

日田市立淡窓図書館窓口業務等委託業務内容

1. 開館準備・閉館業務

業務	業務内容(例示)	備考
(1)出入り口の施錠・開錠		
(2)館内の照明の点灯・消灯		
(3)業務開始準備業務	①業務用端末機、利用者用パソコン、コピー機等の起動 ②新聞や雑誌の受入、整理、装備、配架、保存 ③返却ポストの整理、返却処理 ④返却資料の配架、書架整理 ⑤館内の点検、整頓 ⑥その他の開館準備	
(4)終了時の業務	①機器等の電源オフ、館内の確認等	

2. 登録・貸出・返却業務

業務	業務内容(例示)	備考
(1)個人・団体の利用登録	①利用者資格確認（身分証明証等で確認） ②登録・紛失(再発行)・変更等の申請書の記載事項の確認 ③インターネット利用申請受付、仮パスワード発行 ④申請書に基づくシステム入力 ⑤貸出カードの作成・交付 ⑥利用方法の説明、利用案内配布 ⑦貸出カードの再発行 等	○（一財）日田市公民館運営事業団の地区公民館で受付けた利用者登録も含む。
(2)貸出	①資料の状態確認 ②貸出入力及び貸出 ③相互貸借資料、予約図書の出出 ④団体貸出	
(3)返却	①返却ポストへの返却資料の処理 ②資料の状態確認及び事故資料の処理(修理、別置等) ③返却入力及び配架先ごとの仕分 ④返却資料の清掃 ⑤予約図書の取置き	○資料の清掃に必要な消耗品費は市が負担する。

	⑥相互貸借館への移送準備 ⑦団体返却	
(4)配架	①返却資料、館内閲覧済資料の配架 ②新着図書配架 ③書架整理	○館内（配架）ボランティアへの指示を含む。
(5)相互貸借	①相互貸借の受付 ②他館への依頼、図書の受入、返却	○県外借受の場合の現金の受け渡しは市が行う。
(6)督促	①窓口での督促 ②電話による督促 ③長期延滞者への督促・督促ハガキの印刷 ④長期延滞者への処分情報入力	○郵便料、電話料は市が支払う。 ○督促ハガキの発送・長期延滞者への訪問は市が行う。

3. 予約・リクエスト等に関する業務

業務	業務内容(例示)	備考
(1)予約の受付	①受付、内容確認、入力	○インターネット予約あり。
(2)取置き、連絡	①予約図書の取置き及び予約者指定の方法による連絡	
(3)リクエストの受付	①リクエストの受付、内容確認、所蔵調査	○リクエスト資料の購入等の決定は市が行う。

4. レファレンス・案内業務

業務	業務内容(例示)	備考
(1)カウンター・電話等の対応、回答	①簡易なレファレンスの対応	○回答困難なものは市に引き継ぐ。 ○書面によるものは市が行う。
(2)レファレンス記録	①受託者側で受け付けたもののみデータ及び紙媒体で保存	○市が受け付けたものは市で保存。 ○記録については双方で共有する。

5. その他のカウンター業務

業務	業務内容(例示)	備考
(1)図書の紛失・賠償の対応	①紛失の場合及び毀損で修理不能なものについて、同一資料または同等資料により賠償を求める。	○対応困難なケースは市に引き継ぐ。 ○貸出停止等の処分は市が行う。 ○同等資料の選定は市が行う。

(2)拾得物、遺失物の管理	①記録作成と市への報告、管理 ②判明時の連絡、返還	○高額な現金、貴重品等は市で保管または警察への届出を行う。 ○長期保存のものは市に引き渡す。 ○廃棄等の判断は市が行う。
(3)利用者用パソコン、コピー機の利用に関する業務	①パソコン利用の受付、簡易な操作説明 ②コピー機利用の説明、著作権による制限の説明 ③トナー、用紙等の管理・補充	○コピー機契約、トナー・用紙の購入は市が行う。 ○トナー、用紙は市が供給する。
(4)閲覧席・学習室の管理	①利用案内 ②利用者への指導、巡回	
(5)案内業務	①館内利用案内、イベント等への利用者誘導、館内放送、来客受付	
(6)苦情対応	①窓口、電話での苦情対応及び市への報告	○対応困難なケースは市に引き継ぐ。
(7)寄贈資料の受付	①窓口、電話での寄贈の申し入れに対する対応 ②寄贈申込書の受付、書誌登録	○郵送分は市が受付する。 ○受入れの決定、所蔵指示は市が行う。
(8)危機管理	①非常時等の利用者誘導	○市と共同で行う。

6. 資料管理関係

業務	業務内容(例示)	備考
(1)発注資料の受け入れ	①納品資料とシステムデータの突合、検収及び配架	○発注・納品検収・データ登録は市が行う。
(2)装備	①納品時装備されていない図書、雑誌の装備 ②寄贈その他で装備されていない図書の装備	○バーコード、背ラベルは市が指定したものを貼付する。 ○フィルムコート、シールその他の消耗品は市が供給する。
(3)図書の修理	①図書の修理	○修理方法が不明なもの及び修理の可否等、判断困難なものは市と協議する。 ○修理消耗品は市が供給する。
(4)除籍、廃棄、リサイクルの選定補助	①除籍等の仕分補助及び別保管	○最終判断は市が行う。
(5)書架整理	①書架等資料の移動	○最終判断は市が行う。
(6)新聞、雑誌の管理	①新聞、雑誌のバックナンバーの整理、保管	

7. 蔵書点検

業務	業務内容(例示)	備考
(1)自館資料の蔵書点検	①端末機、電源その他の事前準備 ②資料のスキャン及び整理 ③不明資料の洗い出し、書架検索	○システム業者との事前準備は市が行う。 ○データ登録、資料作成は市が行う。

8. 学校との連携業務

業務	業務内容(例示)	備考
(1)学校への巡回図書		○学校への資料選択、配送は市が行う。
(2)社会見学		○受入れの決定、館内の案内は市が行う。
(3)職場体験、インターンシップの受入れ	①生徒・学生の業務指導、評価	○受入れの決定は市が行う。 ○学校への報告は市が行う。

9. 公民館との連携業務

業務	業務内容(例示)	備考
(1)配送業者決定		○入札、契約事務は市が行う。
(2)公民館への配送	①予約本の確保 ②資料選定の補助	○公民館を通じFAXで依頼された図書、利用者から直接依頼があり、公民館受取を指定された図書の配送準備・貸出処理は市が行う。 ○相互貸借の借受図書館への申込書の送付(FAX)は受託者が行う。
(3)公民館からの回収		○公民館からの連絡を受け、配送業者への連絡・返却処理は市が行う。

10. 図書館事業

業務	業務内容(例示)	備考
(1)読書週間事業その他のイベントの共同開催	①イベントの企画運営 ②ポスター掲示、チラシ配布 ③会場内の整理、案内等	○企画の最終決定は市で行う。 ○イベントの広報については市が中心的に行う。
(2)特設コーナーの管理	①特設コーナーの資料選定の補助 ②展示資料の収集、配架	○市が実施する企画。
(3)こども司書講座	①窓口業務指導	○企画、募集、講座は市が行う。

(4)市の実施計画（予算要求）に基づく事業	上記(1)の内容以外の事業内容でも協力できる範囲	○内容によってその都度、協議を行う。
-----------------------	--------------------------	--------------------

11. その他

業務	業務内容(例示)	備考
(1)館内の装飾、ディスプレイ	①受託者の創意工夫により行う。	○市の承認を受けること。 ○必要な消耗品等については、協議のうえ市から供給する。
(2)企画展示コーナーの管理	①常設、随時の企画展示については、受託者の創意工夫により行う。	○市の承認を受けること。 ○必要な消耗品等については、協議のうえ市から供給する。
(3)資料選定の補助	①未所蔵の資料等への提案	
(4)チラシ、ポスターの管理	①各種チラシの配置、整理、撤去 ②ポスターの掲示、撤去	○配置、掲示の可否の判断は市が行う。
(5)図書館ボランティア	①ボランティアへの作業指示	○募集、登録は市が行う。
(6)選書モニター	①案内	○募集、登録は市が行う。
(7)業務日誌の作成	①日報を作成し、翌日の午前中までに市へ提出	
(8)利用者アンケートの実施	①利用者の満足度の把握とサービスの向上を図るため、毎年度1回以上実施 ②実施結果を分析し、報告書を市へ提出	○受託者がアンケートを作成し市の承認を受けること。
(9)利用者の要望に対する対応策の実施	①利用者の要望のうちサービス向上につながる内容に限り、委託業務の範囲内で対応できることは積極的に行う。	○実施内容等を市に書面にて報告すること。 ○対応困難な内容についても市に書面にて提出すること。