

別紙 9－3 業務基準表（図書館）_令和 8 (2026)年 6 月10日変更

番号	目次	大分類	中分類	小分類	実施時期			担当者		業務内容	業務の流れ	要求水準
					～建物引渡	～開館	開館後	県	SPC			
1	第 4 - 2	開館準備	研修	SPC職員への研修		●		●	●	SPC職員研修の準備・実施（館内利用サービス等に関すること）	◀研修計画作成▶▶ 研修に係る資料作成▶ ◀協議▶▶ 受講	・開館までの期間に従業員（SPC職員）に対して図書館における館内利用サービス等（業務内容、機器操作、安全管理、接客対応等）など、業務上必要な事項について教育訓練（研修等）を行い、開館後の運営体制を確立すること。 ・館内利用サービス業務に従事する職員は必ず研修に参加すること。
2			図書資料等の整理	図書資料等の選及入力	●	●		●	●	電算化前に整理・受入した図書資料等（一般図書、視聴覚資料、逐次刊行物）の書誌データ作成・所蔵登録（旧来のやり方では整理・受入が終わっており、図書原簿、冊子目録が整っているものを想定）	・一般図書、視聴覚資料 対象資料の指定＞ 資料組織化＞ 所蔵登録＞ 装備に関する指示＞ 装備＞ <u>ダブルチェック</u> ＞ 排架 ・逐次刊行物 対象資料の指定＞ 資料組織化＞ <u>バーコード貼付＞ 所蔵登録（親書誌への巻号登録）＞ 装備に関する指示＞ 装備＞ <u>ダブルチェック</u>＞ 排架</u> ※このあと、クリーニングとICタグ対応等の移設作業を行う	・バーコード貼付方法、所蔵登録方法、装備方法、排架方法について事前に県の指定を受けること。 ・県の指定に則り、バーコード貼付、所蔵登録、装備、装備のダブルチェック、排架を行い、業務ごとに県の確認を受けること。確認後、指摘を受けた場合は、修正を行うこと。 ・所蔵登録対象資料については、別紙 9－3－1 を参照すること。
3				逐次刊行物等の合冊製本（累積分）	●			●	●	合冊製本していない逐次刊行物等を移転前に製本	対象資料の指定＞ 製本＞ <u>所蔵登録（合本処理含む）＞ 装備に関する指示＞ 装備＞ <u>ダブルチェック</u>＞ 排架</u>	・逐次刊行物等の製本の流れ及び仕様について事前に県の指定を受けること。 ・製本、所蔵登録、装備、排架を行い、業務ごとに県の確認を受けること。確認後、指摘を受けた場合は、修正を行うこと。 ・逐次刊行物等の製本対象については、別紙 9－3－1 を参照すること。
4	第 6 - 2	収集・保存	収集	MARC（書誌データ）の購入		●	●		●	MARC（図書、視聴覚の書誌データ）の購入	契約＞ 納品＞ データの取込＞ 検品＞ 不備が生じた場合の業者連絡	・県が指定するMARCを購入すること。 ・県のMARC購入実績は、別紙 9－3－1 を参照すること。
5				図書資料等の購入・受入・整理・排架		●	●	●	●	図書・視聴覚資料・逐次刊行物（新館用に収集する資料等も含む）の整理、資料組織化、所蔵登録・装備（修正も含む）	・図書、視聴覚資料 <u>発注予定一覧作成＞ 承認＞ 発注＞ 発注管理＞ 納品＞ 検品＞ 資料組織化＞ 台帳作成＞ 所蔵登録＞ 装備に関する指示＞ 装備＞ <u>ダブルチェック</u>＞ 最終確認＞ 指定の書架への排架（又は担当課へ引継）</u> ・逐次刊行物（雑誌等） <u>発注＞ 発注管理＞ 納品＞ 検品＞ 資料組織化＞ 所蔵登録（親書誌への巻号登録）＞ 装備に関する指示＞ 装備＞ <u>ダブルチェック</u>＞ 最終確認＞ 指定の書架への排架（又は担当課へ引継）</u> ※開館前の新館用に収集する逐次刊行物については、発注前に県が資料組織化（親書誌の作成）を行う ・逐次刊行物（新聞） <u>発注＞ 納品＞ 検品＞ 装備＞ 担当課へ引継</u>	・移転期間中及び事業期間中の図書等・逐次刊行物の購入から排架又は担当課への引継の流れについて、事前に県の指定を受けること。 ・県の収集方針及び指定に則り、発注予定一覧表の作成、発注から台帳作成、装備、排架又は担当課への引継を行い、業務ごとに県の確認を受けること。確認後、指摘を受けた場合は、修正を行うこと。 ・移転前に受入した資料について、所蔵登録や装備の修正が必要と判断された資料について、県の指示書に則った修正を行うこと。なお、対象資料の指定は県が行う。 ・図書資料等の購入実績と想定については、別紙 9－3－1 を参照すること。
6				寄贈資料の受入・整理		●	●	●	●	寄贈資料（図書、視聴覚資料、地域資料、逐次刊行物等）の受入、整理、資料組織化、装備 ※一般資料として整理する資料でも、地域ゆかりの著者については、地域資料に準じて対応。	・図書、視聴覚資料 ◆来館の場合 寄贈申出対応＞ 寄贈資料申込書の受付・受領書発行＞ 収受（ <u>記帳</u> ）＞ 選書（受入可否の検討）＞ 資料組織化＞ <u>台帳作成＞ 所蔵登録＞ 装備に関する指示＞ 装備＞ <u>ダブルチェック</u>＞ 最終確認＞ 指定の書架への排架（又は担当課へ引継）</u> ◆郵送の場合 寄贈申出対応（電話・メール）＞ 収受（ <u>記帳</u> ）＞ 寄贈者への受領書送付＞ 選書（受入可否の検討）＞ 資料組織化＞ <u>台帳作成＞ 所蔵登録＞ 装備に関する指示＞ 装備＞ <u>ダブルチェック</u>＞ 最終確認＞ 指定の書架への排架（又は担当課へ引継）</u> ・地域資料 ◆来館及び郵送 寄贈依頼もしくは申出対応＞ 寄贈資料申込書の受付＞ 収受＞ 寄贈者への受領書又は礼状の送付＞ 選書（受入可否の検討）＞ 資料組織化＞ <u>台帳作成＞ 所蔵登録＞ 装備に関する指示＞ 装備＞ <u>ダブルチェック</u>＞ 最終確認＞ 指定の書架への排架（又は担当課へ引継）</u> ・逐次刊行物（雑誌・新聞等） 寄贈依頼もしくは申出対応＞ 収受＞ 検品＞ 資料組織化等＞ <u>所蔵登録（親書誌への巻号登録）＞ 装備に関する指示＞ 装備＞ <u>ダブルチェック</u>＞ 最終確認＞ 担当課へ引継</u>	・寄贈資料の受入について、県の補助を行うこと。 ・県の指定に則り、収受（記帳）、検品、台帳作成、所蔵登録、装備、指定の書架への排架又は担当課への引継を行い、業務ごとに県の確認を受けること。確認後、指摘を受けた場合は、修正を行うこと。 ・受領書を省略している定例的な寄贈資料の窓口受取方法について、事前に県から説明を受けること。 ・県の指定に則り、定例的な寄贈資料の窓口受取を行うこと。 ・寄贈資料の受入実績については、別紙 9－3－1 を参照すること。
7			図書資料等の管理	バーコードの発注・管理		●	●		●	バーコードの発注と在庫管理	発注＞ 在庫管理＞ <u>バーコード受入簿の管理</u>	・図書等の装備用品として、バーコードの発注、在庫管理、受入簿の管理を行うこと。
8				オンラインデータベース・電子書籍の契約、運用、管理		●	●	●	●	オンラインデータベースの契約、電子書籍ベンダーとの契約及びシステム運用、電子書籍サービスの利用に関する案内（館内掲示、チラシ、HP等）、広報、利用登録、利用者からの問い合わせ対応	・契約、運用等 ◀契約先の協議▶▶ 契約＞ システム管理・運用 ・電子書籍サービスの利用案内 <u>利用方法に関する案内・広報資料（案）の作成＞ 承認＞ 案内・広報資料の印刷・設置・公開＞ 利用登録申請の受付＞ 登録処理＞ 利用者への登録完了連絡・利用案内＞ 問い合わせ対応＞ 利用状況・利用環境の管理</u>	・オンラインデータベース、電子書籍の契約（ベンダーとの契約を含む）、管理・運用を行うこと。なお、契約先については県と協議の上決定すること。 ・電子書籍サービスに関して利用者が認知、理解できるように、電子媒体や紙媒体等の案内・広報資料（案）を作成し、県の承認を得ること。 ・県の承認を受けた案内・広報資料を印刷・設置・公開すること。 ・電子書籍サービスに関する利用登録の受付、登録処理、問い合わせ対応、利用状況・利用環境の管理を行うこと。 ・登録ミスの発生を防止する措置を講じること。 ・利用者が容易に申請でき、迅速に利用が開始できるよう努めること。 ・オンラインデータベース及び電子書籍の契約実績と想定については、別紙 9－3－1 を参照すること。
9				図書原簿の管理			●	●	●	資料ごとの台帳を図書原簿として管理、保管する	印刷＞ <u>ファイリング＞ 管理＞ 原簿の保管</u>	・図書原簿の管理方法について事前に県から説明を受けること。 ・県の指定に則り、図書原簿の管理補助を行うこと。
10				寄贈資料の市町立図書館への配布			●	●	●	県立で受入しない寄贈資料（図書）を市町立図書館に配布する	一覧作成＞ 承認＞ 市町立図書館への照会＞ 照会結果取りまとめ＞ 抽選・当選館の決定＞ 承認＞ 当選館への送付	・寄贈資料の市町立図書館への配布方法について事前に県から説明を受けること。 ・県の指定に則り、寄贈資料の市町立図書館への配布を行うこと。 ・寄贈資料の市町立図書館への配布実績については、別紙 9－3－1 を参照すること。
11				図書の購入リクエスト受付・対応			●	●	●	未所蔵の確認、申込用紙の受付、資料選定担当への引継ぎ、購入可否の検討、発注	・リクエスト受付（カウンター業務） 蔵書検索による未所蔵の確認＞ 購入リクエスト申込の受付＞ 資料選定担当への引継ぎ ・リクエスト対応（資料購入） 担当課からのリクエストカード引き継ぎ（購入依頼書の受付含む）＞ 選定＞ 発注＞ 予約＞ 発注管理＞ 納品＞ 検品＞ 資料組織化等＞ <u>台帳作成＞ 所蔵登録＞ 装備に関する指示＞ 装備＞ 担当課へ引継</u>	・購入リクエストの申出を受けた場合は、蔵書検索を行い、未所蔵であることを確認すること。 ・県の選定により購入判断となるため、受付時点では必ずしも購入の確約がないことや選定期間を含め貸出までに期間を要することなどの留意点を伝えること。 ・利用者からの購入リクエスト対応方法について事前に県から説明を受けること。 ・県の指定に則り、発注から台帳作成、所蔵登録、装備、担当課への引継を行い、業務ごとに県の確認を受けること。 ・利用者からの図書等の購入リクエスト対応実績については、別紙 9－3－1 を参照すること。
12				選定ツールの管理			●	●	●	各出版社の目録類の整理、書評等からの情報収集	送付された目録類の収受＞ 差し替え、回覧＞ 不要な資料の廃棄	・県が選別した不要な資料の廃棄を適切に行うこと。
13			地域資料の活用及び栃木県ゆかりの人物の顕彰	イベント開催、啓発資料等の作成			●	●	●	地域資料の活用及び栃木県ゆかりの人物の顕彰を目的とした県民向け各種催しの実施、啓発資料、揭示物の作成	・イベント開催 企画・実施計画作成＞ 会場確保＞ ◀チラシ作成▶＞ 広報＞ 参加者名簿作成＞ 配布資料・会場準備＞ 受付対応＞ 司会進行＞ 講師対応▶＞ アンケートの実施・集計＞ 会場片付け＞ 謝金等支払い＞ 実施報告書の作成 ・啓発資料、揭示物の作成 原稿執筆＞ ◀編集▶▶ 印刷	・県の企画・実施計画について県から説明を受けること。 ・県の計画に則り、イベントの開催支援を行うこと。 ・作成するチラシのデザインや作成数量、配布場所等については、県の提案・協議を行い、承認を受けた上で実施すること。 ・講師対応がある場合は主に県が行うこととし、事業者はその補助を行うこと。 ・県の指定に則り、地域資料の活用及び栃木県ゆかりの人物の顕彰を目的とした啓発資料、揭示物の印刷を行うこと。 ・編集は内容等に応じて県と協議の上、補助を行うこと。 ・地域資料の活用を目的としたイベントの実績と想定及び県ゆかりの人物の顕彰を目的としたイベントの実績と想定については、別紙 9－3－1 を参照すること。
14			所蔵統計	所蔵統計の集計・分析			●	●	●	所蔵統計の集計及び分析	資料種別受入冊数等の集計（月別）＞ 図書原簿（当該月の台帳）との突合＞ 累積統計への反映＞ 所蔵統計（月次報告書）の確定＞ 館内統計担当者へ引き継ぎ	・受入冊数等の集計単位等（資料種別等）について、県とあらかじめ協議を行うこと。 ・毎月、資料種別受入冊数等の集計を行い、図書原簿との突合を行い、県へ報告すること。
15			保存	配架及び保存方法に関する管理計画の決定			●	●	●	書庫や公開の環境の定期的な点検、書架や床の定期清掃の実施等	計画作成＞ 維持管理（定期点検・清掃）＞ 管理状況の報告＞ ◀管理方法の見直し▶	・県の管理計画に則った管理方法について、県から説明を受けること。 ・県の管理計画に則り、定期的な点検、清掃を行い、県に報告すること。必要に応じて管理方法の見直しに関して県と協議を行うこと。
16				蔵書点検（開架・閉架）の実施			●	●	●	所蔵資料の蔵書点検及び不明資料搜索、結果報告	点検計画＞ 承認＞ 動員計画・機器準備＞ 資料情報読み取り作業＞ システムによる照合処理＞ 不明資料リストの抽出＞ 不明資料の搜索＞ 結果報告作成＞ 県への報告	・蔵書点検計画を作成し県の承認を得ること。 ・年に一度蔵書点検を行い、結果を県に報告すること。 ・蔵書点検に係る休館期間中に大規模な資料の移動や書架の整理整頓等を行い、閲覧環境の整備すること。

別紙 9－3 業務基準表（図書館）_令和 8 (2026)年 6 月10日変更

番号	目次	大分類	中分類	小分類	実施時期			担当者		業務内容	業務の流れ	要求水準
					～建物引渡	～開館	開館後	県	SPC			
17				図書館資料の製本委託（定例）			●	●	●	新聞、雑誌等、定例的に実施する合冊製本等	対象資料の一覧作成＞製本＞所蔵登録（合本処理含む）＞装備に関する指示＞装備＞排架	・製本委託の流れについて事前に県の指定を受けること。 ・製本対象資料の一覧を作成し、仕様について事前に県の指定を受けた上で、製本、所蔵登録、装備、排架を行い、業務ごとに県の確認を受けること。 確認後、指摘を受けた場合は、修正を行うこと。 ・修理・製本実績については、別紙 9－3－1 を参照すること。
18				図書資料等の修理			●	●	●	ページの破れ等の補修、図書館資料の修理・製本委託 ※県で状態を確認し、SPCに依頼するものと自館で実施するものに選別する。 SPCは、引き継がれた資料の作業内容の判断に迷う場合は、県と協議の上実行する。 ・専門業者による対応が必要となるもの 対象資料の選定＞【修理・製本】＞装備に関する指示＞装備＞排架	・簡易補修 状態確認＞簡易修理、保存箱作成等 ※県で状態を確認し、SPCに依頼するものと自館で実施するものに選別する。 SPCは、引き継がれた資料の作業内容の判断に迷う場合は、県と協議の上実行する。 ・専門業者による対応が必要となるもの 対象資料の選定＞【修理・製本】＞装備に関する指示＞装備＞排架	・県で状態確認を行い、事業者が対応すべきと選別した資料（一般図書、雑誌等を対象とする。なお、地域、貴重書は県が行う）について、簡易修理、保存箱作成等の対応を行うこと。 ・専門業者による対応が必要と選別した図書館資料については、仕様について事前に県の指定を受けた上で、修理・製本、所蔵登録、装備、装備、排架を行い、業務ごとに県の確認を受けること。確認後、指摘を受けた場合は、修正を行うこと。 ・資料の簡易補修に関する研修を適宜実施することとし、研修の企画・実施について県と協議の上、決定すること。なお、研修講師は主に県職員が担当する。 ・修理・製本実績については、別紙 9－3－1 を参照すること。
19				マイクロフィルムの管理・点検			●	●	●	マイクロフィルムの管理・点検	保存計画の作成＞保守点検＞報告＞対策 ※吸着シートの交換、風通し、所蔵状況	・県の保存計画に則りった管理方法について、県から説明を受ける適切に保存すること。 ・県の管理計画に則った管理を行い、県に報告すること。必要に応じて管理方法に関して県と協議を行い、対策を行うこと。 ・マイクロフィルムの管理・点検に関する実績については、別紙 9－3－1 を参照すること。
20				資料保存対策（点検・クリーニング）			●	●	●	資料保存対策（カビ・虫害の点検、クリーニング）	・点検 資料の保存状態の点検＞報告＞対策 ・クリーニングが必要な場合 対象資料の指定＞クリーニング方法の指示＞クリーニング＞排架 ※貴重資料等は県でクリーニング	・県の保存計画に則り資料の点検を行い、県に報告すること。必要に応じて点検方法に関して県と協議を行い、対策を行うこと。 ・図書館資料の保存状態が悪化しないよう努めること。 ・県の指示に則ったクリーニングを行い、クリーニング後は元の場所に排架すること。 ・資料のクリーニングに関する実績については、別紙 9－3－1 を参照すること。
21				図書館資料の除籍			●	●	●	逐次刊行物の保存年限満了資料の除籍、廃棄 蔵書点検不明資料、汚損・破損資料等の廃棄	対象資料のピックアップ、リスト作成＞報告＞除籍伺い＞除籍＞廃棄	・県の定める保存年限及び除籍の流れについて事前に県の説明を受けること。 ・保存年限満了資料のピックアップ、リストの作成、報告、除籍対象資料の廃棄を行うこと。 ・図書館資料の除籍に関する実績については、別紙 9－3－1 を参照すること。
22				図書資料のデジタル化			●	●	●	図書資料のデジタル化	対象資料の選定＞撮影（電子データ作成）＞資料組織化＞電子資料の公開・管理 ※貴重資料等の撮影には県が立ち会う	・図書資料及び貴重資料等のデジタル化の流れ、方法について、県との確認・協議を行うこと。
23	展示・公開、提供	利用者移行	利用者への事前案内			●		●	●	旧利用券からの切り替え・新利用券の発行手続き等に関する案内の作成・配布	利用者向け案内資料（案）作成＞承認＞案内（館内掲示、チラシ、HP等）	・新利用券に関して利用者が認知、理解できるようホームページ等の電子媒体やチラシ等の紙媒体の案内・広報資料（案）を作成し、県の承認を得ること。 ・県の承認を受けた案内・広報資料を印刷・設置・公開すること。
24			新利用券の発行			●	●	●	●	新利用券の発行（旧利用券からの切り替え含む）	発行計画＞利用者向け事前案内資料（案）の作成＞承認＞案内（館内掲示、チラシ、HP等）＞＜開館前の申請受付・システム登録・新利用券発行＞＞開館後の申請受付・システム登録・新利用券発行	・新利用券の発行に関する県の計画説明を受けること。 ・新利用券に関して利用者向け事前案内資料（案）を作成し、県の承認を得ること。 ・県の承認を受けた案内・広報資料を印刷・設置・公開すること。 ・開館前の申請受付・システム登録・新利用券発行について、県と共同で行うこと。 ・新利用券の発行は、県の制定した規則・規約等にて行うこと。 ・現行施設及び開館後における新利用券発行を行うこと。 ・登録・発行ミスの発生を防止する措置を講じること。 ・利用者が容易に申請でき、迅速に利用が開始できるよう努めること。 ・個人利用者の利用券の発行実績については、別紙 9－3－1 を参照すること。
25			既存の団体利用者情報の移行			●	●	●	●	旧利用券の登録情報の整理・削除、新利用券発行に関する通知の送付、新利用券の発行	利用者情報整理計画＞旧利用券情報の削除＞システム登録・新利用券発行＞新利用券発行に関する通知の作成・送付	・団体利用者情報の移行（旧利用券情報の削除・新利用券発行）に関する県の計画説明を受けること。 ・県からの対象者の連絡に基づき、新利用券のシステム登録・新利用券発行・利用券の送付および発行通知を行うこと。 ・登録・発行ミスの発生を防止する措置を講じること。 ・団体利用者の利用券の発行実績については、別紙 9－3－1 を参照すること。
26			利用者の新規及び再登録、更新・管理	利用者の登録（個人）			●		●	登録希望者への図書館理念の説明、利用案内、受付・登録、利用者カード発行（再登録・再発行含む）、図書館等公衆送信サービス利用者の登録、情報更新	・新規登録 登録申請受付＞申請内容・提出書類の確認＞システム登録＞利用者カード発行あるいは利用者への登録完了連絡＞貸出条件・利用条件等の利用案内 ・再登録 登録状況・カード紛失等の確認＞再登録申請受付＞申請内容・提出書類の確認＞システム再登録＞利用者カード再発行あるいは利用者への登録完了連絡＞利用者カード再発行の料金請求＞料金受領・領収証の発行＞貸出条件・利用条件等の利用案内 ・更新・管理 登録情報更新の確認＞登録情報の更新	・県の規定に基づき、利用者の新規登録を行うこと。 ・利用者カードの紛失等により再登録を希望する利用者の登録等を行うこと。 ・利用者の登録処理及び紛失等の状況確認、再登録処理を正確に行うとともに、入力ミス、二重発行等を防止する措置を講じること。 ・新規登録利用者及び再登録利用者に対し、貸出や利用の条件等を案内すること。 ・利用者カード再発行の料金の請求、受領、領収証の発行を行うこと。 ・登録情報の更新時期を迎えた利用者に情報の変更がないかを確認し、変更が必要な場合は、必要な書類等を案内し、提出させること。 ・個人情報等の取扱いに十分配慮すること。 ・新規利用者登録に関する実績については、別紙 9－3－1 を参照すること。
27			利用者の登録（団体）				●	●	●	新規登録団体への説明、利用者登録受付、利用者カード発行（再登録・再発行含む）、情報更新	・新規登録 登録申請受付＞申請内容・提出書類の確認＞システム登録＞利用者カード発行＞団体への登録完了連絡＞利用条件等の利用案内 ・更新 ＜登録情報（団体名等）変更申請の受付・変更情報の確認＞＞＜登録情報の更新＞＞＜情報共有＞	・県の規定に基づき、団体利用者の新規登録を行うこと。 ・団体利用者の登録希望があった場合は、県の担当者に引き継ぐこと。 ・県による確認結果を基に、登録・利用者カードの発行を行うこと。 ・団体利用者から登録情報の更新申請があった場合は、必要な書類等を案内し、提出させること。 ・変更申請の受付、変更情報の確認を行った上で、登録情報の更新を行うこと。 ・更新を行った後、県と情報共有すること。 ・利用者の登録処理を正確に行うとともに、入力ミス、二重発行等を防止する措置を講じること。 ・利用者情報等の取扱いに十分配慮すること。 ・団体利用者登録に関する実績については、別紙 9－3－1 を参照すること。
28		利用案内	規則・規約等の制定・マニュアルの整備			●	●	●	●	カウンター業務に関するマニュアルの作成・更新（SPCの業務範囲に限る）	・開館前 マニュアル案作成＞承認＞マニュアル策定 ・開館後 運用＞マニュアルの改定必要性の検討＞改定案作成＞承認＞マニュアル改定	・事業者が担当カウンター業務（資料の貸出・返却、利用者登録、館内利用案内等）について、マニュアル（案）を作成して県に提出すること。 ・マニュアル（案）に関する県の確認結果に応じて修正を行い、開館前までに県の承認を得ること。なお、作成時期については県と協議の上決定すること。 ・マニュアルに基づき円滑に運用できるよう、関係従事者に周知の上、準備すること。 ・規則の改定やシステム更新等により、業務に変更等がある場合は必ず改定すること。
29			利用者向け掲示物等の作成・管理			●	●	●	●	館内の掲示物・配布物等の作成・設置・管理	・開館前 利用者向け掲示・配布物等の作成＞承認＞掲示・配布物等の設置 ・開館後 掲示・配布物等の管理＞不要になった掲示・配布物等の回収・破棄	・図書館における利用者向けの掲示・配布物について、県と協議を行うこと。 ・県との協議を踏まえ、利用者向け掲示・配布物等を作成し、県の確認・承認を得た上で設置すること。 ・掲示・配布物等の管理、不要になった物の回収・廃棄を行うこと。 ・利用者向け掲示・配布物は想定対象者に合わせて分かりやすい内容、場所とすること。 ・館内が雑然としないよう、館内掲出物の作成・取扱いについては県と協議の上決定すること。
30			館内サービス全般の利用案内・利用補助、問い合わせ対応				●		●	館内サービス全般の利用案内、書架案内、問い合わせ対応（窓口のほか、代表電話・代表メール・FAX等での問い合わせも含む）、各種サービスの利用申請等に使用する用紙の印刷・管理、利用者用端末や機器（PC・タブレット等を含む）の利用案内・利用補助等	利用者からの問い合わせの受付・館内利用者への声掛け＞希望サービスの聞き取り＞回答（利用者端末等の案内・操作補助等含む）もしくは県担当者への引継ぎ	・快適な利用のため、利用者からの問い合わせ受付や案内を行うこと。 ・利用者のニーズを確認した上で、必要に応じて他館の担当又は県の担当者へ引き継ぐこと。 ・県の指定する各種サービスに使用する申請用紙の印刷、設置、管理を行うこと。 ・利用者の問い合わせに応じて、適した利用端末の選定、利用案内、申込みの受け付け等を行い、必要に応じて利用補助を行うこと。
31			利用者用端末及び機器等の管理				●		●	自動貸出機・資料検索機・閲覧機器（マイクロフィルム・オンラインデータベース・インターネット等）・その他館内で使用される利用者用端末や機器（PC・タブレット等を含む）の管理	定期的な動作確認＞不具合発生時の利用者対応・動作確認＞県担当者への連絡・点検の依頼等＞不具合事例の記録・県との情報共有	・利用者用端末及び機器等について、円滑なサービス提供が可能となるよう、定期的な動作確認、不具合発生時の対応、県との連絡調整等の管理を行うこと。
32			盗難防止装置作動時の対処				●		●	装置作動時のマニュアルに基づいた利用者への対応事例記録等 ※状況に応じて県職員が立ち会う	盗難防止装置作動時の利用者への声かけ＞未貸出資料の所持確認＞利用案内・資料の貸出処理あるいは回収＞事例記録＞県との情報共有	・盗難防止装置作動時には、利用者を呼び止め、未処理資料がないか等の確認をすること。 ・対応結果について、適宜、県へ報告を行うこと。
33			書架環境整備				●	●	●	公開及び書庫のサインの管理、書架の整理整頓	計画に基づく開館後の定期的な排架・整理＞開館後の実施状況の確認、管理	・書架環境の管理計画について、県の説明を受けること。 ・書架環境の管理計画に基づき定期的な排架・整理を行い、利用者が利用しやすい環境を整えること。

別紙 9－3 業務基準表（図書館）_令和 8 (2026)年 6 月10日変更

番号	目次	大分類	中分類	小分類	実施時期			担当者		業務内容	業務の流れ	要求水準
					～建物引渡	～開館	開館後	県	SPC			
34				新着資料の排架			●		●	新着資料の書誌情報・装備等の確認、地域情報の掲載確認、新着資料コーナー等への排架	担当課から資料の引継ぎを受ける> 書誌情報・装備・地域情報掲載等の確認> 新着資料コーナーあるいは指定の書架への排架> 不備のあった資料を担当課へ引継	・担当課から新着資料の引継ぎを受け、書誌情報等の確認後、県指定書架への排架を行うこと。 ・必要に応じて不備のあった資料を担当課へ引継ぎすること。
35				新聞・雑誌の管理			●		●	閲覧室に排架された新聞・雑誌の整理整頓、定期的な欠号の調査、汚損・破損状況の確認、担当課への情報引継	新聞・雑誌コーナーの点検・整理整頓> 欠号の調査・汚損・破損の確認> 欠号情報および汚損・破損資料情報を担当課へ引継・補充依頼> 補充資料の排架	・新聞・雑誌コーナーの定期的な点検・整理整頓を行い、利用者が利用しやすい環境を整えること。 ・欠号情報及び汚損・破損資料情報を県に報告し、必要に応じて県への補充依頼を行い、補充資料を排架すること。 ・開館時作業として、当日の新聞排架を行うこと。
36				特別文庫（滝澤コレクション）の活用		●	●	●	●	特別文庫（滝澤コレクション）の活用	コレクションの利用条件の決定> «活用方法の提案»> «活用方法の決定»> «事業・館内利用サービス実施»	・滝沢コレクション各資料の紛失・汚損が生じないよう扱うこと。 ・県の利用条件を踏まえ、活用方法を県に提案し、協議の上で決定すること。 ・決定した事業・サービスを円滑に実施すること。
37			図書館資料の貸出・返却	自館資料の予約、貸出・返却等			●		●	受付、資料確保、申込者への連絡、予約資料の管理、期限切れ予約資料の予約解除、汚損・破損状況の確認、貸出処理、返却期限日の案内、返却期限日延長の手続き、返却処理、所蔵資料に関する利用者からの問い合わせ対応 ※レファレンス業務に伴うものを除く	・予約蔵書検索による所蔵確認> 予約希望の受付> 予約処理> 利用者への利用可能連絡> 予約資料の管理> 取り置き期限の切れた資料の予約解除処理 ・貸出～返却 貸出申込みの受付> 資料の汚損・破損状況の確認> 貸出処理> 返却期限日の案内> 【利用者による利用】> 返却申込みの受付> 資料の汚損・破損状況の確認> 返却処理 ※返却期限の延長の申し出があった場合 返却期限日延長の申出の受付> 予約状況の確認・可否判断> 回答> 返却期限日の延長処理 ・問い合わせ対応（蔵書検索・提供等） 検索申込みの受付> 蔵書検索による所蔵確認あるいは資料検索機の利用案内・利用補助> 排架場所の案内・資料の出納等による資料提供> 検索困難な場合の県担当者への引継ぎ	・県の規定に基づき、資料の予約処理、資料の貸出・返却処理および返却期限日延長を行うこと。また、利用カードを忘れた利用者に対応すること。 ・予約処理を正確に行うとともに、入力・確認ミスの発生を防止する措置を講じること。 ・資料の状態を確認し、必要に応じて資料の状態を記載した紙を挟むこと。 ・利用停止者には貸し出しを行わないこと。 ・貸出に時間を要する場合には、呼び出し制にするなどに切り替え、可能な限り待たせないようにすること。 ・返却時に資料の状態を確認し、状態を記載した紙にない汚損・破損があった場合は利用者に確認すること。 ・返却処理時に未返却資料がないかを確認し、利用者に声をを行うこと。 ・利用者からの問い合わせ、資料検索、排架場所への案内等に対応すること。また、対応困難な場合は県の担当者に引き継ぐこと。 ・利用者情報の取扱いに十分配慮すること。 ・図書館資料の予約受付に関する実績については、別紙 9－3－1 を参照すること。
38				居住地返却制度（窓口運用）			●		●	利用者への制度説明、貸出時のシステム登録、梱包用品の管理・提供、返却資料の受付、返却処理、利用統計	・利用者対応 居住地返却制度の利用申込みの受付> 制度説明> 貸出処理・制度利用情報のシステム登録・梱包用品の提供> 【利用者による利用・居住地図書館への返却】> 配送担当からの返却資料引継ぎ> 開梱> 資料の汚損・破損状況の確認> 返却処理・制度利用情報の削除> 配送用伝票を担当者へ引き継ぎ ・梱包用品の管理 梱包用品の在庫確認> 不足の場合の担当者への連絡> 用品補充 ・利用統計 集計（毎月）> 月次報告書作成> 担当者への引継ぎ> 年次報告書を市町立図書館等へ送付	・県の規定に基づき、居住地返却制度を運用すること。 ・居住地返却制度について利用者に案内すること。 ・貸出時に、制度利用情報のシステム登録・梱包用品の提供を行うこと。 ・返却時には、資料の状態確認を行い、貸出時に登録した制度利用情報を削除すること。 ・梱包用品の発注、在庫管理を行うこと。 ・利用統計について、月次報告書を作成し、統計担当者へ報告すること。 ・年次報告書を作成すること。なお、集計結果は県に報告し、県の確認を経た年次報告書を市町立図書館等へ送付すること。 ・居住地返却制度の利用実績については、別紙 9－3－1 を参照すること。
39				団体への貸出・返却			●		●	団体用カード利用者への貸出・返却（協力業務に伴うものを除く）	貸出申込みの受付> 資料の汚損・破損状況の確認> 貸出処理> 貸出帳票への必要事項記入依頼> 【利用者による利用】> 返却申込みの受付> 資料の汚損・破損状況の確認> 返却処理> 貸出帳票の破棄	・県の規定に基づき、団体貸出処理を行うこと。また、利用カードを忘れた利用者に対応すること。 ・資料の状態を確認し、必要に応じて資料の状態を記載した紙を挟むこと。 ・貸出時にシステムから出力される帳票に、担当者名等の必要事項を記入させること。 ・利用停止者には貸し出しを行わないこと。 ・貸出に時間を要する場合には、呼び出し制にするなどに切り替え、可能な限り待たせないようにすること。 ・資料の状態を確認し、状態を記載した紙にない汚損・破損があった場合は利用者に確認すること。 ・返却処理時に未返却資料がないかを確認し、未返却資料がある場合は利用者に連絡すること。 ・資料の返却後、貸出時に作成した帳票を破棄すること。
40				書庫出納（貴重資料以外）			●		●	書庫資料の出納、出納資料の管理	出納申込みの受付> 書庫からの資料出納> 利用者への提供> 【利用者による利用】> 出納資料の貸出・返却確認	・出納申込時に貴重資料に該当するか確認し、貴重資料の場合は県に依頼すること。 ・対象資料を書庫から出納すること。 ・時間がかかる場合はその旨を説明し、待たせる場合は呼び出し制にするなどに切り替え、可能な限り待たせないようにすること。 ・出納資料は貸出あるいは返却されたかを確認すること。 ・出納資料の管理方法については、県と協議すること。
41				ブックボストの利用管理			●		●	ブックボストの開錠・施錠、ボスト内の資料の定期的な回収、汚損・破損状況の確認、返却処理、ブックボスト利用不可の資料を入れた利用者への連絡	ブックボストの開錠> 資料の回収> ブックボストの施錠> 資料の汚損・破損状況の確認> 返却処理> 利用不可資料を入れた利用者への連絡・案内	・利用者がブックボストを利用できるよう、開錠・施錠、資料回収等を行うこと。 ・返却資料の状態確認を行い、返却処理を行うこと。 ・確認時に状態を記載した紙にない汚損・破損があった場合は利用者に確認すること。 ・ブックボストの利用不可資料を入れた利用者に対して、連絡と注意喚起を行うこと。 ・ブックボストに異変があった場合には対応すると共に、県に報告すること。 ・ブックボストの利用管理実績については、別紙 9－3－1 を参照すること。
42				資料の排架			●		●	窓口返却・ブックボスト返却資料・返却された相互貸借資料等の排架	資料の集約・管理> 資料の排架	・返却された資料を適切な場所に排架すること。
43				予約資料の確保・管理			●		●	予約資料の収集・取り置き処理・期限管理、予約利用者への連絡	予約状況の確認・資料リストの作成> 予約資料の収集> 資料の汚損・破損状況の確認> 取り置き処理> 予約利用者への利用可能連絡> 取り置き資料の管理> 取り置き期限切れ資料の予約解除処理	・予約資料の収集は1日2回以上行うこと。 ・予約資料の確認・資料リストの作成を正確に行うこと。 ・資料リストの資料を漏れなく収集し、速やかに取り置き処理を行うこと。 ・資料の状態を確認し、必要に応じて資料の状態を記載した紙を挟むこと。 ・予約利用者への連絡は、利用者が指定する方法（メール・電話等）で取り置き後速やかに行うこと。 ・取り置き資料の期限管理を行い、期限切れの資料は予約解除処理を行うこと。
44				延滞利用者への督促			●		●	延滞利用者に対する返却の督促（電話・文書）、長期延滞者の利用停止処理、長期未返却資料情報の管理・引継ぎ	・電話 資料の延滞確認> 館内書架の検索> 利用者への電話による督促 ・文書（はがき・手紙等） 未返却資料リストの作成> 館内書架の検索> 督促（弁償）文書作成> 長期延滞者の利用停止処理> 発送> 長期未返却資料の情報管理> 発送記録・長期未返却資料の情報の県への引継ぎ	・図書館情報処理システムにより延滞状況の確認を行うこと。 ・帳票出力により未返却資料リストを作成し、返却処理のミスがないか書架等の確認をすること。 ・予約資料を延滞している利用者には電話で督促すること。 ・長期延滞者には電話・文書で督促すること。 ・長期延滞者は督促した時点で、利用停止処理を行うこと。 ・利用停止した利用者から返却があった場合は、利用者情報の確認・処理を行うこと。 ・文書の発送記録・長期未返却資料情報を県に報告すること。 ・延滞、督促実績については、別紙 9－3－1 を参照すること。
45				貸出資料の汚損・破損等に対する弁償手続			●	●	●	貸出資料の汚損・破損等に対する申出の受付、弁償要否判断、利用者への連絡、資料の引渡し	資料の汚損・破損等の申出の受付> 資料の状態確認・弁償要否判断> 要弁償となった場合の利用者への連絡・手続き案内> 弁償資料の受付・関連書類記入> 資料受入担当への資料引継ぎ> 弁償資料の受入れ・汚損資料の登録抹消等> 登録抹消資料の引継ぎ> 利用者への処理完了連絡> 登録抹消資料の利用者への引渡し	・図書館資料の汚損・破損や紛失の申出があった場合、県に報告すること。 ・県からの指示に基づき、要弁償者への連絡、手続き案内を行い、弁償資料の受付、県担当へ引継ぎを行うこと。 ・弁償処理が完了したことを利用者へ連絡し、希望者には登録抹消資料を引き渡すこと。 ・紛失及び汚損・破損の処理実績については、別紙 9－3－1 を参照すること。
46				誤返却資料の対応			●		●	自館資料が他図書館に誤って返却された場合の対応、他図書館の資料が自館に誤って返却された場合の対応	・自館資料 他図書館からの連絡受付> 資料情報の聞き取り> 利用者情報の確認> 利用者への連絡・引取り依頼> 【利用者による他図書館からの資料引取り】 ・他図書館の資料 他図書館の資料の誤返却確認> 所蔵館への連絡> 【他図書館から利用者への連絡】> 利用者による資料引取り	・自館資料が他館に誤って返却された場合に他館からの連絡受付・資料情報・自館の利用者情報の確認結果を県に報告すること。また、利用者への連絡と引取り依頼を行うこと。 ・他館資料が自館に誤って返却された場合、誤返却情報を所蔵館へ連絡するとともに県に報告し、自館資料と混在しないよう取り置き、利用者が引き取りに来た際に本人確認の上で返却すること。また、返却結果を県に報告すること。 ・«誤返却実績» ・月 1 ～ 2 回程度

別紙 9－3 業務基準表（図書館）_令和 8（2026）年 6 月10日変更

番号	目次	大分類	中分類	小分類	実施時期			担当者		業務内容	業務の流れ	要求水準
					～建物引渡	～開館	開館後	県	SPC			
47			県内公共図書館等との相互貸借	図書資料等の取り寄せ、貸出・返却、返送等			●		●	相互貸借の受付、貸出依頼、資料の取り寄せ、自館システムへの登録（抹消処理含む）、利用者への連絡、取り置き資料の管理、相互貸借資料の貸出・返却、資料の返送処理等	・受付～取り寄せ依頼 自館及び県内公共図書館等の蔵書検索・未所蔵の確認＞ 所蔵館の相互貸借条件の確認＞ 相互貸借申込みの受付＞ 取寄せ依頼（システムでの予約処理もしくはFAXによる貸出依頼）＞ 取寄せ状況の管理 ・資料到着、貸出・返却～返送 取寄せ資料の到着確認＞ 配送票の確認・管理＞ 資料の汚損・破損状況の確認＞ 自館システムへの登録＞ 予約処理＞ 利用者への利用可能連絡＞ 取り置き資料の管理（取り置き期限切れ資料の予約解除・返送処理含む）＞ 貸出申込みの受付＞ 貸出処理＞【利用者による利用】＞ 返却申込みの受付＞ 資料の汚損・破損状況の確認＞ 返却処理＞ 図書館情報処理システムの登録抹消処理＞ 配送票の添付＞ 配送担当への資料引継ぎ ・県内公共図書館等から貸出要望があった場合（※） 予約状況の確認・資料リストの作成＞ 予約資料の確保＞ 資料の汚損・破損状況の確認＞ 貸出処理＞ 配送担当への資料引継ぎ＞【県内公共図書館による利用】＞ 配送担当からの資料引継ぎ＞ 資料の汚損・破損状況の確認＞ 返却処理 ※持出禁止資料の場合 依頼館からの問い合わせ対応＞ 貸出可否決定・回答＞ SPCの県内相互貸借担当者への引継ぎ＞ 貸出申込みの受付＞ 資料の汚損・破損状況の確認＞ 貸出処理＞ 配送担当への資料引継ぎ＞ 返却資料の到着確認＞ 資料の汚損・破損状況の確認＞ 返却処理	・所蔵館の相互貸借条件を確認した上で、取り寄せ可否と提供までの目安を利用者に伝え、確認を取った上で受付すること。 ・自館および県内公共図書館等に所蔵がない場合は、県に対応を引き継ぐこと。 ・取り寄せ先の図書館については、県の指定に則って調整を行うこと。 ・取り寄せた資料を利用者に貸し出す際、必要に応じて資料の状態を記載した紙を挟むこと。 ・返却時に資料の状態を確認し、状態を記載した紙にない汚損・破損があった場合は利用者に確認すること。 ・取り寄せ資料については原則カウンター内で管理すること。 ・取り置き資料の期限管理を行い、期限切れの資料は予約解除処理及び資料の返送処理を行うこと。 ・県内公共図書館等へ貸し出した資料の返却時に、資料状態の確認、返却処理を正確に行い、状態を記載した紙にない汚損・破損があった場合は当該図書館に確認すること。 ・県から貸出指示があった持出禁止資料の貸出・返却処理を正確に行うこと。 ・相互貸借の実績については、別紙 9－3－1 を参照すること。
48			館内統計	館内統計の作成			●		●	館内統計の収集・整理・分析、作成	館内統計の収集＞ 整理＞ 分析	・各種統計データを記録・保存すること。 ・随時県の求めに応じてデータを提出すること。
49			館内利用サービス	図書館資料の複製			●	●	●	複製申請の受付、複製内容の確認、複製料金の領収書の発行、複製料金に関する両替及び釣銭の管理、複製料金の管理（複製機のコインセットを含む）、収納、郵送複写、蔵入の報告	・窓口対応 複製希望の受付＞ 申請書記入の案内＞ 申請書記入事項・複製範囲の確認＞ 複製可否判断＞【申請者による資料複製】＞ 複製内容確認・料金算出＞ 料金の領収・領収書の発行 ・蔵入の報告 前日までの蔵入計算・管理（コインセットからの現金回収・現金以外の方法による支払額確認等を含む）＞ 報告書等作成＞ 蔵入担当への引継ぎ ・郵送複写対応 申請の受付＞ 複製範囲の確認＞ 複製可否判断＞ 資料複製＞ 料金算出・請求＞ 料金の領収・領収書の発行＞ 複製物・領収書の発送	・複製サービスに係る料金の受領・蔵入の管理を行うこと。 ・郵送複写サービスに係る料金の領収から複写物・領収書の発送までを行うこと。 ・蔵入については前日分を計算・記録すること。 ・蔵入については日次報告書・月次報告書等に記載すること。 ・釣り銭用の現金を用意し、両替にも対応すること。 ・料金受領に用いる機器のトラブルについては事業者が対応すること。
50				各種閲覧機器及び視聴覚ブースの利用・管理・機器操作指導			●		●	閲覧機器（マイクロフィルム・オンラインデータベース・インターネット等）及び再生機器の利用管理・点検、機器操作指導、ヘッドホンの貸出・返却	・利用者対応 利用申込みの受付＞ 申込書内容確認＞ 利用案内（ヘッドホン貸出含む）・機器操作指導＞【利用者による機器利用】＞ 利用補助＞ 利用終了確認（ヘッドホン返却含む） ・管理・点検 機器エラー等のトラブル対応＞ 事例記録＞ 点検の必要性判断＞ 点検依頼＞【点検】＞ 点検結果確認	・利用者の利便性を確保するため、閲覧機器及び視聴覚ブースの利用対応、管理・点検を行うこと。 ・管理・点検結果は定期的に県に報告するとともに、突発的なトラブルが発生した際は、適宜、県に報告すること。
51				閲覧室・学習室等の管理運営・環境整備			●		●	閲覧室の各種閲覧席の管理・利用案内・利用補助・環境整備、学習室・対面相談室等の予約管理、利用に係る機器・設備等の管理	・利用者対応 利用方法の問い合わせ受付＞ 回答・案内＞ 利用申込みの受付＞ 利用及び予約状況の管理 ・管理・整備 巡回による利用状況・環境の確認＞ 環境不備・機器エラー等のトラブル対応	・利用者の利便性を確保するため、閲覧室等の利用対応、管理・整備を行うこと。 ・管理・整備結果は定期的に県に報告するとともに、突発的なトラブルが発生した際は、適宜、県に報告すること。
52				子どもの読書活動支援			●	●	●	児童コーナーの管理運営、お話し（多言語版を含む）の企画運営、読書リストの作成等	・コーナーの管理運営 «コーナーの環境確認・安全管理» ・お話し（多言語版を含む） 企画＞ «動員等の協議»＞ 広報用資料の作成＞ 承認＞ «広報»＞ «実施»＞ 実施記録の作成 ・読書リストの作成 テーマ選定＞ 案の作成＞ 決裁＞ 配布	・児童コーナーの利用対象者に配慮した環境の確認・安全管理を県と共に行うこと。 ・県が実施するおはなし会について説明を受け、広報用資料の作成を行うこと。また、実施の際の補助を行うこと。 ・読み聞かせボランティアの募集、県が行う面談への同席、ボランティア別の活動内容・日程の決定、ボランティア登録・更新等の対応を円滑に行うこと。 ・おはなし会の想定については、別紙 9－3－1 を参照すること。
53			展示	年間計画の作成・管理		●	●	●	●	館内展示スペースにおける資料展示の年間計画作成・管理	ミニ展示テーマの提案＞ 年間計画作成＞ 実施	・県が指定する展示スペースにおいて実施する年1回程度のミニ展示のテーマを県に提案すること。
54				館内展示、ウェブ展示			●	●	●	館内展示スペースでの資料展示、紙資料の活用に向けたウェブ上の展示 ※図書館内のメイン展示はある程度通年で計画作成、それ以外の展示は随時実施	・館内展示 企画＞ 展示資料の選定・ブックリストの作成＞ 展示資料の収集・ブックリストの印刷＞ «設営»＞ 実施＞ 広報＞ 取材対応＞ 撤去 ・ウェブ展示 テーマの検討＞ 展示資料の選定＞ 登録・公開（ウェブページデザイン含む）	・県が行う展示に関して、展示資料の収集やブックリストの印刷、設営・撤去、広報等の補助を行うこと。 ・年に 1 回以上、県の検討したテーマの展示資料について、ウェブ上での展示を行う（登録・公開）こと。 ・館内展示及びウェブ展示の実績と想定については、別紙 9－3－1 を参照すること。
55		調査・研究	施設管理	グループ研究室の管理運営		●	●	●	●	グループ研究室の規定等整理・作成、予約管理	・開館前 «規定等整理»＞ 規定等案の作成＞ 承認＞ 規定等策定 ・開館後 利用受付＞ 貸出し	・図書館内のグループ研究室の利用計画及び規定等を作成し、県に提出すること。なお、県と協議の上、合意した日までに県の承認を受けること。
56		教育・普及	講座	図書館活用講座			●	●	●	県立図書館の活用方法についての講座を開催する ※大人向けの内容、子ども向けの内容を複数実施	・講座の企画・実施計画作成＞ 会場確保＞ チラシ作成＞ 広報＞ 参加者名簿作成＞ 配布資料・会場準備＞ 受付対応＞ 司会進行＞ 講師＞ アンケートの実施・集計＞ 会場片付け＞ 実施報告書の作成	・幅広い人々の利用を促進するため、年代やグループ別にテーマを設定した図書館の活用方法に関する講座を年に 4 回以上実施すること。 ・県と協議の上で作成した計画に則り、イベントの開催支援を行うこと。 ・実施結果についてはアンケート調査を実施するとともに、より良い活動につながるよう実施報告書を作成して県に提出すること。
57				音楽鑑賞会		●	●	●	●	音楽鑑賞会（無料）の開催	・公募 出演者の公募＞ «出演者の選定・決定»＞ 出演者への決定連絡＞ 日程調整＞ 年間スケジュールの作成＞ チラシ作成＞ 承認＞ チラシ設置＞ 広報 ・事前準備 プログラム・アンケート等作成＞ 出演者との連絡調整＞ リハーサルの実施＞ プログラム等の印刷・会場設営・ピアノ調律・機器調整等 ・当日 出演者対応＞ 来場者への案内・受付＞ 会場内アナウンス等＞ 実施＞ 利用者アンケート回収＞ 出演者・利用者の退館確認＞ 会場片付け ・実施報告等 アンケート集計＞ 実施報告の作成・公表 ・関連企画の実施 出演者情報・プログラムの把握＞ 資料の収集・配布物の作成等＞ 企画の実施	・無料開催の音楽鑑賞会の企画・実施について県と協議を行うこと。 ・出演者は公募とすること。 ・公募は前年度に実施し、年間スケジュールを作成すること。 ・音楽鑑賞会の開催に関して、企画、公募、事前準備、開催、実施報告等を行うこと。 ・音楽鑑賞会の実績と想定については、別紙 9－3－1 を参照すること。
58				ホール等の設備を活用したイベントの開催（県主催）			●	●	●	県主催のイベント開催（内容検討・講師、出演者依頼・日程調整、出演者との連絡調整、プログラム作成・会場設営等の事前準備、広報、当日対応）	講師・出演者選定＞ «協議»＞ 講師・出演依頼＞ ポスター作成＞ 開催通知送付＞ 参加者名簿作成＞ 配布資料作成＞ 会場準備＞ 関連資料展示＞ 受付対応＞ «講師・出演者対応»＞ 司会進行＞ アンケートの実施・集計＞ 会場片付け＞ 謝金等支払い＞ 実施報告書の作成	・県が主催するホール等を活用したイベントの補助を行うこと。 ・県のイベント企画段階で検討内容、実施時期等の説明を受けること。 ・イベントの想定については、別紙 9－3－1 を参照すること。
59				地域課題解決支援サービス講座			●	●	●	地域課題解決支援サービス（法律・福祉・医療分野）に関する講座の開催	・企画・実施計画作成＞ 講師との連絡・調整＞ 広報＞ 参加者名簿作成＞ 配布資料・会場準備＞ «当日運営»＞ アンケートの実施・集計＞ 会場片付け＞ 謝金等支払い＞ 実施報告書の作成	・県が設定するテーマに即して、共同で企画・実施計画の検討・作成を行うこと。 ・講座に関する広報、参加者名簿作成、配布資料・会場準備、アンケート集計、謝金等支払の補助を行うこと。 ・地域課題解決支援サービス講座の実績と想定については、別紙 9－3－1 を参照すること。
60			図書館における支援	県内図書館職員向け研修			●	●	●	栃木県公共図書館協会の各種研修	○外部講師を依頼する場合 研修テーマの検討・講師選定＞ 講師依頼＞ 実施要領・運営計画作成＞ 開催通知＞ 参加者名簿作成＞ 配付資料準備＞ 会場設営＞ «講師対応»＞ 当日運営＞（動画撮影※オンラインのみ）＞ アンケートの実施・集計＞ 会場片付け＞ 謝金等支払い＞（動画編集＞ 動画公開※オンラインのみ）＞ 実施報告書の作成 ○県立図書館職員が講師をする場合 研修テーマの検討＞ 実施要領・運営計画作成＞ 開催通知＞ 配付資料準備＞ 会場設営＞ 当日運営＞ 講師＞（動画撮影※オンラインのみ）＞ アンケートの実施・集計＞（動画編集＞ 動画公開※オンラインのみ）＞ 実施報告書の作成	・県が行う各種研修の補助を行うこと。 ・栃木県公共図書館協会が行う研修の実績と想定については、別紙 9－3－1 を参照すること。

別紙 9－3 業務基準表（図書館）_令和 8 (2026)年 6 月10日変更

番号	目次	大分類	中分類	小分類	実施時期			担当者		業務内容	業務の流れ	要求水準
					～建物引渡	～開館	開館後	県	SPC			
61				読書コンシェルジュOB/OG活用事業			●	●	●	【新規事業】読書コンシェルジュOB/OGと連携した、若者世代への情報発信、イベントの企画、交流会の開催	企画・実施計画作成> 広報> 参加者名簿作成> 配布資料・会場準備> 当日運営> アンケートの実施・集計> 会場片付け> 実施報告書の作成	・県の企画、実施計画について説明を受けること。 ・本事業に関する広報、参加者名簿作成、配布資料・会場準備、アンケート集計等の補助を行うこと。 ・読書コンシェルジュOB/OG活用事業の想定については、別紙 9－3－1 を参照すること。
62				子どもの読書ボランティアの支援			●	●	●	県内の子どもの読書ボランティアを対象とする研修会の開催	講師選定> 講師依頼> 要項作成> チラシ作成> 開催通知送付> 参加者名簿作成> 配布資料作成> «会場・設備等準備»> «関連資料展示»> 受付対応> «講師対応»> 司会進行> «会場片付け»> アンケートの実施・集計> 謝金等支払い	・県の企画、実施計画について説明を受けること。 ・子ども読書ボランティアを対象とする研修会に関する補助を行うこと。 ・子どもの読書ボランティアを対象とする研修会の実績と想定については、別紙 9－3－1 を参照すること。
63				学校支援図書セットの作成・貸出			●	●	●	県内高校・特別支援学校の授業支援・読書支援に向けた図書セットの作成・貸出	制度・セット内容の見直し> 通知> 任意セット依頼に係る、学校とのセット内容の確認・調整> 申込を受けた貸出処理・返却処理> 発送> 支払い> HP掲載内容の修正	・県の企画、実施計画について説明を受けること。 ・学校支援図書セットの作成・貸出に関する補助を行うこと。 ・学校支援図書セットの作成・貸出の実績と想定については、別紙 9－3－1 を参照すること。
64			障害者サービス	視覚障害者等を対象とした利用登録・貸出（来館・非来館）			●		●	読書バリアフリー法で規定された視覚障害者等の利用登録・貸出、録音図書・マルチメディアデジー図書等の郵送による貸出・返却・利用管理等 ※著作権法による制限あり	・来館の場合 ◆新規利用登録 既存の利用券有無を確認> 確認事項の聞き取り> 登録・利用券の発行 ◆貸出 利用登録の確認> 貸出処理 ・非来館の場合 ◆新規利用登録 来館の場合と同様 ◆貸出 申込電話・メール対応、要望の聞き取り> 資料手配（館内確保、取り寄せ）> 資料のDL、保存媒体へ複製> 貸出・発送> 貸出情報の管理（代行を含む）	・読書バリアフリー法で規定された視覚障害者等の利用者登録について、県の新利用券発行計画と併せて説明を受けること。 ・県の規定に基づき、視覚障害者等の来館及び非来館による利用者登録の対応を行うこと。 ・利用者登録の際は、利用者の障害の特性を踏まえた対応を行うとともに、登録ミスの発生を防止する措置を講じること。 ・利用者の個人情報等の取扱いに十分配慮すること。 ・貸出対応については、利用希望資料の丁寧な聞き取りや貸出資料情報の管理等、利用者の特性を踏まえた対応を行うこと。 ・非来館者への貸出の際は、県の規定に基づき資料を梱包・発送するとともに、誤配送を生じないよう十分注意すること。 ・視覚障害者等の登録状況については、別紙 9－3－1 を参照すること。
65				視覚障害者等を対象としたサービスの広報			●		●	読書バリアフリー法で規定された視覚障害者等を対象としたサービスの広報資料の作成、配布等	広報資料の作成> 関係施設等へ通知	・読書バリアフリー法で規定された視覚障害者等を対象としたサービスに関する広報資料案を作成し、県の承認を得ること。 ・県の承認を受けた資料を用いて、対象者に効率的に広報する方法を検討し、広報や関係施設等への通知を行うこと。 ・広報の方法については適宜県と協議すること。 ・広報の効果を測定し、内容や手法を改善するよう努めること。
66				身体障害者等を対象とした郵送貸出（運用）			●	●	●	身体障害者等を対象とした郵送による資料の貸出・返却、新着資料リストの作成・送付 ※新規登録は「図書館利用者の登録（個人）」の項目に含める	・貸出対応 貸出申込みの受付> 資料の汚破損状況の確認> 貸出処理> 梱包・発送> 【利用者による利用】> 【資料返送】> 開梱> 資料の汚破損状況の確認> 返却処理 ・新着図書リスト作成 対象資料のリスト化> 承認> 対象者へ送付	・身体障害者等を対象とした郵送による資料の貸出・返却の対応方法について、県の説明を受けること。 ・貸出・返却対応として、梱包・発送及び開梱を行うこと。 ・対象者向けに新着図書リストを作成し、県の承認を経て、対象者へ送付すること。 ・貸出・返却の際は、貸出ミスの発生を防止する措置を講じること。 ・利用者の個人情報等の取扱いに十分配慮すること。 ・郵便局による誤配送が発生した場合は速やかに連絡・対応するとともに、県に報告すること。 ・身体障害者等を対象とした郵送による資料の貸出・返却の実績については、別紙 9－3－1 を参照すること。
67				対面朗読サービス（制度設計、運用）		●	●	●	●	視覚障害者等に対し、対面で印刷資料を音読	・「制度設計»> 要項・申請書等作成> 通知・広報> 申込受付> 日程調整> 来館者対応> 音読対応	・開館前までに県と協議の上、サービス内容を定めること。 ・対面朗読サービスに関する通知・広報を行うこと。 ・対面朗読サービスの申込受付、日程調整、来館者対応、音読対応を行うこと。 ・対面朗読サービスは、利用者の障害の特性を踏まえた対応を行うこと。 ・音読対応をボランティアに任せる場合は、ボランティアの募集、面談、ボランティア別の活動日の決定、ボランティア登録・更新等の対応を円滑に行うこと。 ・利用者の個人情報等の取扱いに十分配慮すること。 ・対面朗読サービスの想定については、別紙 9－3－1 を参照すること。
68				障害者サービスに係る県民向け講座			●	●	●	障害者用資料や閲覧用機器等の県民周知に向けた講座の開催	・「講座の企画・実施計画作成»> 講師依頼（外部講師の場合）> 会場確保> チラシ作成> 広報> 配布資料・会場準備> 受付対応> 司会進行> «講師対応»> アンケートの実施・集計> 会場片付け> 実施報告書の作成	・県が主催する講座の運営補助を行うこと。 ・県が講座の企画・実施計画作成を行う際に、テーマや講師について提案すること。 ・参加者に対しアンケート調査を実施するとともに、実施報告書を作成して県に提出すること。
69			県内他館連携	市町立図書館等との搬送体制の整備・運営			●	●	●	市町立図書館、県立学校、県内大学との図書館資料の相互搬送体制の整備	・市町立図書館等へのアンケートの実施 調査項目の検討> 調査票の作成> 調査票の送付> 回答集計> 分析> 運行計画への反映 ・市町相互協力業務担当者会議の企画・運営 議題の検討> 開催通知> 参加者名簿・照会事項取りまとめ> 資料作成> 会場準備> 当日運営> 議事録作成	・市町立図書館等との搬送体制の整備に関する県の補助を行うこと。 ・県では市町立図書館等へのアンケートの実施、マニュアル作成、担当者会議の企画・運営、市町立図書館・県内大学との連絡調整を行うことを想定しており、事業者はアンケートの調査票の作成・送付、回収・集計、担当者会議の参加者名簿・照会事項の取りまとめ、会場準備の補助を行うこと。 ・市町立図書館等とのやり取りにおいては、丁寧な対応を行うこと。
70				市町立図書館等との搬送体制に基づく協力車の運行			●	●	●	市町立図書館等との図書館資料等の相互貸借資料搬送のための協力車の運行	・市町立図書館、県立学校、県内大学図書館等との相互貸借資料搬送に関する協力車の巡回計画の作成»> 協力車の確保・維持> 資料・配布物の仕分け> 協力車の巡回準備> 巡回計画に基づき、曜日ごとに該当館等へ協力車を巡回> 誤配送の対応> 統計集計（月次報告書・年次報告書）> 報告> 統計担当者へ引継ぎ> 市町立図書館等へ集計結果を通知	・県の指定に則り、市町立図書館等との相互貸借資料搬送に関する協力車の巡回計画案を作成し、県の確認を受けること。 ・安全性、効率性、利便性を考慮した上で、適切な車両を確保し、維持すること。 ・巡回計画に則り、協力車の運行を行うこと。 ・相互協力マニュアルに則り、資料や配布物の仕分け、巡回準備を行うこと。 ・誤配送が生じた場合は、県に報告し、対応すること。 ・協力車による相互貸借資料運搬の実績を集計・整理して、月次報告書、年次報告書として県へ報告するとともに、統計担当者へ引き継ぐこと。 ・県への報告後、市町立図書館等へ集計結果を通知し、修正があった場合は対応して修正結果を県へ報告すること。 ・相互貸借資料運搬の実績と想定については、別紙 9－3－1 を参照すること。
71				市町立図書館等支援業務の満足度調査			●	●	●	市町立図書館等支援業務の満足度調査の実施	調査項目の検討> 調査票の作成> 調査票の送付> 回答集計> 分析> 協議会用資料作成	・市町立図書館等支援業務の満足度に関する県の調査の補助を行うこと。
72				読書会テキスト管理			●	●	●	読書会テキストの貸出・返却、目録作成	・貸出 受付> 資料確保> 資料の汚損・破損状況の確認・記録> 貸出処理> 協力車に引継ぎ ・返却 資料の受理> 資料の汚損・破損状況の確認> 返却処理> 排架 ・県内図書館所蔵目録の作成 調査票の作成> 市町立図書館等に調査票を送付> 回答取りまとめ> 当館新規受入資料の確認> 追加目録案の作成> 総合目録案の作成> 目録案の承認> ホームページに掲載> 市町立図書館等に通知	・読書会テキストの貸出・返却方法に関して県の説明を受けること。 ・読書会テキストの貸出、返却対応を行うこと。 ・市町立図書館の所蔵状況調査票を作成し、各図書館へ調査を依頼すること。 ・市町立図書館の回答を集計し県内図書館所蔵目録案を作成し、県の承認を得てホームページに掲載、市町立図書館等に通知すること。 ・読書会テキストの貸出実績については、別紙 9－3－1 を参照すること。
73			他機関連携	文芸講演会（県・県公共図書館協会・県読書推進運動協議会共催）			●	●	●	文芸講演会の開催	講師選定> 講師依頼> ポスター作成> 開催通知送付> 参加者名簿作成> 配布資料作成> 会場準備> 関連資料展示> 受付対応> «講師対応»> 司会進行> アンケートの実施・集計> 会場片付け> 謝金等支払い	・県の企画、実施計画について説明を受けること。 ・文芸講演会の開催・運営に関する補助を行うこと。 ・文芸講演会の実績と想定については、別紙 9－3－1 を参照すること。
74				栃木県公共図書館協会（発行物）			●	●	●	「栃木県内の図書館」の編集発行	調査項目の検討> 調査票の作成> 調査票の送付> 回答集計> 原稿作成> 印刷> 発送作業> 在庫管理	・栃木県公共図書館協会が発行する「栃木県内の図書館」について、調査票の作成及び調査対象館等への照会、集計、原稿作成、発送等を行うこと。 ・「栃木県内の図書館」の編集発行に関する想定については、別紙 9－3－1 を参照すること。

別紙 9－3 業務基準表（図書館）_令和 8（2026）年 6 月10日変更

番号	目次	大分類	中分類	小分類	実施時期			担当者		業務内容	業務の流れ	要求水準
					～建物引渡	～開館	開館後	県	SPC			
75				各種図書館協議会等の運営補助			●	●	●	関東地区公共図書館協議会（※）（館長会議、研究発表大会、地区別研修等）、全国公共図書館協議会・日本図書館協会等の事務局業務、照会対応等 ※関ブロ加盟館で輪番、事務局任期は 2 年／回	・関東地区公共図書館協議会 ◆館長会議・研究発表大会等 内容検討・講師選定＞ 講師依頼＞ 事務局へ事業計画提出＞ 開催通知の発出、加盟館へ協議事項等を照会＞ «取りまとめ、加盟館へ回答作成を依頼»＞ 回答の集約＞ 資料・名簿作成＞ 配付資料準備・会場設営・受付＞ 進行＞ 会議録作成・送付＞ 謝金等支払い＞ 事務局に実施報告書提出 ※地区別研修、幹事会・総会においても同様に、事前準備や当日対応について県の補助業務を行うこと ・全国公共図書館協議会、日本図書館協会等 ◆「図書館年鑑」原稿執筆 調査票を県内図書館へ送付・回答依頼＞ 当館分の回答作成＞ 回答の集約＞ 日本図書館協会へ提出＞「栃木県の概況」原稿作成 ◆全国図書館大会・研究集会等 講演及び分科会内容の検討、講師・発表者選定＞ 要項等作成＞ 講師依頼＞ 事務局へ事業計画提出＞ 開催通知の発出、大会HPの作成、参加者募集＞ 配付資料・名簿作成＞ 配付資料準備・会場設営・受付＞ 進行＞ «大会記録作成・印刷、各所への手配»＞ 謝金等支払い＞ 事務局に実施報告書提出 ※研究集会においても同様に、事前準備や広報、当日対応について県の補助業務を行うこと	・県が関東地区公共図書館協議会の研修等の開催を担当する年に、運営補助を行うこと。 ・日本図書館協会から送付される図書館年鑑調査に係る、県内図書館への照会、回答集約を行うこと。 ・栃木県が全国図書館大会等の開催担当となった年に、運営補助を行うこと。 ・関東地区公共図書館協議会及び日本図書館協会に係る運営等の補助に関する想定については、別紙 9－3－2 を参照すること。
76				公共図書館調査			●	●	●	毎年日本図書館協会から依頼がある「公共図書館調査」について、市町への回答依頼と取りまとめ、当館分回答の作成、日本図書館協会への提出	調査票を県内市町立図書館へ送付＞ 当館分の回答作成＞ 当館分回答の確認＞ 調査票の集約＞ 日本図書館協会へ提出	・日本図書館協会から送付される公共図書館調査票を各市町立図書館へ送付し、回答を依頼すること。 ・各市町立図書館からの調査票を集約するとともに、当館回答を作成し、県の確認を受けること。 ・調査票を日本図書館協会へ提出すること。 ・公共図書館調査に関する想定については、別紙 9－3－2 を参照すること。
77				関連機関等との連携			●	●	●	・セミナーやイベント会場での出張展示を行う ・連携講座の依頼対応・企画・運営 ・専門機関等との連絡・調整	・連携講座 【講座主催者からの連携依頼】＞ セミナー主催者との連絡調整・内容検討＞ 会場予約＞ チラシ作成＞ 広報＞ 参加者名簿作成＞ 配布資料・会場準備＞ 展示作成＞ 受付対応＞ 司会進行＞ アンケートの実施・集計＞ 会場片付け＞ 実施報告書の作成	・県の連携講座に関する企画、実施計画について説明を受けること。 ・連携講座の開催に関する補助を行うこと。 ・連携講座等の想定については、別紙 9－3－1 を参照すること。
78			県庁内連携	美術館・文書館との連携事業			●	●	●	美術館・文書館との連携事業の実施	«3館連携に関する企画»＞ «図書館における県とSPCの役割分担決定»＞ «3館連携事業の実施»	
79				栃木県立博物館・美術館・文書館との連携展示			●	●	●	県立博物館・美術館・文書館との連携展示の実施	展示資料の選定＞ ブックリスト・掲示物の作成＞ ブックリスト・掲示物の印刷＞ 展示資料の確保＞ 設営＞ 撤収	・県立博物館、美術館、文書館との連携展示における、図書館のブックリスト・掲示物の印刷、展示資料の確保、設営、撤収等の実施を行うこと。
80				本庁各課との連携			●	●	●	本庁各課と連携した、県政PRのための館内展示、イベントの実施	・館内展示 実施要項の修正＞ 通知＞ 希望の集約・年間計画作成＞ 通知＞ ブックリスト・表示作成＞ リスト・掲示物の印刷＞ 設営課・撤去課への連絡＞ 展示資料の確保＞ 設営・撤去対応＞ コーナー整備（随時） ※ブックリスト作成以降は、毎月通年で実施 ・イベント 【イベントの開催依頼】＞ 依頼対応＞ 会場予約＞ チラシ作成＞ 広報＞ 配布資料・会場準備＞ 受付対応＞ 司会進行＞ アンケートの実施・集計＞ 会場片付け＞ 実施報告書の作成	・県の企画、実施計画について説明を受けること。 ・本庁各課と連携した県政PRのための館内展示、イベントに関する補助を行うこと。 ・県の本庁各課と連携した県政PRのための館内展示、イベントの想定については、別紙 9－3－1 を参照すること。
81	総務事務	会議	部会			●	●	●	●	県と事業者において効果的な館運営を行うため、図書館部会を実施	«議題検討»＞ «会場準備»＞ «実施»	・図書館の運営に関する図書館部会を適宜行うこと。なお、開催頻度は県と協議の上決定すること。 ・図書館の運営業務責任者は必ず出席すること。ただし、やむを得ない場合は代理の者が出席することも認める。
82		図書館協議会	運営評価				●	●	●	図書館法に基づく図書館協議会の開催、運営、図書館の運営評価	・図書館協議会の開催（年2回） ①«協議会日程調整»＞ «議題検討»＞ レジメ作成＞ 開催通知発送＞ 会場設営＞ «会議»＞ 報酬支払い ②«協議会日程調整»＞ «議題検討»＞ 運営評価の実施＞ レジメ作成＞ 開催通知発送＞ 会場設営＞ «会議»＞ 運営評価の確定＞ 報酬支払い＞ 公表＞ 運営評価資料委員送付＞ 教育長報告 ※3年ごとに県が協議会委員を任命	・県が年2回開催する図書館協議会の補助を行うこと。 ・図書館協議会に係る運営等の補助に関する想定については、別紙 9－3－2 を参照すること。
83	広報	広報	広報企画				●	●	●	図書館の広報企画	«広報計画の策定»＞ «協議»＞ 実施	・図書館の広報に関して、適宜、企画協議を行うこと。 ・図書館の運営業務責任者は必ず出席すること。ただし、やむを得ない場合は代理の者が出席することも認める。 ・広報計画を策定し、図書館のイベントの実施や最新情報を発信すること。 ・内容は本施設内の各館とも連携すること。 ・広報計画に基づくイベントへの出展について県と協議を行うこと。 ・出展するイベント主催者や関係機関等との調整を行うこと。 ・図書館のイベント出展に関する実績と想定については、別紙 9－3－1 を参照すること。
84			SNS等アカウントの運用・管理				●	●	●	SNS等運用方針検討、図書館のFacebook、Instagram、Google等のアカウントの運用・管理（図書館ホームページでの情報発信を含む）	«図書館のSNS等運用方針検討»＞ SNS等アカウントの作成＞ SNSアカウントの運用＞ SNS等アカウントの管理	・管理するアカウントについて県の指定を受けること。 ・図書館のSNS等アカウントを作成、運用、管理すること。 ・図書館の広報計画に則してSNSの運用方針を県と協議して定めること。なお、SNSで使われる広報・宣伝コンテンツを用いて情報発信が行えるようにし、重層的な広報展開を行い、効果を高めること。 ・図書館ホームページによる情報発信や、県庁、他の施設のホームページへの広告掲載等、費用対効果が最大限となるような広告展開を行うこと。
85			館内案内、デジタルサイネージ			●	●	●	●	デジタルサイネージを活用した、各種案内、掲示物等の作成	«館内表示・サイン計画の作成»＞ デジタルデータの作成	・デジタルサイネージを活用した図書館の案内、掲示物について県と協議を行い、承諾を得て計画を作成すること。 ・デジタルデータの作成を行うこと。 ・計画に基づき、表示データの管理等を行うこと。
86			その他広告				●		●	その他媒体での広告（ポスター等の掲示物、チラシの作成・印刷を含む）	図書館の広報企画協議に基づく広告物作成＞ 印刷＞ 実施	・広報企画に基づく図書館の広報（広告を含む）を行うこと。 ・県と協議の上、ポスター、チラシ等、可読性及びデザイン性を追及した、来館促進に資する効果的、魅力的な広告作成・展開を行うこと。
87		広聴	利用者アンケート					●	●	利用者へのアンケートの実施（年 1 回）	«実施計画作成»＞ «調査項目検討»＞ アンケート用紙作成＞ Webアンケートフォームの作成＞ 実施について周知＞ 回答場所の設営＞ アンケート用紙配布＞ 集計＞ «分析»＞ HP結果掲載	・利用者へのアンケートの実施計画を県に提案し、承諾を得ること。 ・利用者へのアンケートを実施、集計、分析を行い、利用者満足度、利用者数の向上に努めること。 ・アンケート結果は県に報告して承諾を得た上でホームページに掲載すること。
88			利用者からの声への対応（レファレンス及び窓口業務等に関すること）				●	●	●	苦情、要望、御意見箱	・レファレンス等に関すること «苦情、要望受け取り」、御意見箱開封＞ 意見内容確認＞ 担当者に引き継ぎ＞ «対応案検討»＞ «対応»＞ «館内情報共有» ・窓口業務等に関すること 苦情、要望受け取り、御意見箱開封＞ 意見内容確認＞ 担当者に引き継ぎ＞ 対応案検討＞ 承認＞ 対応＞ 館内情報共有	・図書館内で利用者から口頭、御意見箱等により寄せられた意見を収集し、対応、改善に生かすこと。 ・事業者は御意見箱を開封し、レファレンス等の県の業務に関する意見は県、事業者の業務に関する意見は担当者に引き継ぎ、対応案の検討、対応、県との情報共有を行うこと。 ・状況に応じて、県と共に対応すること。 ・個人情報等の取扱いには十分配慮すること。
89			発行物等	図書館利用案内、各種リーフレット		●	●	●	●	利用者に配布する利用案内の作成、コーナーサービスの案内、ブックリスト・図書案内の作成・印刷	«掲載内容の検討»＞ 原稿作成＞ 印刷	・利用者に配布する利用案内の掲載内容について県と協議を行うこと。 ・利用案内及び図書館のコーナーやサービス等に関するリーフレット、県が選定した資料を紹介するブックリスト・図書案内（案）を作成し、県の承認を得ること。 ・県の承認を受けた利用案内及びチラシ等の原稿作成、印刷、設置・掲示を行うこと。 ・サービスの変更に合わせて、掲載内容を更新すること。 ・多言語で作成すること（3 カ国語以上とし、言語は県と協議の上決定すること。）
90			図書館要覧、図書館だより				●	●	●	図書館要覧、図書館だよりの編集・発行	・図書館要覧（年 1 回） «掲載内容の検討»＞ 原稿・統計データの収集＞ 要覧（案）作成＞ 印刷＞ 発送 ・図書館だより（年 4 回） «掲載内容の検討»＞ 原稿の収集＞ 図書館だより（案）作成＞ 印刷＞ 発送	・要覧及び図書館だよりの掲載内容について、県と協議を行うこと。 ・県との協議を踏まえ、事業者の業務について原稿を作成すること。なお、県の業務については県が作成する。 ・原稿・統計データを収集し、要覧及び図書館だより（案）を作成して県の承認を受けること。 ・印刷及び各関係機関への発送を行うこと。