

本館窓口業務

1 開館時間等

(1) 開館時間

開館時間は、午前9時30分から午後9時まで。ただし、土曜日、日曜日及び祝日法の休日の開館時間は午前9時30分から午後6時までとする。

(2) 休館日

- ア 火曜日（その日が休日にあたる時は、翌平日）
- イ 12月29日から翌年の1月3日までの日
- ウ 特別整理期間（年1回で14日間以内）
- エ その他館長が必要があると認めるとき

2 業務内容

表1のとおり。なお、業務遂行にあたっては、「鹿児島市立図書館業務マニュアル」に従って適切に実施するものとする。（業務内容の番号とマニュアルの番号は対応している。）

表1

| 番号 | 業務内容 | 備考 |
|----|--|----|
| 1 | 開館準備業務 <ul style="list-style-type: none"> ・返却ポストの集荷及び図書館システムへの読込みによる返却処理 ・新聞の納品確認・配架 ・視聴覚機器動作確認 ・各種印刷物、配布物・文房具等の補充 ・書架整理 ・各種電源入れ（館内照明・自動ドア・空調設備） ・図書館システム、コピー機及び端末の起動、動作確認 ・カウンター周辺の整理・整頓 ・返却日表示板・駐車券認証機の電源入れ ・開錠 | |
| 2 | 利用者カード（広域利用者カード含む）の発行等 <ul style="list-style-type: none"> ・利用者カードの発行・再発行（破損等によるものを含む）及び住所・氏名等変更に係る申込書の受領、記載事項の図書館システムへの入力処理（登録・照合）、当該書類の整理保管並びに市職員への引渡し、5年ごとの登録内容確認 ・本人確認、利用資格の有無、二重登録等の確認 ・交付時の利用者への図書館利用の案内 ・利用者カードの管理・補充 | |

| | | |
|---|--|-----------|
| 3 | <p>図書資料の貸出及び返却</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書資料（予約資料・相互貸借資料を含む）の図書館システムへの読込みによる貸出（貸出延長処理を含む）及び返却処理 ・予約本貸出後の予約割当票での貸出処理の確認 ・通知コメントの確認、処理 ・延滞資料の確認、対応 ・返却資料の状態確認（汚破損、付属資料、残留物）、処理 ※返却資料に汚破損等がある場合は、利用者に貸出時の状況を確認し、簡易な修理により修復できるものは修理を行い、汚破損の程度が著しいもの（除籍の対象となる資料）は職員に引継ぐ。 ・返却ポストの集荷及び図書館システムへの読込みによる返却処理 ・他館・他施設の図書、自宅本など当館への紛れ本の記録、送付、保管、廃棄 ・利用者カード不携帯貸出申込書による貸し出し、申請書の整理・保管並びに市職員への引渡し ・広域利用該当者が返却した資料の受取り及び返却処理 | |
| 4 | <p>回送に係る業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・天文館図書館、公民館図書室、サンエールかごしま図書情報コーナー、ブックポストへ返却された資料の受領並びに返却処理 ・他館所蔵本、他館受取の予約本を館ごとの回送箱に振り分け ※桜島・東桜島は使送便で運搬 ※喜入は宅配便で運搬 ・運搬箱の補充・管理 | |
| 5 | <p>弁償本への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・汚破損・紛失資料の弁償手続き説明・届の受付・処理 ・弁償資料の受付、市職員への引渡し | |
| 6 | <p>寄贈への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・寄贈図書の受入基準の説明、受付、市職員への引渡し | |
| 7 | <p>読書活動用備品</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申請者に対する説明、貸出、返却、市職員への報告 | |
| 8 | <p>特別貸出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申請者に対する説明、貸出、返却、市職員への引継ぎ ・禁帯出資料の館内閲覧希望者に対する公民館図書室との資料取寄せ、回送 ・学校図書館支援図書の申請者に対する説明、貸出、返却、市職員への引継ぎ | 申請書は副館長決裁 |
| 9 | <p>複写申込の受付等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・著作権及びコピー機操作方法の説明 ・複写申込の受付、著作権確認 | |

| | | |
|----|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・非来館者の複写申込の受付・処理・送付 ・領収書の発行 ・申込書の整理・保管並びに市職員への引渡し ・国立国会図書館等、他機関所蔵資料の複写申込の受付、市職員への引継ぎ | |
| 10 | <p>障害者等サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・拡大読書器の使用方の説明、使用後の点検 ・障害者サービス用機器の使用方の説明、受付、使用後の点検 ・障害者サービス利用申請の受付・案内、利用資格の確認、貸出・返却処理、市職員への引継ぎ ・録音図書の郵送サービス ・対面朗読室、点字図書室の案内 | |
| 11 | <p>その他カウンター業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・閉架（移動図書館・在架確認を含む）資料の出納、利用者への案内 ・館内利用者端末（OPAC・セルフ貸出機など）の利用・操作案内、ロール紙補充 ・インターネットサービス（ホームページ・電子図書館等）の利用・操作案内 ・落とし物又は遺失物の受付及び市職員への引継ぎ、判明時の連絡及び返還、記録 ・各種申請書等の印刷、補充 ・機器（端末・プリンター及びコピー機）の管理及び消耗品（ロール紙・コピー用紙・トナー・駐車印インク等）の補充 ・ペン・メモ紙等、利用者用消耗品の補充 ・ブックスタート事業（窓口での配布・説明等） ・データなし・ラベル不備資料等の市職員への引継ぎ ・在架本のうち棚にない本の探索、書架不明処理、市職員への報告 ・端末等、機器トラブル時の処理、市職員への連絡 ・個人情報記載の書類・ミスコピー等のシュレッダー処理 ・カウンター周辺の整理・整頓 ・貸出中の資料についての問合せ受付 ・オンラインデータベースの利用受付及び操作案内 | |
| 12 | <p>AVコーナー運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・準備・片付け・利用統計 ・視聴席等の巡回、注意指導 ・AV資料の管理・書架整理 ・AV機器及び端末等、機器トラブル時の処理、市職員への連絡 ・利用の受付、説明、準備、処理 | |

| | | |
|----|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からリクエストを受けた際の市職員への報告 ・AV資料室の整理・整頓 | |
| 13 | タブレット端末貸出 <ul style="list-style-type: none"> ・タブレットの利用受付及び操作案内 | |
| 14 | レファレンス・レフェラル <ul style="list-style-type: none"> ・図書館システム検索等による所蔵案内 ・資料や情報の調査・相談の受付及び回答、記録、システム入力、市職員への報告 ・文献、情報の探し方・調べ方を提供する資料等、レファレンスに必要な資料を準備する作業の補助 | |
| 15 | 閉館業務 <ul style="list-style-type: none"> ・各種申請書等の整理保管並びに市職員への引渡し ・複写利用申込書、不携帯貸出申込書、閉架の集計処理及び書類の市職員への引渡し ・予約本貸出確認（割当票での貸出処理の確認） ・翌日以降貸出の雑誌カバー外し ・新刊雑誌の確認処理及び棚への配架 ・新聞の処理 ・利用者の退館確認及びイスの整理並びに放置本等の処理 ・返却日表示板の日付の変更、蛍光灯スイッチ切断 ・図書館システム、コピー機及び端末の電源切断 ・施錠 ・各種電源切断（館内照明・自動ドア・空調設備） | |
| 16 | 図書資料の配架及び書架整理 <ul style="list-style-type: none"> ・返却された図書資料の開架書架及び閉架書庫への配架 ・受入資料等（寄贈資料を含む）の開架書架及び閉架書庫への配架 ・書架の整理（棚ずらし含む） ・資料の内部点検、破損資料の抜出し ・満杯書架の配架不能資料の引抜き、閉架処理等 | |
| 17 | 逐次刊行物（新聞及び雑誌等）の整理 <ul style="list-style-type: none"> ・新聞の納品確認、新聞コーナーへの配架 ・未配達の場合の販売店への連絡 ・過去の新聞の所定の位置への配架・保存 ・雑誌の開架書架及び閉架書庫への配架 ・開架期間が経過した雑誌の閉架処理 ・汚破損、欠号のチェック及び処理 ・汚破損の頻度が高い逐次刊行物の市職員への報告 | |
| 18 | 雑誌の受入業務 | |

| | | |
|----|--|---------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・雑誌受入・データ登録・装備（バーコード貼付等） ・他館雑誌装備後の運搬箱への振分け ・雑誌スポンサーの提供雑誌の受入・データ登録・装備（バーコード貼付等） | |
| 19 | <p>保存基幹業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・購入図書の受入、検収、装備の補助 ・開架書架、閉架書庫の棚構成・棚移動の補助 ・移管業務の補助 | 主担当は市職員 |
| 20 | <p>予約に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予約及びリクエスト申込書の受付、内容確認（予約件数の確認も含む） ・予約の場合の図書館システムへの入力処理、照合 ・所蔵のない本についてのリクエストを市職員へ引継ぎ ・相互貸借の件数等、市職員への報告 ・窓口・電話での予約状況の照会の受付、回答 ・予約リスト等の出力 ・在架予約図書のリストによる書架確認、予約図書の引抜き ・予約確保処理（返却処理、相互貸借資料借受処理を含む）による予約割当票の確認、挟み込み、自館・他館予約の振分け ・予約リストと予約確保図書との照合、予約棚への配架・名寄せ、運搬箱入れ ・貸出可能となった予約図書の予約者への連絡 ・窓口・電話でのキャンセル及び受取館等変更の受付及び処理 ・取置期限切れ等による予約取消処理（リストによる照合及び棚からの引抜きを含む） ・確保不可の予約図書の書架不明処理、市職員への引継ぎ ・利用者への案内挟み込み（パスワード設定・アドレス登録・メール不着等） ・予約割当待ちの効率化を図る業務（複本・文庫の案内、割当変更、順番予約等への変更等） | |

| | | |
|----|--|-------------------|
| 21 | 相互貸借 <ul style="list-style-type: none"> ・切手の管理（出納簿の作成を含む） ・貸出・借受一覧表の作成 ・借受資料の検索、依頼、依頼相手先登録、受取 ・貸出依頼資料の調査、確保 ・相互貸借資料の送付業務（梱包作業・郵便局への持込等を含む） ・借受資料準備完了時の利用者への連絡 ・相互貸借資料延滞者の管理、督促等 ・相互貸借資料の確保不可資料について利用者への連絡 ・返却された相互貸借本の受取及び返却処理等 | |
| 22 | 広域利用（連携中枢都市圏連携事業） <ul style="list-style-type: none"> ・広域利用該当図書を受取・送本・返却 | |
| 23 | 団体貸出 <ul style="list-style-type: none"> ・新規申請・更新・変更の受付及び市職員への引継ぎ ・利用団体に対する貸出、返却、予約（来館日）受付及び市職員への引継ぎ ・返却資料の配架 | 申請書は副館長決裁 |
| 24 | 督促 <ul style="list-style-type: none"> ・帳票をもとに電話督促 ・申請書（団体貸出・特別貸出・読書活動用備品・録音図書・点字図書・弁償本）をもとに電話督促 ・督促への問合せに関する処理 | 帳票出力及び督促ハガキ出力は市職員 |
| 25 | 来客対応 <ul style="list-style-type: none"> ・学校・行政関係者、図書館ボランティア、関係施設職員来館の際の市職員への取次ぎ・連絡 ・施設見学者に対する撮影についての説明及び許可証の貸与、市職員への報告 ・その他、必要な事項について市職員への取次ぎ ・総合的な案内 <ul style="list-style-type: none"> 館内の案内、誘導 レファレンス対応及び各コーナーへの取次ぎ OPAC、コピー機等の操作説明 来館者の質問・相談・意見への対応、市職員への取次ぎ | |
| 26 | 苦情対応 <ul style="list-style-type: none"> ・窓口・電話等での苦情対応及び市職員への報告 | |
| 27 | 電話対応、施設案内及び市民ニーズの把握 <ul style="list-style-type: none"> ・受託業務に係る電話対応 ・市職員事務に係る電話・FAXの取次ぎ ・天文館図書館、公民館図書室、サンエールかごしま図書情報コーナ | |

| | | |
|----|---|----------------|
| | <p>一等からの受託業務に係る電話対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対する施設の利用方法等の説明及び利用方法等を守らない者への再説明 ・施設利用に係る苦情の市職員への取次ぎ ・市民ニーズの把握 <p>※職員対応や市民サービスに係る照会、要望、その他感想・意見を受付けた場合には、市職員への取次ぎ又は別途様式に記入して速やかに提出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・分野補充・シリーズ欠本・買替え希望、予約多数本等、購入検討要望資料について、市職員へ報告 | |
| 28 | <p>図書館事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主催事業等の会場準備、片付け、協力 ・ポスター掲示、チラシ配布 ・会場内の整理、案内等 | |
| 29 | <p>企画展示コーナーの企画と運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施予定企画の市職員への連絡 ・計画に基づいた展示資料の準備・ポップ作成・配架等 ・資料溜め込み処理（カテゴリ登録）及び図書データの変更 | |
| 30 | <p>学校との連携に係る業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・見学案内 ・職場体験・図書館実習等（児童生徒等の業務指導） ・経験者研修（教職員への業務指導） ・学校図書館支援図書の利用に関する説明、案内 | 書類のやりとりや計画は市職員 |
| 31 | <p>蔵書点検</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事前の打合わせ ・返却本の一時保管場所の設営 ・本倒し ・POTによる対象資料のバーコード読取り ・本立て ・片付け（棚等の清掃を含む） ・不明エラーリスト点検、不明本の探索 | |
| 32 | <p>その他の図書館業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話帳の受入・配架・整理・廃棄 ・新刊本の処理 ・汚破損本の修理等 ・読み聞かせ事業（おはなしの部屋の整理を含む） ・館事業に係る窓口・電話での問合せ対応、申込受付 | |

| | | |
|----|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・研修室の利用者受付 ・館内のディスプレイ ・ポスター等掲示物・チラシ設置依頼等の受付並びに市職員への取次 ・郵便・宅配便等の受取り・仕分け及び市職員への引継ぎ ・統計の集計補助業務 ・業務室の清掃 ・施設管理部門への連絡 ・清掃事業者への連絡 ・避難訓練・防災訓練等への参加 ・定例会議及び館室連絡会への参加 ・図書館業務に関する研修（館内・館外を含む）への参加 ・哺乳瓶のお湯提供 ・コインロッカー使用料等の両替 | |
| 33 | ボランティアとの連携に係る業務 <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア支援 | |
| 34 | 保安・セキュリティ対策 <ul style="list-style-type: none"> ・館内の保安（迷惑行為の警告・報告、急病・怪我人救急対応、施設不具合報告、その他異常の報告） ・機器（端末、プリンター及びコピー機）の管理、トラブル時の処理、市職員への連絡・引継ぎ ・緊急対応を要する事象への対応・市職員への報告 ・自然災害・事故・犯罪等の対応 ・情報セキュリティ対策の実施・研修 | |
| 35 | 移動図書館業務 <ul style="list-style-type: none"> ・別紙参照 | |
| 36 | システムダウン時のカウンター対応 <ul style="list-style-type: none"> ・カード発行、予約、貸出、返却、所蔵状況の問合せ、レファレンス、電話での問合せ・対応 停電時及び非常時貸出システムが起動しない時のカウンター対応 <ul style="list-style-type: none"> ・登録、貸出、返却の対応（図書館副館長及び図書係長の判断で実施） | |
| 37 | その他市との協議の上で指示を受けた業務 <ul style="list-style-type: none"> ・館内整理に伴う新聞や資料等の廃棄運搬及び行事等に係る物品の搬送 ・その他市との協議の上で指示を受けた業務 | |