

(仮称)長崎市立図書館整備運営事業

図書館運営業務要求水準書

平成16年10月29日

長崎市

目 次

・ 総則	3
1 . 本要求水準書の位置付け	3
2 . 業務概要	3
(1)業務内容	3
(2)法令等の遵守	3
・ 運営方針	4
・ 運営業務における官民分担の基本方針	4
・ 想定される運営体制	5
1 . 基本方針	5
2 . 運営スタッフの要件	5
・ 官民役割分担及び運営業務要求水準	6

- 添付資料 1 図書館運営業務に係る業務計画等一覧
- 添付資料 2 - 1 情報資料の収集について
- 添付資料 2 - 2 図:(仮称)長崎市立図書館 情報資料収集の流れ
- 添付資料 3 - 1 公民館等図書室業務
- 添付資料 3 - 2 図書運搬請負に関する仕様書
- 添付資料 3 - 3 図書運送表
- 添付資料 3 - 4 図書室ガイド
- 添付資料 3 - 5 公民館等図書室における貸出先別搬送状況(2003 年分)
- 添付資料 3 - 6 公民館等図書室における返却元別搬送状況(2003 年分)
- 添付資料 4 - 1 図書館情報システムについて
- 添付資料 4 - 2 図書館情報システム概念図
- 添付資料 4 - 3 図書館オンライン施設及び設置状況
- 添付資料 4 - 4 図書オンラインシステム帳票一覧表
- 添付資料 5 施設使用料金の徴収代行業務フロー
- 添付資料 6 行事・企画展示について

．総則

1．本要求水準書の位置付け

本「(仮称)長崎市立図書館整備運営事業 図書館運営業務要求水準書」(以下「本書」という。)は、長崎市(以下「本市」という。)が、(仮称)長崎市立図書館整備運営事業(以下「本事業」という。)の運営業務を実施する事業者を募集及び選定するにあたり、入札に参加しようとする者を対象に交付する「入札説明書」と一体のものとして位置付けるものであり、本事業の運営業務について、入札応募者に本市が要求するサービス水準並びに具体的な指針を示すものである。

2．業務概要

(1)業務内容

図書館の運営業務は、大きく「開館準備業務」「総括業務」「サービスの業務」「情報資料整備業務」「図書館ネットワーク業務」「公民館等図書室業務」「図書館情報システム業務」「軽食コーナー運営業務」の8業務に大別される。

「開館準備業務」は、開館後全ての業務が円滑に行なわれるよう準備する業務、「総括業務」は図書館の目的、運営理念や庶務、財務等の事務といった図書館運営の全般に係る総括的な業務、「サービスの業務」は図書館利用者に対しサービス提供を行なう業務、「情報資料整備業務」は情報資料の選定・収集・整理等の業務である。また「図書館ネットワーク業務」は県立図書館や県内大学、市行政機関等、協力機関との協力・連携のなかで進める業務であり、「公民館等図書室業務」は、市内55箇所(開館時予定)の公民館等図書室に係わる業務である。「図書館情報システム業務」は蔵書データの登録、検索、貸出、予約等を行なうためのシステムソフトや、利用者用、市関係職員用、選定事業者用の機器等の整備・更新の管理を行なう業務である。なお「軽食コーナー運営業務」は、軽食・休憩コーナーのうち、飲食物の持込不可のスペースである軽食コーナーで選定事業者が独立採算でおこなう業務であり、図書館利用者が図書館利用の合間に食事をとることが可能であるようサービスを提供する事業である。

(2)法令等の遵守

図書館法

長崎市図書館設置条例(仮称)

長崎市図書館運営規則(仮称)

著作権法

建築物における衛生的環境の確保に関する法律
労働安全衛生法

郵便法

上記に関する全ての関連施行令・規則等についても含むものとし、また本事業を行なうに当り必要とされるその他の市条例及び関連法令についても遵守のこと。

．運営方針

（仮称）長崎市立図書館のサービスについては、市民との双方向コミュニケーションを重視したレファレンスサービスを軸に、現在、将来における社会環境の変化がもたらす様々な市民ニーズに、迅速かつ的確に、また効率的に応えたとともに、より豊かで高度なサービスを、発展的に提供していくことを方針とする。

管理運営方針、機能方針、サービス方針、情報資料整備方針、システム導入方針、プロモーション方針 等、個別の方針については、実施方針公表時の別添資料 1（仮称）長崎市立図書館運営方針を参照のこと。

．運營業務における官民分担の基本方針

公立図書館は、社会教育法（第 9 条）により「社会教育のための機関」として位置付けられ、図書館法（第 10 条）により「公立図書館」の設置に関する事項は地方公共団体の条例で定めることとされている。さらに、公立図書館は、通常、「公の施設」と位置付けられる。本事業では、社会教育施設として、また公の施設として、公共性及び公益性を十分確保した上で、最小の経費で最大の効果が得られるよう、民間のノウハウを最大限活かしつつ、財政資金の効率的な使用を図ることを基本とし、以下の視点に基づき市と民間事業者で役割を分担する。

図書館の運営理念の策定や公民館との連携等図書館サービス網の構築といった運営の根幹に関わる事項については本市が行なう。

他自治体の図書館や市内の学校・教育施設との連携、各種団体との協力、図書館運営委員会に関する事務等、公的立場からの調整が必要となる業務は、本市が行なう。

運営の基本方針の策定、及び基本方針に沿った各業務の計画に関する最終決定権限及び情報資料の選定に関する最終決定権限は本市が持つ。

選定事業者は、新しい発想、企画力、技術力、効率的サービス提供能力を最大限活かし、各業務の計画を策定し、その計画に沿ったより質の高いサービスを提供する。

．想定される運営体制

1．基本方針

本図書館の運営にあたっては、本市は、館長及び数名の市関係職員を置くことを想定しており、先の「 ．運営業務における官民分担の基本方針」を踏まえ、また「 ．官民役割分担及び運営業務要求水準」に示す役割分担に従い市関係職員を配置する。選定事業者も同役割分担に従い運営スタッフを配置するとともに、図書館運営業務総括責任者及び各部門（業務大分類）の責任者を置く。

2．責任者及び運営スタッフの要件

- ・ 図書館運営業務総括責任者及び各部門の責任者は、図書館又は類似施設での責任的立場に従事した経験が3年以上ある者とする。
- ・ 図書館運営業務総括責任者は、SPC 統括責任者（入札説明書の5（10）1）基本的考え方を参照）を兼務することができる。
- ・ 各部門の責任者は、他の部門の責任者として兼務ができる。
- ・ 図書館運営業務総括責任者及び各部門の責任者は、市と常に連絡のとれる体制であること。ただし、図書館情報システム部門の責任者は、常駐すること。
- ・ 選定事業者は、運営業務開始までに余裕を持って業務遂行にふさわしい運営スタッフを選定する。
- ・ 本市が有資格者あるいは経験者の配置を求める業務は、その要求に従い、必要であれば従事する運営スタッフの資格証明書の写し、経歴を本市に提出する。

官民役割分担及び運営業務要求水準

番号	大分類・中分類	図書館業務項目(小分類)	業務内容	市	選定事業者	要求水準	備考
D-1	開館準備業務						
D-1-1	開館準備計画の作成		・開館準備計画を作成する				
D-1-2	開館時設置情報資料の決定						
D-1-3	開館時設置情報資料の選定		・開館までに約 25 万点の情報資料の選定をする。			<ul style="list-style-type: none"> ・担当する職員は、司書資格を有し、本等についてのエキスパートであること。 ・資料収集方針や基準の主旨を理解し、情報資料購入計画に沿った選定を行なう。 ・選定リストの提出期限を厳守すること。 	
D-1-4	開館時設置情報資料の購入		・開館までに 25 万点の情報資料を購入する。			・選定リストに基づき、間違いのないように購入する。	
D-1-5	開館時設置情報資料の分類・装備		<ul style="list-style-type: none"> ・「長崎市図書館運営方針」の「情報資料整理方針」に沿って分類を行なう。 ・発注で搬入されてきた情報資料に磁気テープ又は IC タグ、バーコード、フィルム、所蔵館シールを貼る。 ・装備が完了した情報資料をマーク登録し、目録を作成する。 ・閉架書庫への入庫が決定された情報資料のデータの処理をする。 			<ul style="list-style-type: none"> ・司書資格を有する職員が担当する。 ・データの入力は正確にする。 ・民間MARCの特徴を熟知した上で、本図書館の利用に合わせて活用する。 ・磁気テープ又は IC タグはBDS対応とする。 	

D-1-6	開館時設置情報資料の登録・保管		・本図書館が竣工し、情報資料の搬入が可能となるまで、登録し、一時的に保管する。			・破損、汚れ等がないようになう。 ・データの入力は正確に行う。	
D-1-7	図書センターの既存情報資料の選定						
D-1-8	既存情報資料データの移行		・既存の情報資料データを新システムに移行する。			・開館までに、漏れがないよう移行する。	
D-1-9	既存情報資料及び新規購入情報資料の運搬・配架		・本図書館が竣工し、情報資料の搬入が可能となった時点で、図書センターから既存の情報資料約5万点と新規購入分の情報資料 25万点を運搬、搬入し、配架する。			・破損、汚れ等がないようになう。 ・供用開始日に利用可能な状態で揃っていること。	
D-1-10	開館セレモニー企画運営の協力		・市が行う企画・運営に協力する。			・市関係職員の指示に従う。	・直接経費は市が負担する。
D-2	総括業務						
D-2-1	理念・目的・方針関連	図書館の目的・理念・方針の策定					
D-2-2	法的整備事項	条例・規則の策定及び改廃					
D-2-3	各種マニュアルの決定						
D-2-4	各種マニュアルの作成・変更		・「長崎市立図書館運営方針」に沿った各種マニュアルの作成及び変更を行なう。			・公立図書館として相応しいサービス水準が保てること。 ・職員にわかりやすいものであること。	
D-2-5	運営計画立案	図書館運営計画策定及び統計分析					
D-2-6	議会及び市・教育委員会調整事項						

D-2-6-1		議会对応及び教育委員会との連絡調整				
D-2-6-2		議会及び教育委員会資料の作成				
D-2-6-3		議会及び教育委員会資料の作成補助	・各種審議に必要となる資料収集や資料作成の補助を行なう。			・市の指示に基づき、迅速かつ正確に行なう。
D-2-7	館長への報告		・選定事業者の運営範囲における各部門の責任者及び総括責任者は月に1度、業務の状況、問題点等を館長に報告する。			・月初めに業務報告書を提出する。 ・事実に基づき、正確に行なう。 (日図協、ISOの規定を参考にオーソドックスなものを提示する予定。詳細な項目については、選定事業者と協議の上決定する予定)
D-2-8	プロモーション業務					
D-2-8-1		プロモーション計画の決定				
D-2-8-2		プロモーション計画の立案	・プロモーション計画を立案する。			・「長崎市立図書館運営方針」の「プロモーション方針」に沿ったものとする ・「D-3-5 生涯学習支援業務」の業務内容、要求水準に留意した行事等を企画する。
D-2-8-3		行事（イベント・講演会等）開催	・プロモーション計画に則り、本市が承認した行事について、開催の準備、PR活動、並びに運営を行なう。			・行事が良好に執り行われるようにする。
D-2-8-4		議会・行政内部に対するPR				
D-2-8-5		図書館報等各種広報原稿の作成、編集、発行	・図書館報の原稿作成、編集、発行を行なう。 ・行事のチラシ等を作成する。			・プロモーション計画に沿って行なう。
D-2-9	図書館運営委員会に関する事務					
D-2-10	図書館関係団体、生涯学習関係団体との調整					

D-2-11	職員研修		・市及び選定事業者はそれぞれが採用している職員の研修を行なう。			・各種マニュアルの徹底を行い、公立図書館に相応しいサービスの提供が可能なよう、職員を教育する。 ・月に一度研修を実施する。	
D-2-12	庶務事務						
D-2-12-1		職員労務管理、職員厚生	・職員の配置計画を立案する。 ・職員の労働監督をする。 ・出勤の割り振りをする。			・季節や時間等に変動があるので、職員の配置を確実にし、サービスが低下しないようにする。	
D-2-12-2		各種調査回答					
D-2-12-3		各種調査回答作成の補助	・各種調査の回答に必要な資料収集や資料作成の補助を行なう。			・市の指示に基づき、迅速かつ正確に行なう。	
D-2-12-4		館内会議の運営					
D-2-12-5		来客対応					
D-2-12-6		図書館宛文書管理					
D-2-12-7		郵便物の整理・発送	・本図書館（市関係職員、選定事業者含む）宛での郵便物を宛名に従い振り分け、本人に渡す。 ・本図書館から出す郵便物を発送する。			・迅速かつ正確に行なう。	
D-2-12-8		電話対応	・電話の取次ぎを行なう。 ・閉館時間、休館日の問い合わせに応答する。			・迅速かつ丁寧に行なう。	
D-2-12-9		公印・マスターキーの管理					
D-2-12-10		ISO 関連事務					
D-2-12-11		物品・備品管理					
D-2-12-12		消耗品管理	・業務遂行に必要な消耗品の購入管理を行なう。			・無駄のないように購入管理する。 ・市の環境率先実行行動計画、ISO14001に従う。	
D-2-12-13		拾得物の整理・届出	・館内での拾得物を一時的に保管し、必要に応じ警察に届け出る。			・迅速かつ的確な対応をする。 ・紛失、破損、汚れ等のないよう管理する。	
D-2-12-14		著作権許諾処理	・情報資料に関する著作権許諾処理を行なう。			・著作権に詳しい職員が対応する。	

D-2-12-15		駐車料金の徴収代行	・駐車場利用者から、駐車料金を徴収する。			・1日1回、市の指定の口座に代金を納める。	
D-2-13	財務事務						
D-2-13-1		予算・決算資料作成					
D-2-13-2		予算・決算資料作成の補助	・各種審議に必要となる資料収集や資料作成の補助を行なう。			・市の指示に基づき、迅速かつ正確に行なう。	
D-2-13-3		予算執行					
D-3	サービスの業務						
D-3-1	サービス計画策定						
D-3-1-1		サービス計画の決定					
D-3-1-2		サービス計画の企画・立案	・サービスの企画・立案をする。			・「長崎市立図書館運営方針」の「サービス方針」に沿ったものとする。 ・公共の図書館として相応しいサービス水準が保てること。	
D-3-1-3		各サービス間の調整	・利用者の要求に即したサービスを展開するために、各部門（大分類）の責任者並びに総括責任者は週1回、市関係職員を交えた会議を行い、市並びに各部門の連絡・調整、課題の検討を行なう。			・常に利用者のニーズを把握し、サービスに反映させる。	
D-3-2	フロア業務						

D-3-2-1		総合インフォメーション	<ul style="list-style-type: none"> ・本図書館が持っている情報源の利用方法、イベント開催、館内利用方法について総合インフォメーション（利用者案内）をする。 ・イベント（NPO 主催を含む）時の案内をする。 ・関連施設（公民館等図書室等）の案内をする。 ・開館・閉館をする。 ・図書館利用者の中で、駐車場を利用する者を対象に特定するための手続きをする。 			<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が速やかに目的場所に行けるようにする。 ・利用者がわかり易い案内を行なう。 	
D-3-2-2		業務カウンター調整	<ul style="list-style-type: none"> ・利用状況に応じたカウンター業務の総合調整をする。 			<ul style="list-style-type: none"> ・カウンターが混み合わないようにする。 	
D-3-2-3		一般的なトラブル対応	<ul style="list-style-type: none"> ・フロアにおけるトラブル（BDS の作動・騒音・迷惑行為等）に対応する。 			<ul style="list-style-type: none"> ・利用者を不愉快にさせないようにする。 	
D-3-2-4		規則・規定に基づかないイレギュラーな案件の処理					
D-3-2-5		機器操作説明	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者への機器（OPAC・パソコン・自動貸出返却機など）の操作を指導及び支援する。 			<ul style="list-style-type: none"> ・情報通信機器の操作に精通した職員を配置する。 ・利用者の理解度に合わせたわかり易い説明をする。 	
D-3-3	カウンターサービス業務						

D-3-3-1		個人貸出処理・返却処理	<ul style="list-style-type: none"> ・情報資料の貸出処理をする。 ・情報資料の返却処理をする。 ・カウンターでの苦情に対応する。 ・随時ブックポストの情報資料を回収し、返却処理をする。 ・カウンターの整理・物品の管理をする。 ・開館・閉館の準備をする。 			<ul style="list-style-type: none"> ・カウンターでは利用者をあまり待たせないようにし、苦情がこないようにする。 ・カウンター上には返却された情報資料を置いておかない。 ・迅速な対応をする。 ・「D-3-5-2 児童サービス」の要求水準に留意し、児童への貸出・返却は子供の目線に立ち、威圧感を与えないよう配慮する。 ・ブックポストは開館時間も含め、24時間利用可能とする。 ・貴重な地域資料、参考専門資料、その他館長が指定する資料等は、原則、館外への貸出をしない。 ・利用者自身が処理できるよう、自動貸出機等を設置するなどの体制を整える。 	
D-3-3-2		リクエスト・予約受付	<ul style="list-style-type: none"> ・リクエスト・予約申込み用紙を準備する。 ・リクエスト・予約を記録したものを受付ける。 			<ul style="list-style-type: none"> ・リクエストは必ずしも購入されるとは限らないことを説明し、苦情がこないようにする。 ・申込み内容を正確に把握し記録する。 	
D-3-3-3		視聴覚コーナー機器利用支援	<ul style="list-style-type: none"> ・機器利用の支援をする ・インターネット及びCD-ROM等の利用支援をする。 			<ul style="list-style-type: none"> ・機器の操作に精通した職員が担当する。 ・利用者にわかりやすい説明をする。 	
D-3-3-4		情報コンセントの利用受付	<ul style="list-style-type: none"> ・申込み用紙を準備する。 ・情報コンセントの接続の支援をする。 			<ul style="list-style-type: none"> ・不正アクセス・ウィルス等、セキュリティの対策を講じる。 	

D-3-3-5		レファレンス及びレフェラルサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・情報資料の所蔵の有無、貸出状況、情報資料・各種データベースの内容、他館の所蔵等資料に対する各種問い合わせに回答をする。 ・地域資料等の研究に対する回答をする。 ・必要な時は他館及び他機関にも問い合わせをする。 ・カウンターでの応答だけでなく、手紙や電話、電子メール等での問い合わせにも回答をする。 ・レファレンス記録を作成する。 ・レファレンスに役立つ情報の収集・管理をする。 ・索引等レファレンスに必要なデータを作成する。 		<ul style="list-style-type: none"> ・司書資格を有する職員が対応すること。 ・各種データベースの内容に精通した職員が担当する。 ・図書館又は類似施設のレファレンスサービスの経験年数3年以上(パート、アルバイト含む)と同等の能力を有するスタッフが常時2名以上配置されること。 ・原則として、要請を受けた翌日までに回答を行なう。時間を要する場合は経過を報告する。 ・各種問い合わせに、最新の情報に基づき、正確に回答する。 ・回答にあたっては、資料の利用について助言するにとどめ、資料の解釈までは立ち入らない。 ・必要なときは質問者に適切な専門家を紹介する。 ・回答にあたっては、公平な態度であたる。 ・個人のプライバシーを尊重して回答する。 ・FAX、電子メールによる資料(複写物)の電送には著作権法に留意する。 ・レフェラルサービスに対応できる情報ソースを揃える。 ・レファレンスに役立つ情報の収集・管理及び回答は、「D-3-5生涯学習支援業務」の業務内容、要求水準に留意し行なう。 	
---------	--	-------------------	---	--	---	--

D-3-3-6		視聴覚ライブラリー資料・ 機材貸出	<ul style="list-style-type: none"> ・視聴覚ライブラリー資料・機材は個人の利用を目的とした貸出を行わない。 ・視聴覚ライブラリー資料・機材の貸出処理をする。 ・視聴覚ライブラリー資料・機材の返却処理をする。 ・カウンターでの相談に対応する。 ・資料・機材の整理・管理をする。 			<ul style="list-style-type: none"> ・市が予め規定する活動の目的・団体等の範囲において対象を制限して貸出等を行なう。 ・市が予め規定する貸出規則に基づき適正に行なう。 ・貸出は原則、予約制とする。 	視聴覚ライブラリーの資料の購入、機材の更新等は選定事業者の業務の対象範囲外とする。
D-3-4	カウンター整理業務						
D-3-4-1		延滞・督促管理	<ul style="list-style-type: none"> ・督促リストの作成と書架の照合をする。 ・督促をする。 ・蔵書点検後には徹底した督促をする。 ・予約がかかった情報資料が未返却の時は督促をする。 			<ul style="list-style-type: none"> ・督促リストは正確に作成する。 ・プライバシーに配慮する。 ・督促葉書はシールつき葉書とする。 ・通常の督促は、返却期限から1ヶ月経過したものとし、以降、少なくとも2週間ごとに行なう。 ・予約が入ったものは返却期限から1週間経過の後、即時に行なう。 	
D-3-4-2		リクエスト・予約調整	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットや電子メールでのリクエスト・予約の受付処理をする。 ・リクエスト情報資料受入処理後利用者へ連絡をする。 ・予約者へ連絡をする。 			<ul style="list-style-type: none"> ・リクエストは必ずしも購入されるとは限らないことを説明し、苦情がこないようにする。 ・申込み内容を正確に把握し記録する。 ・申込み用紙が不足しないようにする。 	

D-3-4-3		相互貸借処理	<ul style="list-style-type: none"> ・自館にない情報資料のリクエストがあった場合、他館から借り入れ出来るよう依頼する。 ・他館から同様の依頼があった場合、情報資料の貸し出しをする。 ・相互貸借に係る検索をする。 ・料金徴収の規定がある場合は、その旨を説明し徴収をする。 ・利用者や他館へ貸借の可否の回答をする。 ・返却された情報資料の処理を行う。 			<ul style="list-style-type: none"> ・司書資格を有する者が対応をする。 ・原則として、貸借の可否の回答は当日中に行なう。 	
D-3-4-4		団体貸出処理・返却処理	<ul style="list-style-type: none"> ・貸出返却処理を行なう。 ・配本、運搬を行なう。 			<ul style="list-style-type: none"> ・正確に行なう。 ・迅速に行なう。 	
D-3-4-5		個人・団体の新規利用者登録及び登録解除	<ul style="list-style-type: none"> ・登録要件に基づいた利用者への案内や説明をする。 ・申請書の準備をする。 ・申請書による登録の受付をする。 ・利用者の登録処理をする。（公民館等図書室分含む） ・利用カードの発行をする。 ・紛失の場合は再発行する。 ・利用カードが長期間未使用の場合には、登録を解除する。 			<ul style="list-style-type: none"> ・利用カードの発行時には、住所・氏名が確認できるものの提示を求めて、申請書の記載を確認する。 ・二重発行をしないようにする。 ・利用者のプライバシーに配慮する。 	
D-3-4-6		配架処理	<ul style="list-style-type: none"> ・配架手順の決定をする。 ・配架作業（閉架を含む）をする 			<ul style="list-style-type: none"> ・きちんと整理整頓をする。 ・配架準備ができ次第、速やかに行なう。 	
D-3-4-7		複写サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・申込み用紙の作成をする。 ・複写の申請の受け付けをする。 ・複写について援助、指導をする。 			<ul style="list-style-type: none"> ・複写に関する著作権法に従う。 	
D-3-4-8		コピー代・プリント代徴収代行	<ul style="list-style-type: none"> ・複写サービス、パソコンからのプリントアウトサービスに係る諸費用の徴収を代行する。 			<ul style="list-style-type: none"> ・1日1回、市の指定口座に徴収した代金を収める。 	

D-3-5	生涯学習支援業務					
D-3-5-1		関係機関との連絡・調整				
D-3-5-2		児童サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・対象にふさわしい選書を行う。 ・対象にふさわしいレファレンスを行う。 ・フロアで児童と対話をする。 ・配架の工夫・展示等の企画・飾り付けを行なう。 ・ブックリストの企画・作成を行なう。 ・児童コーナーを設置する。 		<ul style="list-style-type: none"> ・児童との対話は、司書の資格保有者、経験者が担当する。 ・児童への貸出・返却は子供の目線に立ち、威圧感を与えないよう配慮する。 ・展示、ブックリストの作成、行事、読書案内等は児童にふさわしい内容であることに配慮する。 ・レファレンスは「D-3-3-5レファレンス及びレフェラルサービス」で示す要求水準に従う。 	
D-3-5-3		青少年サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・対象にふさわしい選書を行う。 ・対象にふさわしいレファレンスを行なう。 ・ヤングアダルトコーナーを設置する。 		<ul style="list-style-type: none"> ・市の青少年に関する方針に従う。 ・レファレンスは「D-3-3-5レファレンス及びレフェラルサービス」で示す要求水準に従う。 	
D-3-5-4		高齢者サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・対象にふさわしい選書を行う。 ・対象にふさわしいレファレンスを行なう。 ・拡大鏡、ルーペ等、補助用品を備える。 		<ul style="list-style-type: none"> ・レファレンスは「D-3-3-5レファレンス及びレフェラルサービス」で示す要求水準に従う。 ・高齢者の情報資料・機器利用に配慮した補助用品を選択する。 	
D-3-5-5		社会人サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・対象にふさわしい選書を行う。 ・対象にふさわしいレファレンスを行なう。 ・対象者向けのセミナー、個別相談会を企画、開催を行なう。 		<ul style="list-style-type: none"> ・情報提供にあたっては、印刷媒体の他、データベース・Web等電子媒体等を用いる。 ・対象者のニーズを十分に把握し情報収集を行なう。 ・対象者のニーズを把握したうえで、それに応えるセミナー、個別相談会を企画する。 ・レファレンスは「D-3-3-5レファレンス及びレフェラルサービス」で示す要求水準に従う。 	
D-3-6	地域づくり支援業務					
D-3-6-1		関係団体との連絡・調整				
D-3-6-2		市民参加事業				

D-3-6-3		研修・会議室、多目的ホールの貸出	<ul style="list-style-type: none"> ・市が制定する各室の利用規則に従い、貸出の事務手続きを行なう。 			<ul style="list-style-type: none"> ・21時まで利用可能とする。 ・迅速に行なう。 ・利用者にわかりやすく手続きを説明する。 ・各室の鍵の取り扱いに気をつける。 	
D-3-6-4		視聴覚ライブラリー施設の貸出	<ul style="list-style-type: none"> ・市が制定する各室の利用規則に従い、試写室・編集室、O A室の貸出の事務手続きを行なう。 			<ul style="list-style-type: none"> ・21時まで利用可能とする。 ・迅速に行なう。 ・利用者にわかりやすく手続きを説明する。 ・利用者にわかりやすく施設の利用、機材等の取扱いについて説明する。 ・各室の鍵の取り扱いに気をつける。 	
D-3-6-5		研修・会議室、多目的ホール・視聴覚ライブラリー施設の料金徴収代行	<ul style="list-style-type: none"> ・規定に従い料金を徴収し市に収める。 			<ul style="list-style-type: none"> ・1日1回、市の指定の口座に徴収した代金を収める。 	
D-3-6-6		国際情報サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・一般市民を対象に、海外の文化・生活・社会情勢等や海外での日本紹介に関する情報資料を提供する。 ・市内在住外国人対象に読書案内を行なう。 ・外国語書籍の書誌データを作成する。 			<ul style="list-style-type: none"> ・市内在住外国人等が望む言語に合わせた読書案内を行なう。 ・英語、中国語、韓国語に精通したスタッフが担当する。 	
D-3-6-7		行政支援サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・行政職員、議員等を対象に、資料提供を行なう。 ・必要のある場合は、資料のデジタル化により保存を行なう。 			<ul style="list-style-type: none"> ・資料提供にあたっては、対象者のニーズを把握した上で、以下の情報を収集、整理し行なう。 市の各部署で有用な行政情報 地方自治関係雑誌 新聞クリッピング 	
D-3-7	学校図書館支援業務						
D-3-7-1		学校との連絡・調整					

D-3-7-2		学校用図書館利用案内	・図書館利用のガイダンスを行なう。			・学校の要請に応じて学校関係者の会合、生徒の図書館訪問の際に随時行なう。 ・学校関係者、生徒にわかり易い説明をする。	
D-3-7-3		各種書誌情報の提供	・学校の要請に応じて、本図書館の情報資料の提供を行なう。 ・特定テーマを設定して、本図書館の情報資料の情報提供を行なう。			・学校の要請に応じて随時行なう。 ・特定テーマを設定して年2回以上の提供を行なう。	
D-3-7-4		情報資料の提供	・調べ学習、読書指導に必要な資料など、学校の要請に応じた本図書館の情報資料の提供を行なう。			・学校の要請に応じて随時行なう。	
D-3-7-5		職場体験・実習の受入・指導	・職場体験に訪れた生徒に、図書館運営業務について説明し、実際に業務を遂行できるよう指導する。			・職場体験の主旨等を理解した上で、生徒が理解しやすいよう、わかりやすく指導する。	
D-3-8	図書館利用に障害のある市民への対応サービス						
D-3-8-1		関係機関との連絡・調整					
D-3-8-2		レファレンス及びレフェラルサービス	・対象にふさわしいレファレンス及びレフェラルサービスを行う。			・協力機関等の保有する情報資料等に関する最新の情報を入手する。 ・その他「D-3-3-5 レファレンス及びレフェラルサービス」に示す要求水準に従う。	
D-3-8-3		宅配・郵送	・来館が困難な障害者の自宅に資料を届ける。			・宅配、郵送を行なう場合は、利用者のプライバシーに配慮し、事前登録とする。	
D-3-8-4		機器サービス	・視覚障害者が情報入手・サービス享受に必要な機器を導入する。			・対象者のニーズを十分に把握する。	
D-4	情報資料整備業務						
D-4-1	情報資料購入計画策定						
D-4-1-1		情報資料購入計画の決定					

D-4-1-2		情報資料購入計画の立案	・情報資料の購入計画の計画・立案をする。			・「長崎市立図書館運営方針」の「情報資料整備方針」に沿ったものとする。	
D-4-2	情報資料選定業務						
D-4-2-1		情報資料選定決定					
D-4-2-2		情報資料のうち図書等選定作業	<ul style="list-style-type: none"> ・年間約3万点の情報資料を選定する。 ・開館後は、1週間に1度選定リストを提出する。 ・除籍情報資料の選定をする。 ・閉架書庫へ入庫する情報資料の選定をする。 			<ul style="list-style-type: none"> ・担当する職員は、司書資格を有し、本等についてのエキスパートであること。 ・資料収集方針や基準の主旨を理解し、情報資料購入計画に沿った選定を行なう。 ・「D-3-5 生涯学習支援業務」の業務内容、要求水準に留意し選定を行なう。 ・選定リストの提出期限を厳守すること 	
D-4-3	情報資料発注業務						
D-4-3-1		情報資料発注・受入	<ul style="list-style-type: none"> ・発注方法・発注先の決定をする。 ・選定内容が市によって決定されたもの（定期購読を含む）を発注・購入する。 ・発注管理をする。 ・リクエスト情報資料で、市によって決定されたものを発注する。 ・寄贈情報資料で、市によって決定されたものを受入する。 			<ul style="list-style-type: none"> ・司書資格を有する者が担当する。 ・購入が決定された情報資料は2日以内に発注を行なう。 ・原則として、発注から1週間以内に納品されるよう、適切に管理する。 	
D-4-3-2		納品管理	<ul style="list-style-type: none"> ・書店等から搬入された情報資料を、納品書と照合し、確認する。 			<ul style="list-style-type: none"> ・納品書との照合を正確に行う。 	
D-4-4	雑誌・新聞購入・管理・配架		<ul style="list-style-type: none"> ・定期刊行物等を選定する。 ・その他、発注、受入、納品管理等業務は、「D-4-3 情報資料発注業務」と同様に行なう。 ・配架業務を行う。 			<ul style="list-style-type: none"> ・選定は1年に1度行なう。 	

D-4-5	分類・登録・装備		<ul style="list-style-type: none"> ・受入情報資料の分類を行なう。 ・搬入されてきた情報資料に磁気テープ又は IC タグ、バーコード、フィルムを貼る。 ・装備完了した情報資料をマーク登録し、目録を作成する。 ・配架場所を変更した情報資料のデータの変更を行なう。 			<ul style="list-style-type: none"> ・「長崎市立図書館運営方針」の「情報資料整備方針」に沿った分類とする。 ・視聴覚資料及び定期刊行物は選定事業者独自の分類による。 ・司書資格を有する職員が担当する。 ・データの入力は正確にする。 ・民間MARCの特徴を熟知した上で、本図書館の利用に合わせて活用する。 	IC タグを導入する場合には、図書センターからの既存情報資料約 5 万点への装備と公民館等図書室の情報資料の配本、相互利用等に不都合が生じないようにすること。
D-4-6	地域資料管理		<ul style="list-style-type: none"> ・貴重な地域資料等(郷土資料、伝統行事等資料)をデジタル化、アーカイブ化する 			<ul style="list-style-type: none"> ・司書資格を有する。 ・データの入力は正確にする。 ・デジタル化は、専門知識を有する者が担当する 	
D-4-7	書架整理		<ul style="list-style-type: none"> ・蔵書点検計画立案をする。 ・蔵書点検の実施及び管理をする。 ・書架の整理をする。 ・閉架・開架の出納をする。 			<ul style="list-style-type: none"> ・「長崎市立図書館運営方針」の「情報資料整備方針」に沿った計画とする。 ・蔵書点検計画立案は司書有資格者が立案する。 ・常に整理整頓を心がける。 	
D-4-8	弁償処理		<ul style="list-style-type: none"> ・必要のある場合は、利用者に弁償を求める。 ・情報資料の修理をする。 			<ul style="list-style-type: none"> ・弁償を求める必要のある利用者に対し、納得いく説明をし、理解・協力を得る。 	
D-4-9	除籍処理		<ul style="list-style-type: none"> ・廃棄情報資料(寄贈情報資料を含む)の処分を行う。 ・除籍処分の決定した情報資料のデータの処理をする。 			<ul style="list-style-type: none"> ・司書資格を有する。 ・データの入力は正確にする。 	
D-4-10	電子資料管理		<ul style="list-style-type: none"> ・収集、データベース化した視聴覚資料、デジタル化した情報資料を管理する。 			<ul style="list-style-type: none"> ・「長崎市立図書館運営方針」の「情報資料整備方針」に沿って管理する。 ・破損、劣化がおこらないよう管理する。 	
D-5	図書館ネットワーク業務						
D-5-1	協力機関との連絡・調整						
D-5-2	図書館ネットワーク計画の決定						

D-5-3	図書館ネットワーク 計画立案					
D-5-4	協力機関の所蔵情報・サービス内容のデータベース作成		・協力機関の所蔵情報・サービス内容をデータベース化する。			・協力機関の所蔵情報・サービス内容に変更等があった場合は、速やかにデータベースの変更を行なう。
D-5-5	情報資料搬送業務委託		・相互貸借によって生じる提携先の協力機関との情報資料の搬送を依頼する。			・迅速に、漏れのないように行なう。
D-5-6	各種所蔵情報の提供		・各種所蔵情報を提携協力機関に提供する。			・情報が陳腐化しないタイミングで提供する。
D-6	公民館等図書室業務					
D-6-1	総括的業務					
D-6-1-1		職員研修支援	・公民館等図書室担当者に窓口業務、機器操作等の研修を行なう。			・人事異動時期にあわせて年に1回以上行なう。 ・わかりやく丁寧に行なう。
D-6-1-2		利用状況報告	・公民館等図書室利用に関する統計や状況を館長に報告する。			・月1回、但し、図書室の苦情、事故、トラブル等は随時行なう。
D-6-1-4		連絡・調整	・公民館等図書室と業務の連絡の授受、調整を行なう。			・遅滞なく、正確に行なう
D-6-2	図書室窓口支援業務					
D-6-2-1		サービス業務支援	・公民館等図書室での窓口業務、オンラインシステムに係る機器操作等、定常業務に関する公民館等図書室職員への助言、指導を行なう。 ・公民館等図書室に対し図書サービス・システムに関する電話・メール・FAX等による指導を行なう。 ・公民館等図書室のレファレンス等のサポートを行う。			・電話等により随時応じ、適切に行なう。 ・丁寧に行なう。 ・公民館等図書室の要請に応じて随時行なう。

D-6-2-2		整理業務支援	<ul style="list-style-type: none"> ・公民館等図書室分を図書館分と一括して次の業務を行なう。 ・延滞・督促管理 ・リクエスト・予約調整 ・相互貸借処理 ・利用者データ登録 			・図書館のカウンター整理業務に準じて行なう。	
D-6-3	情報資料整備業務						
D-6-3-1		蔵書方針・購入計画の作成					
D-6-3-2		情報資料選定決定					
D-6-3-3		情報資料選定作業	・公民館等図書室分として年間約2万点購入分の情報資料の選定リストを作成する。			・市の蔵書方針・購入計画に従って図書館の情報資料整備業務に準じて行なう。	
D-6-3-4		情報資料発注	・図書館の分と併せて発注する。			・図書館の情報資料整備業務に準じて行なう。	
D-6-3-5		情報資料受入	・図書館の分と併せて受け入れる。			・図書館の情報資料整備業務に準じて行なう。	
D-6-3-6		納品管理	・図書館の分と併せて管理する。			・図書館の情報資料整備業務に準じて行なう。	
D-6-3-7		情報資料装備	・図書館の分と併せて装備する。			・図書館の情報資料整備業務に準じて行なう。	
D-6-3-81		目録・マーク登録	・図書館の分と併せて目録作成・マーク登録する。			・図書館の情報資料整備業務に準じて行なう。	
D-6-3-9		公民館等図書室書架整理指導					

D-6-3-10		公民館等図書室書架整理補助	<ul style="list-style-type: none"> ・公民館等図書室の蔵書点検作業の補助を行う。 ・書架整理業務スケジュールを作成し、計画的に行なう。 			<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に行なう。 ・全公民館等図書室の蔵書点検を含む書架整理を2年に1回以上行なう。 ・市職員1名が業務を統括し、この指示に従い正確・速やかに行なう。 	
D-6-3-11		移管処理	<ul style="list-style-type: none"> ・公民館等図書室で除架された情報資料を図書館で受入処理する。 			<ul style="list-style-type: none"> ・市・公民館の要請に応じて随時行なう 	
D-6-3-12		除籍処理	<ul style="list-style-type: none"> ・公民館等図書室の不明図書・除架された情報資料を除籍処理する。 			<ul style="list-style-type: none"> ・発生時に随時、適正に行なう。 	
D-6-3-13		弁償資料受取・送付					
D-6-3-14		弁償処理	<ul style="list-style-type: none"> ・公民館等図書室での弁償に際し、適切な方法・内容等を公民館等図書室に指示する。 ・公民館等図書室で受付られた弁償資料を受入・整理・処理をする。 			<ul style="list-style-type: none"> ・図書館の情報資料整備業務に準じて行なう。 ・受領確認の手続きを行なう。 	
D-6-4	情報資料搬送業務						
D-6-4-1		配本計画の作成					
D-6-4-2		配本先決定					
D-6-4-3		配送計画の作成	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインシステム施設間の定期的な配送のルート、曜日・時間等を作成する。 			<ul style="list-style-type: none"> ・市が作成した公民館等図書室への配本計画を考慮する。 ・現在図書センターが委託している業務水準と同等以上の計画とする。 ・迅速・効率性を考慮して作成する。 	

D-6-4-4		公民館等図書室情報資料 搬送業務	<ul style="list-style-type: none"> ・公民館等図書室に配架する図書を搬送する。 ・公民館等図書室から移管する情報資料を搬送する。 ・公民館等図書室で貸出予約・リクエストされた情報資料及び付随する資料・用品を対象館に搬送する。 ・返却本は所定の公民館図書室に返送する。 			<ul style="list-style-type: none"> ・情報資料の紛失がないように行なう。 ・配送計画に従い、安全・迅速・効率的な手段・方法で行なう。 ・配送は市内の道路・地理を熟知した者が行なう。 	
D-7	図書館情報システム業務						
D-7-1	図書館情報システム導入・更新計画策定						
D-7-1-1		図書館情報システム導入・更新計画の決定					
D-7-1-2		図書館情報システム導入・更新計画の立案	<ul style="list-style-type: none"> ・初期整備時にシステム導入計画を策定する。 ・各更新年度毎に、更新期間の計画を策定する。 			<ul style="list-style-type: none"> ・「長崎市立図書館運営方針」の「システム導入方針」に沿った内容の導入・更新計画とする。 	

D-7-2	図書館情報システム 初期整備		<ul style="list-style-type: none"> ・図書館情報システム導入計画に従い、開館後5年間利用する本図書館情報システムのソフト、利用者のための検索機器（OPAC等）、選定事業者及び市関係職員が使用するPC、LAN関連等を整備する。 			<ul style="list-style-type: none"> ・「長崎市図書館運営方針」の「システム導入方針」に沿った内容とする。 ・付属資料「図書館オンラインシステム概念図」に沿った内容とする。 ・館内利用は、快適なスピードを保証すること。 ・各公民館等図書室との業務システムは常に快適なスピードを保証すること。 ・Web上で、各家庭から図書等の検索や利用状況及び貸出予約を可能とし、館内システムと連動させること。 ・利用者が検索できる長崎市図書館の公開情報(OPAC)は、蔵書(AVや地域資料、行政資料を含む)とし、所蔵館、貸出状況、閉架・開架の別、貸出の可否等とする。 ・業務端末は、上記OPAC公開情報に加え、貸出処理、返却処理、予約処理、各種統計の検索が可能とし、一部発注・受入、インターネット利用ができるものとする。 	
D-7-3	図書館情報システム 更新整備		<ul style="list-style-type: none"> ・図書館情報システム更新計画に従い、図書館情報システムを更新する。 ・必要のなくなった機器等の廃棄処分を行なう。 			<ul style="list-style-type: none"> ・IT技術革新を享受するため、システム・ネットワークの更新を5年以内とする。 ・廃棄データ処理を確実に行う。 	
D-7-4	図書館情報システム 保守管理						

D-7-4-1		情報資料の貸出返却に関するオンライン管理	<ul style="list-style-type: none"> ・メーカーとの連絡・調整をする。 ・オンライン機器やシステムのトラブルへの対処をする。 			<ul style="list-style-type: none"> ・職員に、コンピュータの専門知識を有する者を配置すること。 ・トラブルには速やかに対処し、運営に支障がないようにする。 ・不正アクセス・コンピュータウイルスに対応すること。 ・DAT 装置等に全データのバックアップを毎日とること。バックアップは 6 世代以上とする。 	
D-7-4-2		その他情報機器等の管理	<ul style="list-style-type: none"> ・メーカーとの連絡・調整をする。 ・機器やシステムのトラブルへの対処をする。 			<ul style="list-style-type: none"> ・職員に、コンピュータの専門知識を有する者を配置すること。 ・トラブルには速やかに対処し、運営に支障がないようにする。 ・不正アクセス・コンピュータウイルスに対応すること。 	
D-7-4-3		ホームページ作成	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館のホームページを企画・制作・更新する。 			<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の使い勝手がよいものとする。 	
D-8	軽食コーナー運営業務		<ul style="list-style-type: none"> ・独立採算で運営する。 			<ul style="list-style-type: none"> ・本図書館の開館日に合わせて本コーナーを営業する。 ・本図書館の開館時間のうち、少なくとも、開館時間中は本コーナーを営業する。 ・本図書館の利用者が長時間滞在する上で不便が生じないようなメニュー構成とする。 	