【別紙1】

**委託業務内容（窓口サービス）**

各業務処理の詳細については、甲が提供する「板橋区立図書館窓口マニュアル」及び必要に応じて提示する書面等によるものとする。

|  |  |
| --- | --- |
| **業務項目** | **業務の概要** |
| **１**  **利用者登録等** | **（１）新規登録（個人）**  ①「利用者登録票」の受付  ② 申込者住所地等の書類確認、図書館システムへのデータ入力  ③ 内容の点検  ④ 利用カードの発行、利用案内等  **（２）新規登録（団体）**  ①「団体貸出登録申請書」の受付及び甲への引継ぎ（団体の資格審査は甲が行う）  ② 利用カードの発行、利用案内等  ③ 団体から申し出があった場合は初期パスワード交付  **（３）新規登録（障がい者）**  ①「利用者登録票」の受付  ② 申込者住所地等の書類確認、身体障害者手帳等による要件確認、図書館システムへのデータ入力、入力内容の点検  ③ 利用カードの発行、利用案内等  ④「障がい者等サービス登録票」の受付及び甲への引き継ぎ（サービスの資格審査は甲が行う）  **（４）登録内容変更**  ①「利用者登録変更届／再交付申請書」の受付  ② 変更内容確認（住所等）、登録データ更新、入力内容の点検  **（５）利用カードの再発行**  ①「利用者登録変更届／再交付申請書」の受付  ② 登録データ確認、登録データ更新、入力データの点検  ③ 利用カード再発行  **（６）その他**  利用カードの紛失や盗難があった場合の処理等 |
| **２**  **資料の貸出** | **（１）一般的な自動貸出機による貸出**  自動貸出機の利用案内、補助  **（２）カウンター貸出等業務**  ① 利用カード、貸出資料のバーコードスキャン  ② 貸出前の資料状態、付録の有無等の現物点検  ③ 貸出レシートの添付  ④返却遅延資料があった場合の返却有無確認、督促  【カウンターのみでの貸出となる場合】  ⑤ 予約棚へ配架不可な資料の貸出  ⑥ 利用カードを持参しなかった利用者の本人確認、貸出  **（３）貸出期間延長**  当該資料の予約の有無、返却遅延点検後、相互貸借資料（区外の図書館から借受けた資料）においては現物と甲が用意する一覧表を確認のうえ、延長の可否判断をし、データ更新等の手続きを行う  **（４）電話・ファックスによる貸出期間延長**  ① 利用カード番号、利用者の登録内容確認、延長希望資料の聴取  ② 当該資料の予約の有無、返却遅延点検後、延長可否を判断し、データ更新等の手続きを行う  ③ ファックス申請の処理及び結果の回答  **（５）予約資料の貸出**  ① 予約者の申し出を受け、利用カードと予約カード（予約割当票）及び割当資料の突合  ② 貸出前の資料状態、付録の有無等の現物点検  ③ 利用カードと貸出資料のバーコードスキャン  ④ 貸出レシートの添付  ⑤ 予約棚への配架及び書架整理  ⑥ 貸出済み資料の予約カード（予約割当票）の適正な管理  ⑦ 出納ステーション（自動化書庫）からの資料読取・格納  ⑧ 予約棚の利用案内、補助  **（６）登録団体・障がい者登録利用者への貸出**   1. 利用カードと貸出資料のバーコードスキャン 2. 貸出前の資料状態、付録の有無等の現物点検 3. 貸出レシートの添付   **（７）その他**   1. 貸出手続き時、システム登録されている利用者への伝達事項等における適切な対応 2. 絵本館利用団体例外対応処理の甲への引継ぎ 3. 宅配サービスの甲への引継ぎ 4. 館内閲覧用ＤＶＤ貸出処理 5. 取置き依頼資料の受付、検索 |
| **３**  **資料の返却** | **（１）資料返却場所**  自動返却機、カウンター、返却ポスト  **（２）返却処理等**   1. 返却資料の汚破損、私物混入の有無点検、付録等の有無確認 2. 視聴覚資料に関する音とび等の資料状態を利用者へ確認 3. 返却資料のバーコードスキャン等 4. 予約割当資料、区内他館資料の回送処理等 5. 絵本館資料の返却回送処理 6. 利用提供に適さない汚破損資料の資料情報更新、修理等 7. 返却期限超過が確認された場合の期限遵守の要請 8. 自動返却機の利用案内、補助 9. 自動返却機から回収した資料の状態確認、整理、返却処理、配架等 10. 自動返却機が利用できない資料（大型本、ICタグの読取りができない資料等）の返却処理   **（３）その他**   1. 相互貸借資料の甲への引継ぎ等 2. 混入された私物等の適切な処理 3. 館内閲覧用ＤＶＤ返却処理 4. 誤返却図書等の所有者検索、連絡 |
| **４**  **問合せ対応** | 1. 事務室での電話受付 2. 図書館の一般的利用に関する問合せへの対応 3. 書架案内等 4. 区政情報、区内、地域情報などの情報提供 5. インターネット閲覧パソコン、利用者開放端末（館内・webＯＰＡＣ）及び館内複写機の使用に関する問合せへの対応（含用紙・トナー補充） 6. 障がい者サービスなど図書館の利用が困難で支援が必要な場合の対応 7. 困難事案については、甲と協議のうえ業務を進める |
| **５**  **レファレンス業務** | 1. 書誌データベース検索システムを活用した所蔵調査、所在調査、文献紹介、事実調査等 2. 読書相談への対応など、利用者の読書活動に関する支援 3. 調査に関する記録の作成、甲との情報共有、レファレンス情報公開に向けた情報の蓄積、準備   ※書式等については甲乙協議のうえ定める   1. レファレンス業務をとおして得た資料充実に向けた情報の甲への提供 2. レファレンスから得た情報などを元にした利用者へのパスファインダーの提供など 3. レファレンスサービスの利用促進に向けた取組の実施 4. 困難事案については、甲と協議のうえ業務を進める |
| **６**  **予約業務** | **（１）予約の受付（Web予約を含む）・入力**   1. 予約の受付及び予約カード記載事項、予約数等の点検確認、予約内容について利用者へ電話等での確認 2. 書誌情報及び所蔵状況の検索 3. 予約の入力（書誌情報のない新刊の予約カードは、図書館システムにデータが反映されるまで保管し、データ反映後に予約を入力）、予約カードの保管 4. 資料情報のない予約カード及び書誌情報のデータが反映されない予約カードの甲への引継ぎ 5. 未発売の図書、未所蔵の視聴覚資料、未所蔵のマンガ資料は予約申込を受付けない   **（２）予約の取消**   1. 予約取消の入力 2. 甲が予約カードを保管している予約の取消の甲への引継ぎ   **（３）予約資料の検索・収集等**   1. 甲の指定した帳票を原則として日に３回、定時に出力し、これに基づく予約資料の書架検索・確保（資料状態の確認を含む）及び収集した資料の予約回送（割当）処理 2. 書架に無い資料の入力処理後、他に有効資料がない場合は受取館への連絡（中央図書館受取の場合は甲への引継ぎ） 3. 資料返却時の予約資料確保、自館分、他館受取分の仕分け（レシートの差込み）と受取館への回送処理   **（４）予約割当処理**  他館から回送された中央図書館受取の予約資料の状態確認、予約割当処理  **（５）予約申込者への連絡等**   1. 予約割当処理が完了した資料の予約申込者への連絡（メールによる連絡分を除く） 2. 予約割当票の適正な管理 3. 予約棚への配架 4. 予約申込者からの問合せへの対応   **（６）予約割当解除**   1. 予約取置期限が切れた資料について予約申込者への割当を解除 2. 割当解除資料の配架、返却回送、予約回送等必要な処理 |
| **７**  **未返却資料の**  **督促業務** | 1. 貸出期間を超えて返却されない資料について、甲の指定した帳票を原則として日に１回、定時に出力し、これに基づいた電話督促   ※電話が通じない場合はハガキで行う等、適切な方法で実施する   1. 月３回以上の長期延滞資料（返却期限から３１日以上経過したもの）の督促 2. 別に定める基準により貸出停止となる利用者に対する督促   ※停止３日前まで   1. 予約の入っている未返却資料については、甲の指示により随時行う |
| **８**  **資料の弁償、寄贈等の受付・処理** | **（１）弁償**   1. 亡失、汚破損資料の弁償要請 2. 「板橋区立図書館資料（亡失・破損・汚損）届出書」の作成と受付 3. 上記届出(控)の利用者への交付 4. 当該資料情報、利用者データへの必要事項入力 5. 弁償資料の受領及び受領書の交付 6. 受領後の利用者データ変更入力、弁償資料及び届出(控)の甲への引継ぎ 7. 弁償不履行者への督促や貸出停止等、適切な処理   **（２）盗難・災害**   1. 「板橋区立図書館資料（盗難・災害）届出書」の作成と受付 2. 上記届出書の甲への引継ぎ（他館所蔵資料の場合は届出書を回送）   **（３）事故処理**   1. 書架の確認等、不明資料の捜索 2. 事故処理票の作成、保管 3. 返却不明処理 4. 事故処理票の甲への引継ぎ   **（４）寄贈**   1. 寄贈申出者の「図書等寄贈申込書」の受付、寄贈資料の受領 2. 上記申込書及び寄贈資料の甲への引継ぎ |
| **９**  **閉架資料の閲覧**  **受付等** | 1. 自動化書庫からの資料の提供 2. 閉架書庫からの資料の提供 |
| **１０**  **拾得物の処理** | **（１）利用カードの拾得**   1. 利用者への連絡と利用者情報の更新 2. 利用カードの保管   **（２）利用カード以外の拾得物**   1. 併設カフェスペースを含む館内の忘れ物等、拾得物（利用カードを除く）は、所定の用紙に必要事項を記載したうえで現品を保管 2. 拾得物が現金や貴重品であった場合は、所定の用紙に必要事項を記載後、直ちに現品を甲に引き継ぐ |
| **１１**  **施設利用の受付** | 1. インターネット閲覧用パソコンの利用受付、管理（著作権許諾済みページのプリント補助を含む） 2. 座席予約システム（セルフ予約端末）の利用案内、補助 3. 視聴覚ブースの利用受付、席予約、管理 4. 学習ルーム等の利用受付、席予約、管理 5. 多目的ルームの利用申請書配付、一般貸出時の利用開始・終了確認、管理 6. データベース閲覧ＩＤの管理 7. 対面朗読室の予約、利用案内 8. 利用者複写機申請書の受付 9. 音楽配信サービスのＩＤ発行 10. その他設備・諸室の利用受付、管理 |
| **１２**  **~~総合~~カウンター**  **業務** | 各フロアに設置されるカウンターごとの利用目的による業務内容や対応方法を理解し、適切に対応すること  **（１）１階総合カウンター業務**   1. 総合案内（館内イベント案内、図書館ホール案内、赤ちゃんの駅利用案内・管理、板橋区施設等に対する利用案内、ベビーカー置き場の案内、ちしきの森利用者用インターネット端末の貸出処理） 2. ＢＤＳ管理（1階エントランス及びサブエントランス） 3. 利用者登録（児童及び障がい等配慮が必要な利用者） 4. 予約受付処理（児童及び障がい等配慮が必要な利用者） 5. 自動返却機及び返却ポストの処理 6. 駐車券利用料免除処理   **（２）２階カウンター業務**   1. 利用者登録 2. 予約受付・予約貸出処理 3. 再貸出処理 4. 視聴覚ブースの貸出、管理 5. 多目的ルームの管理 6. ティーンズルームの管理 7. サポータールームの管理 8. **３階レファレンスカウンター・デスク業務** 9. レファレンス業務 10. ３階閲覧席（予約席）・学習ルーム座席貸出、管理 11. インターネット閲覧用パソコン席貸出、管理 12. 対面朗読室・点字資料の貸出管理   **（４）各階共通**   1. 利用者複写機の利用申請受付、用紙・トナー残量確認及び補充 2. 読書補助器具の貸出 |
| **１３**  **苦情等への対応** | 1. 接遇スキルの向上や過去の事例の活用により、未然防止に努めること 2. 苦情となった場合は解決に向け適切な対応を行うこと 3. 苦情等への対応を従事者が共有するとともに、報告・連絡に関する体制を整えること 4. 苦情対応については、速やかに甲へ報告・連絡を行うこと |
| **１４**  **その他** | その他、窓口業務に付随する利用者等へのサービス業務  （コインロッカー、みんなの広場、各テラスの利用案内など） |