

中央図書館窓口等業務内容

別紙 1

※ 全館とは、中央図書館、移動図書館及びオンライン・ネットワークで結ばれた公民館(依知北、陸合北、荻野、小鮎、玉川、相川、森の里、陸合西及び南毛利)図書室をいう。

業務	業務詳細	備考	サービスを継続する期間(目安)
1 貸出窓口業務			
(1) 図書館カード登録	<ul style="list-style-type: none"> ・受付 ・発行及び説明 ・利用者登録(新規・変更・継続・再発行) ・利用者登録内容確認 ・申込書管理 ・電子図書館登録 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者登録については、継続及び再発行は、受付時に処理する。新規・変更登録者については、原則として当日16時までに受け付けたものは、当日中に登録するものとし、16時以降に受け付けたものは、翌日の12時までに登録するものとする。 ・利用者登録内容確認については、登録者とは異なるものが、必ず登録から24時間以内に確認すること。 ・電子図書館の利用資格を有する利用者の場合は、電子図書館の利用者登録も併せて行うこと。 	令和9年12月末まで
(2) 団体登録	<ul style="list-style-type: none"> ・新規登録及び継続処理の受付及び説明並びに図書館情報システム登録 		令和9年12月末まで
(3) 個人貸出し・返却業務、延長、督促及び貸出・予約状況確認	<ul style="list-style-type: none"> ・館外貸出し・返却 ・返却・予約確保資料の仕分け及び回送 ・延長 ・館内閲覧及び館内視聴 ・督促及び利用制限の説明 ・貸出し及び予約状況の確認並びに予約資料の提供(貸出し) 	<ul style="list-style-type: none"> ・令和9年9～12月は、中央図書館の所蔵資料の貸出しは行わない。新聞・雑誌の閲覧のみ行い、予約関連業務は停止する。 	令和9年12月末まで
(4) 団体貸出し・返却業務、延長及び督促	<ul style="list-style-type: none"> ・館外貸出し・返却 ・返却・予約確保資料の仕分け及び回送 ・延長 ・督促 		令和9年12月末まで
(5) 予約受付及び説明			令和9年8月末まで
(6) 郷土資料及び自費出版図書を含む寄贈(リサイクル)の受付及び説明			令和9年12月末まで
(7) 書庫出納受付及び提供			令和9年6月末まで
(8) 複写事務	<ul style="list-style-type: none"> ・受付、説明、利用案内及び領収書発行 ・統計 ・トナー及び用紙管理 		令和9年8月末まで
(9) 利用者データベース運用管理	<ul style="list-style-type: none"> ・受付及び説明 ・プリント、現金確認及び領収書発行 ・統計 ・トナー及び用紙管理 		令和9年8月末まで
(10) 閲覧席管理		<ul style="list-style-type: none"> ・令和9年9～12月は、一部開放するエリアのみ。 	令和9年12月末まで
(11) 行事受付			令和9年8月末まで
(12) 調査及び相談	<ul style="list-style-type: none"> ・開架フロア・館内利用者用端末等の案内及び説明 ・所蔵調査 ・出版状況調査 ・県内公共図書館所蔵状況調査 ・利用者用データベースの案内及び説明 ・統計 		令和9年8月末まで
(13) 弁償	<ul style="list-style-type: none"> ・紛失及び汚破損時の説明 ・現物弁償受付 ・図書館情報システム処理 		令和9年12月末まで
(14) 忘れ物、落し物等の受付又は問合せ対応			令和9年12月末まで

業務	業務詳細	備考	サービスを継続する期間(目安)	
(15)	拡大読書器、館内利用者用端末、試聴ブース等機器利用説明及び管理		令和9年8月末まで	
(16)	障がい者への対応(介助、誘導、説明等)		令和9年12月末まで	
(17)	本市関係の各種案内等		令和9年12月末まで	
(18)	苦情及び要望対応		令和9年12月末まで	
(19)	清掃(窓口及びパソコン周辺床下清掃、書架の埃取り、開館中のフロアのゴミ拾い、机拭き等)		令和9年12月末まで	
(20)	雨天時対応(傘袋等)		令和9年12月末まで	
(21)	誤返却資料の処理		令和9年12月末まで	
2 調査・相談業務(全館の調査・相談窓口)				
(1)	文書(メールを含む。)、電話及び口頭による調査・相談対応		令和9年8月末まで	
(2)	出版状況及び県内公共図書館、市内大学図書館、国会図書館等の所蔵状況調査		令和9年8月末まで	
(3)	参考資料、情報提供、類縁機紹介等		令和9年8月末まで	
(4)	データベース及びインターネットによる調査		令和9年8月末まで	
(5)	回答事例集の作成		令和9年8月末まで	
3 開館準備、閉館処理及びブックポスト処理(中央図書館)				
(1)	開館準備	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館情報システム、貸出監視システム、複写機、照明・空調等の起動及び管理 ・新聞の装備、本市に関係する記事のコピー(朝日・毎日・読売・神奈川新聞のみ)及び配架 ・返却日等掲示変更、文具等準備及び印刷物補充 ・開錠(利用者登録申請書キャビネット、3階ワークルームキャビネット) 	令和9年12月末まで (複写機の起動及び返却等掲示変更は除く)	
(2)	閉館処理	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館情報システム、貸出監視システム、複写機、照明・空調等の停止及び管理 ・施錠(利用者登録申請書キャビネット、3階ワークルームキャビネット) ・複写機カウンター日次集計 ・エレベーター不停止確認等 	令和9年12月末まで (複写機カウンター日次集計は除く)	
(3)	ブックポスト処理	<ul style="list-style-type: none"> ・ポストの本をワゴンに移す。 ・返却(人を替えて2回実施)並びに予約確保資料の仕分け及び回送 ※ 移動図書館蔵本については、2回目を移動図書館用端末で操作する。 ・配架 	令和9年12月末まで	
4 開架フロアの整理業務(中央図書館)				
(1)	配架		<ul style="list-style-type: none"> ・原則として、当日返却された資料は当日中に配架する。配架できなかった場合は、翌日の開館までに配架すること。 	令和9年12月末まで
(2)	書架整理	<ul style="list-style-type: none"> ・新聞 ・雑誌 ・パンフレット ・図書(季節に応じた入替えを含む。) ・視聴覚資料 	<ul style="list-style-type: none"> ・開架書架については、配架とは別に書架整理を行い、開館時には整理・整頓されている状態とする。所蔵データとの齟齬が生じないよう努める。 ・書架が満杯になったときには、棚の移動又は書庫への移動を行い、常に利用者が資料を探しやすいようにする。 ・大規模な移動が必要な時には、事前に発注者と協議の上、行うこと。 	令和9年12月末まで

業務		業務詳細	備考	サービスを継続する期間(目安)
(3)	掲示	<ul style="list-style-type: none"> ポスター、チラシ等の掲示・入替え・回収 掲示物作成(開館カレンダー、視聴覚ホール、予約の多い本、行事ポスター等) 書架案内、見出し等の管理及び作成 館内案内表示等の作成 		令和9年8月末まで
(4)	ショーケース、特集コーナー、ミニ展示等の設営及び展示			令和9年8月末まで
(5)	YA(ヤングアダルト)コーナー展示管理			令和9年8月末まで
(6)	印刷物補充			令和9年12月末まで
5 資料管理業務(全館) ※ 全館で所蔵する資料は、全て中央図書館において集中管理するものとする。				
(1)	雑誌	<ul style="list-style-type: none"> 納品チェック 書誌登録 巻号・所蔵登録 装備・差し替え 修理 書庫への移動 	<ul style="list-style-type: none"> 巻号・所蔵登録については、欠号補充、他館からの廃棄雑誌による廃棄一覧の検索・依頼・登録を含む。 装備・差し替えについては、原則として、当日の正午以前に届けられた雑誌は、当日16時までに差し替えを終えること。 	令和9年12月末まで
(2)	新聞	<ul style="list-style-type: none"> 納品チェック 装備・差し替え 修理 本市に関係する新聞のコピー記事のファイリング 書庫への移動 製本準備(市役所からの譲渡新聞の受取補充作業を含む。) 納入された製本済冊子の確認(日付・ページ・状態) 納入された製本済冊子の配架及び古い製本冊子の書庫への移動 		令和9年12月末まで
(3)	電話帳	<ul style="list-style-type: none"> 納品チェック 装備 配架(入替え) 		令和9年12月末まで
(4)	パンフレット(厚木市内学校案内含む。)	<ul style="list-style-type: none"> 配架(入替え)及び保存 装備及び処分 		令和9年12月末まで
(5)	図書及び紙芝居	<ul style="list-style-type: none"> 装備 修理 寄贈図書所蔵登録・統計 寄贈図書リサイクル処理・統計及びリサイクルコーナーへの配架・受入れ分の振分け 付録入替え等の間違い処理 公民館図書室への移管本処理(所蔵変更・装備) <ul style="list-style-type: none"> ※ 巡回展示用図書の移管を含む。 公民館図書室からの移管本処理(所蔵変更・装備) <ul style="list-style-type: none"> ※ 巡回展示用図書の移管を含む。 移動図書館からの移管本処理(所蔵変更・装備) 課題図書及びこの本しってる等の所蔵変更・装備 		令和9年12月末まで
(6)	視聴覚資料	<ul style="list-style-type: none"> 装備 修理 書誌登録 内容登録 入替え等の間違い処理 		令和9年12月末まで
(7)	相互貸借本	<ul style="list-style-type: none"> 他館所蔵資料(市内大学、県内図書館、国会図書館及び県外図書館)の検索・借用依頼事務、督促事務及び連絡調整 登録・装備 相互貸借館への貸出・返却 相互貸借館への梱包・配送(KL-NET(神奈川図書館情報ネットワーク)、市内大学図書館、県外図書館、国会図書館) 統計 	<ul style="list-style-type: none"> 登録・装備については、原則として、当日12時までに到着した図書については、17時までに予約連絡が可能な(貸出可能な)状態にすること。 相互貸借館への貸出し・返却については、資料到着時及び資料返却時には、汚破損等についての確認を行うこと。 相互貸借館への梱包・配送のうち、KL-NETについては、原則として、15時までに依頼されたものは、当日中に処理すること。15時以降に依頼されたものは、翌日10時までに処理すること。 令和9年9～12月は、相互貸借サービスを停止するため、返却のみとなる。 令和9年9月に、8月までに依頼したものの解除をするともに、令和10年1月に再依頼を行う。 	令和9年12月末まで

業務		業務詳細	備考	サービスを継続する期間(目安)
(8)	行事関係資料(パネルシアター、エプロンシアター及び布の絵本)	・装備 ・登録 ・修理		令和9年12月末まで
(9)	除籍処理	・除籍予定条件又はリストを基に資料を回収(雑誌、新聞、図書及びAV) ・図書館情報システム除籍処理 ・梱包(箱詰め) ・リサイクルコーナーへの配架 ・リサイクル展示会の運営等		令和9年12月末まで
(10)	ICタグ未貼付資料へのICタグ貼付・エンコード作業		・ICタグ及びエンコードに必要な機器については発注者が用意する。	令和9年12月末まで

6 予約業務

(1)	予約入力(中央図書館及び移動図書館)		・原則として、15時までに依頼されたものは、当日中に入力すること。15時以降に依頼されたものは、翌日10時までに入力すること。	令和9年8月末まで
(2)	在架予約資料の確保(中央図書館及び移動図書館)		・原則として、当日8時までに依頼された在架予約資料は、開架フロアのもの開架前までに、書庫及び移動図書館車に積み込んでいるものは11時までに確保処理すること。 ・当日正午までに依頼された在架予約資料は、15時までに確保処理すること。 ・当日15時までに依頼された在架予約資料は、17時までに確保処理すること。	令和9年8月末まで
(3)	予約確保資料のチェック・回送(中央図書館及び移動図書館)		・原則として、当日16時までに確保された資料については、確保されたときから1時間以内にチェック・回送すること。16時以降に確保された資料は、翌日開館時までに処理すること。	令和9年8月末まで
(4)	予約確保資料の取置棚への配架(中央図書館及び移動図書館)		・原則として、利用可能な状態になってから30分以内には配架し終えること。	令和9年8月末まで
(5)	予約連絡(電話・Eメール・葉書(提供できない旨の連絡を含む。))		・電話連絡は、原則として、当日15時までに利用可能な状態になったものは、当日中に、1回目の連絡を行うこと。	令和9年8月末まで
(6)	予約資料の督促(電話・Eメール・葉書)(全館)		・原則として、当日出力した予約督促リストは、19時までに連絡すること。返却日から5日以上遅れた資料及び2回目(1週間ごとに)以降の督促についても、当日19時までに連絡すること。	令和9年8月末まで
(7)	予約資料の貸出チェック(中央図書館及び移動図書館)		・原則として、前日に貸出した予約資料のレシートは、当日17時までに、貸出処理が済んでいるかをチェックすること。	令和9年8月末まで
(8)	予約取置期限切れチェック・予約解除(中央図書館)		・毎日、開館前にチェックし、取置期間を過ぎた資料を抜き出し、予約を解除する。 ・解除した予約レシートをまとめ、日付を記入し、所定の場所に保管する。	令和9年8月末まで
(9)	他館確保リストチェック(中央図書館及び移動図書館)			令和9年8月末まで
(10)	長期予約待ち状態リストチェック(全館)			令和9年8月末まで
(11)	浮遊予約リストチェック(全館)			令和9年8月末まで
(12)	「予約の多い本」集計(全館)			令和9年8月末まで
(13)	予約おこわり連絡(中央図書館)			令和9年8月末まで

7 新刊発注前・発注後の処理(全館分) ※ 全館で発注する図書は、全て中央図書館において集中管理するものとする。

(1)	発注前	・出版情報の確認 ・自館書誌の作成 ・KL-NET検索 ・新館図書予約チェック	・書籍取扱業者のホームページ等で、出版情報を確認し、その情報を基に自館書誌を作成する。なお、出版情報が図書館流通センターのデータベース(TRC MARC)に登録されているときは、ダウンロードする。 ・毎週、「週刊新刊全点案内」(図書館流通センター発行)に掲載された新館図書について、予約の有無を確認する。	令和9年12月末まで
(2)	発注後(受入れ及び検収)	・受入れ ・検収	・受入れについては、納品された図書を検品し、ローカルデータ付与等の受入作業を行う。 ・検収については、ローカルデータ(請求記号、所蔵情報等)の確認をし、別置(YA(ヤングアダルト)、BS(ブックスター)、課題・推薦図書等)の振分け、データ入力を行う。	令和9年12月末まで

業務	業務詳細	備考	サービスを継続する期間(目安)
8 書庫の整理業務(中央図書館)			
(1)	書庫出納		令和9年6月末まで
(2)	書架整理		令和9年12月末まで
(3)	リスト及びレシートによる書庫本の回収		令和9年6月末まで
(4)	除籍選定	・リスト、出版年等による除籍対象図書の本抜き作業	令和9年6月末まで
9 障がい者サービス業務			
(1)	利用者登録、案内及び説明	・受注者は、合理的配慮に基づいた利用案内を行うこと。	令和9年12月末まで
(2)	墨字図書郵送	・予約された資料に予約入力をし、リクエストされた資料は相互貸借依頼等を行う。 ・確保された予約資料を貸出処理し、郵送準備をする。	・「墨字(すみじ)」とは、点字・録音図書に対して、活字で印刷された図書のことを指す。 令和9年8月末まで
(3)	点字・録音図書等郵送	・郵送依頼を受け付ける。(窓口、電話、郵便、メール) ・当館所蔵の資料は確保し、郵送準備をする。 ・サビエで検索し、借用依頼をする。 ・借受・利用者貸出・返却ノートを作成する。 ・借用した資料は、借受・利用者貸出・返却ノートに記入し、郵送準備をする。 ・録音図書及び図書館だよりのダビング等(月1回100本その他随時) ・図書館だよりの(デジジー・墨字・展示)の送付(月1回)	令和9年12月末まで
(4)	対面朗読(対面朗読室及び録音室の管理を含む。)	・対面朗読申込み及び部屋の利用受付をし、対面室・録音室利用申込簿に記入する。 ・糸の会に依頼し、担当者が決定次第、対面室・録音室利用申込簿に記入する。 ・対面朗読に使用する資料を確保する。	・糸の会…対面朗読及び図書館だよりの録音を行うボランティア団体 令和9年8月末まで
(5)	図書館だよりの作成及び音訳・点訳の依頼	・録音図書等について、図書館だよりの原稿(フリガナ付)を作成し、音訳・録音は糸の会へ、点訳は厚木市点訳赤十字奉仕団へ依頼する。	令和9年12月末まで
10 督促業務(全館分)			
(1)	個人	・電話・Eメール督促(隔月:1か月～6か月遅れ) ・葉書・Eメール督促(年4回:7か月遅れ～) ・電話・葉書・Eメール督促(年2回:2年以上遅れ)	令和9年12月末まで
(2)	相互貸借館、小・中学校以外の団体	・毎月:1か月遅れ～返却されるまで	令和9年12月末まで
(3)	予約督促リスト出力	・毎日3種類及び週1回2種類	令和9年12月末まで
(4)	無効利用者予約リスト出力(毎日)及び利用制限利用者の対応(予約削除等)		令和9年12月末まで
11 団体貸出業務(中央図書館及び窓口以外の受付)			
(1)	団体登録	・新規 ・継続 ・通知欄メッセージ入力	令和9年12月末まで
(2)	選定	・リスト等による予備選定	・小学校教科書に掲載されている図書及び教科の内容を理解していること。 令和9年6月末まで
(3)	貸出し・梱包	・選定終了した資料の貸出、貸出資料一覧表の出力 ・梱包	令和9年6月末まで
(4)	返却	・開梱 ・返却 ・未返却資料の督促 ・1月に貸出状況の確認	令和9年6月末まで
12 団体からの依頼対応			
(1)	小学校集団来館	・概要説明及びフロア・書庫案内	令和9年8月末まで
(2)	実習及び職業体験指導	・概要説明・フロア案内 ・委託業務内での指導スケジュール作成及び指導	令和9年8月末まで

業務	業務詳細	備考	サービスを継続する期間(目安)
13 搬送準備業務			
(1)	オンラインで結ばれている公民館図書室との搬送準備	・原則として、搬送日の前日15時までに到着した資料は、当日に搬送すること。 ・到着した資料について、中央図書館が所蔵場所及び予約受取場所となっている場合は、翌日の正午までに回送すること。	令和9年8月末まで
(2)	公民館事務室及び愛甲石田駅連絡所との予約資料搬送準備及び返却等		令和9年8月末まで
(3)	大学図書館との搬送準備、返却等		令和9年8月末まで
(4)	中学校との搬送準備、返却等		令和9年8月末まで
14 蔵書点検業務(中央図書館、移動図書館)			
(1)	点検		令和9年12月末まで
(2)	不明リストチェック		令和9年12月末まで
15 市役所への連絡事務(月～金曜日 1回/日)			
(1)	文書箱等への投函と回収		令和9年12月末まで
(2)	本庁舎及び第2庁舎各課への文書類の届け		令和9年12月末まで
(3)	郵便物の発送(郵便料金計器)		令和9年12月末まで
16 行事関連			
(1)	映画会	・演目提案、ポスター作成、上映等	・年間5回程度開催すること。
(2)	おひざにだっこのおはなし会	・演目提案、チラシ作成、会場設営、実演等	・月4回、11箇月以上実施すること。 ・実施の2か月前に実演し、発注者の了承を得ること。
(3)	ブックスタート	・受付、会場設営、ブックスタートバック作成、実施等	・未来・図書館及びアミューあつぎで各月1回、保健福祉センターで年6回の合計年30回実施すること。 ・実施従事者は事前に発注者の研修を受講し、実施者として登録する必要がある。
(4)	クイズラリー	・運営等	・年1回(8月上旬、1週間)実施すること。
(5)	絵本ライブ・講演会等	・会場設営、受付等	・年10回程度開催すること。
(6)	出前おはなし会	・プログラム組立、チラシ作成、実演等	・実施の1か月前に実演し、発注者の了承を得ること。 ・年間小学校9校で36回程度の実施を想定
(7)	天の川おはなし会	・プログラム作成、著作権許諾申請、実演等	・年1回(7月下旬、8月上旬の各1日)開催すること。 ・プラネタリウムを活用した自主イベントに代えることができる。
(8)	自主イベント	・企画・運営等	
(9)	パンフレット、リスト、行事案内等配布チラシの印刷、丁合等		
17 その他			
(1)	中央図書館外線電話受付		・8時30分から閉館10分後まで、4回線分
(2)	中央図書館4階会議室の学習席対応		
(3)	中央図書館館内放送		・開館・閉館時及び開館中
(4)	中央図書館各フロア(地階、2階、3階及び4階)で使用している消耗品等の在庫管理	・管理運営業務に必要な消耗品の管理・報告	・紛失、破損、汚れ等のないように管理すること。 ・必要な在庫を切らさないように管理、報告すること。

業務		業務詳細	備考	サービスを継続する期間(目安)
(5)	期限票原稿作成・印刷(全館分)			令和9年12月末まで (中央図書館除く)
(6)	利用案内等、全館分の印刷物管理(印刷、補充等)			令和9年12月末まで
(7)	中央図書館における忘れ物及び落し物の管理		・紛失、破損、汚れ等のないように管理すること。 ・必要に応じて警察署及び駅前交番への届出を行うほか、処理困難事例は当市と協議すること。	令和9年12月末まで
(8)	移動図書館で受け付けた図書館カード登録		・手順等は中央図書館に準じる。	令和9年12月末まで
(9)	公民館図書室で受け付けた図書館カード登録状況のチェック			令和9年12月末まで
(10)	図書館カード及び登録申込書の管理			令和9年12月末まで
(11)	中央図書館4階事務室の清掃及びごみ搬出(シテイプラザ内)			令和9年12月末まで
(12)	中央図書館シュレッダー屑、ミックスペーパー等の搬出			令和9年12月末まで
(13)	保育所、幼稚園保護者への物品配布準備	・利用案内等配布品の印刷及び仕分け ・配布物の梱包、搬送準備		令和9年8月末まで
(14)	郵便物の処理			令和9年12月末まで
(15)	宅配便及び事務室の来訪者対応			令和9年12月末まで
(16)	公民館図書室新規窓口従事者への研修			令和9年12月末まで