

## 別紙 3

図書受渡窓口業務

令和 7 年 4 月

## 1 件名

足立区図書受渡窓口指定管理業務

## 2 目的

本業務の目的は、区民の多様化する図書館ニーズに効率的かつ効果的に対応することにより、サービスの向上を図ることにある。

指定管理者は、指定管理者制度の導入の意義及び指定管理者が行う指定管理業務の実施にあたって求められる公共性を十分に理解し、その目的を達成すべきものとする。

## 3 履行場所

施 設 名	所 在 地
こども未来創造館	足立区栗原 1－3－1

## 4 履行期間

令和 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 3 1 日

## 5 指定管理業務内容

- (1) 業務履行に関する基本事項
- (2) 設備管理に関する業務
- (3) 物品管理に関する業務
- (4) 文書の管理に関する業務
- (5) システムの維持管理に関する業務
- (6) 開館準備に関する業務
- (7) 各種機器類の操作に関する業務
- (8) ア 窓口（カウンター）に関する業務  
イ 貸出カードの発行等に関する業務  
ウ 貸出及び返却処理  
エ 予約に関すること  
オ その他窓口業務に関すること
- (9) 交換便及びメールカーに関する業務
- (10) 閉館準備に関する業務
- (11) その他

※ 詳細は別添「指定管理者業務内容及び事務手順」のとおりとする。

## 6 業務時間

- (1) カウンター等窓口受付時間  
午前 9 時から午後 8 時まで

## （２）運営業務時間

指定管理者は、業務に支障が生じないように、業務従事者（以下「従事者」と言う。）の勤務時間を設定すること。

## 7 業務を要しない日

（１）１２月２８日から１月４日まで

（２）こども未来創造館休館日

※ なお、図書館システム停止日については、図書館システムを使用した業務は行わず、ブックポストに返却された図書の回収や受付案内等についての業務に従事する。

## 8 指定管理業務の執行体制について

（１）運営体制

指定管理者は、前記５の業務を効率的かつ確実に履行できるよう、業務に必要な知識・経験等を有する人員を配置するよう努めること。また、毎日の業務開始時に必要な連絡事項及び引継事項を確認するなど従事者の間で相互に連携を図り、円滑な運営に努めること。

（２）業務連絡会の対応

指定管理者は中央図書館が主催する業務連絡のための会議が行われる場合、従事者を出席させること。

## 9 従事者の教育訓練（研修）

（１）指定管理者は、業務を開始する前に、従事者に業務に係る十分な知識技術を習得させること。また指定管理者は、業務開始後においても、必要に応じて研修等を行うこと。

（２）指定管理者は、業務の履行にあたっては、図書館に関する情報や、足立区役所の窓口機関としての対応に必要とされる区政情報等の収集に努めること。

## 10 経費の負担区分

（１）区があらかじめ設置した業務の履行に必要な什器備品及び消耗品等の小破修繕については、原則として区が負担する。ただし、軽微な修繕や応急処置にかかる経費は、事業者の負担とする。

（２）図書館システムに関わる修繕については、原則として区が負担する。

（３）図書館運営に関わる各種申請書及び貸出カード等の印刷物は、区が支給する。また、郵券・はがき等についても区が現物支給する。

（４）区が支給するもの以外で、運営に必要とされる印刷物及び消耗品類については、事業者の負担とする。

（５）区が貸与する備品類及び鍵類を事業者の不注意などにより紛失または毀損した場合は、事業者の負担により原状復帰させること。

## 11 業務に関する報告等について

### (1) 業務従事者の名簿の提出

業務を円滑に推進するため、業務従事者名簿を指定管理業務の開始前に区へ提出すること。また、異動、交代などにより業務従事者を変更する場合も同様とする。ただし、区は提出された業務従事者名簿を他の目的に使用しない。

### (2) 業務日誌の提出

従事者は、毎日の業務終了後、業務日誌に必要事項を記入し、区に提出するものとする。項目及び様式等は双方の協議によって定めることとする。

### (3) 業務の改善

区が(2)の日誌の他に、指定管理者に本業務の実施に関する調査及び報告を求めた場合は、指定管理者は速やかにこれに応じ、指定管理業務の運営及び経理の状況が協定書及び協定仕様書の内容を満たしていない場合は、区は指定管理者に対して業務の改善を勧告するものとする。指定管理者は、この改善勧告を受けた場合は、速やかにこれに応じなければならない。

### (4) 事故報告等

指定管理者は、館内外の指定管理業務時において事故が発生したときは直ちに事故報告書を区に提出するとともに、区の要請に従わなければならない。

# 令和7年度 図書受渡窓口委託業務内容及び事務手順

こども未来創造館

区分	業務名		事務手順
運営基本 事項	1	委託業務履行に関する基本 事項	1 委託業務の履行
			業務委託事業者(以下「事業者」という。)は業務委託仕様書及び本手順書等の内容を誠実に履行すること。
			2 区と事業者の調整
			区と事業者は、業務内容に懸案事項が生じた場合は双方協議の上、運営を円滑に進めるため調整を図ること。
			3 業務の改善等
			事業者は、業務の遂行にあたって、区が改善が必要と認めた事項については速やかに改善を図らなければならない。 また、業務評価に基づいた検証結果においても同様の措置を講じなければならない。
設備・物 品管理	2	設備管理に関する業務	1 ブックポスト等の施錠・開錠
			当該設備等の管理にあたっては、責任を持って確実に開錠施錠を行うこと。また、鍵などの保管についても、厳重に注意すること。
			2 ブックポストの維持管理
			ブックポストは、開館時には適宜確認の上内容物を回収し、返却本の処理を行う。図書館館内整理日(月末休館日)においても予め定められている処理を行う。なお、長期休館期間等にブックポストを閉鎖することがあるが、これについては事前に区と協議すること。
			3 コンピュータシステム等関連設備故障時の対応
			業務用機器等に故障や不具合が発生した場合は、速やかに中央図書館の担当係に連絡し、担当者と協議の上、処理すること(業務用機器等には、施設入口等に設置されているICゲート及び自動貸出機、自動返却機を含む)。
			4 コンピュータ機器の操作方法等の周知
			事業者は、従事者に対し、業務に関わるコンピュータ機器等の操作及び取り扱いについて、社内研修または手引き等により習熟させること。

区分	業務名		事務手順
人事管理	3	物品管理に関する業務	1 故障時の対応及び連絡報告 業務用の備品等に故障及び不具合が生じた場合は速やかに区に連絡すること。また、簡易な補修で修理可能であればこれを補修すること。
			2 物品類・消耗品類等の在庫管理及び補充 業務に必要な物品類については、常に在庫数量を把握し、不足が見込まれる場合は速やかに補充すること。
	4	人事計画に関する業務	1 業務運営に関わる人員配置 事業者は、業務を確実に履行するために適切な人員配置を行うこと。なお、欠員が生じた場合は、速やかに補充すること。
			2 従事者に対する業務の周知徹底 事業者は、従事者に対し、業務に関わる習熟達成について責任を持ってこれを履行すること。
	5	サービス・労務管理に関する業務	3 業務内容の習得 従事者は、実習及び区が作成した各種マニュアル等を精読し、運営業務の精通に努めること。
			1 従事者配置表作成及び報告 事業者は、従事者の配置表を作成し事前に区に提出すること。
個人情報保護の遵守	6	個人情報保護に関する業務	2 従事者勤怠等の労務管理履行 事業者は、毎月の従事者勤怠を把握し、従事者の勤務評定及び健全な労務管理に努めること。
			1 個人情報保護の遵守徹底 事業者は、法律並びに区が定めた個人情報保護の法令並びに条例等の内容を熟知し、従事者に対し周知徹底すること。
			2 個人情報保護の社内研修の実施 事業者は、図書受渡業務に関わる個人情報保護の厳守について自社の従事者に対し定期的な研修を実施するなど、繰り返しその徹底を図ること。
			1 図書館業務マニュアル等の周知徹底 事業者は、従事者に対し、区が作成した業務マニュアル及びその他の手引きについて、その内容を周知徹底すること。また従事者は、繰り返しマニュアル等を精読し、業務に習熟すること。内容等に疑義がある場合は、中央図書館まで問い合わせ確認すること。
法令管理	7	館則等の遵守及び周知に関する業務	2 条例・規則等の周知徹底 事業者は従事者に対し、区が定めた条例、館則、実施要領及び要綱等を熟知させ、周知徹底を図ること。なお、規則等の改正に伴う通知等があった場合は速やかに従事者に対し周知すること。

区分	業務名		事務手順
文書管理	8	文書の管理及び処理に関する業務	1 交換便処理 従事者は、毎日午前1回(物量が多い日は追加有り)メールカーにより配送された交換便を仕分けし、処理すること。ただし、休館日は除く。
			2 個人情報記載文書等の管理及び廃棄処理履行 ① 事業者は、業務に関わる各種申請書類など個人情報が掲載されている全ての文書について、その管理及び廃棄等の取り扱いは厳重に注意すること。 ② 当該文書を保存する場合は、申請書毎及び日付順毎に整理し、梱包箱に内容名を明記し、倉庫等に一年間保管すること。保存期限を過ぎて、文書を廃棄する場合は、溶解処理するか、またはシュレッダー等により破細し、廃棄処理すること。 ③ 当該文書の廃棄にあたっては、事前に中央図書館に確認すること。
			1 事業者社内の実務研修実施 事業者は、社内研修を実施するなど熟練職員の育成に努めること。
			2 図書館研修の参加及び修得 区が計画開催する研修に従事者を参加させ、その実務を習得させること。また、研修終了後は、他の自社職員を対象に、受講した内容を再度習熟させるなど従事者育成に努めること。
広報	10	広報・公聴に関する業務	1 利用案内等の作成及び掲示 利用者に対する利用案内等を作成し掲示すること。
			2 足立区広報等の掲載に関する調整 区が足立区広報等に例月の休館日のお知らせなどの案内を掲載する際、その日程及び記事の内容について区側と調整すること。その他特別の記事掲載を予定している場合は、区に協力すること。
			3 ポスター等の掲示・撤去 中央図書館から送付されたポスター等を掲示すること。また、掲示期間の終了した掲示物は速やかに撤去すること。
			4 利用者からの問い合わせ・意見・要望・苦情対応処理 利用者から寄せられた問い合わせ・意見・要望・苦情に対しては、適切に対応すること。場合によっては図書館に直接関連のない問い合わせ等においても区の窓口機関としての自覚を持ち、対応する必要がある。いずれの場合も、不明な点は区に問い合わせるなどし、利用者の質問に対応すること。
コンピューターシステム運用・管理	11	システムの維持管理に関する業務	1 コンピューター機器等の維持管理(コンピューター機器等には、施設入口等に設置されているICゲート及び自動貸出機、自動返却機を含む)

区分	業務名		事務手順
			業務に係るコンピューター機器等を適切に運用し、維持管理すること。
			2 障害時の報告及び応急復旧の実施
			機器に障害等が発生した時は、早急に中央図書館に報告し、復旧のための対応に当たること。
			3 システム連絡事項の周知徹底
			中央図書館からの足立区図書館システム(以下「システム」という。)に関する連絡を、従事者に周知徹底すること。
図書受渡 窓口運営	12	窓口受付の接遇に関すること	1 窓口受付等に伴う接遇の徹底
	13	開設準備に関する業務 (8:30～9:00)	事業者は、従事者の利用者に対する良好な接遇の徹底を図ること。
			1 予約本の点検
			開設時間前に予約取寄せ本が日付・氏名順に整理されているか点検すること。
			2 業務用端末機器等の起動及び用紙補充
			各種機器類の立ち上げ及び用紙類等の準備を行うこと(各種機器類には、施設入口等に設置されているICゲート及び自動貸出機、自動返却機を含む)。
			3 業務引継ぎに伴う確認
			業務日誌等により、前日従事者からの引継ぎ等は必ず確認し認識すること。
			4 日付印・筆記具等の点検及び返却スリップ用意
			返却スリップに返却日をゴム印等により印字すること。返却日は常にシステム画面で確認すること。
			5 カウンターの準備
			① 図書受渡カウンター(以下「カウンター」という)の筆記用具、所定の用紙類を確認し、不足している場合は補充すること。
			② 返却日案内板の返却日を変更すること。
			6 ブックポスト返却本の回収及び処理
			ブックポストに返却された資料を処理すること。
			① ブックポストの中を確認し、返却された資料を回収すること。
			② 誤って返却された他館貸出の区外資料やその他の異物は別に処理すること。
			③ 返却資料はシステムで返却処理を行い、各所蔵館回送コンテナに収納すること。
			④ 資料コメントが出た物は所定の用紙「連絡カード」にコメントを記入し現物にセロテープで貼付したうえ、コメントに従った処理を行うこと。
			⑤ 予約が割り当てられ、予約回送票が打ち出された資料についてはそれを資料コード上にセロテープを縦に貼り付け、メールカーでの配送準備を行うこと。
			⑥ 他自治体の資料が入れられていることや、CD、DVD、ビデオ、区外本などブックポストに返却できない資料が入っていることがある。区外資料については貸出館に連絡し袋に入れて送付する。
			⑦ 汚破損資料はシステムで利用者を確認し、電話にて貸出時の状況を確認する。「貸出時から…」と言われた場合は連絡カードに汚破損ページと「利用者覚えなし」と記入し、所蔵館へ戻すこと。

区分	業務名	事務手順
	14 各種機器類の操作に関する業務	7 取置き期限切れリストの出力・確認
		取置き期限切れリストを出力し、内容確認のうえ所定の処理を行う。
		1 オンラインシステム故障・障害時の連絡対応処理
		① 図書館システム関連機器に故障・障害等が発生した場合は、中央図書館に直接連絡し、状況を説明し中央図書館のシステム担当者へ引き継ぐこと。
		② 障害及び故障の調査・復旧に訪れた、メンテナンス業者を案内し対応すること。
		③ システムがダウンした場合の窓口処理は、全て、復旧まで手書き処理になるので、万一来に備え、カウンター等に用紙類を用意しておくこと。
	15 I 窓口(カウンター)に関する業務 (9:00～20:00)	2 月次統計処理に伴う端末機の立ち上げ中止
		毎月末の休館日に、月次統計処理を実施するためコンピューターを一時稼働中止にすることがある。事前に中央図書館から連絡があるので適切に対応すること。
		1 カウンター運営
		事業者はカウンター業務の履行にあたり、責任をもって処理に専念すること。従事者は、利用者に対して常に親切、丁寧で明るく接すること。
		2 緊急連絡事項の周知徹底
		事業者は、区から運営に関する緊急連絡事項があった場合、速やかに従事者に周知徹底すること。
		3 紛失及び汚破損資料の窓口処理及び弁済の手続き処理
		利用者から資料紛失の申し出、又は著しく破損・汚損された資料の返却があった場合の判断と処理については、原則的には図書館館則第4条(損害の賠償)等の規定により弁済することになる。窓口対応如何によってはこの問題が重大なトラブルに発展する恐れが生じるので慎重に対応するよう、「足立区立図書館 業務の手引き(新版)」(以下「手引き」という。)の「窓口業務 ⑤弁済」に従事者に対し指導徹底すること。
		4 遺失物の保管・記帳処理
		遺失物等を保管・管理すること。
		① 忘れ物等を発見した場合は所定の書類に詳細を記入し、所定の場所に保管すること。ただし、貴重品・現金等を発見した場合は速やかに警察に届けること。
		② 落とし主に連絡等する際に図書館システムを利用して個人情報を検索しないこと。なお、警察から資料や貸出カードの落とし物の照会があった場合は、中央図書館から落とし主へ連絡するため、資料番号や貸出カードの番号等を聞き中央図書館へ報告すること。
		5 寄贈の申し出への対応
		図書等の寄贈申し出があった場合は、下記条件を告げたい中央図書館に確認すること。 ※ 参考 ① 図書受渡窓口では、寄贈の申し出に対応できない。

区分	業務名	事務手順
		② 持込は寄贈者により、最寄の図書館へ。ただし、原則、著者及び出版社からの寄贈に限る。 ③ 取扱い(受入れるか・書架に並べるか・廃棄するか)は館に一任となる。 ④ 受入れない場合でも、返還(返送)には応じられない。 ⑤ 雑誌・問題集・マンガ・新聞・タレント本は、原則対象外。なお、持参してしまった場合は、受渡窓口では取扱えない旨を伝え丁寧にお引取り願う。
	Ⅱ 貸出カードの発行等に関する業務	1 貸出カードの受付・登録・交付処理・更新処理 個人利用者データを登録し、貸出カードを発行する (1) 新規登録を行うこと。 ① 利用者に区指定の「利用登録申請書」(以下「登録申請書」という。)に必要事項を記入の上、現住所及び勤務先等、登録資格の確認のできる証明書類と併せてカウンターに持参するよう伝えること。 ② 利用者が持参した記入済みの登録申請書と証明書類を照会し、住所・氏名等を確認すること。小学生以下の子どもが一人で来た場合、電話で住所確認をすることもある。 ③ システムで検索をし、その時点で有効な登録の記録があり、事情を確認して利用者が前登録カードを紛失していた場合は、(3)の再発行の申請手続きを行うこと。 ④ 利用者区分により区指定の「貸出カード」の種類(緑、黄)を判別し、登録画面に情報を入力する。最後に「登録」⇒「確定」を押し、貸出カードの登録を完成させる。 ⑤ 登録申請書は必要事項を記入し、所定の場所に保管すること。 ⑥ カード登録後、図書館利用方法を説明し、利用者に貸出カード、「利用あんない」及びその他必要に応じた印刷物を手渡すこと。 ⑦ 貸出カードは本人以外使用できないことを申し添えること。ただし、本人確認書類の提示が不要で貸出カードのみで手続きできる申請は、貸出カードを委任状とみなし、代理人が手続きを行うことができることも伝えること。 (2) インターネット予約の登録処理を行うこと。 ① 貸出カードの登録時にインターネット予約の利用申込を受けた場合は、所定の入力手続きを行った後、貸出カードの交付と同時に仮パスワードのレシートを手渡すこと。 (3) 再発行の申請受理を行うこと。 ① 利用者が貸出カードを紛失した場合にこの処理を行うこと。 ② 前記(1)新規登録と同様に必要事項を記入した登録申請書と住所確認のできる証明書類と併せてカウンターに持参するよう伝えること。

区分	業務名	事務手順
		<p>③ 利用者が持参した記入済みの登録申請書と証明書類を照会し、住所・氏名等を確認すること。</p> <p>④ 紛失した貸出カードのデータを画面検索し、渡された登録申請書とデータに相違がないか確認すること。</p> <p>⑤ データに相違がある場合は、利用者に確認し、相違している箇所の登録申請書に記入してある情報を入力すること。</p> <p>⑥ 利用者のデータが正しいことを確認し、登録申請書に必要事項を記入すること。</p> <p>⑦ 紛失した旧カードのデータを画面検索し、再発行の登録処理を行ってから新しい貸出カードを交付すること。</p> <p>⑧ 再発行処理の際は、(1)新規登録と同様に利用者区分により貸出カードの種類(緑か黄か)を判別すること。</p> <p>⑨ 利用者に新しい貸出カードを渡し、登録申請書は必要事項を記入の上、所定の場所に保管すること。</p> <p>(4)変更処理(氏名・登録資格の変更)を行うこと。</p> <p>① 利用者より氏名の変更があった旨、申し出があった場合は、新規登録と同様、登録申請書に必要事項を記入の上、現住所確認のできる証明書類と併せてカウンターに持参するように伝えること。</p> <p>② 利用者が持参した記入済みの登録申請書と証明書類を照会し、住所・氏名等の確認を行い、システムで利用者のデータを検索すること。</p> <p>③ 利用者が持参した登録申請書とシステム登録データの氏名の相違を確認すること。</p> <p>④ システムで再発行と同様の処理を行い、新しい利用者カードを作成すること。</p> <p>⑤ 新しいカードを利用者に渡し、登録申請書に必要事項を記入の上、所定の場所に保管すること。</p> <p>(5)変更処理(住所・電話等上記(4)以外の変更)を行うこと</p>

区分	業務名	事務手順
		<p>① 利用者より、住所・電話等氏名以外の登録情報が変更になった旨、申し出があった場合は、新規登録と同様、登録申請書に必要事項を記入の上、現住所確認のできる証明書類と併せてカウンターに持参するように伝えること。ただし、電話番号の変更のみの場合は、証明書類は不要。なお、メールアドレス・パスワードの変更の申し出があった場合は、こちらで対応できないことを伝え、近隣の地域図書館をご案内もしくはインターネット予約サービスで利用者自身が変更できる方法をお伝えすること。</p> <p>② 利用者が持参した記入済みの登録申請書と証明書類を照合し、住所・氏名等の確認を行い、システムで利用者のデータを検索すること。</p> <p>③ 利用者が持参した登録申請書と登録画面データの相違を確認すること。</p> <p>④ 変更になった登録申請書の情報を登録画面から修正入力すること。</p> <p>⑤ 情報の変更が完了したことを利用者に伝え、登録申請書は必要事項を記入し、所定の場所に保管すること。</p> <p>⑥ 貸出カードはそのまま継続して使える旨を伝えること。</p> <p>(6) 更新処理を行うこと(「業務の手引き」参照)</p> <p>(7) その他</p> <p>① 登録資格(居住地等)については、「業務の手引き」等を参照のこと。なお、登録事項の変更により登録資格を欠くこととなった場合は、貸出カードの発行はできない。</p> <p>② 処理済みの利用登録申請書は後日登録画面と突合し再チェックを行うこと。</p>
		2 図書館利用案内の説明
		<p>「足立区立図書館利用あんない」を示しながら、新規登録者に利用の説明を行うこと。特に下記の6点は口頭で補足説明すること。</p> <p>① 区内に図書館が15館あり、貸出カードは全図書館共通して利用できること。予約及び貸出しは本人カードによる本人貸出しであること。ただし、本人確認書類の提示が不要で貸出カードのみで手続きできる申請は、貸出カードを委任状とみなし、代理人が手続きを行うことができる。その場合は、代理人が申請書等へ記入した内容とシステム登録データが合致することが条件であり、登録データを利用者へ開示することはない。本人確認書類の提示が必要な手続きを代理人が行う場合は、委任状と本人確認書類を持参すること。</p> <p>② 予約することで、区内全図書館の資料(ビデオ、DVDを除く)を取り寄せることができ、どの図書館へも返却できること。</p> <p>③ 貸出冊数(利用者区分により異なる)・返却期限のこと。</p> <p>④ インターネット予約利用に伴う注意事項を案内すること。</p> <p>⑤ 資料を1ヶ月以上延滞すると貸出・予約受付停止になること。</p> <p>⑥ 期限がきたら更新手続きが必要になること。</p>
		3 申請書及び貸出カードの保存・廃棄
		<p>個人情報保護に関わる申請書及び貸出カードの保存廃棄にあたっては、所定の手続きに従って処理することを厳に遵守すること。</p>
	Ⅲ 貸出及び返却処理	<p>1 貸出処理</p> <p>(1) 来館した利用者に予約資料の貸し出しを行うこと。</p>

区分	業務名	事務手順
		<p>① 予約資料を貸し出す際、利用者の貸出状況をチェックし、返却期限切れのものがある場合は早期返却を促すこと。 本人が無意識な状況も考えられるので窓口では丁寧に対応すること。 ※ 冊数上限を超える部分の貸し出しは不可とする。</p> <p>② 返却期限切れまたは返却確認通知発送済となっている資料のうち、利用者から返却をした旨の申し出があった資料については、所蔵館へ電話連絡して所蔵の確認を行い、現物があれば返却処理を行うこと。この際には利用者に対し丁寧にお詫びすること。書架にない場合は再度探してもらうよう依頼し、利用者から間違いなく返却したと言われた場合は「返却申出受理書」に必要事項を記入し、システムに「所在不明」を入力すること。</p> <p>③ 貸出カードスキャン時にコメントがある場合はコメントの内容を実行し、特別な場合は、入力者に問合せ対処すること。</p> <p>④ 予約資料を貸出す場合は、予約者氏名を聞き該当資料を予約棚より引き抜き、貸出し処理を行う。その際は、必ず予約割当票の利用者番号と貸出カードの利用者番号が一致していることを確認すること。</p> <p>⑤ 継続貸出については一度返却し、予約の割当ての有無を確認すること。予約がなければ再度通常の貸し出しを行うこと。</p> <p>⑥ CDの貸出時は、CD本体とケース及び歌詞カードの3点が間違いなく同一であるかについて資料コードを確認のうえ貸出を行う。</p> <p>⑦ 地図、型紙など付録のある資料の貸し出しの際には、付録の有無を確認のうえ貸出する。</p> <p>⑧ 貸し出す際は、必ず「返却スリップ」を貸出資料に挟み利用者に渡すこと。</p> <p>⑨ 紛失資料の弁済に関する申し出があった場合は所定の手続きを行い処理すること。 ※ 前記 15－Ⅰ－3参照</p> <p>⑩ 利用者が貸出カードを持参しなかった場合(カード忘れ等)は次のとおり対応すること。ただし、予約した図書等を受領しに来た場合は、予約連絡のハガキ・予約 FAX・E メール・Web 予約確認画面ハードコピーのいずれかがあれば貸し出すこと。 ※ 利用者のスマートフォン等で足立区立図書館のマイページにログインし、「利用者バーコード表示」を選択することで、画面に貸出カードのバーコードを表示することができる。 ア 所定の用紙に必要事項を記入の上、本人確認(氏名等)できる証明書類と併せてカウンターに持参するように伝え、本人確認を行うこと。 イ 本人確認できた場合はシステムを使い、利用者のデータを検索し、貸出処理を行うこと。</p>

区分	業務名	事務手順
		<p>(2)予約資料の受取り及び連絡処理</p> <p>① 予約資料が到着したら受取処理をし、予約割当票を出力する。その後「予約連絡利用者リスト」を出力する。出力リストに基づき予約者に連絡を入れる。次に連絡済処理を行ってシステム処理が終了する。連絡に当ってはプライバシーに十分配慮すること。</p> <p>② 連絡済資料の予約割当票に取り置き期限を記入、同じ利用者コード毎にまとめ、レシート右肩50音順に予約棚(各カウンター別)へ並べること。</p> <p>③ 到着連絡後規定日数以上過ぎたものはキャンセルとみなし、予約(一括)解除を行うこと。次の予約が引き当たった場合は送付処理すること。</p> <p>(3)利用者が来館できない場合の代理人貸出</p> <p>① 貸出カードは本人使用が原則、通常の貸し出しにおいての代理人貸出は認めていない。ただし、本人確認書類の提示が不要で貸出カードのみで手続きできる申請は、貸出カードを委任状とみなし、代理人が手続きを行うことができる。その場合は、代理人が申請書等へ記入した内容とシステム登録データが合致することが条件であり、登録データを利用者へ開示することはしない。本人確認書類の提示が必要な手続きを代理人が行う場合は、委任状と本人確認書類を持参すること。</p> <p>(4)その他注意事項</p> <p>① 一人の貸出処理を終えたら、必ず貸出処理画面のエンターキーを押して終了させ初期画面に戻すこと。</p> <p>② カウンター混雑時では、特に事務処理が錯綜するので貸し出しと返却の処理誤謬を絶対に起さないこと。</p> <p>③ 貸出延長については、所定の手続きどおり行うこと。</p> <p>2 返却処理</p> <p>利用者から返却された資料を確認し、返却処理を行う(自動返却機を通した資料も返却処理を行うこと)。</p> <p>(1)利用者から返却資料を受け取り、汚破損等を確認し、返却処理を行うこと。</p> <p>① 返却資料を確認し返却処理を行うこと。特に返却処理にあたっては、返却処理画面を注視し1冊ずつが確実に処理されているか注意し、返却洩れは厳に出不さないこと。</p> <p>② 中央館CDの返却時は、CD本体とケース及び歌詞カードの3点が間違いなく同一であるかについて資料コードを確認のうえ受領すること。</p>

区分	業務名	事務手順
		<p>③ 地図や型紙など付録のある資料の返却の際には、その付録の有無と汚破損を確認し受領する。</p> <p>④ 「資料コメント」が出た資料は所定の用紙「連絡カード」にコメントを記入の上、現物に挟み、所定の場所に置くこと。</p> <p>⑤ 予約が割り当たり、「予約回送票」が打ち出された資料については、レシートを資料コード上にセロテープを縦に貼り付け所定の場所へ置くこと。</p> <p>⑥ 通常に返却された資料については返却処理後、所定場所に置くこと。</p> <p>⑦ 返却された資料に破損等がある場合は連絡カードに詳細を記入して所定の場所に置くこと。汚・破損で明らかに修理不能と思われる場合は、利用者本人に事情を聞き弁済と判断される場合は所定の手続きにより処理すること。</p> <p>※ 15－I－3参照</p> <p>(2)「返却確認通知書」に関する問合せ対応</p> <p>足立区の図書館は長期未返却者に対し「返却確認通知書」を年間数回発送している。通知を受け取った利用者からカウンター等の窓口で内容の問合せや、既に返却済みである等の苦情を受ける場合がある。受付けた従事者は、電話で所蔵館あて現物の所在確認調査を行い利用者に回答すること。状況によっては中央図書館と調整を図ること。</p> <p>(3)その他注意事項</p> <p>① カウンター混雑時は事務処理が錯綜する。貸し出しと返却の処理誤謬を絶対に起こさないこと。</p> <p>② 利用者から返却時に本人の貸出残数を聞かれる場合は、貸出画面に本人カードをスキャンしてから貸出状況画面を開き詳細を伝えること。</p>
		3 返却延滞、督促業務の履行
		<p>① 日時督促(日々行う)</p> <p>② 随時督促(必要と認められる時に行う)</p> <p>③ 定時督促(中央図書館が一括して年数回行う)</p> <p>返却期限7日後に督促連絡方法に応じて督促する。督促連絡方法が電話でつながらない時はハガキに切り替える。来館待ちの時は電話、ハガキの順で行う。Eメールの場合は自動的に送付される。</p>
	IV 受取館変更と、インターネット予約サービスに関する こと	1 受取館変更受付の処理
		<p>① 予約資料の受取館変更は、「電話」または「来館」により受付ける。FAXでも可とする。ただし、区外依頼は変更不可。</p>

区分	業務名	事務手順
		<p>また、CDは受取館変更できるが、DVD及びビデオについては中央館・男女プラザのみの受け渡しになるので変更不可とする。</p> <p>※ 資料が「回送中」までを変更の対象とし、すでに受取希望館に到着済みの場合は変更できない。</p> <p>以下③で資料状況を画面確認した際に、既に資料が受取希望館に到着している場合は丁重にお断りする。</p> <p>② 利用者氏名、利用者カード番号、受取館変更したい資料名を確認する。</p> <p>③ 画面を見て資料の状態を確認する。「回送中」を含め受取希望館に資料が到着していない場合は、新たに希望する受取館を聞き変更入力を行う。新たに希望する受取館は必ず復唱する。資料が既に当初の希望館に到着している場合は丁重にお断りする。</p> <p>④ 受取希望館を変更した場合は、利用者の予約コメント入力を行う。</p> <p>※ 受取希望館変更を選び、「旧受取希望館」→「新受取希望館」を入力する。</p> <p>2 受取館変更後の回送処理</p> <p>自館に到着した資料に予約資料受取処理をした際に、「この資料は受取館が〇〇図書館になっていますので、回送してください」と表示された場合は、画面中の受取館が他館であることを確認し、返却処理を行い、レシートを出力・貼付し、新たな受取館あて回送する。</p> <p>3 インターネット予約サービスに関する対応処理</p> <p>パソコン、携帯電話、図書館内の利用者検索機(以下「OPAC」という。)で利用者が自ら予約処理等を行うことを、本事務手順ではインターネット予約サービスという。</p> <p>(1)窓口での手続き処理</p> <p>① カウンターでインターネット予約の利用申込みを受付けた際は、利用登録に必要な仮パスワードを交付すること。(仮パスワードを交付された利用者は、自己のIT機器から、「足立区図書館ホームページ」にアクセスし、パスワード変更画面から自身のパスワードに変更することにより、利用が開始される。また、メールによる予約連絡を希望する場合はアドレスを登録する。)</p> <p>(2)貸出カード新規登録者及び既登録者の処理</p> <p>① 新規の貸出カード交付者からインターネット予約の利用を申込まれた場合は、利用者登録処理を終えた後、「パスワード発行」を行なうと仮パスワードのレシートが出力されるので、利用希望者に対し貸出カードと一緒に仮パスワードのレシートを交付すること。</p> <p>② 既に貸出カードの交付を受けている利用者からインターネット予約の利用を申込まれた場合は、「パスワード発行」によって、仮パスワードのレシートが出力されるので、利用希望者に対し貸出カードと一緒に仮パスワードのレシートを交付すること。</p>

区分	業務名		事務手順
		V その他窓口業務に関すること	1 予約引当資料の回送及び処理 返却時に予約の割り当て対象になった資料をメールカーで指定の館に発送すること。
			2 未返却資料の確認・点検処理
			① カウンター等で本人の貸出画面に未返却資料(返確通知欄ではない)があった場合、最初は「未返却資料があるようですがご承知ですか。」などとやわらかく問うこと。本人が承知しているのであれば、「そうですか、では早めのご返却を」などと早期返却を促すこと。
			② 返却期限が 30 日以上過ぎた資料がある場合は、当該資料が返却されるまで予約・貸出は出来ませんと柔らかく伝える。
			③ その他未返却に関する対応は、前記Ⅲ－1－(1)－①②を参照のこと。
	16	その他予約資料の貸出に関すること	1 予約資料の連絡(ハガキ・電話・FAX・eメール)処理 ※ 下記4に再掲 予約されている資料が到着し、貸し出しできるようになったら、予約者が希望する連絡手段(ハガキ・電話・FAX・eメール)により利用者に対しその旨連絡すること。この場合、本人の希望がない限り、書名を出さないように配慮すること。
			2 予約取置棚の排架・除架・整理等の処理 自館に到着し、貸し出しできるようになった予約資料は、予約取置棚に排架すること。利用者の50音順に整理し、カウンターで迅速に対応できるようする。取り置き期限を過ぎた資料は予約取置棚から除架し、所蔵館に返送すること。
			3 返却時予約割当資料の回送処理 資料を返却処理した場合、その資料に予約が入っていると、処理直後に予約回送票が自動出力される。予約回送票が出力されたら、資料にセロテープで縦に貼り付け、予約館あてに、メールカーで回送する。
			4 予約資料受取処理及び連絡業務(ハガキ・電話・FAX・eメール)処理 他館から到着した予約資料の処理及び予約者への連絡等は次により行う。
			① 予約が割り当たり、自館に到着した当該資料は、予約管理画面の予約資料受取処理を表示し、スキャナーで資料バーコードを画面に読み込ませる。
			② 予約連絡利用者リストを出力する。

区分	業務名	事務手順
		<p>③ 予約連絡先一覧を出力したら、自館に到着した当該資料との現物確認を行い、受取処理漏れがないようチェックする。</p> <p>④ 予約連絡利用者リストから利用者に対し、資料到着の連絡を入れる。連絡方法は利用者の希望を選択する。</p> <p>⑤ 連絡方法については、予約連絡対象保有者一覧画面からそれぞれの連絡をした後、連絡済の入力を行なうこと。</p> <p>ア「なし、来館待ち、その他、eメール」については、現物と確認後、一覧の中からリストを見ながら該当する利用者を選択し連絡入力を行なう。なお、eメールについては中央図書館が一括して処理する。</p> <p>イ「電話、携帯」については、決められた電話から利用者へ連絡した本が準備できた旨の連絡を行なうこと。書名通知の希望有無や電話のかけ違いに注意し、連絡が着かない場合はハガキでの連絡に変えること。</p> <p>ウ「ハガキ、FAX」については、予約連絡先一覧画面から該当する利用者を選択し、それぞれ決められた、帳票業務→予約連絡ハガキ／FAXからCSVを保存し、ハガキ・FAXを印刷する。 ハガキは区から支給されたものに印字する。FAXはA4用紙を使用し印字する。 印字後は、連絡日・休館日等、必要事項を記入し、郵送または送信する。 FAX送信できなかった場合はハガキ連絡とし、その旨一覧表に記載しておく。</p> <p>⑥ すべての連絡が終了したら、前記 15－Ⅲ－(2)－②の作業を行う。 書名の通知は、本人希望がないかぎり書名を明かさないう注意すること。本人希望があれば、家族へ伝言する際書名を伝えること。 また、置き置き期限は、連絡を入れてから10日間と決められている。(間に休館日があるとその日数が延長される。)電話・携帯での連絡に当たってはこども未来創造館に、いつまでに受け取りにお越しく下さいと伝えること。 その間に休館日がある場合は休館日の日付も伝える。本人不在の場合は、留守電か家族に伝えることができるが、その場合は、一覧表にその旨記入しておくこと。</p> <p>5 郵券管理及び受払い等に関する処理</p> <p>① 予約連絡用のハガキは区から支給する。受領枚数及び使用枚数等の受払い簿を作成し、郵券管理を的確に処理すること。</p> <p>② 区から使用枚数等の調査があった場合に備え、常に帳簿類を整理しておくこと。</p>

区分	業務名		事務手順
	17	メールカーに関する業務 (午前1便)	1 図書館交換便の処理
			メールカーでは、図書資料の搬送と別に、図書館間での文書交換便を行っている。 交換便は所定の袋(グリーン色)で行っているので、交換便が届いた場合、内容物を取り出し、処理すること。 なお、空袋は中央館へ戻すこと。
			2 メールカーの処理作業
			(1)メールカーが届いた資料は全て予約資料で、こども未来創造館が「受取館指定」となっている。 ① メールカーが届いた資料には、全て予約回送票が貼付されているか確認する。 ② 予約回送票と現物が同一か確認する。 ③ 「予約資料受取処理」を行い、所定の場所に置くこと。 (2)他館資料及び予約割り当て資料をメールカーで他館へ送付すること。 ① ブックポスト及びカウンターに返却された他館資料及び予約割り当て資料を行く先別に区分けし、所定の場所に置くこと。 ② 他館への送付資料については常に配送先をコンテナ別に仕分けし、中央図書館行き及びそれ以外に分け整理しておくこと。
	18	閉設準備に関する業務	1 日誌の作成及び引継ぎ等報告
			① 従事者は、日々業務運営日誌を作成し保管すること。事故・事件・要望・苦情等があれば日誌に記載すること。 ② 夜間従事者は、利用者との対応等で翌日への引継ぎが発生した場合は、必ず引継ぎ内容を明記し引き継ぐこと。緊急または電話での補足が必要と思われた場合は、翌日の窓口担当者に伝える習慣を徹底すること。
			2 忘れ物保管・記帳
			閉設時の忘れ物は、番号札等を付し管理し、整理簿に記載したうえで、翌日従事者に引き継ぐこと。 また、忘れ物は、所定の場所に保管し、問い合わせに対応できるよう管理しておくこと。
			3 機器の終了操作
			業務用機器等の電源を切ること。
その他	19	その他	1 電話対応
			電話の問い合わせ等にあたっては、誠実に応対すること。  ① カウンターの電話に対応すること。

区分	業務名	事務手順
		<p>② 苦情・要望または伝言等を受付けることがあるので、記録のため所定の書式を用意しておき、常備しておくこと。</p> <p>③ 苦情・要望に関する電話を受けた際は相手方の住所、氏名、連絡先、要望等の要点及び応答内容をメモし、適切に対応すること。なお、即答できない場合は、中央図書館と協議し後日回答する旨を伝えること。</p> <p>2 掲示物等の管理</p> <p>掲示物掲示・配布物展示等軽作業を行う。</p> <p>① 関係団体及び区から送られた場合は、適切に判断し、ポスター等掲示物を館内の必要箇所に掲示すること。</p> <p>② 館内に掲示してあるポスター等掲示物のうち、不用となった物を処分すること。</p> <p>③ 郵送されたチラシ等、配布物を所定の位置に置くこと。また、配布物については、内容等を聞かれる場合があるので、内容等を確認しておくこと。</p> <p>3 従事者の交替及び翌日への引継ぎ徹底</p> <p>事業者は、業務の従事者交替にあたっては、必ず事務の引継ぎを習慣とするよう従事者に徹底すること。また、翌日への引継ぎ事項がある場合には、事務引き継ぎノート等を備え記帳するなど、確実に伝達されるよう従事者に徹底すること。</p> <p>4 手引き及びマニュアル等の活用</p> <p>運営用の「業務の手引き」及び図書館規程などを定めた「図書館マニュアル」の内容を常に習熟し業務運営にあたること。</p> <p>5 その他業務に関わる庶務事務</p> <p>事業者は、その他の業務運営に関わる庶務事務が必要とされる場合は、これを処理し、履行する。また、運営上の問題や疑義等が発生した場合には、中央図書館と調整し対応すること。</p>

# 令和7年度業務日数内訳書

こども未来創造館

## 1 業務を要する日の内訳

	合計
図書受渡窓口開館日	338日
合計	338日

## 2 業務を要する日の勤務時間

	業務時間
図書受渡窓口開館日	8:30～20:15 開館準備・閉館処理含む

## 3 業務を要しない日

	日数	備考
年末年始（12/28～1/4）	8日	
こども未来創造館休館日	19日	毎月第2月曜日（8月、1月を除く。10月は祝日にあたるため第2火曜日）、施設点検日等