡を希望する利用者に連絡を行う。その際返却期限が過ぎている資料がある場合は、利用者に伝える。</p> <p>③連絡済の資料は予約データを連絡済に変更し、所定の位置に配架する。</p> <p>*東図書館令和6年度実績 電話連絡作業時間 2H/日</p>	<p>・上下巻の下が先に準備できた場合や相互貸借資料の場合は、CTIで発信を行わないように処理を行う。</p> <p>・利用者へ早めに連絡がつくよう、在宅の時間帯を考慮して電話するなどに対応を行う。</p> <p>・利用者のプライバシーに留意する。</p>
8 予約リターンメールのチェック		●	<p>①アドレスエラー等で送信できなかったエラーメールの有無を確認する。</p> <p>②エラーメールがあった利用者に対し、電話等で予約資料の連絡を行うとともに、メールアドレス変更等の対応を依頼する。</p>	<p>・原則としてリターンメールの確認は毎日行う。</p>
9 予約取り置き期限切れ資料のキャンセル		●	<p>①予約取置期限が過ぎた資料のキャンセル処理を行う。</p> <p>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。</p>	<p>・原則として毎日処理を行う。</p> <p>・キャンセル済みのレシートは1か月間保存する。</p>
10 予約の多い本の対応	○		<p>①予約の多い本に関する情報を指定管理者に提供する。</p>	<p>・情報は中央図書館より提供される。</p>
		●	<p>②予約の多い本は、貸出時に市指定のスリップをはさみ、利用者に速やかな返却を依頼する。</p> <p>③返却時等に予約の多い本に指定される本を発見した場合は、「予約の多い本注意書き」をバーコードラベルの上部に貼付する。</p>	

ウ 窓口業務 ー (I) 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、月1回市に報告する。 *東図書館令和6年度実績 県内図書館への貸出数 593点/年	・他館や利用者からの問い合わせに応じること。
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相互貸借での借受が決定した資料について貸出申し込みを行う。 *東図書館令和6年度実績 県内図書館からの借受数 643点/年 ④借受資料を受理する。 ⑤利用者への提供処理を行う。 (データ作成・予約・連絡)	・受取希望窓口が相互貸借資料を取り扱わないセンター図書室の場合、利用者に連絡し、調整する。 ・借受資料と同時に到着した配布資料等は市担当者に渡す。 ・他館や利用者からの問い合わせに応じること。
	○	●	⑥科学・技術・ビジネス資料室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月1回市に報告する。	
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利用者への提供処理を行う。 ④他図書館からの貸出申し込みに対応する。	
	○	●	⑤科学・技術・ビジネス資料室カウンターにて利用者への貸出・返却を行う。	
4 国立国会図	○		①国会図書館への貸出申し込みを行う。	

書館からの借受	○	●	②科学・技術・ビジネス資料室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科学・技術・ビジネス資料室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科学・技術・ビジネス資料室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。	
		●	②返却袋を県立図書館へ協力車で返送する。	

ウ 窓口業務 ー (オ) 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 (CD・DVD 兼用視聴ブース 6 台)		●	①視聴に必要な消耗品は，指定管理者が用意する。 ②視聴ブースの利用受付を行う。 * 東図書館令和 6 年度実績 視聴ブース利用 878 件/年 898 人/年 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，月 1 回市に報告する。	・使用後のヘッドフォンの消毒を行う。 ・市が指定する間は，視聴ブースの消毒を行う。
2 インターネット閲覧用パソコン管理	○	●	①パソコンの利用受付を行う。 * 東図書館令和 6 年度実績 パソコン利用件数 2,132 件/年 ②利用規則の説明をする。	・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。
			<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>【利用規則等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。必要があると認める場合は 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。 </div> <p>③不正利用のチェックを行う。 ④利用時間を管理する。 ⑤インターネット閲覧の利用援助を行う。 ⑥順番待ちの管理を行う。</p>	・常に良好な状態で使用できるようにする。

		●	⑦パソコン及び接続しているプリンターの維持管理や故障等のトラブルに対応する。(市が管理するパソコン1台は除く) ⑧利用件数を記録し,月1回市に報告する。	
3 オンラインデータベース利用受付・管理	○		①導入データベースを決定する。 ②データベースの活用を促進するためのPR,活用方法,詳細な利用方法について検討する。	
	○	●	①利用受付を行う。 *東図書館令和6年度実績 データベース利用 61件/年 CD-ROM利用 13件/年 国会図書館デジタル化資料 9件/年 ②利用規則の説明をする。 ③不正利用のチェックを行う。 ④利用時間を管理する。 ⑤順番待ちの管理を行う。 ⑥データベースの検索方法について利用者の支援を行う。	
		●	⑦利用状況を記録し,月1回市に報告する。	
	○	●	⑧データベースの接続に関する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案内や利用方法の説明を行う。 【使用条件等】 ・持込パソコンの電源は,科学技術ビジネス資料室の所定の机に設置されたものを使用できることとする(申請不要)。 ・使用を認めていない電源は,予め塞いでおく。 ・スキャナの使用は認めない。 ・他の利用者に迷惑がかからないよう配慮する。	・閲覧内容や利用に問題がある場合は,適切な確認を行う。
		●	②公衆無線LANの機器(光ステーション)は,指定管理者が用意する。 ③公衆Wi-Fiの接続に関するトラブルに対応する。	
5 拡大読書機の管理		●	①貸出,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 録音室の録音機材の設置及び管理		●	①機材の管理を行う。(カセットデッキ, マイク, マイクスタンドなど)	<ul style="list-style-type: none"> ・機材は常に良好な状態を保つ。 ・点訳やデジタイズ作成者は自分のパソコンを持ち込んでもらう。
-------------------	--	---	-------------------------------------	---

ウ 窓口業務 - (カ) 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課金装置つき複写機を設置する。 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する。 ⑤複写申込書について, 著作権法の許可範囲内であるかを確認する。 ⑥必要に応じて, 図書館における著作権の取り扱いについて説明する。 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し, 返金は必要に応じて行う。 ⑨請求があれば領収証書を発行する。 ⑩オンラインデータベース等の印刷料金収入及びミスコピーの返金について市に報告する。	<ul style="list-style-type: none"> ・著作権法について, 利用者の理解を深められるよう努める。 ・複写申込書は月1回市に提出する。 ・⑨の領収証書および領収印は市のものを使用する。
		●	⑩利用件数, 枚数を記録し, 月1回市に報告する。 * 東図書館令和6年度実績 図書館複写件数 5,762枚/年	
2 利用者用インターネット端末からのプリントアウト	○	●	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, ミスコピー返金用の小銭は市が用意し収支を管理する。	<ul style="list-style-type: none"> ・通常のインターネット情報はプリントアウトできない。
	○	●	③料金(雑入)の徴収を行う。	
3 県外図書	○	●	①館内資料の複写と同様の手順で行	

館・大学図書館等からの借受資料の複写			う。	
4 国立国会図書館借受資料の複写	○	●	①「コピー依頼申込書（兼領収原符）」（転写式）に記入してもらい、事務室内でコピーをとる。 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徴収する。 ④「コピー依頼申込書（兼領収原符）」の転写による領収証書を発行する。	・「コピー依頼申込書（兼領収原符）」は市が用意する
		●	⑤利用状況を記録し、月1回市に報告する。	
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「コピー依頼申込書（兼領収原符）」（複写式）に記入してもらい、科学・技術・ビジネス資料室カウンターでプリントアウトを行う。 ②プリントアウトの記録をとる。	・②は、資料名、該当箇所、枚数を記録する。
	○	●	③プリントアウト枚数を確認し手数料を徴収する。 ④つり銭、ミスコピー返金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、月1回市に報告する。	
6 市外図書館への郵送複写依頼	○		①科学・技術・ビジネス資料室カウンターにて対応する。 ②指定管理者が受け付けた場合は、市に引き継ぐ。	

ウ 窓口業務 ー (キ) 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、同じ資料が入手できない場合は、市に引き継ぐ。 ③弁償の対象かどうかの判断が困難な場合は、市に引き継ぐ。 ④件数を記録し、月 1 回市に報告する。 * 東図書館令和 6 年度実績 弁償受付 175 件/年	・弁償の受付手続きは事務室内で行う。 ・マニュアルを参照し、修復不可能で、今後利用に供することが困難な場合は弁償依頼する。
	○		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報告を受けた当該資料の督促等の対応や、必要に応じた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。	
	○		③代替品の受入・装備を業者に依頼する	

ウ 窓口業務 ー (ク) 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・メール・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。 * 東図書館令和6年度実績 督促 メール 3,180件/年 はがき 2,000件/年 電話 1,312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エラーで送信できなかった督促について電話で督促するとともに、メールアドレスの修正等を依頼する。	
4 督促統計		●	①督促数を記録し、月1回市に報告する。	
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。 * 東図書館令和6年度実績 (東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 督促啓発スリップの配布		●	①中央図書館が指定した督促啓発スリップを印刷する。 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

オ 蔵書管理 ー (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。 * 東図書館令和6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示する。
		●	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。	
8 他館回送中資料一覧の処理	○		①他館の所蔵で, 東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東図書館の所蔵で, 他館で返却処理をしたまま東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随時対応する。	

オ 蔵書管理 - (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、市が決める。 【参考】R8年度の特別整理期間（予定） 宇都宮市立東図書館 9月29日～10月7日 // 上河内図書館 11月4日～11月10日 // 河内図書館 11月12日～11月19日 // 中央図書館 1月19日～1月27日 // 南図書館 2月3日～2月9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、ICタグを活用した蔵書点検機材を用いた実施計画を作成する。	・開架部分は年1回特別整理期間を中心に行う。 ・閉架書庫は市が指定した場所を実施する。
3 蔵書点検の事前準備	○		①休館に伴う、返却日や予約取り置き期限の変更を行う。 ②蔵書点検当日使用する機材の準備・確認・点検を行う。	・中央図書館に機材の手配をする。 ・蔵書点検機器の電池は市（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		●	①ICタグを活用した蔵書点検機器等を用い、蔵書点検作業を行う。	・年間を通して効率的で正確な蔵書管理を行う。
	○	●	②蔵書点検機器によるスキャン終了後は、端末機を通してデータの照合処理を行い、適宜リストを出力し、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、蔵書点検結果更新処理を行う。	・蔵書点検データの照合処理等にあたっては、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最終的な不明数等や点検作業、資料状態等について気づいた点など、報告書を作成し市に提出する。	
--	--	---	--	--

オ 蔵書管理 ー (ウ) 修理

1 修理		●	①破損した資料のデータを「修理」状態に修正し、修理を行う。 ②修理が済んだ資料は返却処理を行い、適正な場所に配架する。 * 東図書館令和6年度実績 修理冊数 30冊/1日 ③修理方法等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。 ・①からおおむね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。	
2 視聴覚資料の修理		●	①資料状態のデータを「修理」に修正し、修理を行う。 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、マイクロファイバークロスなど）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。 ・バーコードラベル・I C タグは市が用意する。

オ 蔵書管理 ー (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 I C タグの初期化を行う。 * 東図書館令和 6 年度実績 除籍数 図書 5,517 冊 雑誌 3,859 冊 視聴覚 106 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、適切な処理を行ったうえ、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、データ上のリサイクル処理(資料状態によっては除籍)を行う。 ③ I C タグの初期化を行う。 ④リサイクル資料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リサイクル市用に箱詰めしたリサイクル資料の数について集計し月 1 回市に報告する。	<ul style="list-style-type: none"> ・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 1, 2, 3, 4, 49, 5, 59, 6, 7, 8, 9 分類類と、小説、文庫本、大型本、ガイドブックに分け、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。
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。	
		●	③現金の収受を行う。 ④会場設営、資料の搬入、当日の運営等について支援する。	
6 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再利用する資料は、4⑤のとおり、箱詰めする。 ③廃棄となる資料を資源ごみとそれ以外に分別し、処分する。	

オ 蔵書管理 ー (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 新着資料の検収・配架		●	①納入された受入済資料について、装備と、市が定める点検項目のデータを確認する。 ②装備やデータの誤りを発見したときは速やかに市につなぐ。 * 東図書館令和6年度実績 装備確認作業を含む 3H/日 図書 7,937冊/年 CD・DVD 366点/年	
		●	③装備やデータ確認後は、一日事務室等のブックトラックに置いておく。	・利用に供する前に、市職員が受入状況を確認。
		●	④新着資料を配架する。	・新刊の図書と視聴覚資料は、場所区分を修正し新着コーナーに置く。
		●	⑤新刊の図書と視聴覚資料は、新着資料の帯を掲示する。	・図書は、タイトル、著者名、分類、出版社等がわかるメモを添付する。
6 新聞・雑誌の検収・差し替え		●	①発行された新聞・雑誌の納品及びデータの確認を行い、欠号や誤ったデータを発見したとき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・新聞の欠号に留意し、欠号がある場合は市につなぎ、該当資料のデータの修正を行う。 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。 * 東図書館令和6年度実績 219タイトル/年 ⑦バックナンバーの適切な管理を行う。	・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新聞縮刷版の製本を専門の業者に依頼する。 * 東図書館令和6年度実績 12冊/年	
	○		⑨配達・納品の遅延時の確認や欠号補充の手配を行う。	
7 寄贈資料(図書、雑誌、視聴覚資料等)の受け入れ・装備	○		①必要に応じて寄贈依頼状を送付する。	
		●	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送付する。 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寄贈資料を(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。 * 東図書館令和6年度実績 図書 919冊/年 雑誌 107タイトル/年 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。	
8 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。	
9 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。	
10 保管替資料の装備	○		①東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、東図書館に保管替になった資料の選別(受入・除籍・配架場所等)を行う。	

		●	②①で選別した資料について、データ処理（所蔵館変更，除籍等），バーコード貼付，ICタグ登録等を行う。	
11 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。	
12 加除式資料等の管理		●	①日本産業規格（JIS）の差し替えを行う ②電話帳の新旧入れ替えを行う。	・差し替え，入れ替えた旧資料は，資源ごみとして適切に処分する。

オ 蔵書管理 - (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。 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，月1回市に報告する。 * 東図書館令和6年度実績 発送 集配箱 25箱/1日 收受 集配箱 25箱/1日	・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，なるべく出発時直前までに用意できたものまで載せる。 ・②について，中央図書館の休館日等に，通常と異なる運行が行われた場合は，市の指示により処理する。

カ 学校連携

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
1 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。	

2 学校訪問おはなし会の実施		●	⑥各回のプログラム等の配布物を印刷する。 *東図書館令和6年度実績 2回	・配付物の用紙は市が用意する。
	○		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 学校訪問おはなし会用資料準備等		●	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。	
4 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。 *東図書館令和6年度実績 申込 1件	
		●	④配付資料の印刷を行う。	
5 職場体験学習、図書館実習、インターンシップ等の受入れ	○		①中学生の職場体験学習受入について指定管理者との調整を行い、学校に回答する。	
	○	●	②カリキュラム等について協議し、市が作成する。 ③市が作成したカリキュラムに基づいて受入し、指導する。 *東図書館令和6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 1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内容を実施する。 ・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。
6 高校・大学との連携	○	●	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団体貸出の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来館した団体に対し、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来館した団体の資料返却処理を行い、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。 * 東図書館令和6年度実績 貸出団体数 7 団体 貸出数 1,830 冊	・利用団体から質問や要望を寄せられた場合は、市につなぐ。 ・個人情報の管理に留意する。 ・市が指定する間は返却資料の消毒を行う。
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 資料の弁償処理		●	①弁償受付と事後処理を行う。	

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。	・よるとしよ事業は年4回以上実施する。 ・科学講座は年5回以上実施する。 (指定事業)
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。	
	○	●	①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アンケートを行った場合は、事業実施後に集計を行う。 * 東図書館令和6年度実績 市民向け講座 45 回実施	

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。	・設置目的に沿って利用されるよう気を配る。

			③読書関係団体の利用件数・人数を記録し、月1回市に報告する。	
3 録音室の管理		●	①予約受付、貸出等を行う。 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、月1回市に報告する。	・設置目的に沿って利用されるよう気を配る。

コ 生涯学習センター図書室の管理（豊郷生涯学習センター）

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送付されたリクエストカードは市職員が受け付ける。	
		●	②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、所蔵館変更処理等を行う。 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等を行う。	・変更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引き継ぐ。	

「5-1 図書館管理運営業務（2）視聴覚施設，教材・機材の貸出に関する業務」

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		●	① 3階機材・教材保管室の開錠，施錠，機器・消耗品の準備等，開館・閉館に必要な業務を行う。	・機器のオン・オフ，開錠・施錠など，漏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。

イ 視聴覚機材・教材の貸出・相談受付

イ 視聴覚機材・教材の貸出・相談受付 — (ア) 予約・相談・所蔵案内

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
予約受付		●	① 視聴覚機材・教材の利用に関し，窓口や電話で利用者の希望を聞き取り，「視聴覚機材・教材予約票」に必要事項を記入し，予約を受付する。 ② 「視聴覚機材・教材予約票」を指定のフォルダーに格納する。	・十分に内容確認を行い，他の団体と予約日や予約機材・教材に重複がないようにする。
相談受付 所蔵案内		●	① 利用者が，利用したい機材・教材を特定できない場合，利用者の要望を聞き取りながら，適切な機材・教材を提案する。 ② 来館した場合には，必要に応じて，機材・教材保管室を案内し，実物を見て確認すること。 ③ 窓口に引き取りに来たときには，利用者が求める機材・教材になっているか，利用者と相互に確認する。 ④ 不足する機材等があった場合は，追加で貸出を行う。	・保有する機材・教材について事前に理解しておく。 ・相談者が機材等を利用して何をどのように実施したいのか等，十分に聞き取りを行う。

イ 視聴覚機材・教材の貸出・相談受付 — (イ) 貸出・返却

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
貸出		●	① 予約日の前日に「視聴覚機材・教材予約票」を確	・図書館情報システムで必要な機能・操作について理

			<p>認し、機材・教材保管室から貸出に必要な機材・教材を選び出す。(必要に応じて台車に載せておく。)</p> <p>② 利用者が来館したら、「視聴覚教育用機材借用申請書」に必要事項を記入させる。</p> <p>③ 教材貸出時には、利用カードにより図書館情報システムで貸出処理を行う。</p> <p>④ 利用カードがない場合には、東図書館の利用カードで貸出処理を行う。</p> <p>⑤ 機材の使用方法が分からない利用者については、貸出時研修を随時実施する。</p> <p>⑥ 貸出機材・教材とともに、「機材・教材利用状況報告書」を利用者に渡し、機材等を貸出する。</p> <p>⑦ 大型の機材を貸し出す場合、運搬を円滑に行うため、公用車駐車場前に車を移動させる。(返却時と同じ位置に駐車し、事務所に電話連絡してもらうようお願いする。)</p> <p>⑧ 「視聴覚機材・教材予約票」を貸出中フォルダーに格納する。</p>	<p>解する。</p> <p>・視聴覚機材の操作方法等について十分に熟知しておく。</p>
返却		●	<p>① 「視聴覚用機材借用申請書」をもとに、返却に漏れがないかどうか確認する。</p> <p>② 「機材・教材利用状況報告書」を提出させる。</p> <p>③ 返却された機材・教材に故障等がないか点検を行う。</p> <p>④ 資材・教材保管室の指定された場所に、機材を返却する。</p>	<p>・返却された機材・教材については、次回貸出のため、機能に異常がないか必ず点検を行う。</p>

			<p>⑤ 教材については、図書館情報システムで返却処理を行う。</p> <p>⑥ 「機材・教材利用状況報告書」及び「視聴覚機材借用申請書」を所定の保管場所に格納する。</p>	
--	--	--	---	--

イ 視聴覚機材・教材の貸出・相談受付 - (ウ) 貸出実績の統計作成

業務名	市	指定	業務内容	要求水準						
貸出統計		●	<p>① 貸出を行った機材・教材について、返却後に統計データに反映させる。</p> <p>※統計データは、機材については貸出団体ごとに貸出点数と利用人数を、教材については貸出団体ごとに教材種別と貸出本数、視聴人数を統計する。</p> <p>*R7 年度貸出実績</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>回数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>教材関係</td> <td>579 件</td> </tr> <tr> <td>機材関係</td> <td>2931 件</td> </tr> </tbody> </table>	区分	回数	教材関係	579 件	機材関係	2931 件	<p>・毎月 1 回、統計データを作成する。</p> <p>・毎月の統計データから、年間の統計データを作成する。</p>
区分	回数									
教材関係	579 件									
機材関係	2931 件									

イ 視聴覚機材・教材の貸出・相談受付 - (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		●	<p>① 貸出、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。</p> <p>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。</p> <p>③ 用紙は決められたものを用意する。</p>	<p>・各種様式は市が指定したものをを用いる。</p> <p>・用紙の色は市が指定したものをを用いる。</p>

ウ 督促

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
督促		●	<p>① 返却予定日に返却がない場合、利用者に連絡を取り、状況を確認する。</p>	<p>・日付等に誤りがなければ十分確認する。</p>

エ 視聴覚機材・教材の管理

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
機材整備		●	① 機材が常に正常に動作するか状態を確認し必要に応じて修繕を行う。	・定期的に保守点検を実施する。
機材管理		●	① 貸出管理を徹底し、機材保管場所を指定することで、常に機材の保管状況等を把握する。	・年1回以上、機材の在庫管理を計画的に実施する。
教材整備		●	① 16ミリフィルム等については、劣化状況等を確認する。	・定期的に点検を行う。
教材管理		●	① 貸出管理を徹底し、教材保管場所を指定することで、常に教材の状況等を把握する。 ② 教材目録と現物を照合し、欠品等がないか確認する。	・年1回以上、教材の在庫管理を計画的に実施する。

オ 修理

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
修理		●	① 破損した機材や動作に問題がある機材が判明した場合、その修理を行う。 ② 修理に必要な消耗品を用意し、業務に支障がないよう管理する。	・良好に動作できる状態を保つ。 ・修理した機材を一覧にして記録しておく。

カ 学校等との連携

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
学校との連携		●	① 学校から教材の貸出依頼があった場合、教材の抜き取り、貸出・返却処理を行う。 ② 学校巡回図書サービスを利用し、学校へ送致する。	・学校に届くために必要な日数等を確認し、通送処理を確実にを行う。
		●	① 学校から機材の貸出依頼があった場合、現場に応じた機材の活用について学校と協議する。	・学校によって利用する機材等が異なるので、十分に確認を行う。

「5-1 図書館管理運営業務 (3) 図書館利用者のための環境整備に関する業務」

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
ア 広報PR・案内業務		●	①施設の利用に関するパンフレットを作成する。 ②自主事業や周知事項を案内する。 ③市等から協力依頼のあったポスターや配布物の印刷、掲示、配布、在庫管理を行う。 ④その他図書館の利用促進につながる広報PRを行う。	・現在市が作成しているパンフレットの内容を変更する場合は、市と協議の上作成する。 ・紙資料に限定せず、様々な媒体を活用する。 ・休館日の案内表示をわかりやすく行う。図書整理日の前には、駐車場入口にも案内表示を設置する。
イ 市民が利用するインターネット端末機、視聴覚機材・複写機等の管理 ウ 施設に係る備品及び消耗品等の管理	○	●	①物品一覧に記載の機器を、常に良好な状態で使用できるようにすること。 ②物品一覧に記載した備品及び消耗品等を指定管理開始までに調達すること。	・指定管理者が用意した機器や備品に不具合が生じた場合は、修繕または代替品を用意する。 ・市が用意した物品に不具合が生じた場合は市に報告する。
エ 苦情等の処理		●	①窓口、電話、メール等により寄せられたご意見等に対応し、業務に反映すること。 ②市の業務に関する苦情等については速やかに市に報告するとともに、必要に応じて市の改善措置等の対応に協力すること。	・ご意見については定期的に対応結果を含めて市に報告すること。ただし、市民の安全に関わるような緊急の案件については速やかに報告し、対応すること。
オ 市民及び利用者の意見の収集・分析		●	①利用者が自由に意見や要望等を表明できるよう、施設内に「意見箱」を設置すること。 ②宇都宮市立図書館（5館共通）アンケートの実施について、利用者への配布及び回収を行うこと。 ③その他市から指示があったアンケート等について配布及び回収等を行うこと。	・意見箱は毎日点検し、寄せられた意見や要望に関しては苦情等の処理に準じて対応すること。 ・アンケートの配布及び回収の方法については市の指示に従うこと。
カ 敷地内の秩序の維持		●	①東図書館及び共用部分を含む施設・敷地内の秩序の維持に努めること。 ②駐車場や駐輪場等、複合施設との共用部分の管理については、特に市と協議の上運営すること。 ③拾得物については受付簿に拾得場	・屋外を含む禁止事項を発見した場合は、丁寧かつ真摯に説明・注意喚起を行う。 例：図書館内での通話、無断撮影、敷地内喫煙、禁止場所への駐車等。

			所, 物品名等を記録し, 適切に取り扱うこと。	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車車両の移動等について, 該当者の呼び出しを行う。 ・放置車両への警告貼紙や, 放置自転車への警告貼紙, 撤去, 処分を行う。 ・拾得物について, 金品, 貴重品は1週間以内に警察署に届け出ること。それ以外で持ち主が受け取りに来なかった場合は, 館内で3か月間保管した後, 適切に分別して処理すること。
キ 利用統計の報告		●	①東図書館の入館者数, 業務実績, 集会室等の利用報告を市が指定する期日までに報告すること。	<ul style="list-style-type: none"> ・月例の定例会に報告するとともに, 市が作成する施設概要等に使用する統計, 実績についても, 市の指示に従って報告すること。
		○	①図書館情報システムの年次処理により出力された統計類については, 市が集計等を行う。	
ク 電話対応		●	<ul style="list-style-type: none"> ①電話での問合せ, 苦情等に対応する。 ②留守番電話メッセージに休館日の案内等を録音する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・対面の対応以上に接遇に留意するとともに, 丁寧に話を聞き, 必要に応じて適切な窓口で電話をつなぐ。 例: 所蔵調査は2階カウンター, 予約資料については1階カウンター等。 ・市が回答する必要がある案件については, 市に引き継ぐ。 ・留守番電話メッセージは原則として前月末に録音し直す。
ケ 視察, 見学, 研修等の受入	○	●	①視察, 見学, 研修等の受入依頼があった場合は, 受入可否及び対応について市の指示に従うこと。	<ul style="list-style-type: none"> ・視察等に使用する資料の作成を行う。 ・視察等に同席し, 必要に応じて説明を行う。

コ 市が実施する事業、業務への協力		●	①市が実施する事業や業務について協力する。	・開催事業の受付、会場準備、会場片付け等を行う。
サ 東図書館ボランティアの指導、育成		●	①書架整理等の各ボランティアを指導、育成すること。 ②ボランティア事業の拡大については、市と協議すること。	・ボランティア登録時の受付、説明を行い、名札・エプロン等を貸与すること。 ・年度末の登録更新の意思確認を行うこと。 ・活動実績を月1回報告すること。
シ 緑化の推進		●	①中庭等の緑化を推進すること。	・中庭の花壇については、緑化ボランティアと協力して実施すること。

【参考】主な市の業務

◎ 図書館資料の選定

- ・購入及び寄贈資料（図書、雑誌、視聴覚資料等）の選定業務

◎ 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 （科学・技術・ビジネス資料室カウンター含む）	○		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	
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 医療・健康	○		①サービス方針の決定・評価 ②選書	
2 子育て	○		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	
3 ロングライフ	○		⑤関係団体との連絡調整	

4 多文化	○		⑥ブックリストの作成 ⑦講座等の企画・実施	
5 科学・技術・ ビジネス情報提 供	○			

◎ 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，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，指定管理者が行う。	
2 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中学・高校との連携	
3 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はじめてえほん講座の実施 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か月検診時に配布する資料の管理	

◎ 視聴覚サービス

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
視聴覚サービス	○		① 視聴覚サービスの提供に係る運営方針の決定・評価	

◎ 複合施設全体に係る施設管理業務（委託業務）

- ・施設維持管理業務（空調設備等）
- ・消防設備保守点検業務
- ・自家用電気工作物保守点検業務

上河内図書館業務分担・要求水準一覧

宇都宮市

目次

◎ 図書館情報システム等の概要	1
5-1 図書館管理運営業務 (1) 図書館の運営に関する業務	
ア 開館・閉館準備	2
イ 総合案内	2
ウ 窓口業務	
(ア) 利用者管理	3
(イ) 貸出・返却・所蔵案内	4
(ウ) 予約・リクエスト	6
(エ) 相互貸借	8
(オ) パソコン等機器の館内利用	10
(カ) 複写サービス	10
(キ) 弁償	11
(ク) 帳票類の管理	11
エ 督促	11
オ 蔵書管理	
(ア) 書架整理	12
(イ) 蔵書点検	12
(ウ) 修理	13
(エ) 廃棄及びリサイクル資料の処理	14
(オ) 資料整備	14
(カ) 集配	16
カ 学校連携	16
キ 団体貸出	17
ク 読書普及・集会行事	17
ケ 図書館活動に係る団体等支援	18
コ 資料相談	18
サ 電子情報の提供	18
シ 課題解決支援サービス	18
ス 児童サービス	18
セ 障がい者サービス	19

※ 見出しの番号は、「宇都宮市立東図書館・上河内図書館・河内図書館・視聴覚ライブラリー指定管理者業務仕様書」の「5 管理運営業務 (1) 図書館の運営に関する業務」に原則、対応しています。(なお、目次「コ」以降は、上河内図書館における業務についての記載です。)

※ 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2-2「上河内図書館物品一覧」参照

◎ 図書館情報システム等の概要

- ・宇都宮市図書館情報システム（業務用電算システム）

図書館情報総合システム iLisfiera V3（富士通 Japan 株式会社）

- ・ I C タグシステム

※ I C タグは、未貼付の資料が混在することから、貸出や返却等で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。

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】

	業 務 用					
	パソコン (デスク トップ)	パソコン (ノート)	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
メインカウンター	2 台			2 台	2 台	
バックオフィス	1 台			1 台	1 台	1 台

	利用者端末機 (OPAC)	レシート プリンター
一般開架スペース	1 台	1 台

【 I C タグシステム】

	リーダライター
メインカウンター	2 台

【座席予約システム】※2階の調査学習室用

	利用者端末機	レシート プリンター
メインカウンター	1 台	1 台

5-1 図書館管理運営業務
 (1) 図書館の運営に関する業務
 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。	・機器のオン・オフ，開錠・施錠など，漏れがないようにする。
ブックポスト		●	①ブックポストに返却された資料は，翌開館日の開館前に返却処理を行う。返却数は記録し，月1回市に報告する。 *令和6年度実績 7,485冊/年，26冊/日 ②ブックポストに返却し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を促す。 *例：CD，DVDや学校図書館の本，相互貸借資料など ③ブックポストは，開館中は閉鎖し，閉館時は開放する。	・年末年始や長期休館など，ブックポストが満杯になる恐れがあるときは，適宜，返却処理を行う。
新聞		●	①新聞はホチキスで止め（上部1ヶ所），所定の場所に置く。 ②閉館後，当日分の新聞は所定の場所に置く。	・未配達の新聞があった場合は，速やかに対応する。 ・ホチキスの止め方は，利用者からの要望により決定（開きやすい）

イ 総合案内・フロア管理

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
利用案内・書架案内		●	①施設利用に係る問い合わせや苦情等に対応する。 ②閲覧・貸出・返却・予約等に係る利用案内，書架案内等に対応する。 ③本市の他図書館・生涯学習センター図書室案内の他，必要に応じて県立図書館等の案内を行う。	・丁寧，正確に対応する。 ・利用者にとって分かりやすい説明を行う。
ディスプレイ・特集コーナーの企画・作成		●	①壁面等の展示スペースに，季節や時事的話題に合ったディスプレイを作成する。 ②一般書の特集コーナーの企画・表示物作成・展示 ③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。	・季節や時事等に合わせて1か月に1回以上入れ替える。

利用者用端末機		●	①利用者用端末機（OPAC、座席予約システム）の操作補助を行う。 ②WebOPACに関する問い合わせにも、適宜対応する。	・全スタッフが説明できるようにする。
	○		③機器の不具合は市が対応する。	

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
利用者管理	○		①利用カードは市が用意する。	
		●	①所定の申請書等、必要物品を所定の場所に常備する。 ②申請書による登録の受付を行う。 ③登録要件を確認し、新規登録処理を行う。 *上河内図書館令和6年度実績 新規登録 235人 ④利用カード発行は、マニュアルに従って実施する。 ⑤登録要件に基づき、利用者へカードの使用方法を説明する。 ⑥新規登録者及び再登録者全員に電子図書のIDを付与する。 ⑦利用カードの切り替えに対応する。(OCR→バーコードへ) ⑧住所変更届、当日券の申し込みに対応する。 ⑨再交付、更新手続きを行う。 ⑩新規登録者数、再交付数等を記録し、月1回市に報告する。 ⑪登録後速やかに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3年間保管する。廃棄にあたっては市に引き継ぐ。※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。 ・業務担当者を明確にし、二重登録等の処理ミスを防止する
マイナンバーカード連携処理および利用の対応	○		①マイナンバー連携および読み取りに使用する機器を準備する。	
		●	②連携の申し込みがあった場合は、マイナンバー連携の処理を行う。 ③マイナンバーを用いた図書館利用の案内や手続きを行う。	

ウ 窓口業務 - (イ) 貸出・返却・所蔵案内

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
貸出		●	<p>①貸出点数を確認し、貸出処理を確実にし、手続き終了後は、すぐに画面に変える。返却しおりを渡し、貸出期限を伝える。 *返却しおりは市が用意する。 *返却しおりの裏面の印刷及び返却日の表示は指定管理者が行う。 *令和6年度実績 図書貸出数 72,929冊/年 251冊/日 視聴覚貸出数 5,298点/年 18点/日 来館者数(延べ人数) 47,121人/年, 162人/日 内貸出人数 16,409人/年</p> <p>②ICタグ貼付資料は、必ずICタグによる貸出処理を行う。</p> <p>③ICタグ未貼付資料は、バーコードまたはOCRコードをスキャンして貸出処理を行う。</p> <p>④未返却資料を確認し、返却が遅れている場合は注意を促す。</p> <p>⑤利用者から、貸出期限内の貸出期間延長の申出があった場合は、予約資料を除き、1回限りで延長処理を行う。</p> <p>⑥利用者が利用カードを忘れた場合は、当日貸出券を発行、またはスマートフォンの利用カード表示機能を案内し、対応する。</p> <p>⑦利用可能な予約資料がある場合は、該当資料を探して貸出処理を行う。</p> <p>⑧貸出時に利用者への通知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行い、通知メッセージを削除する。</p> <p>⑨館外貸出可能な付録資料がある場合は、付録資料の貸出を希望されるか否かを確認し対応する。</p>	<p>・丁寧、正確に対応する。</p> <p>・視聴覚資料は、貸出手続き前にケースに本体が誤りなく入っているか目視で確認する。</p> <p>・利用者から希望があった場合にはマイキープラットフォームのサービスIDを照会し、表示された利用者コードを読み取って貸出を行う。</p> <p>・④や⑩など利用者への声かけの際は、利用者を責めるような口調、態度にならないよう十分注意する。</p> <p>・返却処理ミス等を発見した場合はマニュアルに従い処理する。</p> <p>・貸出済の予約割当レシートは1か月間保管後シュレッダー処理し処分する。</p> <p>・利用者にとって分かりやすい説明を行う。</p> <p>・複写サービスは、著作権法の範囲内で行う。</p>

			<p>⑩禁帯出資料については、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。一夜貸しの利用状況は月1回市に報告する。</p> <p>⑪長期延滞等の理由で貸出不可となっている利用者に、適切に対応する。</p> <p>⑫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、早めの返却をお願いする。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者にとって分かりやすい説明を行う。
紙芝居袋及び紙芝居舞台の貸出		●	<p>①紙芝居袋を希望される方に、適宜対応する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・上河内図書館は紙芝居舞台1台所有のため、一般の貸出しはなし。(ボランティアが使用)
返却		●	<p>①返却処理を行う前に、水濡れ・汚破損等の異常が無いか、資料の状態を確認する。</p> <p>②バーコードまたはOCRコードをスキャンして返却処理を行う。</p> <p>③自館予約資料，他館予約資料，は確保し，所定の場所に置く</p> <p>④ICタグ貼付資料のみICタグによる返却処理を行う。</p> <p>⑤仕分け，配架を行う。 *搬送処理が必要な資料は処理を行う。 *修理が必要な資料は，所蔵データの状態を修理に変更する。</p> <p>⑥予約の多い資料あるいは予約の多い資料から外れる資料で，未対応の資料が返却されたら，適宜対応する。</p> <p>⑦付録資料が所在不明になった資料が返却された場合は，本体に表示する。</p> <p>【視聴覚資料の返却】</p> <p>①返却処理を行う前に，ケース・本体・付録等の資料コードが一致しているか確認する。</p> <p>②テープ類は巻き戻されているか確認し，巻き戻しが不完全な場合は注意を促す。</p> <p>③バーコードまたはOCRコードによる返却処理を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者への声かけの際は，利用者責めのような口調，態度にならないよう十分注意する。 ・使用に問題がある利用者には注意を促す。 ・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。 ・処理は正確に行う。 ・仕分けは正確に行う。 <ul style="list-style-type: none"> ・ケース・本体・付録等が一致しない資料は，利用者への確認等により原状回復を図る。返却処理後に発見した場合も，できるかぎり原状回復を図る。

			<p>④自館予約資料，他館予約資料，を確保し，所定の場所に置く。</p> <p>⑤ I C タグ貼付資料のみ， I C タグによる返却処理を行う。</p> <p>⑥仕分け，配架，修理等を行う。 *搬送処理が必要な資料は処理を行う。 *修理が必要な資料は，所蔵データの状態を修理に変更する。</p> <p>⑦付録資料が所在不明になった資料が返却された場合は，本体に表示する。</p>	
所蔵案内	○	●	<p>①資料の所蔵状況，配架場所等を案内する。</p> <p>②案内が困難な場合は，他図書館へ協力を仰ぎ対応する。</p> <p>③資料請求に基づく出納を行う。</p> <p>④請求された資料を出納できなかった場合は，利用者に予約又はリクエストを紹介するなど，適切に対応する。また，該当資料は，再度，自館及び他館の書架を確認し，所在不明な場合は，不明処理を行う。</p> <p>⑤資料請求票に個人名が記載されている場合は，シュレッダー処理を行ってから処分する。</p> <p>⑥出納数を記録し，月1回市に報告する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者を長時間待たせないようにする。 ・開架資料であっても，書架まで案内するなど丁寧な対応を行う。 ・専門的なレファレンス等その場で回答できないものは，他図書館に引き継ぐ。

ウ 窓口業務 - (ウ) 予約・リクエスト

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
予約		●	<p>①内容を確認し，予約処理を行う。</p> <p>②未所蔵資料の場合は，リクエストに回す。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・予約処理は正確に行う。 ・処理者と異なる職員が，正しい処理が行われたか確認する。
予約在架		●	<p>①予約在架資料の棚当たりを行う。</p> <p>②抜き出した資料は返却処理を行い，出力されたレシートを資料に挟み，仕分けを行う。 *令和6年度実績 1日50件～100件 *必要に応じて， I C タグを「解除」状態にする。</p> <p>③所在不明資料は，予約受取館へ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・棚当たりは，1日1回以上行う。 ・禁帯出資料は返却処理を行わない。 ・付録資料がある場合は，本体と合わせて受取館に送る。 ・開館時間前に予約が入ったものは，その日の集配車に載せる。

			の連絡やリクエストに回すなどの対応を行う。	
リクエスト		●	①リクエスト資料は、選定会議に向けた調査(入手の可否, 県内図書館の所蔵状況, 付録資料の館外貸出の可否等)を行い, 会議用資料と選書データを作成し, 市に提出する。 ②選定会議の結果, 購入しない資料はお断りの連絡を行う。 ③リクエスト処理件数を記録し, 月1回市に報告する。	<ul style="list-style-type: none"> ・1週間分の資料を, 選定会議前々日の午前中までに市に提出する。 ・選定会議結果待ちのリクエスト資料は, 誰でも確認できる状態にしておき, 利用者からの問い合わせに対応する。
	○		④お断りの理由は市が整理する。 ⑤購入する資料の書誌データがない場合は, 市が作成する。	
問い合わせ・苦情への対応		●	①予約取り置き期間など, 予約やリクエストに関する問い合わせや苦情に対応する。 ②苦情は市に内容を報告する。	
	○		③リクエストの選定結果に関する苦情は市が対応する。	
予約割当		●	①受取館が上河内図書館である予約資料は, 割当処理を行う。 ②予約資料は, 個人毎にまとめて保管する。	<ul style="list-style-type: none"> ・シリーズ物の下巻が先に用意できた場合は, 上巻が用意できるまで保管しておく。
予約確認		●	①週1回, 予約データを点検する。 ②誤って長期延滞や未所蔵資料に予約が入っている場合は, マニュアルに沿って対応する。	<ul style="list-style-type: none"> ・正確に行う。
予約連絡		●	①連絡方法が電話の利用者において, 自動音声案内システムで未連絡の件について, 翌日以降対応する。この際, 貸出期限が過ぎている資料がある場合は伝える。	<ul style="list-style-type: none"> ・遅くとも翌日には連絡する。 ・利用者のプライバシー保護に留意する。
リターンメール		●	①メールアドレスエラーや受信拒否等により, 予約確保メールを送信できなかった場合は, 電話等で連絡するとともに, メールアドレスの修正等を依頼する。	<ul style="list-style-type: none"> ・原則としてリターンメールの確認は毎日行う。
取置期限切れ資料の確保解除		●	①予約取り置き期限切れ資料の確保解除処理を行う。 ②確保解除した資料を, 所定の場所に搬送する仕分けを行うかまたは配架する。	<ul style="list-style-type: none"> ・原則として毎日処理を行う。 ・キャンセル済みの予約割当レシートは1か月間保存後シュレッダー処理し

				処分する。
予約の多い本の対応	○		①予約の多い本に関する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予約の多い本は、貸出時に市指定のスリップをはさみ、利用者に速やかな返却を依頼する。 ③返却時等に予約の多い本に指定される本を発見した場合は、「予約の多い本注意書き」をバーコードラベルの上部に貼付する。	

ウ 窓口業務 – (I) 相互貸借

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
県内公共図書館への貸出		●	①貸出依頼を受けた資料を確保し、適切な処理を行い、専用カゴに入れて中央図書館へ送る。 ※毎週火曜日 ②資料が返却されたら、返却処理を行い配架する。 ③返却が遅れている場合は、督促を行う。 ④貸出館別に利用数を集計し、月1回県と市に報告する。 *令和6年度実績 47件/年	・責任者を明確にするとともに、責任者がいない場合でも他館や利用者からの問い合わせに対応する。
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借受が決定した資料の貸出依頼を行う。 ③書誌データ作成と予約処理等を行う。 *視聴覚資料のみ、この時点で所蔵データも作成する。 ④資料が届いたら、所蔵データ作成し、利用者に連絡する。 ⑤貸出処理を行う。 ⑥資料が返却されたら、返却処理を行う。 ⑦相互貸借データを削除するなど適切な処理を行い、専用カゴに入れて中央図書館へ送る。 ⑧借受館別に利用数を集計し、月1回県と市に報告する。 *令和6年度実績 76件/年	・受取館がセンター図書室の場合は、利用者に連絡して調整する。 ・禁帯出資料は館内閲覧とする。
県外公立図書館・大学	○		①他館からの借受を決定する。	

図書館からの借受		●	②借受が決定した資料の貸出依頼を行う。 ＊令和6年度実績なし ③書誌データ作成と予約処理等を行う。 ④資料が届いたら、所蔵データを作成し、利用者に連絡する。 ⑤貸出処理を行う。 ⑥資料が返却されたら、返却処理を行う。 ⑦相互貸借データを削除するなど適切な処理を行い、返却する。 ⑧利用数を集計し、月1回市に報告する。	
国立国会図書館からの借受（館外貸出不可）	○	●	①他館からの借受を決定する。 ②借受が決定した資料の貸出依頼を行う。 ③書誌データ作成と予約処理等を行う。 ④資料が届いたら、所蔵データを作成し、利用者に連絡する。 ⑤館内閲覧終了後、相互貸借データを削除するなど適切な処理を行い、返却する。 ⑥利用数を集計し、月1回市に報告する。 ＊令和6年度実績なし	
県外公共図書館への貸出	○	●	①貸出依頼を承認する。 ②資料を確保する。 ③貸出処理を行い、郵送する。 ④返却が遅れている場合は督促を行う。 ⑥利用数を集計し、月1回市に報告する。 ＊令和6年度実績なし	

ウ 窓口業務 - (オ) 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
インターネット閲覧用パソコン		●	①インターネット閲覧用パソコンは指定管理者が用意する。 ②利用受付を行う。 ③利用について説明する。 ④利用時間や順番待ち等に対応する。 ⑤不正利用や故障等のトラブルに対応する。 ⑥利用件数を記録し、月1回市に報告する。 *令和6年度実績 214人/年	・常に良好な状態で使用できるようにする。 ・ネットワーク障害等のトラブルに対応する。
視聴ブース	○		①機器は市が用意する。	
		●	②機器の管理及び消耗品の用意は指定管理者が行う。 ③利用受付を行う。 *必要に応じて、資料の出納を行う。 ④視聴ブース利用支援、利用時間の管理等を行う。 ⑤利用件数を記録し、月1回市に報告する。 *令和6年度実績 60人/年	・常に良好な状態で使用できるようにする。
公衆Wi-Fi		●	①公衆Wi-Fiの機器(光ステーション)は、指定管理者が用意する。 ②必要に応じて、利用について説明する。	・常に良好な状態で使用できるようにする。 ・市の情報化推進計画に変更があった場合は対応する。
持ち込みパソコン		●	①必要に応じて、利用マナーを遵守されるよう説明する。	・利用上の問題が生じたら注意を促し、場合によっては、使用を停止する。

ウ 窓口業務 - (カ) 複写サービス

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
複写サービス	○		①複写機は市が用意する。	
		●	②複写機の管理及び消耗品の用意は指定管理者が行う。 ③受付の際に、著作権法の許可範囲の確認を行う。また、必要に応じて、著作権法について説明する。 *指定管理者が複写を代行 *実費の徴収は市が行う。	・著作権法について、利用者が理解を深めるよう努める。 ・複写申込書は月に1回市に提出する。 ・申し出があった場合は、領収書を発行する。 ・国立国会図書館デジタル

			④国立国会図書館から貸出しを受けた資料は、送付された許可範囲を必ず確認して、対応する。 ＊国立国会図書館から貸出しを受けた資料の複写手数料の徴収・収納は、指定管理者が行う。 ⑤利用件数、枚数を記録し、月1回市に報告する。 ＊令和6年度実績 326枚	化資料の複写について、プリントアウト、記録、手数料の徴収等の業務を行う。
--	--	--	---	--------------------------------------

ウ 窓口業務 － (キ) 弁償

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
弁償		●	①汚破損資料の弁償の判断, 受付, 弁償資料の受入・装備を行う。 ②同一資料での弁償が基本だが, 入手できない場合は, マニュアルに従って, 代替資料での弁償を依頼する。 ＊判断が困難な場合は, 市に相談する。 ③代替資料を持参せず, 手続きが完了しない場合は弁償を促す。 ④件数を記録し, 月1回市に報告する。 ＊令和6年度実績 11点/年	

ウ 窓口業務 － (ク) 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, 返却等の定型的業務及びその関連業務に必要な帳票類を印刷し, 適宜補充する。 ②各種様式や用紙は指定されたものを用意する。	

エ 督促

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
督促	○		①督促計画は市が作成する。	
		●	②計画及びマニュアルに基づき, 督促を行う。 ③督促数を記録し, 月1回市に報告する。 ④相互貸借で借り受けた督促対象者に対し適宜督促を行う。	・誤りがないように十分留意する。 ・利用者のプライバシー保護に留意する。

リターンメール		●	①メールアドレスエラーや受信拒否等により、督促メールを送信できなかった場合は、電話等で督促を行うとともに、メールアドレスの修正等を依頼する。	
住所及び連絡先不明の利用者への対応		●	①住所及び連絡先不明の利用者を市に伝える。	
	○		②市は市民課に照会し、新住所等が分かった場合は、指定管理者に伝える。	
		●	③指定管理者は、新住所等に督促する。	
督促啓発スリップの配布		●	①中央図書館が指定した督促啓発スリップを印刷する。 ②指定期間中、貸出カウンターにて配布する。	
問い合わせ、苦情への対応		●	①督促に関する問い合わせや苦情に対応する。 ②苦情は市に内容を報告する。	
	○		③マニュアルや計画に関する苦情は市が対応する。	
予約督促		●	①予約がある資料は、週1回督促を行う。 ②長期延滞資料は、予約受取館への連絡やリクエストに回すなどの対応を行う。	

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
書架整理		●	①書架の整理整頓を行い、資料は所定の場所に正しく配置する。 ②新聞のバックナンバーは、発刊日順に並べる。 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。	

オ 蔵書管理 - (イ) 蔵書点検

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
年間計画	○		①5館の特別整理期間は、市が決定する。	

実施計画		●	①実施計画は指定管理者が作成する。	・全資料について年 1 回以上実施する。
点検		●	①点検を行い，年間を通して正確に蔵書等を管理できるよう努める。 ②資料コードの読込作業終了後は，マニュアルに沿って処理を行う。 ③不明リストを出力し，棚あたりを行い，点検漏れに対応する。発見資料は点検処理を行う。 ④点検中に修理本等を発見した場合は，速やかに対応する。 ⑤点検結果を速やかに市に報告する。	・全館全資料について年 1 回以上実施する。

オ 蔵書管理 - (ウ) 修理

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
修理		●	①修理に必要な消耗品(キーパー，ヘルパー，ラベルなど)は指定管理者が用意する。 *バーコードラベル・ICタグは市が用意する。 ②修理可能な汚破損資料は，所蔵データの状態を修理にする。 ③作業終了後は返却処理を行い，所定の場所に配架する。 ④修理不可の場合は，市に引き継ぐ。	・予約資料を最優先した上でおおむね 1 ヶ月以内に対応する。
視聴覚資料の修理		●	①修理に必要な消耗品(ケース，アルコール，マイクロファイバークロスなど)は指定管理者が用意する。 ②修理用の機材(CD研磨機など)は，必要に応じて指定管理者が用意する。 ③汚破損資料は，所蔵データの状態を修理にする。 ④破損資料は，試聴して状態を確認する。 ⑤視聴可能な資料は返却処理を行い，所定の場所に配架する。 ⑥視聴不可の場合は，市に引き継ぐ。	・良好に視聴できる状態を保つ。

オ 蔵書管理 ー (イ) 除籍及びリサイクル資料の処理

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
除籍	○		①除籍及びリサイクル資料の決定は市が行う。	
		●	②除籍及びリサイクルが決定した資料のICタグを初期化する。 ③除籍処理を行う。 ④廃棄資料は適切に処分する。 * 令和6年度除籍数 図書 1,305冊 雑誌 1,028冊 視聴覚 2点	
	○		⑤月1回除籍リストを出力する。 ⑥除籍の起案及び統計等は市が行う。	
リサイクル		●	①リサイクルシールは、指定管理者が用意する。 ②リサイクル資料にリサイクルシールを貼り、押印、箱詰めの後、市の指示があるまで保管する。	<ul style="list-style-type: none"> ・一般書は実用書、小説、文庫本、大型本に分け、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。 ・リサイクル資料数は集計し、市に報告する。
有償リサイクル市	○		①リサイクル資料の搬入、リサイクル市の運営は市が行う	
		●	②会場設営（リサイクル資料の搬入を含む）、当日の運営を支援する。 ③売れ残った資料の処分等は、指定管理者が行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・売れ残った資料の再利用・廃棄の選別は市が行う。

オ 蔵書管理 ー (オ) 資料整備

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
資料の配置	○	●	①資料の配置は、市と協議して決定する。 ②書架図、書架表示等は指定管理者が作成する。 ③館内OPACの書架図の変更は、市が行う。	
新着資料（図書）		●	①納品された新着図書の所蔵データ及び装備の状態を点検する。 ②検収処理を行い、所定の場所に置く。	<ul style="list-style-type: none"> ・請求記号、場所コード等に誤りがないようにする。

			③一定期間経過したら、適切に処理し、書架に戻す。	
新着資料（雑誌）	○		①購入する雑誌は市が決定する。 ②雑誌の受入簿は市が作成する。	
		●	③受入簿に記入する。 ④納品された新着雑誌の所蔵データ及び装備の状態を点検する。 ⑤雑誌の付録は、整理基準に基づき、適切に処理する。 ⑥差し替えを行い、前号は状態を貸出可にする。 ⑦納品状況を適宜確認し、欠号がある場合は、市へ速やかに報告する。	・受入簿には納品日を記入するなどし、未納の確認をスムーズに行えるようにしておく。
新着資料（視聴覚）	○		①納品された新着資料の書誌データは市が点検する。 ②新着資料と分かるように梱包して搬送で上河内図書館へ送る。	
		●	③搬送で届いた新着資料の状態を貸出可にして、所定の場所に置く。	
パンフレット		●	①図書館印を押印し、所定の場所に置く。	
寄贈資料		●	①寄贈資料の受付を行い、必要に応じて礼状を発送する。	・映像資料の寄贈は受け付けない
	○		②寄贈資料の受入れの判断は市が行う。	
		●	③寄贈資料の受入処理及び装備は指定管理者が行う。 *令和6年度実績 634点/年 *寄贈資料の書誌データがない場合は、市が作成する。 ④リサイクルまたは廃棄となった寄贈資料は、適切に処理する。 ⑤装備に必要な消耗品は指定管理者が用意し、業務に支障がないように管理する。	
データの修正		●	①データの修正は、適宜行う。 ②ラベルの修正も適宜行う。	・市が指定した場合も修正を行う。
視聴覚目録		●	①DVDの目録を作成し、提供す	・全件目録は年2回。

			る。	
他館資料返却リスト		●	①他館の資料で、上河内図書館で返却処理をしたまま他館に到着していない資料のリストを月1回出力し、書架をあたり資料を探し、返却処理をする。 ②上河内図書館所蔵で、他館で返却処理をしたまま上河内図書館に到着していない資料のリストを月1回出力し、書架をあたり資料を探し、返却処理をする。	

オ 蔵書管理 ー (カ) 集配

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
集配	○		①集配計画は市が作成する。	
		●	②集配車で届いた資料は、速やかに処理する。 ③上河内図書館に返却された他館資料等は、集配車にすぐに積み込み出来るよう準備しておく。 ④発送数を記録し、月1回市に報告する。 *令和6年度実績 発送 29,220点	<ul style="list-style-type: none"> ・集配車で資料が届き次第、処理を開始する。 ・媒体、搬送先に分けて箱詰めする。 ・予約資料は発送の直前まで対応する。

カ 学校連携

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
1 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。(連絡調整は市で行う) ②配布資料を準備する。 ③スケジュールに基づいて対応する。 *令和6年度実績 2件	・地域小学校(2年生)の町たんけんとして受入れ
2 職場体験学習の受入れ	○		①調整、学校への回答は市が行う。 ②カリキュラムは市が作成する	
		●	③カリキュラムに基づいて対応する。 *令和6年度実績 2校	
3 図書館実習、インターンシップ受入れ	○	●	①図書館実習、インターンシップの受入について、市と指定管理者との間で調整を行い、各学校に受入れの可否を回答する。 ②受入れする場合は、内容を協議し、市が作成したカリキュラム	

			に基づいて対応する。	
--	--	--	------------	--

キ 団体貸出

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
利用者登録・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，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。 *令和6年度実績 貸出数 471点	・学校関係者から質問や要望を寄せられた場合は，市につなぐ。 ・個人情報の管理に留意する。
団体利用者への督促		●	①定期的に督促を行う。	
紛失資料の弁償処理		●	①紛失資料について弁償手続きを行う。	

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他図書館の講座等のスケジュール・内容も考慮しながら，講座等の企画・立案を行う。	・市と協議しながら，地域の特性を活かし，多数の参加が得られるような企画・立案を行う。 ・小学生による司書体験事業を年に1回行う。(指定事業)
2 講座等の実施	○	●	①講師対応および司会進行を行う。	
3 講座等運営支援		●	①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作成案は市と協議する。 ③市作成のブックリストなどで，講座で使用する資料等を準備する。 ④申込受付を行う。 ⑤会場設営を行う。 ⑥当日の会場案内，受付等を行う。 ⑦会場後片付けを行う。 ⑧アンケートの集計を行う。 *令和6年度実績 9回	

ケ 図書館活動に係る団体等支援

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
図書館活動に係る団体等支援		●	①集会室利用希望者からの利用団体登録申請書を受け付ける。 ②集会室の貸出，利用後の確認，点検を行う。	

コ 資料相談

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
資料相談		●	①簡易な資料相談に対応する。 ②資料相談件数を記録し，月1回市に報告する。 *令和6年度実績 69件/年 ③必要に応じてレファレンス記録表を作成し，作成した場合は市に報告する。	・端末機での資料検索等の簡易なレファレンスサービスを行う。 ・高度なレファレンスについては市の協力を得て適切に処理すること。
	○		④レフェラルサービスを含む，専門的知識を要する調査相談に対応する。	

サ 電子情報の提供

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
電子情報の提供		●	①利用者用インターネット端末で，データベース，国立国会図書館デジタル化資料送信サービス等の提供に対応する。	・IPアドレスを固定にする。

シ 課題解決支援サービス

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
子育て，闘病記，シニア，ヤングアダルトコーナー等の充実	○		①サービス方針を決定する ②選書及びリーフレット類の収集を行う。	
		●	③補助シールの貼付やリーフレットの整理など，各コーナーの管理を行う。	

ス 児童サービス

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
児童サービス	○		①サービス方針を決定する。 ②選書する。 ③ブックリストを作成する。 ④おはなし会を企画する。 ⑤おはなしボランティアを育成する。	

		●	①児童関係の軽易なレファレンスに対応する。 ②おはなしボランティアとの連絡調整を行う。 ③おはなし会の実施を支援する。	
--	--	---	---	--

セ 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引き継ぐ。	

河内図書館業務分担・要求水準一覧

宇都宮市

目 次

◎ 図書館情報システム等の概要	1
5-1 図書館管理運営業務 (1) 図書館の運営に関する業務	
ア 開館・閉館準備	2
イ 総合案内	2
ウ 窓口業務	
(ア) 利用者管理	3
(イ) 貸出・返却・所蔵案内	4
(ウ) 予約・リクエスト	6
(エ) 相互貸借	8
(オ) パソコン等機器の館内利用	10
(カ) 複写サービス	11
(キ) 弁償	11
(ク) 帳票類の管理	12
エ 督促	12
オ 蔵書管理	
(ア) 書架整理	13
(イ) 蔵書点検	13
(ウ) 修理	13
(エ) 除籍及びリサイクル資料の処理	14
(オ) 資料整備	15
(カ) 集配	16
カ 学校連携	17
キ 団体貸出	17
ク 読書普及行事	18
ケ 図書館活動に係る団体等支援	18
コ 資料相談	18
サ 電子情報の提供	19
シ 課題解決支援サービス	19
ス 児童サービス	19
セ 障がい者サービス	19

※ 見出しの番号は、「宇都宮市立東図書館・上河内図書館・河内図書館・視聴覚ライブラリー指定管理者業務仕様書」の「5 管理運営業務 (1) 図書館の運営に関する業務」に原則、対応しています。(なお、目次「コ」以降は、河内図書館における業務についての記載です。)

※ 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2-3「河内図書館物品一覧」参照

◎ 図書館情報システム等の概要

・宇都宮市図書館情報システム（業務用電算システム）iLisfiera V3（富士通 Japan 株式会社）

・ I C タグシステム

※ 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】

	業 務 用					
	パソコン (デスク トップ)	パソコン (ノート)	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
メインカウンター	3 台			3 台	3 台	
バックオフィス	1 台	1 台		2 台	2 台	1 台

	利用者端末機 (OPAC)	レシート プリンター
一般開架スペース	2 台	2 台

【 I C タグシステム】

	リーダライター
メインカウンター	4 台

5-1 図書館管理運営業務
 (1) 図書館の運営に関する業務
 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。	・機器のオン・オフ，開錠・施錠など，漏れがないようにする。
ブックポスト		●	①ブックポストに返却された資料は，翌開館日の開館前に返却処理を行う。返却数は記録し，月1回市に報告する。 ＊河内図書館令和6年度実績 20,437冊/年，70冊/日 ②ブックポストに返却し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を促す。 ＊例：CD，DVDや学校図書館の本，相互貸借資料など ③ブックポストは，開館中は閉鎖し，閉館時は開放する。	・年末年始や長期休館など，ブックポストが満杯になる恐れがあるときは，適宜，返却処理を行う。
新聞		●	①新聞はホチキスで止め（2ヶ所），所定の場所に置く。また，チラシも所定の場所に置く。 ②閉館後，当日分の新聞は所定の場所に置く。	・未配達の新聞があった場合は，速やかに対応する。

イ 総合案内・フロア管理

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
利用案内・書架案内		●	①施設利用に係る問い合わせや苦情等に対応する。 ②閲覧・貸出・返却・予約等に係る利用案内，書架案内等に対応する。 ③本市の他図書館・生涯学習センター図書室案内の他，必要に応じて県立図書館等の案内を行う。	・丁寧，正確に対応する。 ・利用者にとって分かりやすい説明を行う。
ディスプレイ・特集コーナーの企画・作成		●	①壁面等の展示スペースに，季節や時事的話題に合ったディスプレイを作成する。 ②一般書の特集コーナーの企画・表示物作成・展示 ③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。	・季節や時事等に合わせて1か月に1回以上入れ替える。

利用者用端末機		●	①利用者用端末機（以下「OPAC」という。）の操作補助を行う。 * 2台設置 ②WebOPACに関する問い合わせにも、適宜対応する。	・館内OPAC, WebOPACの操作について、全スタッフが説明できるようにする。
	○		③機器の不具合は市が対応する。	

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
利用者管理	○		①利用カードは市が用意する。	
		●	①所定の申請書等、必要物品を所定の場所に常備する。 ②申請書による登録の受付を行う。 ③登録要件を確認し、新規登録処理を行う。 * 河内図書館令和6年度実績 新規登録 651人 ④利用カード発行は、マニュアルに従って実施する。 ⑤登録要件に基づき、利用者へカードの使用方法を説明する。 ⑥新規登録者及び再登録者全員に電子図書のIDを付与する。 ⑦利用カードの切り替えに対応する。(OCR→バーコードへ) ⑧住所変更届, 当日券の申し込みに対応する。 ⑨再交付, 更新手続きを行う。 ⑩新規登録者数, 再交付数等を記録し, 月1回市に報告する。 ⑪登録後速やかに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3年間保管する。廃棄にあたっては市に引き継ぐ。※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。 ・業務担当者を明確にし, 二重登録等の処理ミスを防止する
マイナンバーカード連携処理および利用の対応	○		①マイナンバー連携および読み取りに使用する機器を準備する。	

		●	②連携の申し込みがあった場合は、マイナンバー連携の処理を行う。 ③マイナンバーを用いた図書館利用の案内や手続きを行う。	
--	--	---	--	--

ウ 窓口業務 - (イ) 貸出・返却・所蔵案内

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
貸出		●	<p>①貸出点数を確認し、貸出処理を確実にし、手続き終了後は、すぐに画面に変える。返却しおりを渡し、貸出期限を伝える。 *返却しおりは市が用意する。 *返却しおりの裏面の印刷及び返却日の表示は指定管理者が行う。 *河内図書館令和6年度実績 図書貸出数 295,091冊/年 1,018冊/日 視聴覚貸出数 18,009点/年 62点/日 来館者数(延べ人数) 128,224人/年 内貸出人数 59,393人/年</p> <p>②ICタグ貼付資料は、必ずICタグによる貸出処理を行う。</p> <p>③ICタグ未貼付資料は、バーコードまたはOCRコードをスキャンして貸出処理を行う。</p> <p>④未返却資料を確認し、返却が遅れている場合は注意を促す。</p> <p>⑤利用者から、貸出期限内の貸出期間延長の申出があった場合は、予約資料を除き、1回限りで延長処理を行う。</p> <p>⑥利用者が利用カードを忘れた場合は、当日貸出券を発行、またはスマートフォンの利用カード表示機能を案内し、対応する。</p> <p>⑦利用可能な予約資料がある場合は、該当資料を探して貸出処理を行う。</p> <p>⑧貸出時に利用者への通知メッセージが表示された場合は、利用</p>	<p>・丁寧、正確に対応する。</p> <p>・視聴覚資料は、貸出手続き前にケースに本体が誤りなく入っているか目視で確認する。</p> <p>・利用者から希望があった場合にはマイキープラットフォームのサービスIDを照会し、表示された利用者コードを読み取って貸出を行う。</p> <p>・④や①など利用者への声かけの際は、利用者を責めるような口調、態度にならないよう十分注意する。</p> <p>・返却処理ミス等を発見した場合はマニュアルに従い処理する。</p> <p>・貸出済の予約割当レシートは1か月間保管後シュレッダー処理し処分する。</p> <p>・利用者にとって分かりやすい説明を行う。</p>

			<p>者に伝えるとともに、メッセージに沿った処理を行い、通知メッセージを削除する。</p> <p>⑨館外貸出可能な付録資料がある場合は、付録資料の貸出を希望されるか否かを確認し対応する。</p> <p>⑩禁帯出資料については、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。一夜貸しの利用状況は月1回市に報告する。</p> <p>⑪長期延滞等の理由で貸出不可となっている利用者に、適切に対応する。</p> <p>⑫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、早めの返却をお願いする。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 複写サービスは、著作権法の範囲内で行う。 ・ 利用者にとって分かりやすい説明を行う。
紙芝居袋及び紙芝居舞台の貸出		●	<p>①紙芝居袋を希望される方に、適宜対応する。</p> <p>②紙芝居舞台の貸出を希望される方に、適宜対応する。</p>	
返却		●	<p>①返却処理を行う前に、水濡れ・汚破損等の異常が無いか、資料の状態を確認する。</p> <p>②バーコードまたはOCRコードをスキャンして返却処理を行う。</p> <p>③自館予約資料、他館予約資料、は確保し、所定の場所に置く</p> <p>④ICタグ貼付資料のみICタグによる返却処理を行う。</p> <p>⑤仕分け、配架を行う。</p> <p>＊搬送処理が必要な資料は処理を行う。</p> <p>＊修理が必要な資料は、所蔵データの状態を修理に変更する。</p> <p>⑥予約の多い資料あるいは予約の多い資料から外れる資料で、未対応の資料が返却されたら、適宜対応する。</p> <p>⑦付録資料が所在不明になった資料が返却された場合は、本体に表示する。</p> <p>【視聴覚資料の返却】</p> <p>①返却処理を行う前に、ケース・</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者への声かけの際は、利用者責めのような口調、態度にならないよう十分注意する。 ・ 使用に問題がある利用者には注意を促す。 ・ 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。 ・ 処理は正確に行う。 ・ 仕分けは正確に行う。 <p>・ ケース・本体・付録等が</p>

			<p>本体・付録等の資料コードが一致しているか確認する。</p> <p>②テープ類は巻き戻されているか確認し、巻き戻しが不完全な場合は注意を促す。</p> <p>③バーコードまたはOCRコードによる返却処理を行う。</p> <p>④自館予約資料，他館予約資料，を確保し，所定の場所に置く。</p> <p>⑤ICタグ貼付資料のみ，ICタグによる返却処理を行う。</p> <p>⑥仕分け，配架，修理等を行う。 *搬送処理が必要な資料は処理を行う。 *修理が必要な資料は，所蔵データの状態を修理に変更する。</p> <p>⑦付録資料が所在不明になった資料が返却された場合は，本体に表示する。</p>	<p>一致しない資料は，利用者への確認等により原状回復を図る。返却処理後に発見した場合も，できるかぎり原状回復を図る。</p>
所蔵案内	○	●	<p>①資料の所蔵状況，配架場所等を案内する。</p> <p>②案内が困難な場合は，他図書館へ協力を仰ぎ対応する。</p> <p>③資料請求に基づく出納を行う。</p> <p>④請求された資料を出納できなかった場合は，利用者に予約又はリクエストを紹介するなど，適切に対応する。また，該当資料は，再度，自館及び他館の書架を確認し，所在不明な場合は，不明処理を行う。</p> <p>⑤資料請求票に個人名が記載されている場合は，シュレッダー処理を行ってから処分する。</p> <p>⑥出納数を記録し，月1回市に報告する。 *河内図書館令和6年度実績 4,079件/年（14件/日）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者を長時間待たせないようにする。 ・開架資料であっても，書架まで案内するなど丁寧な対応を行う。 ・専門的なレファレンス等その場で回答できないものは，他図書館に引き継ぐ。

ウ 窓口業務 - (ウ) 予約・リクエスト

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
予約		●	<p>①内容を確認し，予約処理を行う。</p> <p>②未所蔵資料の場合は，リクエストに回す。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・予約処理は正確に行う。 ・処理者と異なる職員が，正しい処理が行われたか確認する。
予約在架		●	<p>①予約在架資料の棚当たりを行</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・棚当たりは，1日1回以上

			<p>う。</p> <p>②抜き出した資料は返却処理を行い、出力されたレシートを資料に挟み、仕分けを行う。</p> <p>*河内図書館令和6年度実績 1日60件～250件 (火・土・日曜日が多い。)</p> <p>*必要に応じて、ICタグを「解除」状態にする。</p> <p>③所在不明資料は、予約受取館への連絡やリクエストに回すなどの対応を行う。</p>	<p>行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・禁帯出資料は返却処理を行わない。 ・付録資料がある場合は、本体と合わせて受取館に送る。 ・開館時間前に予約が入ったものは、その日の集配車に載せる。
リクエスト		●	<p>①リクエスト資料は、選定会議に向けた調査（入手の可否、県内図書館の所蔵状況、付録資料の館外貸出の可否等）を行い、会議用資料、選書データを作成し、市に提出する。</p> <p>②選定会議の結果、購入しない資料はお断りの連絡を行う。</p> <p>③リクエスト処理件数を記録し、月1回市に報告する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・1週間分の資料を、選定会議前々日の午前中までに市に提出する。 ・選定会議結果待ちのリクエスト資料は、誰でも確認できる状態にしており、利用者からの問い合わせに対応する。
		○	<p>④お断りの理由は市が整理する。</p> <p>⑤購入する資料の書誌データがない場合は、市が作成する。</p>	
問い合わせ・苦情への対応		●	<p>①予約取り置き期間など、予約やリクエストに関する問い合わせや苦情に対応する。</p> <p>②苦情は市に内容を報告する。</p>	
		○	<p>③リクエストの選定結果に関する苦情は市が対応する。</p>	
予約割当		●	<p>①受取館が河内図書館である予約資料は、割当処理を行う。</p> <p>②予約資料は、個人毎にまとめて保管する。</p> <p>*河内図書館 1時間/日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・シリーズ物の下巻が先に用意できた場合は、上巻が用意できるまで保管しておく。
予約確認		●	<p>①週1回、予約データを点検する。</p> <p>②誤って長期延滞や未所蔵資料に予約が入っている場合は、マニュアルに沿って対応する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・正確に行う。
予約連絡		●	<p>①連絡方法が電話の利用者において、自動音声案内システムで未連絡の件について、翌日以降対応する。この際、貸出期限が過ぎている資料がある場合は伝える。</p> <p>*河内図書館 1時間/日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・遅くとも翌日には連絡する。 ・利用者のプライバシー保護に留意する。

リターンメール		●	①アドレスエラー等で送信できなかったエラーメールの有無を確認する。 ②エラーメールがあった利用者に対し、電話等で予約資料の連絡を行うとともに、メールアドレス変更等の対応を依頼する。	・原則としてリターンメールの確認は毎日行う。
取置期限切れ資料の確保解除		●	①予約取り置き期限切れ資料の確保解除処理を行う。 ②確保解除した資料を、所定の場所に搬送する仕分けを行うかまたは配架する。	・原則として毎日処理を行う。 ・キャンセル済みの予約割当レシートは1か月間保存する。
予約の多い本の対応	○		①予約の多い本に関する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予約の多い本は、貸出時に市指定のスリップをはさみ、利用者に速やかな返却を依頼する。 ③返却時等に予約の多い本に指定される本を発見した場合は、「予約の多い本注意書き」をバーコードラベルの上部に貼付する。	

ウ 窓口業務 - (エ) 相互貸借

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
県内公共図書館への貸出		●	①貸出依頼を受けた資料を確保し、適切な処理を行い、専用カゴに入れて中央図書館へ送る。 ※原則、火曜日に県立図書館の搬送車が中央図書館に来るため、カゴは日曜日の搬送で中央へ送る。 ②資料が返却されたら、返却処理を行い配架する。 ③返却が遅れている場合は、督促を行う。 ④貸出館別に利用数を集計し、月1回県と市に報告する。 *河内図書館令和6年度実績 141件/年	・責任者を明確にするとともに、責任者がいない場合でも他館や利用者からの問い合わせに対応する。
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。	

		●	<p>②借受が決定した資料の貸出依頼を行う。</p> <p>③書誌データ作成と予約処理等を行う。 *視聴覚資料のみ、この時点で所蔵データも作成する。</p> <p>④資料が届いたら、所蔵データ作成し、利用者に連絡する。</p> <p>⑤貸出処理を行う。</p> <p>⑥資料が返却されたら、返却処理を行う。</p> <p>⑦相互貸借データを削除するなど適切な処理を行い、専用カゴに入れて中央図書館へ送る。</p> <p>⑧借受館別に利用数を集計し、月1回県と市に報告する。 *河内図書館令和6年度実績 212件/年</p>	<p>・受取館がセンター図書室の場合は、利用者に連絡して調整する。</p> <p>・禁帯出資料は館内閲覧とする。</p>
県外公立図書館・大学図書館からの借受	○		①他館からの借受を決定する。	
		●	<p>②借受が決定した資料の貸出依頼を行う。 *河内図書館令和6年度実績 2件/年</p> <p>③書誌データ作成と予約処理等を行う。</p> <p>④資料が届いたら、所蔵データを作成し、利用者に連絡する。</p> <p>⑤貸出処理を行う。</p> <p>⑥資料が返却されたら、返却処理を行う。</p> <p>⑦相互貸借データを削除するなど適切な処理を行い、返却する。</p> <p>⑧利用数を集計し、月1回市に報告する。</p>	
国立国会図書館からの借受（館外貸出不可）	○		①他館からの借受を決定する。	
		●	<p>②借受が決定した資料の貸出依頼を行う。</p> <p>③書誌データ作成と予約処理等を行う。</p> <p>④資料が届いたら、所蔵データを作成し、利用者に連絡する。</p> <p>⑤館内閲覧終了後、相互貸借データを削除するなど適切な処理を行い、返却する。</p> <p>⑥利用数を集計し、月1回市に報告する。</p>	

			*河内図書館令和6年度実績 0件/年	
県外公共図書館への貸出	○		①貸出依頼を承認する。	
		●	②資料を確保する。 ③貸出処理を行い、郵送する。 ④返却が遅れている場合は督促を行う。 ⑥利用数を集計し、月1回市に報告する。 *河内図書館令和6年度実績 0件/年	

ウ 窓口業務 - (オ) 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
インターネット閲覧用パソコン		●	①インターネット閲覧用パソコンは指定管理者が用意する。 ②利用受付を行う。 ③利用について説明する。 ④利用時間や順番待ち等に対応する。 ⑤不正利用や故障等のトラブルに対応する。 ⑥利用件数を記録し、月1回市に報告する。 *河内図書館令和6年度実績 420人/年	<ul style="list-style-type: none"> 常に良好な状態で使用できるようにする。 ネットワーク障害等のトラブルに対応する。
視聴ブース	○		①機器は市が用意する。	
		●	②機器の管理及び消耗品の用意は指定管理者が行う。 ③利用受付を行う。 *必要に応じて、資料の出納を行う。 ④視聴ブース利用支援、利用時間の管理等を行う。 ⑤利用件数を記録し、月1回市に報告する。 *河内図書館令和6年度実績 433人/年	<ul style="list-style-type: none"> 常に良好な状態で使用できるようにする。
公衆Wi-Fi		●	①公衆無線Wi-Fiの機器（光ステーション）は、指定管理者が用意する。 ②必要に応じて、利用について説明する。	<ul style="list-style-type: none"> 常に良好な状態で使用できるようにする。 市の情報化推進計画に変更があった場合は対応する。
持ち込みパソコン		●	①電源使用の申請があったら、延	<ul style="list-style-type: none"> 利用上の問題が生じたら

			長コードを貸し出す。必要に応じて、利用について説明する。	注意を促し、場合によっては、使用を停止する。
--	--	--	------------------------------	------------------------

ウ 窓口業務 - (カ) 複写サービス

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
複写サービス	○	●	<p>①複写機は市が用意する。</p> <p>②複写機の管理及び消耗品の用意は指定管理者が行う。</p> <p>③受付の際に、著作権法の許可範囲の確認を行う。また、必要に応じて、著作権法について説明する。 *申請者に複写してもらう。 *必要に応じて、操作説明を行う。 *実費の徴収は市が行う。</p> <p>④国立国会図書館から貸出しを受けた資料は、送付された許可範囲を必ず確認して、対応する。 *国立国会図書館から貸出しを受けた資料の複写手数料の徴収・収納は、指定管理者が行う。</p> <p>⑤利用件数、枚数を記録し、月1回市に報告する。 *河内図書館令和6年度実績 339枚</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・著作権法について、利用者が理解を深めるよう努める。 ・複写申込書は月に1回市に提出する。 ・申し出があった場合は、領収書を発行する。 ・国立国会図書館デジタル化資料の複写について、プリントアウト、記録、手数料の徴収等の業務を行う。

ウ 窓口業務 - (キ) 弁償受付と事後処理

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
弁償		●	<p>①汚破損資料の弁償の判断, 受付, 弁償資料の受入・装備を行う。</p> <p>②同一資料での弁償が基本だが, 入手できない場合は, マニュアルに従って, 代替資料での弁償を依頼する。 *判断が困難な場合は, 市に相談する。</p> <p>③代替資料を持参せず, 手続きが完了しない場合は弁償を促す。</p> <p>④件数を記録し, 月1回市に報告する。 *河内図書館令和6年度実績 6点/年</p>	

ウ 窓口業務 - (ク) 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, 返却等の定型的業務及びその関連業務に必要な帳票類を印刷し, 適宜補充する。 ②各種様式や用紙は指定されたものを用意する。	

エ 督促

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
督促	○		①督促計画は市が作成する。	
		●	②計画及びマニュアルに基づき, 督促を行う。 ③督促数を記録し, 月 1 回市に報告する。 *河内図書館令和 6 年度実績 メール 197 件/年 はがき 320 件/年 電話 17 件/年 ④相互貸借で借り受けた督促対象者に対し適宜督促を行う。	・ 誤りがないように十分留意する。 ・ 利用者のプライバシー保護に留意する。
リターンメール		●	①エラーで督促メールを送信できなかった場合は, 電話等で督促を行うとともに, メールアドレスの修正等を依頼する。	
住所及び連絡先不明の利用者への対応		●	①住所及び連絡先不明の利用者を市に伝える。	
	○		②市は市民課に照会し, 新住所等が分かった場合は, 指定管理者に伝える。	
		●	③指定管理者は, 新住所等に督促する。	
督促啓発スリップの配布		●	①中央図書館が指定した督促啓発スリップを印刷する。 ②指定期間中, 貸出カウンターにて配布する。	
問い合わせ, 苦情への対応		●	①督促に関する問い合わせや苦情に対応する。 ②苦情は市に内容を報告する。	
	○		③マニュアルや計画に関する苦情は市が対応する。	
予約督促		●	①予約がある資料は, 週 1 回督促を行う。 *河内図書館令和 6 年度実績 約 1H/週	

			②長期延滞資料は、予約受取館への連絡やリクエストに回すなどの対応を行う。	
--	--	--	--------------------------------------	--

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
書架整理, 配架, 管理		●	①書架の整理整頓を行い, 資料は所定の場所に正しく配置する。 ②新聞のバックナンバーは, 発刊日順に並べる。 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。 *河内図書館実績 毎朝 30 分程度	

オ 蔵書管理 - (4) 蔵書点検

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
年間計画	○		①5館の特別整理期間は, 市が決定する。	
実施計画		●	①実施計画は指定管理者が作成する。	・全資料について年1回以上実施する。
点検		●	①点検を行い, 年間を通して正確に蔵書等を管理できるよう努める。 ②資料コードの読込作業終了後は, マニュアルに沿って処理を行う。 ③不明リストを出力し, 棚あたりを行い, 点検漏れに対応する。発見資料は点検処理を行う。 ④点検中に修理本等を発見した場合は, 速やかに対応する。 ⑤点検結果を速やかに市に報告する。	・全館全資料について年1回以上実施する。

オ 蔵書管理 - (7) 修理

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
修理		●	①修理に必要な消耗品(キーパー, ヘルパー, ラベルなど)は指定管理者が用意する。 *バーコードラベル・ICタグは市が用意する。 ②修理可能な汚破損資料は, 所蔵データの状態を修理にする。	・予約資料を最優先した上でおおむね1ヶ月以内に対応する。

			<p>③作業終了後は返却処理を行い、所定の場所に配架する。 *河内図書館 20冊/日</p> <p>④修理不可の場合は、市に引き継ぐ。</p>	
視聴覚資料の修理		●	<p>①修理に必要な消耗品（ケース、アルコール、マイクロファイバークロスなど）は指定管理者が用意する。</p> <p>②修理用の機材（CD研磨機など）は、必要に応じて指定管理者が用意する。</p> <p>③汚破損資料は、所蔵データの状態を修理にする。</p> <p>④破損資料は、試聴して状態を確認する。</p> <p>⑤視聴可能な資料は返却処理を行い、所定の場所に配架する。</p> <p>⑥視聴不可の場合は、市に引き継ぐ。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・良好に視聴できる状態を保つ。

オ 蔵書管理 ー (I) 除籍及びリサイクル資料の処理

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
除籍	○		①除籍及びリサイクル資料の決定は市が行う。	
		●	<p>②除籍及びリサイクルが決定した資料のICタグを初期化する。</p> <p>③除籍処理を行う。</p> <p>④廃棄資料は適切に処分する。 *河内図書館令和6年度除籍数 図書/雑誌 3,419冊</p>	
	○		⑥除籍の起案及び統計等は市が行う	
リサイクル		●	<p>①リサイクルシールは、指定管理者が用意する。</p> <p>②リサイクル資料にリサイクルシールを貼り、押印、箱詰めの後、市の指示があるまで保管する。 *河内図書館令和6年度実績 図書/雑誌 1,806冊</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・一般書は実用書、小説、文庫本、大型本に分け、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。 ・リサイクル資料数は集計し、市に報告する。
有償リサイクル市	○		①リサイクル資料の搬入、リサイクル市の運営は市が行う	
		●	②会場設営（リサイクル資料の搬入を含む）、当日の運営を支援す	<ul style="list-style-type: none"> ・売れ残った資料の再利用・廃棄の選別は市が行

			る。 ③売れ残った資料の処分等は、指定管理者が行う。	う。
--	--	--	-------------------------------	----

オ 蔵書管理 ー (オ) 資料整備

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
資料の配置	○	●	①資料の配置は、市と協議して決定する。 ②書架図、書架表示等は指定管理者が作成する。 ③館内OPACの書架図の変更は、市が行う。	
新着資料（図書）		●	①納品された新着図書の所蔵データ及び装備の状態を点検する。 *河内図書館令和6年度実績 4,320点/年 ②検収処理を行い、所定の場所に置く。 ③一定期間経過したら、適切に処理し、書架に戻す。	・請求記号、場所コード等に誤りがないようにする。
新着資料（雑誌）	○		①購入する雑誌は市が決定する。 ②雑誌の受入簿は市が作成する。	
		●	③受入簿に記入する。 ④納品された新着雑誌の所蔵データ及び装備の状態を点検する。 ⑤雑誌の付録は、整理基準に基づき、適切に処理する。 ⑥差し替えを行い、前号は状態を貸出可にする。 *河内図書館令和6年度実績 785点/年 ⑦納品状況を適宜確認し、欠号がある場合は、市へ速やかに報告する。	・受入簿には納品日を記入するなどし、未納の確認をスムーズに行えるようにしておく。
新着資料（視聴覚）	○		①納品された新着資料の書誌データは市が点検する。 ②新着資料と分かるように梱包して、搬送で河内図書館へ送る。	
		●	③搬送で届いた新着資料の状態を貸出可にして、所定の場所に置く。	
パンフレット		●	①図書館印を押印し、所定の場所に置く。	

寄贈資料		●	①寄贈資料の受付を行い、必要に応じて礼状を発送する。	・映像資料の寄贈は受け付けない
	○		②寄贈資料の受入れの判断は市が行う。	
		●	③寄贈資料の受入処理及び装備は指定管理者が行う。 *河内図書館令和6年度実績 1,137点/年 *寄贈資料の書誌データがない場合は、市が作成する。 ④リサイクルまたは廃棄となった寄贈資料は、適切に処理する。 ⑤装備に必要な消耗品は指定管理者が用意し、業務に支障がないように管理する。	
データの修正		●	①データの修正は、適宜行う。 ②ラベルの修正も適宜行う。	・市が指定した場合も修正を行う。
視聴覚目録		●	①DVDの目録を作成し、提供する。	・全件目録は年2回。
他館資料返却リスト		●	①他館の資料で、河内図書館で返却処理をしたまま他館に到着していない資料のリストを月1回出力し、書架をあたり資料を探し、返却処理をする。 ②河内図書館所蔵で、他館で返却処理をしたまま河内図書館に到着していない資料のリストを月1回出力し、書架をあたり資料を探し、返却処理をする。	

オ 蔵書管理 - (カ) 集配

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
集配	○		①集配計画は市が作成する。	
		●	②集配車で届いた資料は、速やかに処理する。 ③河内図書館に返却された他館資料等は、集配車にすぐに積み込み出来るよう準備しておく。 *河内図書館令和6年度実績 返却 81,559点 (281点/1日) ④発送数を記録し、月1回市に報告する。	・集配車で資料が届き次第、処理を開始する。 ・媒体、搬送先に分けて箱詰めする。 ・予約資料は発送の直前まで対応する。

カ 学校連携				
業務名	市	指定	業務内容	要求水準
1 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。(連絡調整は市で行う) ②配布資料を準備する。 ③スケジュールに基づいて対応する。 *河内図書館令和6年度実績2件	
2 職場体験学習の受入れ	○		①調整, 学校への回答は市が行う。 ②カリキュラムは市が作成する。	
		●	③カリキュラムに基づいて対応する。 *河内図書館令和6年度実績3校	
3 図書館実習, インターンシップ受入れ	○	●	①図書館実習, インターンシップの受入について, 市と指定管理者との間で調整を行い, 各学校に受入れの可否を回答する。 ②受入れする場合は, 市が作成したカリキュラムに基づいて対応する。	

キ 団体貸出

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
利用者登録・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, 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。 *河内図書館令和6年度実績貸出数 2,618点	<ul style="list-style-type: none"> ・学校関係者から質問や要望を寄せられた場合は, 市につなぐ。 ・個人情報の管理に留意する
団体利用者への督促		●	①定期的に督促を行う。	
紛失資料の弁償処理		●	①紛失資料について弁償手続きを行う。	

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他図書館の講座等のスケジュール・内容も考慮しながら、講座等の企画・立案を行う。	・市と協議しながら、地域の特性を活かし、多数の参加が得られるような企画・立案を行う。
2 講座等の実施	○	●	①講師対応および司会進行を行う。	
3 講座等運営支援		●	①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作成案は市と協議する。 ③市作成のブックリストなどで、講座で使用する資料等を準備する。 ④申込受付を行う。 ⑤会場設営を行う。 ⑥当日の会場案内、受付等を行う。 ⑦会場後片付けを行う。 ⑧アンケートの集計を行う。	

ケ 図書館活動に係る団体等支援

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
図書館活動に係る団体等支援		●	①集会室利用希望者からの利用団体登録申請書を受け付ける。 ②集会室の貸出、利用後の確認、点検を行う。	

コ 資料相談

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
資料相談		●	①簡易な資料相談に対応する。 ②資料相談件数を記録し、月1回市に報告する。 *河内図書館令和6年度実績 4,079件/年 ③必要に応じてレファレンス記録表を作成し、作成した場合は市に報告する。	・端末機での資料検索等の簡易なレファレンスサービスを行う。 ・高度なレファレンスについては市の協力を得て適切に処理すること。
	○		④レフェラルサービスを含む、専門的知識を要する調査相談に対応する。	

サ 電子情報の提供

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
電子情報の提供		●	①利用者用インターネット端末で、データベース、国立国会図書館デジタル化資料送信サービス等の提供に対応する。	・ I Pアドレスを固定にする。

シ 課題解決支援サービス

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
子育て、闘病記、シニア、ヤングアダルトコーナー等の充実	○		①サービス方針を決定する ②選書及びリーフレット類の収集を行う。	
		●	③補助シールの貼付やリーフレットの整理など、各コーナーの管理を行う。	

ス 児童サービス

業務名	市	指定	業務内容	要求水準
児童サービス	○		①サービス方針を決定する。 ②選書する。 ③ブックリストを作成する。 ④おはなし会を企画する。 ⑤おはなしボランティアを育成する。	
		●	①児童関係の軽易なレファレンスに対応する。 ②おはなしボランティアとの連絡調整を行う。 ③おはなし会の実施を支援する。 *河内図書館おはなし会 令和6年度実績 22回 →おはなしサロン 11回 (スペシャル含む) →012おはなし会 11回	

セ 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引き継ぐ。	