

主な業務種別及び役割分担の概要

個々の業務を分解・分析し、具体例を挙げつつ役割分担の仕分けを行ったものを、委託可能な業務の説明用として主な業務に集約し直したものを。

- * 「その他」とは再任用、再雇用、嘱託、臨時職員、ボランティア等であり、実際は更に細分している。
- * これは現時点の整理であり、業務の改善、マニュアル整備、業者の体制変更等、今後の状況の変化に応じて変更する。

* 業務の区分け(1) 実施の場や性質による区分け

- ①窓口業務(対面サービス) フロアなどで直接利用者に対面し行われるサービス
- ②各館業務(対面バックアップ) 窓口を支えバックアップするための各館レベルでの内部業務
- ③全体業務(全館バックアップ) 各館の窓口を支えるために、全館調整が必要なこと。あるいは集約化により効率的に行える業務

* 業務の区分け(2) 業務種別による区分け

- 「定型業務」: マニュアル化、仕様等により、一定の訓練を受けた者なら水準を保てる業務
 - 「非定型業務」: 専門性・権限等による判断、新たなサービス展開の企画立案などが必要な業務
- 定型業務は基本的には業務委託可能とし☆印をつけている。

◎:管理・統括 ○:主力 ●:補助 ☆:業務委託による担当可能 △:担当するが主業務ではない。
→: 左欄(窓口業務・各館業務)との関連、段階継続により行うもの

	①窓口業務 (対面サービス)			②各館業務 (対面バックアップ)			③全体業務 (全館バックアップ)		
	委託	常勤	その他	委託	常勤	その他	委託	常勤	その他
共通									
基本対応	来客対応	☆	○	電話応対	☆	○	マニュアル、案内等の作成		◎ ●
利用者ニーズ把握		☆	○						
貸出・返却									
貸出・返却管理			◎						
貸出	貸出処理(通常、延長)	☆	△						
	利用状況照会	☆	△						
返却	返却処理	☆	△						
	汚損・破損、付属物紛失等対応	☆	△	誤返却資料処理(各館処理)	☆	△	誤返却資料処理(他機関連携による処理)		△ ○
督促	貸出時遅延等の注意	☆	△	各館電話督促	☆	△	督促(メール・はがき)		◎ ○
貸出停止	貸出停止、遅延停止対応	☆	△				貸出停止事務		◎ ○
	貸出停止解除申請受付	☆	△						
予約・リクエスト									
予約・リクエスト管理			◎						
受付	予約・リクエスト受付(窓口)	☆	△	リクエスト受付(Web)	☆	△	リクエスト管理		◎ ○
				受付後の調査	☆	○	未所蔵資料対応		◎ ○
未所蔵資料対応(リクエスト)		☆	○	・都立所蔵資料申込	☆	○			
				・都内自治体所蔵調査	☆	○			
その他	他館依頼検索 不明資料検索	☆	△	不明による再調査	☆	○			◎ ○
レファレンス・案内									
共通	クイックレファレンス	☆	○	相談回答(調査の必要なもの)	☆	○	レファレンス総合調整、バックアップ		◎ ○
	レファレンス	☆	○				レファレンス総合調整、バックアップ		◎ ○
	・読書案内・読書相談	☆	○	→調査・回答/担当へ引継ぎ	☆	○			
	・所蔵調査	☆	○	→調査・回答/担当へ引継ぎ	☆	○			
	・事実調査	☆	○	→調査・回答/担当へ引継ぎ	☆	○	難易度の高い事項への対応		◎ ○
	・他機関の紹介	☆	○	→調査・回答/担当へ引継ぎ	☆	○	諸手続き(紹介書発行等)		◎ ○
	技能向上、蓄積、事例把握	☆	○	記録作成、報告	☆	○	事例集約、分析、評価、周知		◎ ○
				事例掌握・活用、OJT	☆	○	研修計画、OJT進行管理		◎ ○
				システム内の協力レファレンス	☆	○			
				都立・国会協力レファレンス	☆	○	他の類縁機関 協力レファレンス		◎ ○
コピーサービス	コピー対応、著作権説明	☆	○				著作権等全体調整		◎
	機器利用案内	☆	○						
	機器管理(コピー ADS)	☆	○	コピー料金回収、収納	☆	○	機器契約、全体管理		◎
	つり銭対応、領収書発行	☆	○						
案内	利用案内	☆	○	利用講習(ガイダンス企画)		◎	利用講習全体調整、企画		◎
	書架案内	☆	○	案内掲示(各館)	☆	○	案内掲示(市域、全体)		◎
				簡易な館内見学、視察対応	☆	○	視察対応方針		◎
弁償									
	弁償受付 現物受領	☆	○	弁償管理、点検	☆	○	弁償事務(現金・現物弁償依頼、受理等)		◎ ●
利用者登録(個人)									
利用者登録	利用者登録受付(仮登録)	☆	○	利用者登録、確認	☆	△	利用者データ管理		◎ ○
	利用者カード忘れ:仮カード発行	☆	○						
	紛失:仮カード発行	☆	○						
	再発行	☆	○						
	無効・期限切れ対応	☆	○						
	更新:登録内容確認、変更	☆	○						
	パスワード登録、使い方の説明	☆	○						

		①窓口業務 (対面サービス)			②各館業務 (対面バックアップ)			③全体業務 (全館バックアップ)		
		委託	常勤	その他	委託	常勤	その他	委託	常勤	その他
蔵書管理(一般書受入～活用)										
蔵書計画(全般)										◎
一般書受入	利用者対応ニーズ把握	☆	○	○						◎
										◎
										◎
										◎
資料修理 コーナー、展示 (常設、各館共通)										◎
										◎
蔵書管理(一般書 除架～保存・廃棄)										
書架管理	一般書 排架・整理	☆	○	○						
書庫管理										
蔵書管理(寄贈)										
寄贈	寄贈受付(持込)									◎
	・図書(一般書、児童書)	☆	○	○						
	・雑誌	☆	○	○						
	・行政・郷土資料、その他	☆	○	○						
蔵書管理(新聞・雑誌)										
新聞・雑誌	利用者対応ニーズ把握	☆	○	○						◎
										◎
雑誌										◎
										◎
										◎
										◎
新聞										◎
										◎
子どものサービス										
選書	利用者対応ニーズ把握	☆	○	○						◎
	利用者対応ニーズ把握	☆	○	○						◎
書架管理	児童コーナー排架・整理	☆	○	○						◎
	ティーンズコーナー排架・整理	☆	○	○						◎
集会行事	案内、問合せ対応	☆	○	○						◎
										◎
小道具貸出	受付	☆	○	○						◎
										◎
ブックリスト	案内、PR、配布									◎
										◎
学校連携										
学校図書館連携										◎
										◎
										◎
										◎
学校支援	学校貸出(移管)	☆	○	○						◎
	予約・相談(調べ学習対応等)	☆	○	○						◎
その他機関連携										◎
										◎
団体貸出	利用案内	☆	○	○						◎
	予約・相談(来館者対応) ※一般含む	☆	○	○						◎
登録	貸出(来館者対応) ※一般含む	☆	○	○						◎
										◎
団体貸出図書蔵書管理										◎
										◎
行政・郷土資料										
書架管理	行政郷土資料コーナー排架・整理	☆	○	○						◎
										◎
パブリックコメント等	案内	☆	○	○						◎
										◎
集会・行事										◎
										◎
新聞記事DB	データベース案内	☆	○	○						◎
										◎
障がい者サービス										
管理運営										◎
										◎
										◎
										◎

	①窓口業務 (対面サービス)			②各館業務 (対面バックアップ)			③全体業務 (全館バックアップ)		
	委託	常勤	その他	委託	常勤	その他	委託	常勤	その他
サービス	サービス案内	☆	○				企画・運営・マニュアル作成		◎
	利用者登録受付	☆	○	→担当に連絡	☆	○	→利用者データ管理		◎
	資料検索・案内	☆	○				協力貸出(借用・貸出)		◎
	利用者への貸出	☆	○				予約、リクエスト受付		◎
	対面朗読・宅配等の受付	☆	○	→対面朗読対応	☆	○	→対面朗読全体調整		◎
	宅配資料受渡し	☆	○				個人利用者対応(貸出・返却)	☆	◎
						行政協力員との調整		◎	
						資料管理(録音資料・点字資料等)		◎	
システム・電算									
共通						障害発生時対応	☆	○	→障害対応(外部との調整)
						システム消耗品管理	☆	○	→システム消耗品調整、購入
機器操作案内						不具合対応	☆	○	
利用者用端末	操作案内	☆	○						
インターネット端末	操作案内	☆	○						
図書館システム						図書館システム機器管理	☆	○	
						ウイルスソフト更新	☆	○	
						端末ごとの更新作業	☆	○	
						書架配架図・書架コード管理	☆	○	
						蔵書点検実施	☆	○	
						施設停電への対応(本館・関戸)	☆	○	
広報・広聴									
全館共通	窓口配布等	☆	○						
たま広報	問合せ対応	☆	○	受入、保存	☆	○	掲載依頼		◎
図書館印刷物	配布、問合せ対応	☆	○	在庫管理	☆	○	作成		◎
ホームページ (その他 FM 等)		☆	○	掲載提案	☆	○	掲載、管理、外部調整		◎
有償頒布物販売	図書館発行のもの	☆	○				→多摩市発行のもの(行政資料室)		◎
企画展示対応		☆	○	各館掲示	☆	○	広報、企画展示計画		◎
				印刷物等の保管、管理	☆	○	→印刷物等の作成、管理		◎
各館広報				各館掲示物企画、掲示、ディスプレイ	☆	○			
				各館印刷物企画	☆	○			
				各館広報計画	☆	○			
文書管理				郵便物・文書管理	☆	○	課全体文書管理		◎
				掲示物・配布物管理類管理	☆	○	→掲示物・配布物管理:判断基準作成		◎
				業務関連掲示物管理	☆	○	→全体調整		◎
広聴、調査回答					☆				
苦情・要望 受付	窓口受付(館内公聴箱)	☆	○	市民対応記録簿作成、報告	☆	○	市広聴、図書館受付		◎
意見収集	図書館アンケート配布	☆	○	各館アンケート企画、実施	☆	○	記録、検証		◎
				図書館アンケート対応(集約、送付等)	☆	○	アンケート企画、実施		◎
				館内公聴集約	☆	○	→集約、評価、反映		◎
苦情・要望 調査				調査・連絡	☆	○	→調査・照会		◎
苦情・要望 回答	回答(軽易なもの)	☆	○	回答(簡易、事実確認による回答)	☆	○	広聴(市)回答		◎
							回答(重要、困難)		◎
							調査、照会回答		◎
集会・行事 一般向				シニアその他展示・集会行事等企	☆	○	→一般向講座(全体企画)		◎
多世代サービス(高齢者)									
共通				シニアコーナー管理	☆	○	高齢者サービス計画		◎
施設連携				各館企画展示、講座等	☆	○	高齢者対象講座(全体企画)		◎
							施設訪問(高齢者への読み聞かせサービス)		○
市民協働・連携、ボランティア受入育成									
ボランティア	問合せ対応	☆	○	各館サービスにおける受入支援		○	方針、計画		◎
							育成、支援		◎
地域連携				日常的な連絡調整	☆	○	総合的な連絡調整		◎
				施設の行事等の連携	☆	○			
施設管理、フロア管理									
開館業務									
入館				開錠・解錠、警備システム	☆	○	全体調整、警備契約等		◎
館外				建物管理者事務連絡	☆	○			
				点検・巡視・整理	☆	○			
				休館案内等の取り込み	☆	○			
館内				雪かき	☆	○			
				館内点検、整理整頓	☆	○			
開館準備				空調設備	☆	○			

	①窓口業務 (対面サービス)			②各館業務 (対面バックアップ)			③全体業務 (全館バックアップ)				
	委託	常勤	その他	委託	常勤	その他	委託	常勤	その他		
閉館準備				館内放送	☆	○	○				
				館内点検	☆	○	○				
				返却ボックス解放、閉館時掲示	☆	○	○				
				業務日誌作成	☆	○	○				
				施錠・警備システム設定	☆	○	○				
連絡便				連絡便対応	☆	○	○	連絡便全体調整		◎	
危機管理	利用者安全管理	☆	○	○	防火管理計画			◎	危機管理マニュアル作成(救急、AED、防犯対策)		◎
	館内整備	☆	○	○	事務エリア管理(巡回、報告)	☆	○	○			
自主防災組織 対応					緊急時対応	☆	○	○			
					自主防災組織(避難訓練対応)	☆	○	○			
遺失物管理	遺失物届出受付・連絡	☆	○	○	警察等届出	☆	○	○			
	拾得物受付・保管	☆	○	○							
	拾得物廃棄	☆	○	○							
	多摩市立図書館資料拾得についての問い合わせ対応	☆	○	○					多摩市立図書館資料拾得取扱の全体方針、個別判断		◎
省エネ・環境対策				省エネ点検簿	☆	○	○	省エネ・環境対策全体調整		◎	
財産管理				リサイクル・資源回収対応	☆	○	○				
									課全体財産管理		◎
諸室・諸設備 利用	利用についての説明、受付	☆	○	○							
	閲覧席利用受付	☆	○	○	関連施設との日常調整	☆	○	○			
複合施設共有スペース		☆	○	○							
備品・機器、消耗品 管理	備品等				備品管理	☆	◎	○			
					台帳管理・報告	☆	◎	○			
					修繕(簡易)、施設管理者調整	☆	◎	○	修繕調整(業者、施設管理者)		◎
					廃棄提案	☆	○	○			
					ガス器具・換気扇の管理	☆	○	○			
消耗品	窓口サービス関連消耗品管理	☆	○	○	照明器具交換手配	☆	○	○			
					各館運営関係消耗品管理	☆	○	○	消耗品購入		◎
					カーテンクリーニング対応	☆	○	○			
清掃				ADS 日常点検	☆	○	○				
				委託清掃管理	☆	○	○				
				委託以外の日常清掃	☆	○	○				
職員関連											
人事管理									定数 職員配置 異動		◎
									人事 服務 給与管理		◎
									勤怠管理		◎
				地域館勤務管理				◎	職員勤務管理		◎
				地域館臨時職員管理				◎	嘱託職員管理		◎
研修	課(図書館)研修								労働安全衛生		◎
									研修全体計画		◎
					OJT、各館研修	☆	○	○	OJT		◎
					研修テーマ提案		○	○	研修企画		◎
									研修参加計画		◎
市研修 外部 研修								研修事報告・記録		◎	
								連絡・調整		◎	
福利 厚生								共済 互助会 人事課		◎	
経営管理、計画											
経営計画									多摩市行政計画		◎
									図書館行政計画		◎
									館長会		◎
会議	窓口連絡事務(連絡ノート)	○	○	○	各館会議			○	課題検討会議(PT, WT)		◎
									事業報告 統計 分析		◎
事業報告 協議会など					データ・記録等提出	☆	○	○	図書館協議会 利用者懇談会		◎
					各館利用者懇談会			○			
その他主に内部管理に係ること、庶務等											
教育委員会・議会 庶務全般 条例・要綱・要 領管理 予算・決算・監査 会計 その他庶務	教育委員会・議会								教育委員会・議会対策		◎
	庶務全般								庶務全般		◎
	条例・要綱・要 領管理								条例・要綱・要領管理		◎
	予算・決算・監査								予算・決算・監査		◎
	会計								会計		◎
	その他庶務				地域館その他庶務	☆	○	○	課全体その他庶務		◎