

新大宮図書館運営業務における市と事業者の役割分担

本事業の新大宮図書館運営業務における、本市と事業者の役割分担は、下表に示すとおりとする。

業 務 内 容			役割分担	
業務名	業務内容	要求水準	市	事業者
<b>総括</b>				
図書館館長 (図書館運営業務責任者)	<ul style="list-style-type: none"> <li>図書館法(昭和25年法律第118号)第13条に定める図書館館長の業務</li> <li>図書館管理運営業務の統括</li> <li>館の企画運営方針の作成</li> <li>従事者統括管理</li> <li>関係機関との連絡</li> <li>本事業で整備される(仮称)ふれあいスペースとの調整業務</li> <li>その他図書館業務の総括に関すること</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本図書館における運営業務の統括を行うこと。</li> <li>経営能力に優れた常勤する者とし、図書館の管理責任者として必要な知識と経験を有すること。</li> <li>館の企画運営方針について、さいたま市図書館で毎年発表している「さいたま市図書館の運営方針」に則り作成した上で、市の了解を得ること。</li> </ul>		○
副館長	<ul style="list-style-type: none"> <li>館長業務に準じる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>図書館館長不在時には館長に代わって業務を行う能力を有すること。</li> </ul>		○
全般	<ul style="list-style-type: none"> <li>図書館管理業務、運営業務、全般</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「さいたま市図書館条例」ほか、要綱・基準等に準拠して運営すること。改正が必要な場合は市と協議すること。</li> </ul>		○
<b>管理・運営</b>				
職員配置	図書館運営業務の遂行に必要な人員配置	<ul style="list-style-type: none"> <li>専門性確保の目安として、職員の司書資格所有率を75%以上とすること。</li> <li>退職等で職員を変更する場合は、事前に市に届けること。</li> <li>配置転換や休暇等により、利用者サービスの低下や業務に支障を生じることのないよう、職員を配置すること。</li> <li>以下1から5の職員を配置すること。その他職員の配置・人数は事業者の提案による。</li> <li>運営業務の遂行に必要な組織・運営体制、非常時の体制等を整備するとともに、業務を円滑に進めるための安定的な人員体制を確保すること。</li> <li>業務の遂行に適した制服(エプロンでも可)を職員に着用させること。また、職員は、所定の名札を第三者から見やすい位置につけること。</li> </ul>		○
1. 窓口業務の総括責任者	<ul style="list-style-type: none"> <li>全て(サービス、レファレンス、児童)の窓口業務を統括する総合責任者</li> <li>各カウンター業務の割振に関すること</li> <li>全ての窓口業務の進捗管理や各担当者のサポート、利用者からの苦情・要望対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>司書資格を有すること。</li> <li>各業務について進捗管理を行い、担当職員に対する必要な措置等の指示や一元的な利用者対応を行う能力を有すること。</li> </ul>		○
2. 業務担当者 (サービスカウンター)	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービスカウンターを中心とした利用者対応</li> <li>サービスカウンターにおける業務全般</li> <li>軽易なレファレンス(利用相談)対応</li> <li>図書館におけるサービス全般についての業務及び利用者対応</li> <li>市内外の図書館との相互貸借に関連する業務及び利用者対応。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務担当者のうち1名を本業務における責任者とする。</li> </ul>		○
3. 業務担当者 (レファレンスカウンター)	<ul style="list-style-type: none"> <li>レファレンスカウンターを中心とした利用者対応</li> <li>レファレンスカウンターにおける業務全般</li> <li>専門書を活用した高度なレファレンス(利用相談)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>司書資格を有し、図書館の勤務経験年数3年以上を有する者を配置すること。</li> <li>利用者用端末の管理に関して必要な知識や経験を有し、利用者対応が出来る者を配置すること。</li> <li>業務担当者のうち1名を本業務における責任者とする。</li> </ul>		○
4. 業務担当者 (児童カウンター)	<ul style="list-style-type: none"> <li>児童カウンターを中心とした利用者対応</li> <li>児童コーナーにおける業務全般</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>司書資格を有し、児童向けサービス(レファレンス等)の経験を有する者を配置すること。</li> <li>業務担当者のうち1名を本業務における責任者とする。</li> </ul>		○
5. 業務担当者 (文学資料室)	<ul style="list-style-type: none"> <li>文学資料室を中心とした利用者対応</li> <li>文学資料室における業務全般(資料の収集を含む)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>学芸員の資格を有し、文学資料に係る業務の能力を有する者を配置すること。</li> <li>資料の整理・保存・展示に関して必要な知識や経験を有し、利用者対応が出来る者を配置すること。</li> <li>業務担当者のうち1名を本業務における責任者とする。</li> </ul>		○
職員研修・教育訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員研修・教育訓練に関すること</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種マニュアルを作成し、子どもから高齢者、障害者など様々な利用者層への対応ができるよう、徹底を行うこと。</li> <li>利用者サービスや専門性の向上に資する職員研修を行うこと。なお、外部機関(国会図書館・県立図書館・中央図書館等)における研修への参加に代えることも可能とする。</li> <li>中央図書館の実施する担当者研修等に参加すること。</li> <li>研修の実施状況を市に報告すること。</li> </ul>		○

業 務 内 容			役割分担	
業務名	業務内容	要求水準	市	事業者
統計情報の提出	・「図書館要覧」等の統計情報の提出	・「図書館要覧」、日本図書館協会調査、埼玉県図書館協会調査、議会対応の統計等、中央図書館の求めに応じて随時統計の提出に応じること。		○
各種調査報告、照会・回答への対応	・各種照会等に関する事	・処理困難事例は市と協議すること。		○
中央図書館との連絡調整	・図書館長について、中央図書館長との連絡調整に関する事。	・図書館館長は、市主催の図書館館長会議、図書館協議会に、中央図書館長の求めに応じて出席すること。		○
学校・地域・生涯学習施設等との関連業務	・学校等との関連業務例は、以下のとおりである。 ①職員を派遣し読み聞かせ等の実施 ②新刊図書リスト等の広報物の作成・配布 ③職場体験学習の受入れ ④図書館実習の受入れ	・市と協議の上行うこと。		○
関係機関・団体(ボランティア団体等)との関連業務	・関係機関等との関連業務例は、以下のとおりである。 ①ボランティア団体等が開催する定例会への参加や資料提供 ②他の図書施設等からの照会に対する回答作成	・市と協議の上行うこと。		○
意見・要望・苦情処理	・意見、要望、提案、苦情に関する事 ・市長公室の実施する市長への提案制度「わたしの提案」等に関する事	・市に随時書面報告すること。 ・処理困難事例は市と協議すること。 ・本図書館に係る「わたしの提案」等については、市と協議の上、回答案を作成すること。		○
消耗品管理	・消耗品の管理に関する事	・紛失・破損・汚れ等のないように管理すること。 ・事務・衛生・書架整理・救急用品等、運営に要する消耗品を用意すること。 ・処理困難事例は市と協議すること。		○
拾得物の整理・届出	・拾得物の整理、届出に関する事	・紛失・破損・汚れ等のないように管理すること。 ・詳細については、市と協議の上行うこと。 ・必要に応じて所管警察署への届出を行うこと。		○
文書・郵便物の收受、分類、発送、保存	・文書・郵便物の收受、分類、発送、保存に関する事	・市に準じた形で規定をつくり、実施すること。		○
<b>サービスカウンター担当業務</b>				
利用者案内業務	・利用者の図書館利用に関する案内業務全般	・利用者が不自由なく施設を利用できるように調整・対応すること。		○
総合案内(貸出・返却業務)	・図書館資料の貸出・返却に関する業務 ・開館時の業務用端末及びプリンタ(帳票用、レシート印字用)の起動確認、用紙確認、閉館時の停止・片付け ・開館時の利用者用端末及びプリンタ(レシート印字用)の起動確認、用紙確認、閉館時の停止・片付け ・返却ポスト内に返却された資料の返却処理、配架 ・カウンター、記載台、閲覧机、利用者用端末周辺などの整理整頓 ・新刊、雑誌、新聞等の配架及び整理 ・団体貸出、学校支援センター貸出、郵送貸出等の貸出について、図書館の内規により処理	・利用者が不自由なく利用できるように対応すること。		○
利用者登録業務	・個人利用者の新規登録及び再発行、更新等 ・OPAC用のパスワード発行 ・団体貸出利用者の新規登録及び再発行等	・二重発行をしないこと。 ・適切な本人確認書類の提示を求めること。 ・利用者のプライバシーには十分に配慮すること。		○
リクエスト(予約)受付	・利用者からの予約受付、電話連絡等 ・所蔵や資料に関する照会、予約受付等を行う。 なお、市内他図書館への照会や郷土資料・専門書等の調査が必要なものの、回答に時間を要するものは、レファレンスコーナーにて対応する。	・図書館資料のリクエスト(予約)に対応すること。 ・窓口・電話・FAXでの予約に応じること。 ・回答が困難な事例については、市の図書館ネットワークを活用して解決するなど、市との協議の上行うこと。		○
延滞・紛失対応	・資料の延滞利用者に対する電話による督促 ・資料の汚破損・紛失者に対する現物弁償手続き	・市と協議の上、延滞・紛失者に対して適切な対応を行うこと。		○
利用者用インターネット端末の利用管理	・利用者用インターネット端末の操作補助、座席管理	・開館時間内は利用可能とすること。 ・利用者によりわかりやすく利用説明をすること。 ・利用者数を市に報告すること。		○
持ち込みパソコン席の管理	・持ち込みパソコン席の管理	・開館時間内は利用可能とすること。		○

業 務 内 容			役割分担	
業務名	業務内容	要求水準	市	事業者
Wifi(公衆無線LAN)環境の提供と管理	・Wifi環境の整備、運用管理	・開館時間内は利用可能とすること。		○
電話・メール対応等	・リクエスト、延滞・紛失、レファレンス等の利用案内や、資料返却期限の延長受付、苦情等への対応	・閉館時間、休館日の問い合わせにも対応すること。		○
予約回送処理	・市内他図書館への配送資料の箱詰め作業、発送準備、受取処理、利用者への連絡、予約取置期限切れ処理等 ・毎朝、または随時、予約割当リスト(業務用端末出力帳票)の出力を行い、その記載に従って棚から回収し、電算処理後、他館へ発送(回送) ・借受は、市内他図書館から搬送されてきた図書について、受取手続き(業務用端末での返却処理)を行い、利用者へ連絡	・市内他図書館との調整を十分に行うこと。		○
新聞綴じ込み	・毎朝、当日分の各新聞の閲覧棚への綴じ込み ・2ヵ月分の各新聞の配架 ・2ヵ月より前の新聞の書庫入れ又は廃棄	・製本を行う新聞、製本方法については、市と協議の上行うこと。		○
館内の巡回	・図書館内の随時巡回	・座席の管理や、書架整理・整頓等に努めること。		○
<b>レファレンスカウンター担当業務</b>				
商用データベース利用管理	・利用者による商用データベース閲覧の操作補助、座席管理 ・端末の保守管理	・官報、新聞記事、法律等の商用データベースを導入すること。		○
レファレンス業務	・専門書コーナーにおけるレファレンス ・所蔵や資料に関する照会のうち、市内他図書館への照会や郷土資料・専門書等の調査が必要なもの、回答に時間を要するもの等、高度かつ専門性の高いもの	・レファレンスの事例を記録し、件数とともに市に報告すること。 ・中央図書館、県立図書館、国会図書館、専門図書館等を活用し、レファレンスには迅速・的確な回答に努めること。 ・専門的知識の向上に努めること。 ・市や他県市町の照会に応じること。		○
地域・行政資料業務	・地域・行政資料を積極的に収集し、保存すること。 ・地域資料のデジタル化作業を進めること。	・デジタル化した資料は、市と協議の上、公開できるものは公開すること。 ・区(市)役所と連携し、区の資料の収集に努めること。		○
相互貸借(市外)処理	・市外図書館とは、本市を除く全国の図書館をいう。 ・利用者リクエストのうち、市が所蔵していない図書について、本市の指定の方法により他市町、県立図書館等から借り受ける。 ・県外との相互貸借には荷造りと送料が発生する。	・運用方法について、市と協議の上、実施すること。 ・市内外他図書館との調整を十分に行うこと。		○
図書館巡回便対応	・市内他図書館への回送図書の箱詰め作業、発送準備、受け取り処理	・運用方法について、市の指示に従い、実施すること。		○
複写サービス	・著作権法及び「さいたま市図書館複写取扱要領」に基づき、利用者にはコピーを提供	・著作権法及び「さいたま市図書館複写取扱要領」に準じて実施すること。		○
<b>児童カウンター担当業務</b>				
読書案内	・子どもの本や子どもの読書に関する質問及び相談への対応	・乳幼児、小中高校生、それぞれの発達段階に応じた収集に努め、「読み物」と「調べ物」資料をバランスよく収集すること。		○
児童サービス	・児童サービス業務	・「さいたま市図書館子ども読書推進計画」に則って、サービスを実施すること。 ・おはなし会等の催し物を開催し、子どもと本を結びつける活動を行うこと。 ・近隣の学校図書館、幼稚園、保育園等と連携すること。 ・新任児童担当職員研修(中央図書館)や児童奉仕研究会(県立図書館)、児童図書館員養成講座(日図協)などへの参加や自主研修などにより、資質の向上に努め、毎年、状況を市に報告すること。		○
<b>文学資料室担当業務</b>				
著作権管理(大西民子)	・大西民子の著作権に関する管理	・著作物の使用については、中央図書館へ回すこと。		○
資料の収集・整理・保管・展示	・大西民子等、本市にゆかりのある文学、主に短歌に係る資料(図書その他の資料)及び文学者の遺品等の整理・保管・展示・閲覧に供する	・収集、整理方針の決定は市の承認を得ること。		○
文学資料等の調査研究、普及活動	・文学資料室の所蔵資料に係る調査研究 ・文学に関する講演会、講習会、映画会、研究会等の普及活動	・実施回数(計、年12回)、内容等については、市と協議すること。		○

業 務 内 容			役割分担	
業務名	業務内容	要求水準	市	事業者
ボランティアの育成	・展示している資料を解説できるボランティアや市民の育成	・ボランティアの養成講座を年1回以上行うこと。		○
ホームページの更新	・図書館のホームページに、文学資料室のページをつくり、随時更新する。	・供用開始日より公開が可能なように準備すること。		○
<b>その他の利用サービス業務(広報ほか)</b>				
行事計画の立案	・行事計画の立案	・行事計画は事前に市に報告すること。		○
各種広報書類作成・配布 又は掲示	・新着図書案内の作成・配布、新着図書の展示・整理 ・毎月の事業案内や貸出ベスト10等の利用者向け広報誌の作成・配布(市報への掲載依頼を含む) ・関係施設からの配布物(市報、図書館だより、行事案内、広報誌のチラシ、ポスター)等の設置・掲示等	・わかりやすく、親しみやすい広報書類とすること。 ・市報については、市が定めた期日を厳守し、市と協議の上原稿を作成すること。		○
ホームページの更新	・中央図書館において運営しているホームページとは別に、事業者独自のホームページを随時更新すること。なお、中央図書館が運営するホームページでは、図書館システムと連動し、蔵書検索、休館案内、予約・貸出情報確認、各種ランキング等の情報を提供している。 ・テーマ別資料展示や各種行事等の記録の公開	・バリアフリー設定や子ども用ページ作成などにより、誰もがわかりやすく、親しみやすいホームページにすること。 ・新着図書の案内や行事予定・開催結果等を適宜更新すること。 ・供用開始日より公開が可能なように準備すること。		○
視察対応	・視察の案内対応	・視察の受入の決定については、市と協議すること。		○
取材対応	・取材対応票の作成、記者発表の対応	・取材対応票の作成、記者発表の対応等を、市に準拠して行うこと。		○
利用者アンケートの実施	・利用者アンケートの実施	・利用者アンケートを行い運営に反映させること。 ・アンケート内容、実施回数は市と協議の上決定すること。 ・市の実施するアンケートを、市と協議の上行うこと。		○
市民参画の促進	・市民参画の促進	・市民と協働のイベント実施や、市民から運営に関する提案を募集するなど、市民参画型の運営に配慮すること。		○
<b>資料整理業務</b>				
配架、書架整理	・配架及び書架(開架・閉架書庫)の整理	・適宜、利用者が不便なく利用できるよう整理整頓を行うこと。図書の背表紙が揃っているよう書架整理を行うこと。 ・サイン・POP等により利用者にわかりやすい書架となるよう工夫すること。 ・人権侵害及び表現内容等、社会的に問題となった資料は、取扱いについて市と協議し、市の指示に従うこと。		○
蔵書点検(特別整理)	・図書館を臨時休館して、全ての書架についての棚卸作業 ・職員が、ハンディターミナル、ICタグリーダー・ライター等により在庫の図書館資料を読み取り、業務用端末の資料データと突き合わせ、不明本等を探索 ・探索終了後、中央図書館へ報告、開館準備	・市と協議の上行うこと。 ・1年に1回(5日程度)実施すること。		○
図書修繕装備	・汚破損した図書館資料の修繕(剥がれた背の糊付け、落書きの消し込み等)	・汚破損した図書館資料の修繕を行うこと。		○
資料の書庫入れ	・人気のないものや古くなったものを、閉架書庫へ入れる。	・書架があふれることのないよう、適切な開架書架を保つようにすること。		○
図書館資料の購入計画策定、提案(選書補助)	・事業概要や方針に沿った年間購入計画(市が図書館資料を購入する際に参考とするもの)を策定し、市へ提案 ・書店等の新刊リストを参考に、購入を希望する図書館資料をチェックするとともに、利用者からのリクエストで必要と思われるものをあわせて選出、中央図書館へ購入希望(選書候補)として提出 ・一般書、児童書等、毎週各1回行う、中央図書館の選定会議に参加	・選書候補を提案するにあつては、選定会議に参加し、市の方針を踏まえて選書案を決定すること。 (一般書選定会議、児童書選定会議を毎週各1回実施) ・市と協議の上、選書候補を提案すること。 その際、「さいたま市図書館資料取扱要領」、「さいたま市図書館図書資料収集・保存分担基準」、「さいたま市図書館地域資料収集方針」並びに要求水準書に基づき、候補を選ぶこと。		○
資料の購入、処分決定	・事業者により購入候補として選定されたリストに基づき承認(決定)を行う。 ・事業者により除籍候補として選定されたリストについて、決定を行う。	・購入候補を市に提示し、承認を得たあと、発注すること。	○	
資料の受入(検収)、配架	・納品確認し、本図書館に搬送されてきた資料を、配架場所等を決定し、受入処理(システムによる検収処理)をして、配架。	・受入をした資料に予約がある場合は、市の予約処理の運用に従うこと。		○

業 務 内 容			役割分担	
業務名	業務内容	要求水準	市	事業者
寄贈資料の装備、登録、配架	・寄贈を受け、市の受入承認を受けた資料について、装備及びデータ登録処理をして配架	・「さいたま市図書館図書整理仕様書」に基づいて装備すること。		○
除籍資料の選定、処分	・除籍候補図書の選定を行い、市の決定(承認)を受けて、除籍処理を行う。	・決定は市が行う。		○
<b>図書館電算システム業務</b>				
図書館電算システムの端末等の保守、更新	・調達した端末等の保守管理	・事業者の調達した端末等の保守を行うこと。		○
協力機関との連携・調整	・市が契約している図書館電算システムの保守管理業者及び情報端末の運用管理者との連絡調整	・特に障害が発生した際には、市のシステム担当者の外、図書館電算システムの保守業者、情報端末の運用管理者等と連絡を取り、対応を行うこと。		○
<b>その他の図書館業務</b>				
各種行事の企画立案、実施	・特設コーナー(新刊本や話題の本、テーマ図書の展示や別置)、読書会・読み聞かせ会、文化講演会、セミナー、古本バザール等を企画立案し実施すること。	・実施にあたっては市に報告すること。 ・市から指示がある企画は実施すること。		○
市等の実施する各種行事への参加	・区民まつり等の各種行事の参加・実施	・各種行事には協力すること。		○
各種ボランティアとの協働	・図書館ボランティアやおはなしボランティア、解説ボランティア等の各種ボランティアと協働する。	・ボランティアとの協働について、市に報告すること。		○
<b>自己評価</b>				
事業者自らのモニタリングの実施	・業務計画に基づくモニタリング	・報告書の作成 ・業務計画書に基づきモニタリングを行うこと。		○
事業者自ら自己評価を行う。	・年度ごとの自己評価	・事業者は毎年度、業務計画書と報告書に基づき、年度毎の報告と併せて自己評価を行うこと。		○

※その他、本要求水準書に記載のない事項については、市と協議すること。