

名張市立図書館業務共通マニュアル（委託業務用）【令和5年7月1日】

1. 総則

（1）個人情報の保護

「個人情報の保護に関する法律」「名張市個人情報保護条例」趣旨を理解し、個人情報の保護、守秘義務、漏えい、滅失、毀損の防止策及び個人情報の適切な管理のために必要な措置について示すこと。また、その内容に基づき厳正な管理体制をとり、スタッフに周知徹底を図ること。

（2）図書館業務システムに関わるコンピュータの使用等

図書館業務システムの使用に際しては、オンライン業務及びバッチ処理業務のみの使用とする。また、カウンターでの端末使用に際しては、利用者の視線を常に意識し、他人に画面を覗き込まれないよう注意すること。端末から離れるときは、必ずメニュー画面にすること。

（3）鍵の取り扱い

通用口（機械警備用カード共）は、業務責任者が管理すること。その他の鍵は、所定の場所で管理すること。

（4）図書館の安全管理計画

図書館内での利用者等の安全確保を図るために、次のように安全管理計画を作成する。

迷惑行為（不審者等）への対応

※安全確保のため1人で行わず、必ず2人以上で対応する

- ① 利用者等から迷惑行為者等の連絡を受けた場合、直ちに事務室に連絡し、事務室職員が現場を巡回しながら、利用者には迷惑を及ぼさない範囲で不審者等の行動を監視する。
- ② カウンター対応をしていないスタッフ等は、不審者等の性別・年代・服装・身長等の特徴を記録する。
- ③ 巡回中のスタッフは、臨機応変に不審者等に声をかけるなど、それとなく注意をし、場合によっては事務室で事情を聞く。（注意する）
- ④ 異常等が見られた場合、直ちに名張警察署へ通報する。

急病人等への対応

- ① 利用者等から急病人等の連絡を受けた場合、事務室に連絡するとともに、現場に急行して急病人の様子を尋ねる。
- ② 状況により救護室に案内するか、救急車を要請する。

- ③ 救急車が到着するまでスタッフが付き添う。差し支えなければ名前や連絡先を確認し、家族に連絡を取る。
- ④ 他の利用者には、しばらくその現場の利用を遠慮してもらうための協力をお願いする。
- ⑤ 図書館玄関で救急隊員を待ち、到着したら現場に案内する。
- ⑥ 状況等を救急隊員に報告して、搬送先を確認する。

不審物への対応

- ① 利用者等から書架・閲覧机下等に忘れ物の連絡を受けた場合、その忘れ物が不審物かどうか観察し、危険が無いようなら除去する。もし、紙袋のようなもので何か異臭等が感じられた場合は、その周辺の利用者を直ちに避難させる。
- ② この場合の避難誘導は、火災の場合とは違い、利用者には不安や動揺を与えないよう慎重に行う。
- ③ 市職員は、教育委員会及び名張警察署に通報して指示を待つ。

館内外の巡回

- ① 市職員は適宜館内の巡回に努め、スタッフより不審者等の連絡を受けた場合、直ちに現場を巡回する。迷惑行為への対応の③④と同様に対応する。
- ② 市職員は不審者等が来館した場合、閉館前には館外周辺の巡回を実施する。

スタッフの心構え

- ① スタッフは常に不審者等に注意し、スタッフ一丸となって館内の巡回に努め、お互い声を掛け合って館内状況を確認する。
- ② 利用者の動揺を誘発するような行為（館内放送）等はしない。状況をよく確認して行動する。

(5) 災害発生時

火災時の行動

出火を確認したら

○発見・伝達・初期消火

- ・発見者は、防火管理者他、全スタッフに知らせる。
- ・軽微な出火である場合、館内備え付けの消火器（消火器設置図参照）で初期消火に当たる。
- ・館の放送設備により館内放送する。

放送内容……「ただいま図書館〇〇付近から出火により火災が発生しました。

職員の誘導に従って避難経路から館外へ避難してください。」

○通報

- ・ 119番へかける……「火事です。」

「場所は桜ヶ丘3088番地156の名張市立図書館です」

「□階〇〇から出火しました」

初期消火しましたか、に対して……

「現在燃えています」

「初期消火係により全力をあげて消火にあたっています」

○避難誘導

- ・ 在館者の先頭に立ち正面玄関他避難経路から館外へ誘導、何人かは館内に在留者がいないか、特に、2階視聴覚室・トイレ・地下書庫・BM車庫・和室も確認して、職員が最後に館を出て、避難の指揮係へ残留者の確認終了を報告する。
- ・ 自衛消防隊長は全員避難完了を消防署員に報告する。
- ・ 全員避難後は待機、指揮係に今後の指示を仰ぐ

[誘導一例]

誘導役「〇〇から火災が発生しました。落ち着いて避難してください。

一時避難場所は平尾山カルチャーパークです。こちらです。」等言いながら誘導する
(火元を考えて誘導する避難経路を決定する)

○避難時の事項

- ・ 煙が出ている場合、姿勢を低くし濡らしたタオル等で口をふさいで煙を吸わないようにする
- ・ 高齢者等の手を引くなど、介添えの必要も考えられる
- ・ 避難場所についたら「ご一緒に来た方で居られない方などいませんか」等の確認も行う。

(6) 忘れ物の処理

- ・ 忘れ物リストに記入し、日付メモを付けて引き出しへ入れて保管する。
- ・ 落とし主がわかる場合は、連絡してメモを記入して連絡済の引き出しで保管する。
- ・ 図書整理日に当月分を整理し、本と本以外に分けて箱詰めし箱に年月を記入する。
- ・ 3ヶ月間保管した後、廃棄処分とする。
- ・ 貴重品は、すぐに職員に引き継ぐ。
- ・ 忘れ物の問い合わせがあれば、ノートに記入しておく。

2. 開館準備業務

(1) 職員通用口の開錠および機械警備解除

機械警備を解除してから通用口を開錠する。通用口を開錠すると誘導灯が点灯する。(通常は、清掃業者が出勤しているなのでこの作業は不要。)

(2) 空調機器の電源入れ

空調機器の電源の入・切は自動制御されている。ただし、中間期等空調の必要のないときは手動で入・切をする必要がある。

(3) 館内放送・BDS・監視カメラの電源入れ、AEDの充電電池残量確認

(4) 照明機器の電源入れ

カウンター裏の集合スイッチ盤で操作する。9時15分ごろに必要な部分の照明を入れる。

(5) 業務用端末・OPAC、利用者用パソコン等の起動

- ・業務用端末は、カウンター4台、事務室5台、書庫1台、ノートPC3台。
- ・OPAC(利用者用端末)は2台。
- ・インターネット閲覧用の利用者用パソコンが1台

(新型コロナウイルス感染症対策のため令和2年6月1日から利用中止)

(6) 利用者用AV機器の起動(カウンター内メインスイッチのみ)、AV席の確認

AV機器用のメインスイッチがカウンター後ろにある。

(7) 利用者用コピー機用の紙の補給

用紙が不足しているときは補給する。コインキット内の現金の管理は市職員担当。

(8) 新聞の整理・配架・保存

新聞の種類

日刊紙：朝日、読売、産経、毎日、中日、伊勢、日経、日刊スポーツ、赤旗、聖教

週刊紙：伊和

月刊紙：広報なばり

その他：伊和ジャーナル、You、ウーマンライフ、近鉄ニュース、リーグ、県政みえ

- ・前日の新聞を新聞挟から外し、当日分をセットし配架する。
- ・チラシは、朝日新聞に挟まれているものを残し、引き出しへ収納する。
- ・その他のチラシは、伊和ジャーナルを3部（1部配架、2部保存）抜き出した後、廃棄する。
- ・前日分は、右端の4箇所穴を開け、半月分をまとめて綴り、2か月分を引き出しへ収納する。

※作業は開館前に済ませておくこと。

- ・月初めに、前々月分の新聞綴りをBM書庫に移動し保存する。
- ・5大紙は前半、後半に分け、新聞名と何月分かを記入する。
- ・その他は底面に新聞名と何月分かを記入しそのまま保存する。チラシの前月分は廃棄する。

(9) 最新版雑誌の在庫確認

雑誌架の所定の位置に最新版雑誌があるかどうかを確認する。

(10) メールのチェック

図書館専用メールアドレス (tosyokan@nabari-library.jp) の受信メールを確認し、必要に応じて市職員に伝える。

(11) 返却ポスト資料の回収および返却処理

- ・前日の閉館後に投入された資料の返却処理を行う。
- ・休館日の翌日は量が多いので、開館時間までに余裕をみて早めに処理をすること。

(12) 館内の点検・整理整頓

(13) 返却期限日付の確認

返却日付の確認（システム上の返却予定日は年間カレンダーで設定してあるが、イレギュラーな返却日付のときは、システムで貸出期間を修正して返却予定日を変更する必要がある。）

(14) 帳票類の補充

カウンター周辺の必要物品の確認。（各種申請用紙、鉛筆等）

(15) 配架及び書架の整理整頓

ブックトラック（今日かえってきた本）に溜まっている図書を書架にもどす。その際、書架の乱れも点検し直す。

(16) 留守番電話の解除・確認

開館時間（午前9時30分）になったら留守番電話を解除する。

(17) 入口自動ドアの開錠、電源入れ

- ・開館時間になったら、入り口自動ドアを開錠しドアをあける。
- ・並んで待っている利用者が安全に入館できるよう気を配る。
- ・入館を確認したら、自動ドアの電源を入れる。
- ・その際、後から入館する利用者の動きに十分注意する。

3. 貸出業務

(1) 貸出処理（付属資料の確認、貸出点数の確認）

カウンターの前に利用者が来たら、「こんにちは」などと一声かける。

- ① 図書利用カードのバーコードをバーコードリーダーでスキャンする。
- ② 資料のバーコードをバーコードリーダーでスキャンする。
- ③ 返却期限票と資料を渡す。

図書利用カードのバーコードをスキャンする

スキャンし終わったら、「カードをお返しします」と一声かけて利用者に返す。

何かすでに貸出中の時は、利用者に確認する。

※「借りていない」「返した」と言われた場合

- ・返却処理が済んでいないなら先に処理をする。
- ・返却漏れなら、トラックや書架を確認する。
- ・はっきり分からないときは、画面のハードコピーをとり、状況を記入する。

資料のバーコードをスキャンする

- ・1人10冊まで。
- ・付録（CD-ROM、型紙など）が付いているものは、中身を利用者の目の前で確認する。
→付録が見当たらないときは、資料に無い旨を表示する。
- ・禁帯本は貸出できない。館内閲覧やコピーサービスを案内する。申し出があれば、市職員の許諾のもと一夜貸しも可能。
- ・郷土資料室、乱歩コーナーの資料も貸出できない。貸出用の複本が無いか確認する。歴史読書会・

古文書研究会・歴史研究者・市関係者には、市職員の許諾のもと特別貸出が可能。市職員の不在時は、チーフ、サブチーフ、郷土資料担当の者が判断を行う。必ず、申請用紙に記入してもらう。

※表示されたメッセージによって、次のとおり対応する

禁帯本 = 処理取消

他館資料 = 処理続行

回送中 = 処理続行

未登録 = ダミーカード処理

本人貸出中 = 他者の予約がなければ処理続行、あれば再確認

他者貸出中 = 再確認

他者受取待 = 再確認

返却期限票と資料を渡す

- ・本を揃えて利用者に向け、両手を添えて差し出す。
- ・「何月何日までにお返しく下さい」などと声をかける。付録がある本などはその旨を伝える。
- ・最後に「ありがとうございました」などと声をかける。

(2) 図書利用カード不携帯者への処理（本人確認）

図書利用カードを忘れたとき

- ・利用票に記入してもらい、「今回は、こちらでお調べします」と一言断る。
- ・利用者照会画面より検索する。電話番号で検索し、氏名、生年月日で本人確認をする。
貸出できるのは本人のみ。家族の名前では原則として貸出できない。
- ・カードを持っていれば本人でなくても貸出する（カード名義人が、その人を代理人として依頼しているものとみなす）。

(3) 再貸出の処理

利用者が、カウンターに返却資料を持参して再度の貸し出しを希望された場合、一度返却をして他の人の予約がなければ再貸出を行う。

- ・「予約が入っていないか確認します。」「予約があるときは再貸出ができません。」等の声をかける。
予約が無い資料 → 返却処理後に「あとで貸出手続きをしてください」といって資料をわたす。
ここで、貸出手続きをすることも可能だが、レシート用紙の節約のためこの運用を行う。

予約が有る資料 → 続けて借りられないことを断って、資料は別に確保する。再度予約を入れることはできるので利用者に確認する。返却予定日に余裕があるときや、館内で利用してから返却することもあるので、利用者にきちんと確認した後に返却処理を行う。返却処理を実行すると予約割当票が出力され、次の利用者の受取待ち資料となる。

(4) 貸出期間の延長処理

- ・貸出期間の延長は、予約がなければ一度だけできる。(電話や図書館ホームページからも可能)
- ・「予約がある資料は延長できないので確認します。」等の声をかける。
- ・貸出一覧画面を確認して、貸出中の資料ごとに予約の有無を確認する。

予約が無い資料 → 一覧画面から該当資料を選択し、延長ボタンを押す。

予約が有る資料 → 延長できないことを断り、貸出期限日を確認して伝える。

(5) 地下書庫・BM・BM書庫からの資料取り出し及び利用者への貸出

- ・利用者から要求のあった資料が、地下書庫・BM・BM書庫の資料のときは、それぞれの場所から資料を取り出す。その際、返却処理を行なう。(返却処理を行なうことにより処理日が更新される。そのことにより、当該資料が最後に利用された日がわかる。)
- ・利用者から渡された、所在場所レシートは破棄する。
- ・BM巡回中の資料であれば、予約を入れ、BM帰館後に資料を探し、返却処理をする。巡回中に貸出されれば、予約返却待ちとなる。このことは、利用者に伝えておく。
- ・資料を利用者に提供するときは、貸出のときはもう一度手続をお願いし、不用のときは返却カウンターに置いてもらうようお願いする。

(6) 相互貸借本の貸出処理及びe-Book i n g受け渡し

(7) 返却遅延資料の確認及び遅延貸出点数の告知

- ・延滞している資料が有る場合、その点数を告げて返却をお願いする。特に予約が入っている資料については、その旨も伝える。

(8) 資料提供やレファレンス回答待ち等による待機利用者への呼び出し

先に渡しておいた番号札の番号を読み上げて呼び出す。

4. 館内閲覧業務

(1) 郷土資料等禁帯資料の閲覧

- ・郷土資料室の資料の閲覧は、郷土資料室内の所定の場所で行なう。郷土資料室には無断持ち出し防止装置（ブックディテクションシステム）を設置してある。コピー等で持ち出す場合は別にして、警告音が鳴ったら利用者に確認する。（誤作動の場合もあるので、慎重にすること。）
- ・参考図書（一般開架に混配）を貸出カウンターに持ってきたときは、禁帯資料であることを丁寧に説明する。（館内閲覧は自由）
- ・相互貸借資料で館内閲覧のみの指示のある資料は、閲覧期限内であれば何度でも館内閲覧可能。よって、カウンターへ返却されたときには、利用者にもう借受館へ返却してよいかを確認する。

(2) マイクロフィルムの閲覧

- ・マイクロフィルムとマイクロリーダーは郷土資料室内に設置してある。
- ・閲覧の要求があったときは、フィルムとリーダーを提供する。プリンター機能はない。

(3) カウンター取置き資料の閲覧

- ・住宅地図（名張市、伊賀市）、道路地図及び雑誌の一部等はカウンターで取り置きをしている。
- ・利用者が閲覧するときは、利用者番号を控えるか、利用票に記入してもらってから渡す。

5. 返却業務

(1) 返却処理および仕分け処理（返却付属資料の確認を含む）

- ・「こんにちは」「ありがとうございました」など声をかける。
- ・資料のバーコードをバーコードリーダーでスキャンする。
- ・資料に不用なものが挟まっていないかなど確認。何か挟まっていたら取り除く（返却期限票など）。
- ・付録付きの本（CD-ROM、型紙など）は、返却処理をする前に確認する。付録が見当たらないときは、利用者に確認する。
- ・汚損、破損があれば、その場で利用者に確認して事情を聞き、弁償等を市職員に相談する。
- ・バーコードのない資料の返却
 - ・ダミーカードで貸出処理をしているので、そのダミーカードを探して返却処理する。
（相互貸借資料、バーコードのない雑誌、資料に付けられない付録など）
- ・メッセージの出ない資料は、ブックトラックへ置く。
 - ・ブックトラック 2 台に分けて置く。1 台は、小説・9 類・雑誌、もう 1 台は、一般書・児童書に分けている。

- ・メッセージが出た資料
地下→書庫行きの籠
移動→BMの籠
新刊→返却カウンターの左側、その後新刊コーナーへ戻す。
ブックスタート・さがす絵本→一般書・児童書のブックトラック下段
BM 書庫→BM 書庫の籠
予約→斜め後ろの台

(2) 移動図書館資料の返却処理

- ・返却カウンターで「移動」と出た資料は、カウンター下の籠か事務室内のブックトラックに置く。
- ・BM書架に戻すときは、所在館を「本館」から「移動」に変更する。

(3) 予約割当資料の返却処理

- ・プリンターに予約割当票が打ち出される。
- ・予約資料であることを確認する（タイトル、資料番号を資料と予約割当票で確認）。
- ・利用者検索画面で、予約者の情報を確認する。
- ・利用状況を確認して、次のとおり予約割当票に記入する。

予約本として何冊目か（1冊目でも記入）

他にも予約割当資料がある→他の予約割当資料の書名

他の利用者の予約がある→「予約有」のしおりを挟む。

多巻ものとき→資料にピンクのしおりを挟む。

資料と予約割当票を所定の位置におく。予約割当資料が複数あるときは、資料も予約割当票も利用者ごとに合体させる。

(4) 相互貸借資料の返却処理

- ・相互貸借資料は、貼付のバーコードをバーコードリーダーでスキャンする。
- ・再貸出の申し出があれば、借受館に確認し、可能であれば貸出をする。

(5) 混入本の処理

- ・市内小中学校の資料の場合、ノートに記入して資料にメモを挟み、市職員に引き継ぐ。
- ・他館の資料の場合、所蔵館に連絡し、貸出中の資料であれば、利用者に取りに来てもらうよう連絡をお願いする。それ以外の資料であれば、所蔵館の指示に従う。

6. 利用者登録事務

(1) 貸出登録申請書に基づく利用者登録

(2) 図書利用カードの作成・図書館利用方法の説明

貸出登録申請書の記載内容を、名前、生年月日、住所地の分かる書類で確認（本人以外の証明は不可）。記載事項に漏れがないことを確認して、事務室内の端末で登録（利用者にはお待ちいただく旨を断る）。作成したカードを渡すときには、利用案内や図書館カレンダーも一緒に渡して簡単な説明をする。

- ・ 1人10冊、2週間まで借りられること。
- ・ 貸出は、カードと資料を一緒にカウンターへ出す。
- ・ 返却は、資料だけカウンターへ置く。閉館時は返却ポストの利用も可。
- ・ 移動図書館「やまなみ号」の利用と共通。
- ・ 5年間使用がなければデータが消えてしまうこと。

(3) 利用登録事項に係る変更申請の受付・処理

利用登録事項に変更があった旨の申し出があれば、変更事項の確認できる書類の提示を求め、その場で確認し、貸出登録申請書を記入してもらって、登録事項を変更する。

(4) 図書利用カードの再発行

図書利用カードを紛失した場合

- ・ 再発行は可能であるが、しばらく探していただく。
- ・ 再発行する場合は、利用者照会画面より検索する。電話番号、名前、生年月日で、本人確認を行い、利用者番号を調べる。

7. レファレンス・読書相談業務

(1) 資料検索（書架案内等を含む）

- ・ 利用者から資料の検索を求められた場合、その場で検索して、資料があれば案内する。
- ・ 利用者の情報が不正確なこともあるので、すぐには判断せず、利用者に情報を確認しながら、様々な角度から検索を試みる。該当する資料が無い場合は、利用者にもその旨を伝え、希望すればリクエスト対応とする。

(2) レファレンスの受付及び調査回答並びに記録・統計

- ・利用者の求めに応じ、レファレンスを受付、調査し回答する。
- ・回答が終了すれば結果について記録し統計を取る。なお、記録するときには、利用者の個人情報に関わる部分については充分配慮すること。

(3) 読書相談対応

- ・利用者からの読書相談に応じる。
- ・レファレンスとも共通する事項であるが、利用者の情報は時として不完全なこともあるので、利用者との対話により情報を絞り込み、利用者の求めている情報を正しく認識するよう心がける。会話に際しては、利用者に不快感を与えないようにする。

8. 予約・リクエスト・相互貸借に関する業務

(1) 利用者が希望する資料の所蔵確認

(2) 在架予約資料の回収作業

(3) 予約・リクエストの受付、内容確認、電算入力、再確認

- ・資料の検索を行い、貸出中・発注中・受入準備中であれば予約をかける。
- ・予約した時点で、対象資料の返却予定日が過ぎていれば、画面のハードコピーをとり、所定の位置にファイルする。また、延滞中の利用者には電話で督促する。
- ・多巻ものの予約は1巻目のみかけ、2巻目以降は順次貸出するときに次の巻を予約する。
- ・予約の申し込みはリクエストを含み累積15件まで可能。

(4) 予約・リクエストの進捗状況の確認

- ・予約、リクエストの進捗状況について、定期的に長期予約返却待ちリストを図書館業務システムより出力し確認する。
- ・極端に時間がかかっている事例については、理由等を調査する。

(5) 予約資料の連絡に関する業務

- ・予約資料（リクエスト・相互貸借資料を含む）が準備できたら、利用者に電話連絡をする。
- ・本人であれば資料名を告げてよいが、本人でなければ準備ができた旨の伝言のみとする。

(6) リクエスト・相互貸借に関する業務

- ・資料検索の結果、当館に所蔵していない資料、マーク情報しかない資料は、リクエストの処理を行う。
- ・リクエストは名張市在住の利用者しかできない。また、1枚のカードにつき1か月5件までとする。その確認を行ってから、リクエスト申込票に記入してカウンターへ提出してもらおうよう案内する。
- ・リクエスト資料についての情報は、可能な限り詳しく書いてもらう。
- ・受付したリクエスト申込票は、ネット等で資料情報の詳細を確認し、マーク番号等を補記する。
- ・出版年月日が6か月未満のものは購入候補、以上のものは相互貸借候補として仕分けした上で、市職員に引き継ぐ。
- ・市職員より他館借受の指示があった資料は、まず県内の図書館から探す。
- ・次に、東海ブロック、中部ブロックというように範囲を広げていく。三重県図書館情報ネットワーク（M I L A I）、国立国会図書館総合目録ネットワークや各県ごとの総合目録ネットワークなどを利用して調査する。
- ・他館へ借受依頼するときは、その館の相互貸借情報を充分確認すること。（館によっては、条件が厳しいところがある。）
- ・相互貸借資料の受入、貸出準備、返却処理、発送準備等を行う。

9. カウンター周辺業務

(1) 寄贈資料の受付

- ・カウンターへ寄贈資料を持参された場合は、必ずしも図書館の資料として書架に並ぶとは限らないこと（リサイクル資料として他の人へ譲渡することや廃棄することもある）を説明し、職員に引き継ぐ。
- ・了承が得られたら、寄贈申込書に記入してもらい、受取書を渡す。

(2) 資料紛失の申し出への対応

- ・資料を紛失した場合は、まず同じ資料を購入してもらい、現物で弁償してもらう。
- ・その資料が品切れ等で購入できない場合は、現金での弁償となることを説明し、念のためにもう一度探してもらう（後で見つかることがよくあるため）。
- ・資料情報を紛失中とし、弁償手続き中である旨を利用者情報に入れておく。

(3) 利用者用パソコンの利用受付・案内

(新型コロナウイルス感染症対策のため、令和2年6月1日から利用中止)

- ・パソコン利用申込書を記入してもらう。
- ・席は1席であり、それ以上の申し込みは順番待ちとして受け付ける。
- ・開始時刻を記入してタイマーをスタートさせる。席番号を書いた利用票を渡し、利用終了後に受付へ返却してもらう旨を言う。
- ・30分経過したらタイマーが鳴るのでストップさせる。順番待ちの人がいなければ続けられるので、利用者に続けるかどうか確認する。順番待ちの人がいれば、その旨を伝え、代わってもらう。

(4) AVコーナーの利用受付・案内

(新型コロナウイルス感染症対策のため、令和2年6月1日から利用中止)

- ・空ケースとAV申込書で申し込んでもらう。
- ・ケースが元々無いものや、検索で番号がわかっているときは、空ケースがなくてもよい。「ケースなし」の札をつかう。
- ・視聴席はそれぞれ2席あり、それ以上の申し込みは、DVD・CDそれぞれに順番待ちとして受け付ける。多数になれば受付を中止することもある。
- ・順番が来たら番号札のナンバーで呼び出す。来ないときは館内放送。それでも来なければ順番を飛ばして次の人を呼ぶ。(申込書に呼んだ時間を記入しておく)
- ・資料とヘッドホンを渡して視聴してもらう。
- ・終わったら中身とヘッドホンを受け取る。ヘッドホンのコードはきちんと巻いてもらう。カードを返して空ケースを元のところへ戻してもらう。
- ・中身は元のところへ戻す。
- ・申込書は統計を取るなので箱の中に入れる。統計を取り終わったらシュレッダーにかけ廃棄。

(5) 館内OPACの利用・操作案内

- ・資料の検索は、館内OPACを使ってもできる。
- ・館内OPACの端末は、タッチパネルで必要事項を入力し資料検索を行う方式。
- ・希望の資料があれば、レシート印刷してもらう。

(6) コピー機の利用・操作案内

- ・著作権法第31条の規定に従い、複写サービスを行う。
- ・コイン式のコピー機であるので、「図書館資料複写申込書」に記入してもらい、内容を確認する。

(7) 老眼鏡、虫眼鏡の貸出

老眼鏡、虫眼鏡を備え付けてある。利用者番号を控えるか、利用票に記入してもらい貸し出す。

(8) その他（落とし物対応、返却ポスト随時回収、返却資料の配架等）

落とし物対応 状況をよく聞き対応する。

返却ポスト随時回収 開館時間内でも返却ポストは利用可能。時々回収し、返却処理を行う。ポストへ返却してからカウンターへ借りに来る人もいる。

返却資料の配架 返却された資料は、速やかに書架に戻すよう心がけること。

(9) 苦情、機器不具合の対応

利用に関する苦情、機器不具合への対応は、利用者の話をよく聞き対応する。

10. 障害者サービス業務（カウンターで受付した場合のみ。それ以外は市職員が対応）

(1) 利用登録

身体障害者手帳1級または2級の市内在住者へのサービス。

事前登録 身体障害者図書等貸出登録申込書により申請（障害者手帳により確認）
あわせて、図書利用カードも作成する。

この登録により、「CD、カセットの貸出」「郵送貸出」の利用が可能。

CD：10タイトル 図書：10冊 まで貸出可能（平成20年度より）

(2) CD、カセットの貸出・返却

CD、カセットの貸出

- ① 身体障害者図書等貸出申請書により、電話または来館にて申し込み
- ② 空ケース（歌詞つき）にCDを入れ替え、銀の袋に入れる
- ③ 貸出期限票を作成
- ④ ②③を利用者に渡す
- ⑤ CDのケースはカウンター横に保管

※返却日は、来館なら2週間、郵送なら18日間

CD、カセットの返却

- ① 空ケースを入れ替えてもとの場所にもどす

(3) 郵送貸出

資料

- ① 特別貸出で、返却日を18日後（2週間+4日）に設定して返却期限票を出力する。
- ② 資料、返却期限票、貸出郵送サービスについてのチラシ、着払いゆうパック用紙を梱包してゆうパック後納で発送。
- ③ 身体障害者図書等貸出申請書記入。お問い合わせ小包番号を控えておく。

CD等

- ① 来館と同様に準備（返却日のみ18日後）
- ② 図書と同様に郵送

(4) 郵送返却

- ① 資料の返却処理

1.1. 各業務に伴う電話対応

(1) 日常業務電話対応

- ・最初に、「はい、名張市立図書館です。」と名乗る。
- ・相手の用件をよく聞き的確に対応する。

(2) 市職員業務にかかる電話の取次ぎ

- ・市職員の業務についての電話であれば、市職員に取り次ぐ。
- ・市職員が不在であればその旨を伝え、後でかけ直す、もう一度かけてもらう等の対応をする。

1.2. 要望・苦情・紛争対応業務

(1) 要望・苦情・紛争の受付および内容確認ならびに対応・処理

まず、相手の話をよく聞く。内容をよく確認して対応、処理する。

(2) 処理困難事案の市職員への引継ぎ

処理が困難な事案は、市職員へ引き継ぐ。

13. 配架・書架整理業務

(1) 返却資料の配架

ラベル : 本の背に貼付

バーコード : 本の背を左にした表側に貼付

図書の区分について

一般書（赤バーコード）

赤ラベル

青ラベル・・・文庫本

新書（岩波新書、講談社現代新書）

郷土資料（紺バーコード）

紺ラベル・・・郷土資料室

緑ラベル・・・乱歩コーナー

児童書（黄バーコード）

黄ラベル

推理文庫（黒バーコード）

黒ラベル・・・慶應義塾大学推理小説同好会OB会寄贈文庫

本の背の部分（ラベルの上のシールによる区分）

- ・館内シール : 館内閲覧のみの資料
- ・緑色丸シール : 人権関係図書コーナー
- ・水色丸シール : 大活字本
- ・朱色丸シール : 辞書コーナー
- ・桃色丸シール : 闘病記
- ・紫色丸シール : 江戸川乱歩文庫
- ・紺色丸の地に桃色星シール : 洋書コーナー
- ・赤色丸シール : 源氏物語
- ・茶色丸（小）シール : 日本名作
- ・茶色丸（小・半円）シール : 食に関するエッセイ
- ・紫色丸（半円）シール : ハヤカワ・ポケット・ミステリ

地下書庫・BM本

一般開架とはコードが違う。返却処理をすることにより確認できる。

地下書庫 : 返却カウンターの籠に溜まった資料は定期的に地下書庫に下ろす。その際、地下書

庫の端末で返却処理を行い、所在館を「本館」から「地下」に変更する。地下書庫ではいったん仮置き棚に置いた後、所定の書棚に配架する。

B M 本：返却カウンターで「移動」と出た資料は、カウンター下の籠か事務室内のブックトラックに置く。BM書架に戻すときは、BM用端末で返却処理を行い、所在館を「本館」から「移動」に変更する。

(2) 書架の整理整頓

- ・本の背のラベル（請求記号ラベル）の上段に記載されている分類番号順に配架
- ・中段の著者記号順に並べてあるところもある
- ・書棚の左から右、上から下
- ・大型本は最下段
- ・上下本、シリーズ本は揃えて並べる
- ・内容が同じものを揃えたり、大きさを揃えたり工夫をする
- ・本の背の位置を棚板の前面に合わせて整頓する
- ・少ないときはブックエンドを使用
- ・本が取り出せなくなるくらいギッチリ詰めない
- ・横積みは厳禁
- ・常に書架に乱れがないかを意識する

1 4. 資料の整理に関する業務

(1) 図書の受入・登録・整理・装備・補修

名張市図書納入組合発注分（⑦までは市職員が担当）

- ① 毎週金曜日に宅配便で納品される。
- ② 開梱して資料を取り出す。
- ③ 帯、スリップ等を除去する（ただし、必要な情報は残す）。
- ④ 乱丁、落丁がないかをチェックする。有れば返送する。
- ⑤ 同梱されている図書原簿と照合する。
- ⑥ 資料の「地」の部分に、受入年月印と図書館印を押す。
- ⑦ 追加装備の必要なものを仕分けして、装備を施す。（CD-ROM、型紙などの付録のある資料、参考図書、絵本等）
- ⑧ 電算上の受入処理をする。予約資料とそうでないのとに仕分けする。

- ⑨ 受入処理後、確認のため返却処理をする。
- ⑩ リクエストの資料は、発注の際予約処理をしてあるので返却処理をすれば予約割当票が出力される。
- ⑪ 予約資料以外は、新着図書コーナーに配架する。

直接購入分（④は市職員が担当）

- ① 書店より納品される。
- ② 組合発注分と同様の処理をする。
- ③ 図書原簿を記入し、装備を施す。（バーコードラベル、請求記号ラベルなど）
- ④ 押印、フィルムコートを施す。
- ⑤ 登録は自館入力する。リクエスト購入の資料には予約割当処理をする。

抽出マークの登録確認

- ・毎週水曜日の午後 3 時 30 分以降に、図書館業務システムに正常に取り込まれているか確認する。
（このデータの資料が、金曜日に納品される。）

（2）視聴覚資料の受入・登録・整理・補修

ケースのみの開架とし、本体は事務室またはBM書庫で管理する。

- ① 納品書と現物を照合する。
- ② 原簿を作成する。
- ③ ケースから本体（CD又はDVD）を取り出し、空ケースへ入れ、ケースと本体に分ける。
- ④ 本体が入っていたケースにバーコードを貼る。
- ⑤ 歌詞カードあるいは付属のものに蔵書印を押し、バーコードの番号を記入する。
- ⑥ 開架用ケースの背にジャンル別シール※を貼る。
- ⑦ ジャンル別にケースを並べる。
- ⑧ 本体を入れたケースの背にはバーコードの番号を貼り、表にはタイトル名を貼る。
- ⑨ 事務室のCD棚へ収納する。

※（CD）黄色：邦楽、緑色：洋楽、水色：演歌、桃色：童謡 アニメ、赤色：クラシック、
茶色：落語、黒色：その他

（DVD）黄色：アニメ、赤色：邦画、水色：洋画、緑色：乱歩、黒色：その他

(3) 雑誌（定期刊行物）の受入・登録・整理・補修・廃棄

① 受入

- ・雑誌受入確認表に日付（週刊誌→刊行日、月刊誌など→納品日）を記入する。
- ・蔵書印（寄贈のものは寄贈印も）を押印後、付録など別装備の必要なものは装備を施す。

② 登録

- ・雑誌台帳に日付の古い順に記入する（一般書と児童書は区別）。
- ・台帳の番号のバーコードを雑誌に貼る（一般書→赤色、児童書→黄色）。
- ・登録せずに配架する雑誌もある（観世（年間で製本）、ケーブルTVガイドなど）。
- ・登録時には、直販誌・書店購入誌・寄贈誌、また、一般誌と児童誌に区分して登録する。
- ・登録のあと、所定の位置に配架する。

③ 整理

- ・開架のスペースが一杯になったら（特に週刊誌）、古いものから書庫へ移動させる。
- ・保存年限にしたがって、特別整理期間中に除籍処理をする。
- ・付録は1年保存する。

④ 三角コーナーの受入、整理

- ・定期的な刊行物は蔵書印を押して綴る。
- ・単発的なものは判断を求める。（郷土資料の場合あり）
- ・1年保存

(4) 新聞の受入・整理・保存・補修・廃棄

2 (8) 参照

(5) 寄贈資料の登録・整理

9 (1) 参照

- ・受け入れるかどうかの判断は市職員がする。受け入れると決定した資料を登録する。
- ・寄贈資料用の原簿（ピンク色の用紙）に記入する。
- ・登録の方法は、直接購入と同じ。

15. 督促

(1) 未返却資料の点検・督促

図書整理日に、返却日が2週間以上遅れている者を対象に督促ハガキを送付する。

督促抑止者（住所不明者、理由のある利用者）の一覧を出す。

事務所奥の端末を使用して、督促対象者リストを作成する。

督促ハガキを打ち出す。

督促対象者リストと督促ハガキは、市職員に引き継ぐ。

（２）予約待ち資料の点検・督促

① 長期予約返却待ちリストを作成し、点検する。

純粹な順番待ち、本当の返却待ち、発注未納品などのケースが考えられる。

② 週２回以上、返却日から３日以上延滞している予約の入っている資料を対象に電話で督促する。

（図書整理日直後は、督促ハガキを送付しているので注意する）

（３）カウンターでの延滞確認・点数告知・返却依頼

貸出手続きを行ったときに、延滞本、予約本があれば利用者に確認して返却を依頼する。

16. 弁償関係業務

（１）弁償方法の説明

弁償の申し出があれば、次の手順を説明する。

① 念のためにもう一度探してもらうことを促す。

② それでも見つからなければ、まず、現物弁償を説明する。

③ 現物が手に入らなければ、現金弁償を説明する。

（２）弁償処理

カウンター備え付けの別マニュアル参照。

17. 移動図書館業務

（１）準備作業

前日

- ・ 予約受取待ち資料の確認、電話連絡、積み込み用意
- ・ 返却日付パネル変更
- ・ 駐車時間帯シート変更

- ・返却期限票作成
- ・BM書架確認、不足分補充
- ・消耗品確認、補充（利用案内、巡回日程表、リクエスト用紙、図書館カレンダーなど）
- ・携帯電話の充電

当日

- ・ハンディ充電確認
- ・ハンディデータを削除（全データ）
- ・予約データをハンディに登録
- ・予約受取待ち資料等を積み込み

ステーション到着

- ・駐車中テープセット、車止めをする。
- ・貸出準備 返却期限票（ポケットカレンダー、図書館だより）を並べる。
- ・ハンディ用意（処理場所コードの設定）

（2）貸出・返却

貸出

- ・図書利用カードのバーコードをリーダーで読み、続いて資料番号のバーコードを読む。次の利用者への遷移は、カードのバーコードを読み込むことで可能。
- ・貸出冊数のチェックはできないので、数えながら入力。
- ・カード忘れの場合は、名前・電話番号等で本人確認後、BM用の携帯電話で本館に問い合わせる。

返却

- ・日付パネルのある机に置いてもらう。
- ・返却用ハンディで返却処理を行い、箱に入れて持ち帰る。

（3）利用者新規登録

- ・新規登録は、本館同様に住所確認等してから利用カードを作成する。
- ・利用案内、巡回日程表を渡して説明する。
- ・帰館後、貸出データ等の処理の前に、利用者データの登録をする。

（4）帰館後の作業

- ・返却処理（車庫でBM用端末を使って処理、資料の館コード、予約等の確認）
- ・ハンディデータの転送、登録処理。

- ・日誌の記入。統計処理。
- ・予約、リクエストの処理。
- ・業務終了時にはBM外扉を必ず閉める。(開けっ放しにするとシリンダーが劣化する。)

(5) 運転業務に係る事項

運転業務にかかる確認事項

出発前

運行前点検。BM外扉、ステップ等の施錠確認。

出庫時

車庫シャッター、駐車場を横切る歩行者に注意(同乗者に誘導を求める)。

運転時

安全運転に努める。

後退、右折、左折、狭隘場所の通過など必要ときには助手席同乗者に誘導を求める。

駐車時

周囲の安全を確認して駐車する(同乗者に誘導を求める)。車止めをする。

開館準備

BM外扉、ステップ等を開ける。コーナーカバーを付ける。踏み台、返却箱を出す。路上駐車など危険が予想される場所では、コーンを立てる。交通誘導を行う。雨天時は雨よけカバー等を設置する。

閉館準備

コーナーカバーを外す。BM外扉、ステップ等を閉じる。踏み台、返却箱、コーンをかたづける。

帰館

運行記録簿を記入。車止めをする。

清掃 日常 車内を箒で掃く程度の清掃。

週2回程度 洗車(車内外、天井、タイヤ、マットなど)

退館

メインバッテリースイッチのOFF。シャッター施錠確認。

接遇

挨拶は時候の挨拶程度とし、不必要な世間話は避ける。また、常に利用者のプライバシーに配慮し、仕事上で知り得た情報は他言しない。本を探しているようなときは同乗者に知らせる。

車庫整理

BM車庫の整理整頓に心がける。

18. 閉館準備業務

(1) 閉館放送の準備・放送

18時45分 館内の皆様にお知らせいたします。閉館は7時です。15分前になりましたので、お手続きの必要な方はお早めをお願いいたします。閉館15分前です。

19時00分 7時になりました。閉館いたします。お気をつけてお帰りください。

(それぞれの時間にチャイムが鳴るように設定してある。)

(2) 利用者の退館誘導・退館確認及び館内見回り

閉館後、利用者の退館を確認する。閲覧室、トイレ、2階視聴覚室等

(3) 返却ポスト資料の回収

- ・返却ポストの資料を取り出し、返却カウンターへ置く（図書館業務システムが稼動していれば返却処理をする。終了後であれば翌朝返却処理をする）。
- ・休館日の前日は、箱を取り出しマットを敷く。（ポストに投函される資料が多いため）

(4) 入口自動ドアの電源切り、施錠

自動ドアの電源を切る。ドアを施錠する。

(5) 閉館看板の設置

閉館看板を入り口付近に立てる。

(6) 利用者統計の作成

統計記録の整理をする。

- ・新規登録者数を記録、貸出登録申請書の整理
- ・AV資料利用者数、パソコン利用者数、レファレンス件数を記録後、用紙はシュレッターにかける。

(7) 忘れ物の点検

読書席に忘れ物がないか、不審物が放置されていないか、施設設備に破損がないかなどを点検する。

(8) 業務用端末・OPAC・利用者用パソコン等の終了処理

- ・利用者の退館を確認した後、業務用端末を終了させる(カウンター4台、事務室5台、書庫1台、ノートPC3台、利用者端末2台)
- ・インターネット閲覧用の利用者パソコン1台を終了させる(新型コロナウイルス感染症対策のため、令和2年6月1日から利用中止)

(9) 留守番電話のセット・確認

19時になったら留守番電話をセットする。(平日用と休館日用がある。)

(10) 空調機器の電源切断

通常はタイマーで自動制御されている。手動で空調機器を動かしたときは必ず切る。

(11) 照明機器の電源切断

カウンター裏の集合スイッチ盤で操作。

(12) 職員通用口の施錠及び機械警備セット

- ・利用者の退館を確認した後、閲覧室等の戸締り・消灯を確認する。
- ・最後にスタッフが退館する際、事務室等の消灯を確認して、機械警備をセットする。事務室を消灯して通用口を施錠すると、館内の誘導灯が消える仕組みになっている。

19. 図書整理日、特別整理期間業務

(1) 開館準備業務の一部

職員通用口の開錠および機械警備解除、空調機器の電源入れ、業務用端末の起動、新聞の整理・配架・保存、最新版雑誌の在庫確認、照明機器(必要なところのみ)の電源投入

(2) 書架整理整頓・点検

書架の整理整頓・点検を集中的に行う。

(3) 資料延滞者の督促

15 (1) (2) 参照

(4) 除籍予定資料リスト抽出

(5) 返却ポスト資料の回収・返却処理

随時、返却ポストの資料を回収し返却処理を行う。

(6) 閉館準備業務の一部

職員通用口の施錠および機械警備セット、空調機器の電源切断、新聞の整理・配架・保存、最新版雑誌の在庫確認、照明機器の電源切断、業務用端末の終了処理。

(7) 蔵書点検

実施時期、方法等については別途協議する。

(8) 不明リストによる資料検索

(通常) 書架有り予約本リストや、日常業務の中で出力した不明本リストの点検を行う。

(蔵書点検時) 不明本リストにより書架を点検する。

(9) 図書の廃棄 (選定支援を含む)

実施時期、方法等については別途協議する。

(10) その他図書整理日・特別整理期間業務

その他、協議の上必要となった作業。

20. 庶務関係業務

(1) 館内の巡回

館内の点検：施設設備に破損がないか、ポスターの剥がれ落ちがないか、不審者・不審物の有無等を点検する。

(2) 放送

館内呼び出しなどは、必要最小限に留める。

(3) 拾得物・遺失物の受付・保管・電話連絡・引渡し

(4) 体験学習生等の実地指導（カウンター業務等委託業務の範囲内）

体験学習生、施設見学、研修生等の実地指導を委託業務の範囲内で行う。

2 1. 市職員不在時対応業務

(1) 市職員業務にかかる来館者、電話の応接

市職員が不在のとき、市職員業務にかかる来館者、電話があったときは、市職員が不在であることを告げる。再度連絡いただくか、こちらから連絡するかの対応を取る。

(2) 緊急事態における市職員への連絡および指示に基づく対応

緊急事態が発生したときは、速やかに市職員に連絡し、指示に基づいて対応する。

2 2. その他

(1) 図書館主催行事への応援

(2) その他、館長の指示する事項

いずれも、事前に協議する。