

仕様書 山梨県立図書館管理業務一覧（4 総合案内）

No.	業務	業務内容	仕様・条件等	備考（その他特記事項）
1	業務概要	<p>○図書館全体の施設及びサービスの利用案内を行う。</p> <p>○利用者からの問い合わせに応じて各種案内を行う。</p> <p>※図書館担当者と連携し、利用者が的確に各種サービスを利用することができるよう迅速に案内する。</p> <p>○総合案内業務の責任者を置き、施設の案内及びイベントスペース等の利用業務が円滑に行えるよう、人員配置を調整し、図書館との連絡調整等を行う。</p>	<p>・サービス提供時間は、イベントスペース等の営業日、営業時間と同様とする。</p> <p>・サービス提供時間中は、常時1人以上の職員を総合案内に配置する。</p> <p>・利用者の問い合わせに即時対応できるよう、必要に応じて2人以上の職員を配置する。</p> <p>・施設利用受付業務、施設案内業務について業務内容と、対応する要員の配置を管理する責任者を配置する。</p> <p>・利用者を総合案内から施設内の各サービス担当者にスムーズに引き継ぐ。</p> <p>・資料の閲覧・貸出情報や利用者情報の厳重な管理など個人情報の保護を徹底する。</p>	<p>※総合案内業務の遂行に当たっては、施設管理を行う常駐職員と連携し、休憩時間、閲覧エリアのサービス時間外に的確な人員配置を行うこと。</p> <p>※総合案内の受付は、利用者の繁閑にあわせ柔軟に対応した効率の良いシフト体制とし、時間帯によってバックアップ要員を配置する。また、施設の貸出や自主企画事業などに対応する要員を別に配置し、総合案内の応援も行う。</p> <p>※スタッフの接遇力向上に向けた次の研修を行う。 電話応対マナー研修、ビジネスマナー研修、ご指摘対応研修 等</p>
2	日報作成	<p>○総合案内の業務内容について、業務日毎に必要な事項（別に定める）を記載した日報を作成する。</p>	毎日	
3	館内案内・利用方法説明	<p>○館内施設、設備の案内、利用方法の説明等を行い、適切な案内、サービス業務に誘導する。</p> <p>○利用案内を提示、配布する。</p> <p>○案内マニュアルを作成し、必要に応じて更新する。</p>	<p>随時</p> <p>・利用者からの問い合わせ方法は、直接に窓口対応の他、電話、電子メール（図書館アドレスあて）、郵便などの通信方法を想定する。</p> <p>・閲覧エリアのサービス時間外は、対外的な電話の受電業務を総合案内で行う。</p> <p>・図書館と協議し、案内マニュアル、利用申込み方法の説明、施設及び機器等の利用案内、利用料金表等を作成し、必要に応じて更新する。</p> <p>・英語や韓国語などによる館内案内図を用意する。</p>	
4	閲覧エリアのサービス案内	<p>○閲覧エリアの各サービス窓口、各フロアのサービスについての利用案内を行い、利用者が適切なサービスを受けられるように、適切なサービス窓口等に誘導する。</p>	<p>随時</p> <p>・利用者に各窓口の業務内容を案内すると同時に、必要に応じて、各サービス窓口担当者に案内内容を伝達する。</p>	
5	県内他施設の催し物案内、観光案内等	<p>○県内公共施設等の催し物案内、施設案内、利用パンフレットの掲示、配布等を行う。</p> <p>○山梨県の観光ガイド、甲府駅周辺の地域情報の案内を行う。</p> <p>○観光案内資料を提供する。</p>	<p>随時</p> <p>・総合案内に隣接して設けられる「地域情報コーナー」で提供する各種情報の内容について把握し、資料及び情報を提供する。</p> <p>・図書館を中心とした、周囲の史跡、観光施設などを紹介したパンフレットを作成する。</p>	
6	施設内イベント案内	<p>○図書館の各エリア、各フロアで行われる催しについて利用者に情報提供を行う。</p>	<p>随時</p> <p>・図書館の主催事業（県業務）、共催事業、指定管理者自主企画事業、貸し施設による事業について問い合わせに応ずる。</p> <p>・上記の事業について、情報の一覧などを作成する。</p> <p>・上記の事業について、館内情報システムへの更新やWebサイトへの提供を行う。</p> <p>・図書館担当者の指示によりイベントを知らせる案内放送を行う。</p>	
7	BDSゲート鳴動時の対処	<p>○BDSについて閉館前に動作確認を行う。</p> <p>○BDS鳴動時にはブザーを解除し、該当する利用者呼び止め、未処理資料を確認する。</p> <p>○利用者に対して状況を説明し、貸出処理の確認及び再処理を促す。また、自動貸出機での貸出再処理を案内する。</p> <p>○利用者の希望に応じて、総合案内で未処理資料の貸出処理を行う。</p> <p>○誤作動、故意の持ち出しなど貸出処理漏れ以外のケースは、その都度、各フロア責任者（図書館担当者）に報告する。</p>	<p>随時</p> <p>・BDSゲート鳴動時の対処は、閲覧エリアのサービス時間内においては、南側ゲートに対して、閲覧エリアのサービス時間外（閉鎖時）においては、南側ゲートと北側ゲートに対して行う。</p> <p>・南側ゲートの管理は総合案内で、北側ゲートの管理は児童カウンター（西側部分）で行う。</p> <p>・BDS管理端末の管理・運用を行う。</p>	<p>※BDS（Book Detection System）ゲート：貸出処理が完了していない図書館資料の図書館外への持出しを防止するチェック機能を持った出入りゲート。南北出入り口の各出口側に設置する。</p> <p>※閲覧エリアのサービス時間外の北側ゲートの管理は、施設管理業務全体の人員配置の中で対応する。</p>
8	障害者、高齢者、外国人の利用補助	<p>○障害者等に対してはその障害に応じた案内等、図書館利用が円滑に行えるよう補助する。</p> <p>○外国人の利用に対して、必要な案内・誘導を行う。</p>	随時	
9	地域情報コーナーの管理	<p>○県内各市町村及び周辺地域の各種広報資料などを提供する（地図、行事予定、パンフレット等の整備、管理）。</p> <p>○外部から持ち込まれるポスターやパンフレットを管理し、掲示、配布等を行う。</p> <p>○利用者用の情報端末を管理し、操作をサポートして、必要な情報を提供する。</p> <p>○閲覧エリアの図書館担当者として協力し、配付資料や掲示物を配置する。</p>	随時	

仕様書 山梨県立図書館管理業務一覧（4 総合案内）

No.	業務	業務内容	仕様・条件等	備考（その他特記事項）
10	苦情、要望等受付及び対応	○施設設備、サービス等に関する苦情、要望を受け付ける。 ○内容に応じた対応者に対応を求める。 ○内容を記録し、図書館担当者に報告する。	随時 ・図書館担当者と協議し、苦情、要望への対応マニュアルを作成する。 ・意見箱を設置する。 ・意見、苦情、要望等を記入する意見用紙を作成する。	※対応については図書館担当者と協議する。対応者の区分については図書館担当者が指示する。
11	持ち込みパソコン利用案内	○利用者持ち込みパソコンの利用案内を行う。 ○利用者用無線LANの利用方法を案内する。	随時	※利用案内、利用方法の説明は各サービスカウンターでも行う。
12	駐車料金減免処理	○総合案内に設置する割引ライターにより、駐車料金の減免処理を行う。	随時	※減免処理は、児童カウンター、各サービスカウンターでも行う。 ※減免処理が繁忙になる際は、総合案内からの一時的な人員配置などの対応をとる。
13	開館準備	○総合案内の環境整備及び機器起動・清掃等、開館カレンダーの表示・管理、消耗品点検、開館時の利用者用出入り口の解錠 等	毎日	
14	閉館準備	○利用者用出入り口の施錠、コインロッカーの確認、閉館・休館表示の設置、留守電セット、総合案内の機器シャットダウン、消灯、閉館時間案内放送 等	毎日	
15	交流エリアの環境整備、利用案内等	○施設の利用に必要な案内表示やパンフレットなどを作成、掲示し、利用者に配布する。 ○交流エリア全体の良好な施設利用環境の確保に留意し、必要に応じて適切な対応を行う。 ○交流エリア全体のロールブラインドを操作し、日射等の影響を制御する。	随時	※利用のための案内表示やパンフレットを作成する際は、図書館担当者と協議し、他のサービス案内や施設案内等の記述や表示との整合性を確保する。
16	危機管理	○図書館担当者と協力し、館内の安全を確保する。 ○災害時には利用者の安全を確保し、交流エリア利用者の避難誘導を行う。 ○図書館と連携して全館で合同の防災訓練を実施する。	随時	
17	コインロッカー、給湯室、傘立て等共用設備の管理	○コインロッカーの利用方法の説明、両替、ロッカー内の残留物の確認・管理 ○給湯室の利用方法の説明、設備・機器の管理 ○傘立ての管理、放置された傘の引き上げ 等	随時	※傘立ては、雨天時に南北出入り口のそれぞれ所定位置に配置する。
18	貸出用備品管理	○貸出用（館内利用）車椅子の管理、貸出 ○貸出用（館内利用）ベビーカーの管理、貸出 ○その他必要に応じて設置した機器等の管理等	随時	
19	館内案内放送	○呼び出し、利用ガイドなど、図書館担当者からの指示により、館内放送を行う。 ○緊急時は、図書館担当者の確認の上、館内放送を行う。	随時	
20	イベントスペース等の案内表示の作成、表示	○イベントスペース等を利用する際に必要な案内表示等を作成、表示する。	随時	※表示物掲出の際は、図書館担当者と協議し、施設のサイン計画との整合性を確保する。 ※施設・設備の配置案内、簡易マニュアル、注意事項等を必要に応じて作成、表示する。
21	取り次ぎ	○来館者、出入業者等の問い合わせに応じて、各担当者、担当セクションに取り次ぐ。	随時	
22	拾得物・遺失物対応	○「山梨県立図書館遺失物取扱規程」に基づき遺失物・拾得物の処理 ○拾得物の一時保管、管理 ○警察への拾得物の提出	随時	