

姫路市立図書館奉仕マニュアル

令和 6 年 10 月現在

目次

姫路市立図書館奉仕マニュアル	1
目次	2
開館準備	6
開館	10
閉館	11
開館・閉館に関わる緊急事態	12
分類・配架・整理	13
コーナー設置	13
復架・書架整理	13
展示	14
意義	14
展示の方法・内容	14
登録	15
窓口登録の手順	15
身分証	16
貸出券の登録要件及び必要書類	17
登録データ有無の確認	19
貸出券仮登録	20
貸出券本登録	21
団体の貸出券の登録	22
貸出券の再発行	22
貸出券の登録内容の修正	23
貸出券の期限更新	24
発行禁止	25
貸出券の廃棄抹消	25
オンライン申請による登録	26
申請方法	26
申請要件	26
申請可能事項	26
申請の処理(城内図書館)	26
申請の却下(城内図書館)	26
申請の差戻し(城内図書館)	26
登録処理(城内図書館)	27
貸出券受取希望者への対応(各館窓口)	27
マイナンバーカード(個人番号カード)の登録	28
申請方法	28
申請要件	28
シリアルナンバーの登録(貸出券との紐づけ)	28
パスワード	30
パスワード登録の申請要件	30
My ライブラリで可能なサービス	31
貸出	32
貸出のルール	32
貸出できない資料	32
貸出券による貸出処理	33
貸出券を使用しない貸出	33
セルフ(自動)貸出機を利用する貸出	35
予約資料の貸出	35

付録付き資料の貸出の方法	37
バーコードのついていない資料・物品の貸出	37
貸出延長	37
貸出延長不可	38
延滞中資料がある場合	39
返却確認中の資料がある場合	40
弁償依頼中の資料がある場合	40
冊数オーバーによる貸出処理をする場合	40
通知欄にメッセージが出た場合	40
貸出券が期限切れの場合	41
貸出券が無効(再発行)の場合	41
貸出券が発行禁止の場合	42
貸出復元	42
貸出資料名の確認	42
返却	43
通常 of 返却処理	43
窓口での延滞資料の返却	47
窓口での損害(水損、汚損、破損等)資料の返却	47
窓口での貸出資料の確認	47
返却時での延長(再貸出)希望の場合	48
返却済み資料名の確認	48
返却済みの資料を借りていた利用者の確認	48
予約(リクエスト)	49
予約と購入希望の違い	49
資料検索	49
予約受付	51
予約の処理	53
予約受付後の処理	54
予約資料準備完了後の処理	55
予約資料の置き置き期間	56
予約の受取館変更	57
予約の取り消し	58
予約在架	60
購入希望	62
雑誌の購入希望	63
購入希望の受付	63
購入希望の処理	65
選書委員会での検討の結果	67
購入希望の受取館変更および購入希望の予約取消	67
リクエスト入力(購入希望件数カウント)	68
督促	69
電話による督促	69
督促ハガキ	70
返却確認中	71
データ上貸出中の資料について、「返却した」と申し出があった場合	71
弁償	73
弁償の根拠	73
弁償基準	73
弁償の依頼	74
弁償の手続き	75

弁償受付後で弁償完了前に、資料が見つかった場合	77
弁償資料の受領	77
弁償完了後のトラブル	78
弁償の免除	79
搬送業務(メールカー)	80
巡回順番	80
到着箱の処理	80
発送箱の処理	82
除架資料	83
レファレンス(調査相談)	84
レファレンス・サービスの範囲	84
レファレンス・サービスの対象外の調査	84
難易度の高いレファレンス・郷土についてのレファレンス	85
紹介状の発行	85
記録	86
月末統計	86
相互貸借等図書館間協力	87
相互貸借資料の借受のルール	87
相互貸借借受の優先順位と送付方法	89
相互貸借資料の利用について	98
相互貸借資料の返却	100
相互貸借利用統計	101
その他	101
複写	102
複写の規則と根拠	102
複写の可能な範囲	103
コピー機による複写ができない資料	105
自己機材による複写	106
特別な複写	106
相互貸借で借用した資料の複写	106
複写料納付と報告	106
統計	106
障害者サービス	107
全館でのサービス	107
城内図書館でのサービス	107
ボランティアグループによる視覚障害者サービス	108
その他	108
児童奉仕	109
研修	109
児童書コーナーの整備	110
おはなし会	111
えほんのじかん	113
一日図書館員	113
学校支援	114
見学	114
トライやる・ウィーク	116
インターンシップ	116
学習支援団体貸出	117
読書支援団体貸出	118
自動車文庫(BM)	120

実施サービス	120
実施していないサービス	120
統計	121
分館利用統計報告書	121
相互貸借報告書	121
複写報告書(直営館)	121
館内整理	122
書架整理	122
[返却確認中]の資料の確認	122
作業リスト点検	122
書架移動等	123
曝書	124
曝書とは(曝書の目的)	124
曝書の日程と手順	124
曝書の事後処理	124
曝書期間中の返却本資料	125
処理	125
曝書期間中のメールカー	125
曝書期間中の予約在架	125
曝書作業終了後の作業	125
除架	126
不能処理	127
古紙回収	128
窓口でよくある問合せ	129
ポスター・チラシの掲示	129
パスワードが使えない	130
Myライブラリにログインできない	130
播磨圏域連携の図書館で借りた資料を姫路市の図書館に返していいか	130
ノートパソコンの持ち込み	130
閲覧席の利用について	130
画面のハードコピーの提供・撮影	130
図書館への来館の有無(家族からの問い合わせ)	131
拾得物	131
駐車場	132
危機管理	133
法的環境	133
図書館でのトラブル事例	133
トラブルを未然に防ぐ	134
トラブル発生時の対応	134
守秘義務	135
記録と報告	135

開館準備

スタッフ全員で手分けして
スムーズに開館時間を迎える

機器類の立ち上げ

- ① 業務端末、レシートプリンター、ノートパソコン、利用者端末、プリンター、コピー機の電源を入れる。
- ② 市政情報提供端末の動作確認
通常は自動的に立ち上がる。
 - ・自動で立ち上がらない時は手動で立ち上げる。特に祝日開館日等は注意する。
 - ・メンテナンス・本庁の停電等のため、市政情報提供端末が使用できない場合は事前に連絡がある。
「調整 本日使用不可」の表示をする。

返却ポストの処理

- ① 返却ポストを開けて、返却資料を回収する。
- ② 点検 1冊ずつページをめくって点検する。
 - ・汚損、破損、水損等の損害（以下「損害」という）が無いか
 - ・地図、型紙等の付録類が揃っているか
 - ・私物が挟まってないか
- ③ 返却処理する。
 - ・必ず中身点検後に返却処理をする。
 - 1. 〔ＩＣタグリーダーライター〕に資料を置き、読み込ませる。
 - 2. 読み込んだ資料冊数と合致しているか確認する。
 - 3. 返却しながら、自館資料、他館資料、自館予約資料、他館予約資料に分別する。※〔再読込〕でも冊数が合わない場合 ＩＣタグ不良の場合がある。別置きし、後でＩＣタグのエンコード確認をおこなう。

p43 返却

- ④ 表紙を水拭きする。返却冊数が多い場合は省略してよい。
- ⑤ 復架する。返却冊数が多い場合は開館後にしてもよい。

返却資料に損害があった場合

弁償対象となるような損害を発見した場合は、原則として返却処理しない。

返却処理してしまった場合は貸出復元する。

理由を書いたメモを添えて別置きし、館担当職員（指定管理館では窓口責任者）に報告する。

館担当職員（指定管理館では窓口責任者）は利用者に連絡をとり、責任の所在確認等を行い処理する。

館担当職員（指定管理館では窓口責任者）不在で急を要する場合は城内図書館奉仕担当に相談する。

確認済みシールが貼付されている場合は、将来的にその資料が保存資料（複本無）にならないよう、**〔不能〕**処理を検討する。

p 73 弁償

付録（CD等貸出時にポップアップの出るもの）と資料が返却ポストに入っていた場合

返却処理する。必要に応じて、注意喚起の電話連絡をする。

（例）「今回は返却しますが、破損をさけるため、今後ポストには付録を入れないください。」

付録と一緒に返却されていない場合

原則として資料は返却処理せず、利用者に電話連絡をする。

返却処理してしまった場合は貸出復元する。

資料と付録が揃ったら返却処理する。

付録のみ返却された場合

資料番号から貸出中の利用者を調べて、電話連絡をする。

付録は本体資料が返却されるまで、カウンター内で保管する。

私物が挟まっていた場合

資料番号から貸出中の利用者を調べて、電話連絡する。

特に貴重品や、金品の場合は速やかに連絡する。

資料は返却処理する。

個人蔵書がポストに入っていた場合

同時に返却されていた他の資料から持ち主が推定できる場合は持ち主に確認の電話連絡をする。

持ち主がわからない場合は、日付と返却ポストにはいていた旨メモを添えて所定の場所に保管する。

保管期間は3か月。保管期間経過後は廃棄処分する。

持ち主が現れなくても、図書館資料として受け入れしない。

他の自治体の資料がポストに入っていた場合

相互貸借で借受けた資料かどうかを確認する。(必要に応じて全館に確認ファクスを送る)

(ア) 相互貸借の借受資料である場合

- ・利用者に連絡「他市町からの借受資料は返却ポストに入れないで下さい。以後は開館時間中にカウンターに返却して下さい。」
- ・相互貸借資料の返却の手順に従い、借受館に返却する。

(イ) 相互貸借の借受資料でない場合

- ・当該資料を所蔵している自治体の図書館に連絡し、対応を判断してもらう。
- ・利用者への連絡は、資料を所蔵している自治体からおこなう。原則として、利用者本人に資料を取りに来てもらい当該自治体の図書館に返しにってもらう。
- ・当該資料の貸出データが無い場合は、城内図書館へ電話連絡のうえ、誤返却本である旨メモをつけて城内図書館相互貸借担当者へメールカーで送る。

p100 相互貸借資料の返却

学校・園の蔵書印のある資料がポストに入っていた場合

即日学校、園に連絡し対応を協議する。

新聞を出す

- ・今日の新聞をステープラ（ホッチキス）で綴じ、図書館の印を押す。
- ・届いていない新聞があれば、営業所（変更時のみ、年度初めに城内図書館庶務・システム担当から連絡がある）に電話し、届けてもらう。
- ・新聞紙面広告で、無料券、試食券などが載る日がある。
破りとられることが多いので、図書館の印を券に押して予防する。
- ・バックナンバーは保存月まで保存する。（『姫路市の図書館』参照）
保存月は各館の倉庫事情に合わせて決められている。
変更したい場合は城内図書館と協議する。
- ・保存期間内に利用者の閲覧希望があった場合は、直ちに出来るよう日付順に整理して保存する。

予約在架資料の集荷

p60 予約在架

前日受付の伝票類の確認

- ・館の担当責任者は、当日の閉館前または翌朝の開館前に記載事項の再確認をする。
- ・不明な点や誤りを見つけたら、直ちに利用者に連絡して確認する。
- ・間違いがなければ、「リクエストカード」はシュレッターにかける。

「リクエストカード」の確認

- ・〔利用者名〕〔貸出券番号〕
- ・〔連絡先〕
「リクエストカード」に記入された電話番号と利用者情報画面の電話番号と違ってないか照合する。（携帯電話番号等が未登録、変更になっている等）
画面と違っていた場合は「リクエストカード」にしたがって利用者情報を修正する。不安がある場合（数字が1つだけ違う 等）は、〔通知〕欄にメッセージを入れる。
例：連絡先の電話番号を確認してください。
- ・〔書名〕
- ・〔受取館〕 受付館と受取館が違う場合があるので注意する。
- ・〔連絡方法〕（ア）特別に指定がある場合、予約画面の〔備考〕欄に入力されているか。
（イ）常時の指定は〔予約コメント〕に入力されているか。

「貸出券申込書」の確認

- ・〔利用者資格区分〕 マイナンバーカードの登録（紐づけ）申請であった場合「マイナ」に変更されているか。
- ・〔利用者名〕
- ・〔生年月日〕
- ・〔電話番号〕 電話番号変更の場合、〔家族ID〕も変更されているかどうか確認する。
- ・〔住所〕
- ・〔在住在勤区分〕
- ・要証明の場合 〔通知〕欄にメッセージが入力されているか。
- ・帰省先の記入がある場合 〔電話（その他）〕欄〔住所（その他）〕欄に入力されているか。
- ・その他特筆すべきことは〔備考〕欄に入力されているか。
- ・再発行の場合、前登録内容と違いがないか。特に電話は身分証にて確認していないため、変更がないか注意する。

「パスワード申込書」の確認

- ・〔利用者名〕〔連絡方法〕 元の登録内容に変更がないか、追加がないか。

「複写申込書」の確認

- ・〔住所〕〔利用者名〕〔資料名〕〔ページ数〕〔枚数〕

各申込書の保管

- ・各申込書の保存期間は5年間。必要に応じて確認できるよう受付日順に整理して、鍵付きの保管場所にて保存する。

開館

定時開館

- ・定時開館（各スタッフは責任者の指示にしたがい配置につく）
- ・定時に開館できない緊急事態（気象災害・交通機関の乱れ）が発生しスタッフが出勤できない場合や、開館を継続することで利用者の安全が危惧される場合は、直ちに城内図書館に連絡し、権限者からの指示を待つ。

p 12 開館・閉館に関わる緊急事態

入館案内・誘導

- ・入館する利用者の状況を見て、走らないように静かに入館するよう声かけをする。
- ・学生の数が多い場合は閲覧席の利用についても注意する。

返却ポスト閉鎖

- ・開館後、返却ポストを閉鎖・施錠する。
- ・返却ポストの閉鎖は開館と同時におこない、ポストの中に資料が残っていないか確認する。

開館チェックリスト

- ・各館で必要項目を記載した『開館チェックリスト』を作成しておく。
- ・スタッフ全員で開館チェックリストに記入する。
- ・責任者が最終確認を行う。

閉館

定時閉館
残留利用者がいないか確認し
機器類を終了させて閉館

閉館音楽

- ・閉館時間の 10 分前になったら、閉館の音楽を流す。

シュレッダー

- ・貸出済みの「予約連絡票」・「貸出券忘れ」用紙・個人情報のハードコピーなどはシュレッダーにかける。

館内巡回

- ・音楽が鳴り始めたら、館内で資料を探したり迷ったりしている利用者に声かけをする。
- ・資料が放置されていたら、返却処理した後、復架する。
- ・忘れ物、落し物があれば、カウンターに引き上げる。
- ・椅子の乱れを直す。
- ・窓が開いていたら閉める。
- ・残留者がいないか確認する。特にトイレの個室を確認する。

機器類の電源を切る

- ・業務端末、レシートプリンター、ノートパソコン、利用者端末、プリンター、コピー機等の電源を切る。

返却ポストを開ける

- ・返却ポストは絶対に関け忘れないようにする。
- ・長期休館時には、ポストのボックスを外し、返却資料があふれないようにする。

閉館チェックリスト

- ・各館で必要項目を記載した「閉館チェックリスト」を作成しておく。
- ・スタッフ全員で、「閉館チェックリスト」に記入する。
- ・責任者が最終確認を行う。

緊急時対応（開館・閉館）

- 気象災害・天災時など、開館ないしは開館を継続することが利用者の安全上問題があると想定される場合、臨時休館する場合がある。
その場合、城内図書館からの指示にもとづいて対応する。
- 閉館決定の場合
 - ① 至急、館内放送、利用者への声かけにより、状況を説明し、速やかに安全に退館するよう促す。
 - ② 全員の退館を確認した後、通常の手順で閉館する。館外にも臨時休館の表示をする。
 - ③ 閉館後は、城内図書館に連絡する。城内図書館からの指示にしたがい必要に応じて、スタッフは館内待機する。

p11 閉館

『緊急対応マニュアル』

分類・配架・整理

資料分類は NDC（日本十進分類法）と姫路市立図書館独自の規定にしたがう

書架配置は一般書・郷土資料・児童書に大別される

書架の整理状況で図書館の印象が大きく左右される
開館時には、整理された状態で開館できるよう努める
開館時間中も随時書架整理に努める

- ・資料分類は原則として NDC（日本十進分類法）にしたがう。
 - ・郷土資料・児童書・現代日本小説などには姫路市独自の分類が付加されている。
- ※『図書館資料は主題ごとに並べています（姫路市立図書館）』（自由配布 館内掲示可）参照

コーナー設置

資料の主題、形態、利用者のニーズに応じてコーナーを設置する場合がある。

- (ア) 一般書 文庫・洋書・大活字本等の各コーナー（各館）
城郭資料・ビジネス支援コーナー・医療健康情報コーナー（城内図書館のみ）
- (イ) 児童書 よちよち・すくすく・学年別おすすめ本コーナー（全館必須）
紙芝居・乳幼児絵本・文庫児童等

- ・コーナー配置については各館の取決めにしたがう。
- ・コーナー設置状況はスタッフ全員で情報共有する。
- ・館内案内図を作成し、レイアウトを変更した時には改訂する。

所蔵館コード・場所コードの変更

下記の通り対象資料の所蔵館・場所コードの変更をおこない、ラベルを貼付する。

- ① 整理業務の選択修正画面から所蔵館コードを自館に設定する。
- ② 所蔵場所コードをプルダウンで選択する。
種類 文庫一般・洋書一般・大活一般・よちよち・すくすく・文庫児童 その他

復架・書架整理

- ・返却資料の復架・書架整理は常におこなう。
- ・書架が乱れていると資料が探しにくく、トラブルの原因にもなるので注意する。
- ・スタッフ全員が基本的な資料分類と書架配置を理解し、問合せに応じて即時案内できるよう努める。

展示

新刊本・参考図書・児童関連推薦図書等の
展示をおこなう

一般書・児童書それぞれに
季節や状況に応じた展示の工夫をする
図書館の役割は販売目的の書店とは異なる

意義

- ・展示は、図書館がその蔵書に基づき文化・芸術・科学・実用面などでの適切な情報提供を行うことで、市民社会における図書館の役割の一つを示すことができる。
- ・必ずしもベストセラーだけを扱うのではなく、利用者の潜在的な知的欲求に応え、読書生活を充実させるためにある。

展示の方法・内容

- ① 展示のテーマを決める 流行のみにとらわれず、季節感や伝統行事・話題性などを考慮する。
- ② 利用しやすい位置に書架もしくは平台等を設置し、テーマを掲示（適度な飾りをつけるのは差し支えないが過剰にならないよう。主体は本であることを念頭におく）
- ③ テーマに沿った資料を集め、平置き・面だしなどを取り入れ利用者が手にとりやすい工夫をする。
 - ・テーマは随時変更する。
 - ・貸出で資料が減ったら随時補充する。

新刊 受け入れ後、一定期間は新刊コーナーに配架する。期間は各館の取決めにしたがう。

児童 新刊・推薦図書など 子どもが手に取りやすい工夫をする。

城内図書館担当から協力依頼があれば、可能な範囲で協力する。

※児童文学講演会、夏休みおすすめ本リスト・冬休みおすすめ本リストの展示など

p109 児童奉仕

- ・展示内容は月末にテーマ（内容）と展示期間を城内図書館統計担当に報告する。

登録

貸出券申込書と身分証の提示により貸出券を登録
貸出券は、姫路市立図書館共通
有効期限は3年間

登録は、窓口・オンライン申請にて可

窓口登録の手順

- ① 「貸出券申込書」にて受付する
・登録要件をみたしているかなど確認

p 17 貸出券の登録要件及び必要書類

- ② 身分証を確認する。

p 16 身分証

- ③ 登録データの有無を確認する

p 19 登録データ有無の確認

- ④ 登録なしは仮登録。
登録ありで紛失は再発行する

p 20 貸出券仮登録

- ⑤ 貸出券を渡し、利用について案内する
「図書館の利用について」「図書館カレンダー」「図書館マップ」「パスワードについて」など

- ⑥ 仮登録データを本登録する

p 21 貸出券本登録

身分証

貸出券の登録・期限更新・変更・再発行においては、原則として身分証の提示を要する。
当日提示できない場合は、〔要証明〕とし、後日の提示を求める。

ただし、子ども（未成年ー１８歳未満）については下記のとおりとする。

- （ア）同居の保護者同伴で、子ども本人が来館の場合
本人の身分証が必要。当日提示できない場合は、〔要証明〕とし、後日の提示を求める。
- （イ）子ども本人は来館せず、保護者が来館の場合
本人の身分証の提示で登録可（委任状は不要）、なければ登録不可。
- （ウ）同居の保護者の同伴なく、子ども本人が来館の場合
当分の間、身分証を持参していなくてもきちんと記入できていれば〔要証明〕で登録可。

身分証となるもの

<p>マイナンバーカード 住民基本台帳カード（2025 年 12 月で終了） 運転免許証 運転経歴証明書 健康保険証 ※住所記載欄に要記入。未記入の場合は記入を求める。 （2025 年 12 月 1 日で終了） 後期高齢者医療受給者証（2025 年 7 月 31 日で終了） 福祉医療受給者証（0 歳～中学生） 障害者手帳・ミライロ ID（デジタル障害者手帳） 介護保険被保険者証 生活保護受給者証明書</p>
住民票
<p>学生証（公立学校または学校法人の認可を受けている私立学校の学生証） ※学生証に住所記載欄がない場合、姫路市内の公立の中・高等学校であれば、 住所記載なしでも可とする 通学証明書</p>
外国人在留カード（有効期限あり）※有効期限は滞在期間
どんぐりカード（市内及び近隣市町-8 市 8 町在住の 4 歳児から中学 3 年生に配布）

- ・身分証は原本の提示を求める。（コピー不可）
- ・郵便物の追加提示を要する場合がある。
- ・判断に迷う場合は、城内図書館へ連絡する。
- ・有効期限のあるものは、有効期間内のものであること。

※身分証となるものから、パスポートを 削除 した。2020 年 2 月 4 日以降発行のものには住所記載がないため。

貸出券の登録要件及び必要書類

下記の表に該当するもの。年齢制限は無い。

	姫路市民	市内に通勤・通学	8市8町住民
本人来館 本人と代理人 が来館	本人身分証	本人身分証 姫路に通勤・通学証明	本人身分証
代理人のみ 来館	本人身分証 代理人身分証（※代理を受けた本人であることを 確認するために必要） 代理権授与通知書（委任状）	×	×
8市8町とは 播磨圏域連携中枢都市圏連携事業で図書館相互利用の対象となる自治体 相生市、赤穂市、加古川市、加西市、宍粟市、高砂市、たつの市、市川町、稲美町、神河町、 上郡町、佐用町、太子町、播磨町、福崎町（以後8市8町という）			

- 登録の姓名は基本戸籍の姓名を用いるものとするが、旧姓での登録を希望されたら、社会通例を考慮し、戸籍謄本、旧姓併記のマイナンバーカード等公的書類で旧姓を確認したうえで、旧姓での登録を認める。その場合、その旨を補足欄に入力する。
例：利用者の希望により旧姓で登録。戸籍の姓は〇〇。旧姓は××で確認済
- 登録に際して、連絡先として電話番号の記入を求めることはできるが、必須要件とはしない。

代理権授与通知書（委任状）

- 本人が来館せず、代理人が貸出券の登録・変更・再発行申請する場合、貸出券申込書に添えて提出を要する。（期限更新時については、P24を参照）
- 本人が成人の場合は、原則として同居の家族であっても、**本人自筆の**「代理権授与通知書（委任状）」の提出を要する。住民票の住所が異なる場合は、家族であっても、「代理権授与通知書（委任状）」に理由の記載を要する。
 - 本人が未成年の場合は、同居の保護者であれば「代理権授与通知書（委任状）」は不要。
 - 本人が未成年で、住所の異なる代理人による申請の場合は、「代理権授与通知書（委任状）」は不要だが、代理人の身分証を要する。

『貸出券の登録・再発行・更新時およびパスワード要件一覧』

姫路市民

- ・本人が来館していない場合は、下記書類が必要。
 - ①代理人と本人両方の身分証
 - ②本人自筆の「代理権授与通知書（委任状）」
- ・本人が来館していても字が書けない場合
スタッフが貸出券申込書を代筆して登録可。ただし**本人の身分証が必要**。
- ・子どもだけで来館し、貸出券申込書にもれなく記入できない場合
登録不可。貸出券申込書を持ち帰ってもらい、保護者に記入してもらうなど。
本人の身分証を持参している場合は、スタッフが内容を確認して貸出券申込書を代筆して登録可。）
- ・学生、単身赴任等で姫路市に居住している場合、姫路市在住の証明があっても下記のとおり対応する。
 - (ア) 住民票が姫路市の場合 念のため**帰省先住所の記入**が望ましい。
 - (イ) 住民票が姫路市でない場合 姫路市の住所と必ず**帰省先（住民票の住所）の証明が必要**。
※下記のものを姫路市の住所の証明として認める。

公共料金領収書（本人名義）	※一年以内に発行されたものに限る ※デジタル証明でも可
---------------	--------------------------------

播磨圏域連携中枢都市圏（8市8町）住民（姫路市民以外）

- ・本人来館が必要。※代理人による登録は不可。
- ・8市8町に住所記載のある身分証が必要。※身分証を持参していない場合は登録不可

8市8町（内訳）

市：相生市、赤穂市、加古川市、加西市、宍粟市、高砂市、たつの市

町：市川町、稲美町、神河町、上郡町、佐用町、太子町、播磨町、福崎町

学生、単身赴任などで8市8町に居住している場合

- (ア) 住民票が8市8町にあり、身分証を持参している場合 登録可 ※帰省先住所の記入を要する。
- (イ) 住民票が8市8町にない場合
現住所（8市8町）証明書と住民票住所（帰省先等）の記載されている身分証を持参していれば、登録可

※下記のものを8市8町の住所の証明として認める。

公共料金領収書（本人名義）	※一年以内に発行されたものに限る ※デジタル証明でも可
---------------	--------------------------------

図書の返却について

- ・図書の返却は、借りられたそれぞれの自治体で返却する。
案内例：「姫路市で借りられた本は、他市図書館で返却することはできません。他市図書館で借りられた資料を姫路市で返却することはできません。」

姫路市に通勤・通学（姫路市民・8市8町住民以外）

- ・本人来館が必要。※代理人は不可。
- ・下記証明書が必要。
いずれか片方のみの場合は「要証明」で登録可。両方ともない場合は登録不可。
 - ①現住所の証明
 - ②姫路に通勤・通学・長期アルバイトをしている証明 ※「長期」の目安は3か月以上。

- ・通勤・通学に、ボランティア、介護（職業としてではなく身内による介護など）、予備校、学習塾は含まない。

※下記のものを通勤通学の証明として認める。

姫路に通勤通学の証明書	学生証 （公立学校または学校法人の認可を受けている私立学校の学生証）	学生証に自宅住所記入欄がなければ、他の証明書で自宅住所の確認が必要
	通学証明書 保育園等通園証明書	兵庫県立大学のうち、姫路市内に所在する学部、大学院の在籍者は通学者とみなして登録可能
	健康保険証	本人身分証があれば、健康保険証に本社しか記載がなくても名刺と同時提示で姫路勤務とみなす。名刺を作成していない場合は、下の勤務証明書が必要。
	勤務証明書（当日から3か月以上の証明）	別紙の様式（店長もしくは責任者記載）

姫路市の施設に入居している（姫路市民・8市8町住民以外）

- ・サービス付き高齢者向け住宅等、姫路市の施設に入居しているが住民票は変更していない場合、下記書類両方が必要。
 - ①本人の身分証
 - ②施設の契約書（施設の所在地と入居の事実が確認できる公的書類）
- ・本人又は、代理人による登録ができる
 - ※代理人による登録の場合は、代理権授与通知書も必要。

p17 代理権授与通知書（委任状）

登録データ有無の確認

- 「氏名」（できれば漢字で）検索する。
- ※「氏名」同姓同名に注意。「生年月日」他、身分証の記載事項を確認する。
- ※「電話番号」は変更されている場合があるので注意。特に「固定電話」の契約解除など。
- ※姓の変更があった場合に注意。
- 「生年月日」で検索し、「旧姓の氏名」が合致するデータがないか確認する。

登録データ無

登録確認で該当がなければ新規登録とみなし、貸出券を発行する。

登録データ有

利用者に貸出券を発行済みであることを伝え、貸出券の有無を確認する。

有無がわからない場合

- ・有効期限にかかわらず、当日は「貸出券忘れ」用紙で貸出する。
- ・利用者に、もう一度探していただくよう依頼する
- ・貸出券が見つからなければ次回再発行する旨伝える。

p33 貸出券を使用しない貸出

紛失が確実な場合

- ・貸出券の再発行を行う。

p22 貸出券の再発行

氏名・住所変更の場合

- 「生年月日」で検索し、「旧姓の氏名」が合致するデータがないか確認する。
- (ア) 旧姓の券があれば、住所・氏名を登録修正する。
- (イ) 旧券が無ければ、再発行して住所・氏名を修正する。
- ・旧姓で登録済み利用者について、新規利用者として仮登録をしないよう気をつける。
 - ・誤って新規利用者として登録してしまった場合は、城内図書館システム担当に文書で報告する。
- ※利用者データの統合は図書館システム委託業者に依頼する。

貸出券仮登録

- ・受付後、まず仮登録する

① 利用者検索画面で「氏名」を入力し〔利用者登録〕を選ぶ。

② カードのバーコードをスキャンする

③ 仮パスワードを同時に発行希望の場合、パスワードを初期化する。

※この段階で仮パスワード発行可能。

p30 パスワード

④ 〔仮登録〕する。

- ・仮登録後、利用者に利用案内を行い、後で本登録する。
- ※セルフ貸出機は本登録を済ませていないと利用できない。

貸出券本登録

- ・本登録は当日中に済ませる。

① 利用者検索画面で利用者コードに仮登録した貸出券の利用者番号を入力する。

② 〔利用者修正〕を選ぶ。

③ 氏名ほか、各項目を入力する。水色は必須項目。

- ・〔性別区分〕：戸籍と異なる性別での登録を希望される場合、「その他」を選択。
- ・〔電話（自宅）〕：固定電話がない場合、自宅欄にも携帯電話番号を入力。
- ・〔電話（移動体）〕：本人のものがなく保護者、同居家族の携帯電話番号で登録する場合、その旨を〔備考〕欄に入力する。
文言例：家族 ID は父の携帯、携帯番号は母の携帯
※更新時には、本人の携帯電話を所有するようになっている場合があるので、連絡先を変更するかどうか確認するため。
- ・〔在住在勤区分〕：8 市 8 町の住民は「隣接」その他の市町村からの通勤通学は「在勤」「在学」
- ・〔電話連絡先区分〕：初期値は「自宅」なので、必要に応じて変更する。
※「携帯」が連絡つきやすい方は「携帯」に変更するなど。
- ・〔登録館〕〔登録場所区分〕：初期値で自館が設定されている。
※オンライン申請の方については城内で「オンラ」に変更する。
- ・帰省先を入力する場合は〔電話（その他）〕〔住所区分（その他）〕〔郵便番号（その他）〕〔住所（その他）〕に入力。

〔家族 ID〕

〔家族 ID〕は家族の共通番号。

〔家族 ID〕が同一の貸出券間で、貸出・予約の相互利用が可能。
原則として同一世帯内での運用に限ることが望ましい。

- ・基本的に〔電話（自宅）〕番号を〔家族 ID〕とする。
※〔更新〕時に〔電話（自宅）〕に入力した番号が〔家族 ID〕として自動入力される。
- ・携帯や IP 電話のみの利用者で、家族間で相互利用を希望する場合は、
〔電話（自宅）〕に〔家族 ID〕に使用する電話番号を入力する。
誰のどの番号にするかは利用者に選択してもらう。
- ・家族間で相互利用不可の場合、利用者の申し出があれば、個々の携帯電話番号に設定する方法で〔家族 ID〕を変更する。
- ・登録の後日に、〔家族 ID〕の統一を求められた場合は、統一したことを家族に伝えるよう口頭で依頼する。

二重登録

既に登録データがあり、再発行とすべきところを、誤って新規登録として貸出券を仮登録した場合

① 〔二重登録の可能性がります。登録しますか〕とポップアップがあるので〔いいえ〕を選択する。（本登録を完了させない。）

② 「生年月日」で検索し、「氏名」「電話番号」が合致するデータがないか再確認する。

③ 旧券の利用者修正画面の〔再発行〕を選択する。

④ 仮登録した券番号を入力し、更新する。

- ・必要に応じ、利用者情報の修正を行う。

※登録が既にあるのに、〔はい〕を選択し、二重登録を完了させてしまった場合は、城内図書館システム担当に文書で連絡する。(後日図書館システム委託業者に、同一人物としてリンクしてもらえるよう依頼する)

団体の貸出券の登録

『姫路市立図書館条例施行規則』により、図書館資料を市内の社会教育関係機関、事業所及び地域の団体に貸出をおこなうことができる。依頼に応じて団体貸出券の登録を行う。
基本、貸出冊数は30冊を1口とし、貸出期間は1か月。

① 「団体貸出券交付申請書」にて受付する。

② 来館者の証明書(保険証、運転免許証等)で本人確認をする。

③ 貸出券を登録する。

- ・〔利用資格区分〕を〔読書支援〕
- ・〔性別区分〕を〔団体〕

④ 貸出券と「団体貸出券交付申請書」は城内図書館で保管するため、登録処理後に直近のメールカーで城内図書館団体貸出担当に送付する。

※学校等の団体貸出は別途参照

p114～ 学校支援

貸出券の再発行

紛失や損害の理由により、利用者からの要望があれば、下記の手順で貸出券の再発行手続きを行う。
再発行に必要な手続き及び必要書類は新規申請時の規定にしたがう。

- ・代理人による手続きには、「代理権授与通知書(委任状)」・本人及び代理人の身分証を必要とする。
- ・今後マイナンバーカードによる利用を希望し、図書館の貸出券は不要との申請があれば、再発行せずに、既貸出券データにマイナンバーカードとの紐づけを行う。その際貸出券番号が予約の際などに必要であることを説明し、利用者に控えていただく。

※既貸出券が期限切れであれば、更新して紐づけする。

① 「貸出券申込書」にて受付する

② 身分証を確認する。

- ・身分証を提示できない場合は、〔要証明〕にする。
- ・既貸出券データと住所・連絡先等、登録内容が変更になっていないか確認する。

③ 利用者の詳細情報を確認して利用者登録画面から〔再発行〕をクリックする。

- ・〔通知メッセージがあります〕と出たら、必ず〔通知〕欄を確認する。通知内容によっては再発行できない場合がある。

④ 登録内容に変更があれば変更する。

貸出券を紛失した場合

利用者から、貸出券の紛失による再発行の申し込みがあった場合

- ・再発行の手続きをする前に、いつ気づいたかを聞き、家にあるかもしれないという場合は、再度確認してもらう。特に何度も再発行履歴のある利用者には、できればもう一度探してもらうよう依頼する。
- ・有効期限にかかわらず、即日再発行を希望される場合は再発行する。
- ・旧の貸出券（旧券）が見つかっていても無効処理されているので、利用者自身で処分してもらうよう伝える。
- ・再発行した券を再度紛失した場合は、再々発行する（原則回数制限なし）
- ・再発行券を紛失し旧券が見つかった場合、旧券を復活させない。再々発行する。

p33 貸出券を使用しない貸出

貸出券が汚損破損の場合

- ・汚損破損のカードは、使用可能とみなされる場合でも、利用者の希望があれば再発行する。

貸出券の登録内容の修正

登録要件に変更事項のあった場合は、速やかに登録情報の修正を行う。

修正に必要な手続き及び必要書類は新規申請時の規定にしたがう。

- ・代理人による手続きには、「代理権授与通知書（委任状）」・本人及び代理人の身分証を必要とする。（8市8町、通勤・通学者もこれに準じる）

※登録要件の変更を行わず貸出利用を続けると、延滞した場合に督促不能となるので、代理人申請であっても受付可とする。

① 「貸出券申込書」にて受付する。

- ・家族でも、1人1枚。
- ・券番号・氏名・修正箇所のみ記載でも良い。

② 身分証を確認する。

- ・身分証を提示できない場合は、〔要証明〕にする。

③ 〔利用者修正〕画面から変更箇所を修正する。

※〔電話（自宅）〕を変更の場合、〔家族ID〕も必ず変更する。（自動修正されないため）

※〔電話番号〕・〔家族ID〕：以前にその番号を使っていた別家族のデータが残っていた場合、（姓が違う同居家族の場合もあるので、必ず利用者本人に確認）

備考欄に「職権により〇年〇月〇日修正」と入力の上、別家族の電話番号と〔家族ID〕を削除する。

※〔予約受取館区分〕を変更する場合は、同時に〔予約受取場所区分〕を「カウンター」に設定する。（空欄のままにしていると、利用者の〔Myライブラリ〕に反映されないため）

貸出券の期限更新

姫路市立図書館の貸出券は、3年ごとに登録要件の変更がないか確認し、〔期限更新〕する。
更新手続きについては新規登録時の規定にしたがう。
更新の方法は、窓口・オンライン申請にて可。電話は不可。

- ・有効期限の月になったら、貸出券の更新手続きをとっていただくよう利用者に促す。
- ・メールアドレス登録者には、有効期限の3週間前に、「貸出券の有効期限のお知らせ」のメールが送信される。
- ・〔資格：マイナ〕の方は、マイナンバーカードからでも更新可。
※有効期限切れの状態では電子図書館の利用ができないため、利用者から求められたら、**貸出券を持参していなくても**有効期限の更新可とする。
この場合〔通知〕欄にメッセージを入力して、シールの張替えは後日行う。
- ・代理人による手続きで、登録要件に変更がなければ、「代理権授与通知書（委任状）」は不要。
※ただし本人及び代理人の身分証を必要とする。
- ・**8市8町の住民の場合は、本人来館が必要。**
- ・団体貸出券の期限更新に関しては、名称・電話番号・所在地の変更がないかの確認をして、更新する。
来館者の身分証は不要

① 〔利用者検索〕画面の〔利用者コード〕で貸出券をスキャンする。

② 身分証を確認する。

- ・身分証を提示できない場合は、〔要証明〕で期限更新する。
- ・登録内容に変更がないか、必ず口頭で確認する。
- ・登録内容に変更があれば、「貸出券申込書」に変更事項の記入を求める。
※〔備考欄〕に「家族IDは父の携帯、携帯番号は母の携帯」などのメッセージが入力されている場合、更新時には本人の携帯電話を所有するようになっている場合があるので、連絡先を変更するかどうか確認する。

③ 〔利用者詳細〕画面の〔期限更新〕ボタンをクリックする。

- ・自動的に次の有効期限（3年後の同月の最終日）に変更される。

④ 貸出券の名前シールを貼り替え、名前を記入し、有効期限を押印する。

⑤ ②で変更の届を出された方のデータ変更を行う。

p23 貸出券の登録内容の修正

マイナンバーカードでの更新

- ・マイナンバーカードと紐づけをし、貸出券不要を選択された方は、マイナンバーカードのみの利用となるので、マイナンバーカードから期限更新を行う。

① 〔利用者検索〕画面の〔利用者コード〕でICカードリーダーにマイナンバーカードを置いていただく。

② 「個人番号カード ログイン」のポップアップが表示されるので、利用者にパスワードを入力してもらう。 ※パスワードは3回入力ミスすると、ロックされる。

p29 マイナンバーカードのパスワードについて

- ③ 「マイナンバーカード読み取り」のポップアップが表示されるので、**「はい(Y)」**を選択しクリックする。
- ④ 通常の貸出券の期限更新（上記）②以降に同じ。

発行禁止

〔発禁〕 貸出券発行禁止

長期延滞資料（１年以上の延滞）が返却されていないため、発行禁止となっている利用者。資料が返却されるか、弁償されるまで貸出、予約サービスは利用できない。

- ① 長期延滞資料の冊数・内容等を確認する。
 - ・長期延滞資料の返却予定日が
2002 年 4 月 1 日以降のものは貸出資料画面で確認。
2002 年 3 月 31 日以前の場合は城内図書館に連絡し、発行禁止リストを確認してもらう。
- ② 未返却資料の題名を伝え自宅等を探して返却してもらうよう説明する。
- ③ 弁償される場合は、弁償手続きへ。
- ④ 当該資料が返却あるいは弁償されたら、再発行可能となる
 - ・〔利用者修正〕画面で、無効区分を〔有効〕に変更する。

p73 弁償

貸出券の廃棄抹消

- ・転居・死亡など利用資格の失効で、本人または家族から連絡があれば、利用者データの〔無効区分〕を〔廃棄抹消〕にする。判断に迷う場合は、城内図書館に連絡する。
 - ・貸出券を返却されたら、貸出券を受取りシュレッダーにかけて処分する。持参していなければ、利用者自身で処分するよう伝える。
 - ・通知欄には理由を入れない。
- ① 〔利用者検索〕に氏名を入力する。
 - ② 氏名・生年月日の両方で確認して該当者を選択する。
 - ③ 利用者修正画面で〔無効区分〕を〔廃棄抹消〕にする。
 - ④ 〔更新〕をクリックする。
※図書館の登録ミスによる貸出券の抹消処理は、利用者データの無効区分を〔廃棄抹消〕にした上で、窓口責任者から城内図書館システム担当に文書で連絡する。（後日、図書館システム委託業者にデータ消去の依頼をする）

オンライン申請による登録

申請方法

- ・「姫路市オンライン手続きポータルサイト」(担当課：デジタル戦略室)より、姫路市立図書館の利用手続きを行うことができる
- ・事前に電子証明を付与するためのアプリのインストールが必要。

申請要件

- ・申請者本人による申請（代理人による申請は不可）
- ・15歳以上
- ・姫路市民、8市8町の住民
- ・マイナンバーカードを取得している
- ・図書館貸出券とマイナンバーカードの紐づけに同意

申請可能事項

- ・貸出券の新規発行
※利用者が希望すれば、貸出券受取不要で利用登録ができる。
貸出券は城内図書館で保管する。
- ・貸出券の再発行
- ・貸出券の期限更新
※貸出券受取されている方は、シールを貼り替える必要があるので、〔通知欄〕にメッセージを入力。
- ・パスワードの発行
- ・パスワードの再発行
- ・既貸出券のマイナンバーカードとの紐づけ

申請の処理 (城内図書館)

- ・申請情報は原則業務日に毎日確認し、当日午前8時35分までの申請について処理する。
- ・登録その他図書館システムへのデータ登録は、城内図書館奉仕担当職員が入力する。
- ・オンライン申請による処理をした貸出券のデータは
利用者情報の〔登録館〕：城内、〔登録場所区分〕：オンラ〔利用資格〕マイナとなる。
- ・利用者に「通知書」を発行する。
※3営業日以降に利用者側で「通知書」のダウンロードが可能となる。

申請の却下 (城内図書館)

- ・申請要件を満たしていない
- ・マイナンバーカードで現住所の証明ができない。(マイナンバーに表記されている住民票の住所と、申請時の住所が異なる場合など)

申請の差戻し (城内図書館)

- ・マイナンバーカードの登録情報と申請情報が一致しない場合（入力ミスなど）
- ・長期延滞・発行禁止利用者の場合

登録処理（城内図書館）

- 登録データの作成は、城内奉仕担当職員が行う。
注：利用者の申請データが図書館システムに自動入力されるわけではない。

貸出券受取希望者への対応（各館窓口）

貸出券の新規発行、貸出券の再発行において、貸出券受取を希望される場合

- 通知欄に「貸出券（オンライン）預かり〇〇館」と入力し、受取希望館へ貸出券を搬送する。
- 受取希望館は、利用者が受け取りにくるまで保管（期限は特に定めない。再連絡は不要）
- 受渡し時には身分証（申請者のもの）を確認。
- 受渡し後、通知欄を消去
- 郵送による受取は不可

マイナンバーカード（個人番号カード）の登録

貸出券のデータに、マイナンバーカードのデータを紐づけることにより、マイナンバーカードによる貸出が可能となる。

貸出冊数は12冊まで可能になる。

申請方法

- ・窓口または、オンライン申請により申請可能。

申請要件

- ・原則、本人申請（窓口の場合は本人来館）による。
- ・図書館の利用登録（貸出券の登録）が必須。
※貸出券は不要と希望されたら、貸出券番号が予約の際などに必要であることを説明し、利用者に控えていただいたうえで、貸出券は城内図書館で管理する。

シリアルナンバーの登録（貸出券との紐づけ）

① 「貸出券申込書」にて受付する。

- ・貸出券を持参されている場合は、「貸出券申込書」のすべての欄に記入しなくても可。券番号欄（スタッフ代筆可）、名前欄、生年月日欄、最下段のマイナンバーに関する欄へのチェック記入のみで可。
- ・貸出券を持参していない場合でも紐づけ可とするが、その場合は「貸出券申込書」をフル記入していただき、データとの確認を慎重に行う。
- ・貸出券紛失の場合は、貸出券の再発行を希望するかしないかを選択してもらう。
再発行希望の場合―「貸出券申込書」をフル記入していただき再発行する。
再発行不要の場合―本人のデータを特定するため「貸出券申込書」をフル記入していただき、現在利用可能なデータを特定する。
その際、利用者には、貸出券番号が予約などの際に必要であるため、控えておいていただくよう伝える。

② 貸出券をスキャンし、または打鍵し、〔利用者詳細〕をクリックする。

③ 〔利用者修正〕をクリックする。

④ 〔利用者資格区分〕を「マイナ」に変更する

- ・変更することによって、貸出冊数が12冊まで可となる。

⑤ 右下段項目名から、〔シリアルナンバー〕を選択し「<<」をクリックする。

⑥ 〔補足情報〕に〔シリアルナンバー〕欄が追加されるので、ICカードリーダーにマイナンバーカードを置いてもらう。

- ⑦ 「個人番号カード ログイン」のポップアップが表示されるので、利用者に4桁のパスワードを入力してもらう。
- ・パスワードを覚えていない場合は、再確認してからの登録をすすめる。
- ※マイナンバーカードの有効期限切れまたは、マイナンバーカードの新規登録・更新・変更から24時間を経過していない場合、このポップが出ないので紐づけできない。
- ⑧ 「マイナンバーカード読み取り」のポップアップが表示されるので、〔はい(Y)〕を選択しクリックする。
- ⑨ 〔シリアルナンバー〕に「#SN」で始まる番号が表示されたら〔更新〕する。
- ⑩ マイナンバーカードの期限更新を行ったら〔シリアルナンバー〕が変更になるので、その際は、再度貸出券との紐づけ登録が必要であることを伝える

マイナンバーカードのパスワードについて

- ・パスワードは3回入力ミスすると、ロックされる。
- ・ミスカウントは時間をおいてもリセットされず、次に正しいパスワードでアクセスされるまで、カウントは引き継がれる。
- ・正しいパスワードでアクセスされたら、それまでのミスカウントはリセットされる。
- ・ロックされたらパスワードの再設定が必要。

再設定できる場所：市役所の住民窓口センター、支所、地域事務所、駅前市役所、出張所、サービスセンター

パスワード

パスワードとは 6～20 桁の英数字の暗証番号
パスワードの登録により、インターネットから自身
による予約が可能になり、
〔Myライブラリ〕が利用できる。
パスワードの有効期限は設定後 1 年

パスワード登録の申請要件

- ・原則本人来館。
- ・寝たきり等のやむを得ない事情で来館不能な利用者は、「代理権授与通知書（委任状）」を提出。
- ・貸出券番号の確認（基本貸出券の提示を求めるが、ない場合は身分証で確認）
- ・身分証の確認は必須。※身分証がなければ登録しない。
- ・小学生以下の子どもは保護者の同意が必要。
- ・〔資格：マイナ〕の方は、マイナンバーカードからでも発行可。

p16 身分証

- ① 本人来館を確認の上、「パスワード申込書」にて受付する。
 - ・「代理権授与通知書（委任状）」が必要な場合は、提出を求める
- ② 貸出券番号と身分証を確認する。
- ③ 貸出券をスキャンし、〔利用者詳細〕をクリックする。
 - ・マイナンバーカードから利用者データにアクセスしても可。
- ④ 〔利用者修正〕をクリックする。
- ⑤ パスワードを初期化する。
※貸出券の申し込みと同時に申請された場合は、貸出券の仮登録処理を完了する前に、仮パスワード発行も可能
- ⑥ 「仮パスワード確認票」がレシート出力される。
- ⑦ エラーメッセージが出ていないことを確認して〔更新〕をクリックする。
- ⑧ 「仮パスワード確認票」を渡して、利用について案内する。
「仮パスワード確認票」「パスワードについて」「仮パスワードからのパスワード変更」

- ・〔My ライブラリ〕の〔利用者情報の変更〕画面からパスワードの変更ができるので、「仮パスワード確認票」に記載された仮パスワードを本パスワードに変更してもらうよう説明する。
- ・E-mail で予約到着連絡を希望する場合はメールアドレスの登録（スマートフォン・パソコン）が必要。できるだけE-mail を推奨する。
- ・予約受取館は「城内」が初期値になっているので、通常利用される館に変更していただくよう案内する。

パスワードの再発行

利用者がパスワードを忘れてしまっても図書館窓口では確認できない。再発行する。

(ア) メールアドレス登録済みなら、本人のパソコン等から再設定可能。

(イ) メールアドレス未登録であれば、通常の申込み手続きにより、窓口で再発行する。

(ウ) マイナンバーカードを持っている方は、オンライン申請で再発行可能

パスワードの再設定

パスワードには1年間の有効期限が設定されている。有効期限切れの場合、再設定が必要になる。

〔My ライブラリ〕の〔利用者情報の変更〕画面からパスワードを再設定してもらう。

My ライブラリで可能なサービス

- ・パスワードの更新・変更
- ・〔借りている資料〕の確認
- ・〔借りている資料〕の延長
 - ※延長条件は窓口とは異なる。返却期日は1日過ぎていても延長不可。
- ・〔予約かご〕の利用
 - ※予約前の段階で保留しておきたいときなどに便利。
- ・〔予約した資料〕の確認
- ・〔予約した資料〕の取消
 - ※順番待ちの状態のときのみ。確保された資料の取消は窓口に連絡していただく。
 - ※取り消しした資料は〔予約状況一覧〕の〔取消済予約一覧〕（タブで切替）で取り消してから1か月間確認できる
- ・〔本棚〕の利用
 - ※自由に選択した資料を記録することが可能。
- ・〔借りたことがある資料〕の利用
 - ※設定で〔貸出履歴〕を残すのチェック欄にチェックを入れて以降の、貸出の履歴が記録される。
 - ※記録を残しておきたくない資料は、選択して取り消すことも可能。

貸出

貸出冊数は1人（貸出券1枚）につき合計6冊まで
返却期日票を挟んで渡す
貸出処理の後から返却処理までは
資料の管理責任は利用者にある

貸出のルール

- 貸出には**貸出券**が必要。貸出券を忘れた場合は〔貸出券忘れ〕で貸出可能。
- 貸出冊数は貸出券1枚につき**6冊**以内。（他の自治体からの借受資料は含まない）
- マイナンバーカードと紐づけ済の利用者（〔資格：マイナ〕）の貸出は**12冊**以内
- 貸出券の**家族間利用は可**とするが、利用者から申し出があれば不可とする。
※その場合、〔家族ID〕を変更するか、必要に応じて〔通知〕欄に「家族間利用不可」のメッセージを入力する。
- 貸出期間は原則**2週間**。（長期休館など特別の場合は城内図書館から貸出期間変更の指示がある。）
- **貸出延長**は1回に限り可能。
※ただし次に予約がある場合、返却期日を1週間以上過ぎている場合は、延長不可。
- **長期延滞資料**（1か月以上）がある場合は、延滞資料を返却するまですべての資料の貸出不可。
- **弁償中資料**がある場合には、弁償依頼中資料を含めて**6冊**（マイナの利用者は12冊）貸出できる。
- **返却確認中資料**がある場合、当該資料を**含まず6冊**（マイナの利用者は12冊）貸出できる。

貸出できない資料

貸出できない資料として下記のようなものがある。

禁帯出資料 ※各館で指定する資料

住宅地図（個人情報であるため、旧版を含めすべて禁帯資料とする）

雑誌の最新号 ※複写も不可

新聞 ※当日分は複写も不可

図書の付録で、著作権者の意向により館外貸出できないもの。バーコード上にシール貼付。

- 貸出画面で貸出しようとした場合、禁帯出資料の資料コードをスキャンすると、警告のポップアップ「～貸出しますか？」がでるので〔いいえ〕を選択する。
- 図書館資料のうち貸出できない資料は館内閲覧または複写で対応する。
（ア）館内閲覧 必要に応じて（特別にカウンター内管理の資料など）館内閲覧票に記入してもらう。
（イ）複写

p102 複写

貸出券による貸出処理

- ① 貸出画面で〔利用者コード〕に貸出券をスキャンする
- ② 利用資格を確認する。
マイナンバーカード紐づけしている利用者のみ〔資格：マイナ〕と表示される
- ③ 貸出状況（現在の貸出冊数）を確認する。
- ④ 資料を〔ICタグリーダーライター〕に載せ、読み込ませる。
※冊数オーバーにならないように、注意する。
資格無表示（一般）は6冊まで〔資格：マイナ〕は12冊まで。
- ⑤ 〔ICタグリーダーライター〕に載せた冊数と画面に表示された冊数と合致しているか確認する。
- ⑥ 〔ICタグリーダーライター〕に載せたまま[F 1 1]キーを押し完了させる。
※完了しない場合、ICゲートでアナウンスが流れるので注意する。
- ⑦ 返却期日票を資料に挟んで渡す。
通常1枚。複数枚希望されれば渡してもよい。

貸出券を使用しない貸出

貸出券忘れによる貸出

当日貸出券を所持していない場合は、「貸出券忘れ」用紙によって貸出する。
個人情報保護のため「貸出券忘れ」用紙は、貸出処理後必ず回収し、シュレッダーにかける。

- ① 「貸出券忘れ」用紙に記入してもらう。
- ② 〔利用者コード〕に、電話番号を入力し、〔電話番号検索〕をクリックする。
- ③ 電話、氏名、生年月日、から利用者を特定する。
（ア）データが有効期限内であれば、該当者を選択して貸出画面へ。

（イ）データが有効期限切れの場合、身分証の提示を求める。（住所の記載は不要）
身分証を持参していない場合は、住所など登録内容に変更がないか口頭で確認する。
データに変更がなければ、該当者を選択して貸出画面へ（期限の更新は行わない）
データに変更があれば「貸出券登録申請書」を提出してもらい、後で登録内容を修正する。
次回に、更新手続きのためにカードと身分証の持参を求める。
- ④ 貸出処理する。

いつも貸出券を持参されない場合

- ・間違い防止及び個人情報保護のため、口頭でなく「貸出券忘れ」用紙に書いてもらう。

- ・貸出券を紛失しているのならば、貸出券の再発行の案内をする。
- ・特に期限切れの貸出券で、何度も〔券忘れ〕のまま利用している場合は、再発行していただく。

マイナンバーカードによる貸出

貸出券と紐づけ登録済のマイナンバーカードで12冊まで貸出が可能。

- ① 貸出画面を表示する
- ② ICカードリーダーにマイナンバーカードを置いてもらう
- ③ 「個人番号カード ログイン」のポップアップが表示されるので、利用者にパスワードを入力してもらう。
 - ・パスワードは3回入力ミスすると、ロックされるので注意。
 - ・次に正しいパスワードでアクセスされるまで入力ミスのカウントは引き継がれるので注意。
- ④ 〔マイナンバーカード読み取り〕のポップアップが表示されるので、**〔はい（N）〕を選択しクリックする。**
- ⑤ 〔シリアルナンバー〕に「#SN」で始まる番号が表示されたら、その後は通常の貸出手続きと同様。

マイナンバーカードでの貸出ができない場合

- ・貸出券との紐づけ登録をしていない。
→紐づけ登録申請していただく。
- ・マイナンバーカード、または電子証明書の有効期限が切れている。
→市役所の市民窓口等で有効期限を更新し、その後再度貸出券との紐づけ登録が必要
- ・貸出券の有効期限が切れている。
→貸出券の期限更新を行う。（シリアルナンバーは引き継ぐので、紐づけ登録のやり直しは不要）
- ・オンライン申請者で、図書館側でシリアルナンバーの登録をミスしている。
→紐づけ登録のやり直し。（申請書は不要）

スマートフォンの画面による貸出

パスワード登録者はスマートフォンに貸出券のバーコードを表示して貸出することが可能。

※貸出券バーコードを携帯カメラなどで撮影したものや、カード管理アプリ（Stofaed 等）に登録したものは、個人の認証（パスワード）を経っていないので不可。

- ① 姫路市立図書館ホームページのスマートフォン用ホームページにアクセスする。
スマートフォンで「姫路市立図書館」のホームページにアクセスすれば、スマホ版ホームページが初期値で表示される。
※PC版ホームページでは、バーコードは表示されないので注意。
- ② 〔Myライブラリ〕を選択する。
- ③ 〔貸出券番号〕と〔パスワード〕でログインする。

- ④ 〔利用者情報〕を選択する。
- ⑤ 〔利用者カード〕を選択する。
- ⑥ スマートフォンに貸出券のバーコードが表示されるのでスキャンして 貸出処理をする。

「ひめパス」の「デジタル図書貸出券」による貸出

姫路市民アプリ「ひめパス」にデジタル版の「図書貸出券」を登録されている方は、そちらから貸出することが可能。

- ① アプリ「ひめパス」の「デジタル市民カード」をタップして「姫路市立図書館 かしだしけん」を提示いただく。
- ② バーコードをスキャンして貸出処理をする。

『デジタル図書貸出券』の利用方法』

セルフ（自動）貸出機を利用したの貸出

貸出券、紐づけ済のマイナンバーカードで、利用者本人が貸出処理をすることができる。

※仮登録、有効期限切れ、その他〔無効区分〕が有効でないカードは利用できない。

- ・冊数表示が6件までなので、6冊以上借りる場合（「マイナ」の方）は2回にわけて貸出処理していただく。
- ・予約資料がある場合は、「カウンターへお越しください」のメッセージが出る。
- ・セルフ貸出機を利用できない資料
 - ICタグがICタグリーダーライターで読み取れない資料（アルミなどの表紙、ICタグリーダーライターが破損しているなど）
 - ポップアップで管理されている付録のある資料
 - ステータスが可能でない資料（不明フラグがたっているなど）

予約資料の貸出

- ① 〔予約資料〕画面で予約状況を確認する。
- ② 画面に表示された予約資料の受取館の冊数と書名を確認して間違いがないように予約棚から持ってくる。
 - ・同姓同名の利用者に注意する。
 - ・「家族間利用可」の場合は、〔個/家〕切り替えて、予約資料をすべて予約棚から持ってくる。
 - ・念のため、家族のどの貸出券で貸出になっても構わないかを確認する。
 - ・予約取り置き資料をすべて貸出できない場合、到着日の早い資料から貸出してもよいか、またはどの資料を貸出希望か選択してもらう。後日貸出を希望する利用者には、本来の取り置き期日内にきていただくように伝える。（さらに1週間の取り置きはできないことが伝わるように。）
- ③ 貸出処理後、予約連絡票を抜く。

予約連絡票は抜き忘れないよう注意。当日中にはシュレッダーにかける。

「他の利用者が予約した資料です、貸出しますか」というメッセージが出た場合

- ① 「いいえ」をクリックする。
- ② レシートの利用券番号と電話番号（家族 ID）を確認する。
 - （ア）家族でも、「家族 ID」が違うために、家族と認識されていない場合
家族間利用の可・不可について確認する。
家族間利用を希望される場合は、改めて利用登録正画面で「家族 ID」を修正し、再度貸出処理を行う。
家族間利用を希望されない場合は、以降家族の予約をまとめないよう、利用者登録画面の「予約用コメント欄」にコメントを入力する。
例：「家族間貸出不可」
 - （イ）家族ではなく、全く違う利用者の予約資料を持ってきた場合
貸出しない。

画面で「利用可能」になっているが、予約棚に資料が無い場合

- （ア）予約棚にまだ準備されていない場合、カウンター周辺を確認する。
メールカー到着直後の仕分け処理中・電話連絡のため別置き中など
- （イ）貸出ミスにより、利用者が資料を持って帰っている場合。
利用者に確認し、既に当該予約資料を借りて持っている場合は、「資料番号」を手入力で貸出処理する。返却日変更は行わない。

画面で「利用可能」になっていないが、「予約資料が届いている」と言われる場合

- （ア）予約の取置期限の 1 週間が過ぎ、予約キャンセル扱いになっている場合
90 日以内であれば「予約資料」欄で「取消」、取消理由「期限切れ」で表示されている。
あわせて「連絡履歴」欄も確認する。事情説明の上、再予約の案内をする。
- （イ）相互貸借（県立・他都市町）からの取り寄せの場合
相互貸借資料を確認する。
- （ウ）利用者が自分で予約しようとして、「予約かご」に入れたまま予約を完了させていない場合
- （エ）インターネット（WEB）予約後、予約在架リストを打ち出すまでに来館される場合
所蔵状況を確認し、資料が自館の書架にあれば貸出する。
- （オ）「予約受付確認のお知らせ」の E-mail を「予約申込本の準備完了のお知らせ」と間違えている場合。

「予約が見つかりました。この貸出にて消込みます」というメッセージがでた場合

- ① 「OK」をクリックする。
- ② 「完了」をクリックする。
 - （ア）利用者がホームページから予約した資料を、図書館側で在架リストにて回収・予約確保する前に
利用者が受取指定館に来館し、直接書架から資料を持ってきて借りられた場合
- ③ 「確保解除レシート」はプリントアウトされないの、そのまま貸出する。
※念のため資料名を確認する。（すでに在架リストを打ち出して、探している場合がある）
- （イ）「他館確保」状態で確保館から受取館に「予回」中となっている資料について、利用者が受取館に来館し、直接書架にあった複本を借りられた場合
- ③ 「確保解除レシート」がプリントアウトされるので、受取館を確認する。

〔予回〕中の資料は〔→受取館〕状態になっているので、メールカーで資料が到着するのを待ってから返却処理する。

(ウ) 受取館で〔利用可能〕となっている資料について、利用者が別の館に来館し、その館の書架にあった複本を借りられた場合

③「確保解除レシート」がプリントアウトされるので、受取館を確認する。

本来の受取館の予約棚に準備していた資料が、データ上〔開架〕〔利用可能〕状態に戻ってしまっているため、受取館に連絡する。

※この連絡を怠ると、受取館に次に請求があった場合に発見できず、不明資料となってしまふ。

付録付き資料の貸出の方法

ポップアップが出る場合

・ポップアップが表示される付録（CD・DVD等）は、資料と付録が離れている場合。

- ① 付録の貸出を希望するかどうかを、利用者に確認する。
 - ② 貸出希望の場合は、カウンター内に別置されている付録を用意する。
 - ③ 〔はい〕をクリックする。
 - ④ 付録は返却ポストには返せないことを口頭で伝える。（破損のおそれがあるため）
例：「資料と付録は、セットで窓口へ直接返却してください。窓口はどこの図書館でもかまいませんが、返却ポストには返せません。」
- ② 貸出不要の場合は〔いいえ〕をクリックする。
〔はい〕と〔いいえ〕の選択を間違えないように注意する。

ポップアップが出ない付録（資料に添付の型紙、地図など）の場合

- ・資料に添付されている型紙、地図などの付録は、ポップアップは出ない。バーコードの上に表示シールが貼付されている。
- ・必要がある場合、利用者と枚数と内容を確認のうえ貸出する。
- ・郷土資料や城内図書館の書庫資料等は特に注意を促し、必要に応じ〔特別貸出申込書〕に書いてもらう。

バーコードのついていない資料・物品の貸出

- ・紙芝居の舞台や大型本の袋などを貸出する時は、「特別貸出申込書」に記入してもらう。
- ・貸出期間は原則2週間。
- ・返却は、借りた館へ返してもらう。（帳票の管理上）
- ・返却の後「特別貸出申込書」は破棄する。
※他館で貸出した物を返却された場合は口頭で注意をして受け取る。
「特別貸出での返却を受け取った」旨の表示を付して図書館メールカーで送る。それにより、「特別貸出申込書」が残らないようにする。

貸出延長

- ・利用者が再度の貸出を希望される場合、再貸出ではなく貸出延長を行う。
※返却処理後に延長希望を申し出られた場合は、貸出処理を2回することによって延長状態にする。
- ・〔貸出延長〕は、窓口、電話、〔MYライブラリ〕から行うことができる。
- ・下記の条件のもと、延長処理可。処理当日から2週間延長となる。

原則同一資料について延長 1 回目であること

次に予約がないこと

返却期日を 1 週間以上過ぎていないこと ※〔MYライブラリ〕では返却期日を過ぎていないこと

- ・自動車文庫（BM）での貸出の資料の延長も、条件は同じ。

※ただし、ステーションによっては巡回が月 1 回のところもあるが、延長した資料の返却期日は次回運行予定日までではなく 2 週間後となるので、城内図書館・分館・駅前等に返却していただくよう依頼する。

窓口での延長

- ① 延長希望資料は返却処理せず、貸出券をスキャンし〔貸出〕画面をひらく。
返却画面からも延長処理は可能だが、処理上のミスを防ぐため、貸出画面から行う。
※貸出一覧画面を確認し、当該資料の注意欄に「延長」とある場合は、すでに 1 回貸出延長を行っているため、延長できない。
さらに延長しようとする、「延長可能数を超えていますが延長しますか？」とポップアップが出る。〔はい〕を選択しないよう注意する。
- ② 書名を確認して延長資料を特定する。
 - ・数冊借りているうち、延長希望は 1、2 冊のみの場合もあるので、他の資料と間違えないよう、資料コード、書名を確認して資料を特定する。
 - ・当該資料の返却期日を確認する。返却期日を過ぎていても、一週間未満の遅れであれば窓口では貸出延長可だが、利用者には、できるだけ期日を守っていただくよう依頼する。
 - ・当該資料の予約状況を確認する。予約があれば（予約欄に※印がある）延長できない。その旨を利用者に伝えて資料は返却処理する。
- ③ 延長の要件を満たしていれば、〔延長〕ボタンをクリックして延長する。
※資料を持参していなくても、書名を確認できれば延長処理可

電話での延長

- ① 氏名と貸出券番号を確認して、〔貸出〕画面をひらく。
- ② 延長したい資料を確認する。
 - ・利用者に延長希望の資料名を言ってもらう。又はこちらで読み上げる。
- ③ 要件を満たしていれば、〔延長〕処理する。
- ④ 延長後の返却日を告げる。

MYライブラリからの延長

- ① 要件を満たしている場合のみ〔延長〕ボタンが出る。
- ② 延長後、新しい返却日が表示される。

貸出延長不可

返却期限を 1 週間以上すぎている場合・すでに延長している場合

- ① 利用者に、当該資料は 1 週間程度空けて、予約・貸出できることを伝える。
取り置きは不可

理由：一度書架に配架することによって、他の利用者に利用の機会を設けるため

② 返却処理する。しばらくカウンター内で取り置きする。

次に予約が入っている場合

返却予定日前の場合

本来の返却期日までは借りている権利があるので、利用者の希望を聞き処理する。

(ア) 借りておく場合は、処理せずそのまま持って帰っていただく。

※改めて本来の返却期日を伝える。

(イ) 返却の場合は返却処理して、次の予約を引き当てる。

(ウ) 一度返却の意思表示をし、返却処理した（次の予約が引きあたった）後に、本来の返却期日までの貸出を希望された場合、本来の返却期日までの貸出処理をする。

① 貸出画面の右上ゾーンの「貸出状況」内の「図書－〇〇」をクリックする。

② 「返却予定日」をクリックする。

③ 「返却日変更」のポップが表示されるので、本来の返却日に設定変更する。

④ 貸出処理する。

⑤ 利用者に本来の返却日を伝えて、資料を渡す。

※貸出復元をしない。

※次の利用者の予約状況は返却待ち状態に戻る

返却予定日をすぎている場合

① 利用者には再予約をすすめる。

② 資料は返却処理して、次の予約を引き当てる。

延滞中資料がある場合

1週間未満の延滞がある場合

- できるだけ早めに返却していただくよう、依頼する。
※特に次の予約が入っている場合は必ずお伝えすること。
- 当該資料に次の予約が入っていなければ、希望されれば延長処理可
- 他の資料の貸出は、制限冊数以内なら可。

1週間以上の延滞（桃色表示）がある場合

- 速やかに返却していただくよう、依頼する。
※特に次の予約が入っている場合は必ずお伝えすること。
- 該当資料の貸出延長・再貸出は不可。
- 他の資料の貸出は、制限冊数以内なら可。

1か月以上の延滞（赤色表示）がある場合

- 当該資料が返却されるまでは、他の資料の貸出も不可。
- 紛失など返却が不可能な状態の場合は弁償受付へ。

- 家族の貸出券での貸出は家族の了解があれば可。
- 長期延滞資料については改めて返却を促す。

返却確認中の資料がある場合

- 返却確認中（原則次々回の館内整理まで）は当該資料を含まずに、別に 6 冊（「マイナ」の利用者は 12 冊）貸出可。
このとき、冊数オーバーとなるが、「はい」を選択して貸出する。
- 2か月以上前の「返確」があれば、受付館に連絡し、処理を促す。

p71 返却確認中

弁償依頼中の資料がある場合

- 弁償手続き中の資料は緑字で表示される。
- 弁償手続き中の資料を含めて、6 冊（「マイナ」の利用者は 12 冊）まで貸出可能。
※ただし、弁償を依頼して3か月を過ぎても弁償されない場合（赤字で表示される）は、長期延滞時同様、他資料の貸出禁止。

弁償依頼日の確認方法

1. 「貸出資料」の詳細画面から該当の資料コードを選択する。
2. 「所蔵修正」画面の「状態」欄で「弁償」「日付（弁償依頼日）」が確認できる。

冊数オーバーによる貸出処理をする場合

下記の場合は、貸出冊数 6 冊の制限をオーバーして貸出する。

(ア) 返却ポストに返却したが、図書館での返却処理が未処理の場合

（例）休館中の分館の返却ポストに返却した。

連休あけで返却ポストの処理が終わっていない など

(イ) 返却確認中の資料がある場合

- ① 「貸出制限をオーバーしました。」のポップアップがでる。
- ② 「はい」を選択する。

通知欄にメッセージが出た場合

- 通知メッセージが出たら内容を確認し、適宜対応すること。
- メッセージの内容が分かりにくい場合、メッセージを入力した館に電話して問い合わせる。
- メッセージの内容の案件が終了したら、メッセージを削除する。
- 主なメッセージの内容
 - 【要証明】 身分証の提示を求める。
 - 【貸出券預かり】 メッセージ入力館に確認し、利用者に券を返却する。
 - 【電話番号不明】【住所不明】 何らかの理由により登録要件と現在の要件が異なっている場合に
入力されているので、必要に応じて身分証の提示を求める。

貸出券が期限切れの場合

- 登録内容に変更がある場合は、「貸出券申込書」を提出してもらう。
※登録内容の変更は、次回に持ち越さない。
督促など連絡を取りたい場合に連絡が取れなくなってしまうため。
- (ア) 貸出券あり、身分証ありの場合。
登録内容に変更がなければ、期限更新する。
- (イ) 貸出券あり、身分証なしの場合。
口頭にて登録内容に変更がないか確認する。内容に変更がなければ、原則期限更新を行い、通知欄に「要証明」を入力する。
利用者に時間的余裕がないなどのときは、期限切れのまま貸出を行い、通知欄に「期限切れで貸出。次回更新」と入力し、利用者に次回更新手続きを取っていただくよう案内する。
- (ウ) 貸出券を持参していない場合。
期限更新は原則行わない。(シールの貼り替えができないため)
貸出は「券忘れ」用紙で行う。
〔通知〕欄に「期限切れで貸出。次回更新」と入力し、利用者に次回更新手続きを取っていただくよう案内する。
例外処置あり：有効期限切れの状態では電子図書館の利用ができないため、利用者から求められたら券忘れでも有効期限の更新可とする。
この場合〔通知〕欄にメッセージを入力して、シールの貼り替えは後日行う。
- (エ) マイナンバーカード利用で、貸出券を持参していない場合
貸出券は受取していて、持参していないだけの方は(ウ)の場合に同じ。
貸出券受取不要を選択している方は、マイナンバーカードから期限更新する

p23 貸出券の登録内容の修正

p24 貸出券の期限更新

貸出券が無効（再発行）の場合

- ① 〔利用者のステータスが利用可能ではありません。貸出しますか？（再発行）〕のポップアップが出る。
- ② 〔いいえ〕をクリックする。
- ③ 利用者に、提示された貸出券が再発行により無効処理済みの旧券で、別に再発行した券が有ることを説明する。
- ④ 〔無効〕の貸出券は回収する。
- ⑤ 再発行した新券を当日持っていなければ、〔券忘れ〕で貸出しする。
 - 再発行した新券を紛失している場合は、再々発行する。(〔無効〕の貸出券を〔有効〕にしない)
- ⑥ 回収した貸出券はシュレッダーにかける。

貸出券が発行禁止の場合

貸出券をスキャンして、〔発行禁止〕のメッセージが出た場合、長期延滞のまま返却されていない資料がある。返却もしくは弁償してもらわない限り新しく貸出できない。

① 長期延滞資料の冊数・内容等を確認する。

長期延滞資料の返却予定日が

- ・2002年4月1日以降が返却日の資料は貸出中のままなので貸出資料画面で確認可能。
- ・2002年3月31日以前が返却日の資料は、城内図書館に連絡し、帳票で確認してもらう。

③ 未返却資料の題名を伝え、自宅等を探して返却してもらうよう説明する。

④ 弁償される場合は、弁償手続きへ。

p73 弁償

- ・長期延滞は、トラブルにつながる場合がある。窓口責任者、もしくは複数のスタッフで対応する。

貸出復元

返却処理した資料を、元の返却期日のまま貸出データを復活させることができる。
ただし、貸出復元は下記の場合に限り、むやみに行わない。

- ・返却処理後に、弁償対象となるような損害を発見し、弁償依頼する場合。
- ・返却処理後に、付属の付録等と一緒に返却されていないのを発見した場合。
- ・返却確認中資料を確認する際に、資料検索画面と誤って返却処理した場合。
- ・返却期日前に返却処理し、貸出延長2回目以上を申し出された場合。
※延長1回目なら、貸出復元ではなく貸出延長で処理する

① 貸出復元画面で、復元したい資料のバーコードをスキャンする。

② 〔貸出復元〕をクリックする。

貸出資料名の確認

読書履歴は個人情報にあたるので、守秘義務が発生する。
資料名の確認を希望されたら、個人情報保護に配慮する。

- ・貸出中の資料名の確認
個人の貸出状況画面から〔書名/請求記号〕切り替えて、画面を見せて確認してもらう。
周囲に他の人がいる状況では、書名の読み上げはしない。

返却

返却画面で返却資料のＩＣタグを読み込む
返却ミスはトラブルにつながるので、確実に行う

通常の返却処理

- 可能な範囲で、返却処理の前に資料の点検を行う。出来ない場合は返却後に資料の点検を行う。資料に何か挟まっていないか、損害の有無を確認する。損害があれば利用者に確認する。

p6 返却ポストの処理 p73 弁償基準

- ① 〔ＩＣタグリーダーライター〕に資料を置き、読み込ませる。
- ② 読み込んだ資料冊数と合致しているか確認する。
- ③ 返却しながら、自館資料、他館資料、自館予約資料、他館予約資料に分別する。
※〔再読込〕でも冊数が合わない場合 ＩＣタグ不良の場合がある。別置きし、後でＩＣタグのエンコード確認をおこなう。
- ④ 返却画面で注意の欄に、未貸・弁償などの注意喚起が表示されたら、資料検索で状態を確認すること。
貸出手続きができていなかった資料であるほか、ステータスが〔可能〕でなかった資料である可能性もある。

p45 ステータスが〔可能〕以外の資料

ポップアップが出る付録付資料の返却

付録を貸し出していれば、資料の返却処理をすると〔付録が返却されていますか？〕とポップアップが出る。

- ＣＤやＤＶＤは中身を確認する。ＣＤが入替っていたり、２枚組が揃っていなかったりしないか。
- 地図・付図は内容と枚数を確認する。
- (ア) 付録に問題がなければ、〔はい〕をクリックする。
- (イ) 付録に問題があれば、〔いいえ〕をクリックする。
- 原則として、資料と付録はセットで返却してもらう。
- 「本と一緒に返却してください」と伝え、資料を一旦持ち帰ってもらう。

付録添付の資料の返却（ポップアップは出ない）

- ・返却画面で、「資料コード」をスキャンする。
- ・付録の確認 枚数・内容（洋裁の型紙など、資料と中身が合っているか）を確認する。
- ・不備があれば、すぐ利用者に確認する。

館コードと補助シール

- ・書庫の補助シール（黄緑・青緑・紺・紫）は資料担当の指定するもので、他の用途に使用しないこと。

01 城内開架

90 移動図書館

（城内図書館の資料を移動図書館に変更して使用している。バーコードは城内図書館の資料）

91 子供文庫（赤い背ラベル 貸出可）

01 S下（書庫下階 黄緑のシール 貸出可）

01 S上（書庫上階 青緑のシール 貸出可）

01 庫R（書庫上階 紺のシール 貸出不可）

21 網干

22 花北

23 飾磨

24 東光

25 白浜

26 安室

27 青山

28 広畑

29 手柄

30 ひがし

50 やすとみ

51 香寺（黄緑のシールに香印は 香寺のS下、紫のシールは香寺のS上の書庫資料）

52 夢前（黄緑枠シール・枠内にSLPは夢前の書庫資料）

53 家島

53 坊勢 （坊 シールを貼付）

70 駅前 （駅前の所蔵資料はないため、固有のバーコードは貼付されていない。予約連絡票の下側に「70 駅前」と出る。）

書庫の保存資料は館コードにかかわらないので、補助シールに注意して配送すること。

資料のバーコードの始まりの数字 この数字は覚える！

☆豆知識☆

数字は図書館のできた順！

自館資料

- ・表紙を軽く水拭きするなどして、汚れを落とす。
- ・新刊・新刊以外を分ける。（受入れ後、新刊棚に置く期間は各館で定める）
- ・復架する。必要に応じて復架前の仮置き場を作っておくとよい。

他館資料

- ・所蔵館ごとにまとめて所定の場所に仮置きし、直近のメールカーで送付する。

予約資料

① 返却処理によって引き当て状態となる。

② ポップアップ画面の「予約連絡票」をクリックする。

「予約連絡票」がレシート出力される。

③ 「予約連絡票」を取り、資料の下側に挟む。

- ・館名が見えるように1 cmほど出して、落ちないように挟む。
- ・予約資料と「予約連絡票」の挟み間違いが無いように注意する。（資料コードの数字と、「予約連絡票」の数字が合っていることを必ず確認する）
- ・一冊返却ごとに「予約連絡票」を挟む。（個人情報保護と挟み間違いが起きないようにするため。）

（ア）他館の予約資料は、館ごとにまとめて所定の場所に仮置きし直近のメールカーで送る。

- ・薄い雑誌など、「予約連絡票」が抜けやすい本は、台紙をつけてゴムバンドに館名だけが見えるよう折りたんでテープで留める。

（イ）自館の予約資料は、家族単位でまとめる。

- ・同姓同名や同姓の違う家族の予約を混在させないよう予約連絡票の「家族ID」を確認する。
※ただし家族であっても、「家族ID」が異なる場合や「家族間利用不可」のメッセージが入力されている場合は、家族単位でまとめない。
- ・予約到着の連絡をして、予約取置期間を「予約連絡票」に明記し、予約棚に配架する。

p55 予約資料準備完了後の処理

p56 予約資料の取り置き期間

ステータスが「可能」以外の資料

返却確認中

- ・ICによる多数の資料の返却では気づきにくいですが、返却画面左側 2 段目に「ステータスが利用可能ではありません（返却確認）」のメッセージが表示される。
- ・返却処理後、利用者番号を控えて、当該資料を別置きする。
- ・あとで、返却確認中の控えを確認し、必要であれば利用者に連絡する。
- ・資料は返却処理にてステータス区分は「可能」となる。

弁償依頼中

- ・返却画面注意の欄に「弁償」のメッセージが表示されている。
- ・返却処理後、利用者番号をひかえて、当該資料を別置きする。
- ・あとで、弁償依頼中の控えを確認し、必要であれば利用者に連絡する。
- ・資料は返却処理にて「可能」とならないため、「所蔵修正」画面で、ステータス区分を「可能」に変更する。

p75 弁償の手続き

利用不能本

- ・長期延滞で回収不能と判断された資料。利用者は発行禁止の処理がされている。
- ① 返却処理によって〔ステータスが利用可能ではありません（利用不能）処理します。よろしいですか?〕のポップアップがでる。
 - ② 「いいえ」を選択する。
※「はい」を選択すると、一緒に返却処理した他の資料に紛れてしまい、該当する資料が特定できなくなってしまうため。
※一緒に IC タグリーダーライターに置いたほかの資料は返却処理される。
 - ③ 返却処理データと資料を突き合わせ、上記資料を特定する。
 - ④ 貸出利用者を特定し、今回すべての延滞資料が返却されたのか確認する。
 - ・2002 年 4 月 1 日以降が返却日の資料は貸出中のままなので貸出資料画面で確認可能。
 - ・2002 年 3 月 31 日以前が返却日の資料は、城内図書館に連絡し、帳票で確認してもらう。
 - ⑤ 確認ができれば、当該資料を改めて返却処理する。
 - ⑥ すべての延滞資料が返却されていたら、〔利用者修正〕画面で、無効区分を〔有効〕に変更し、必要に応じて通知欄のメッセージを削除する。
 - ⑦ 未返却資料がまだ残っていれば、改めて利用者に督促をする。
※連絡が取れなかった場合は通知欄に返却された資料の記録をのこしておく（後にトラブルに発展しないようにするため）

p25 発行禁止 p75 弁償の手続き

ステータス違い 不明・修理・資料回送・奉仕回送

- ・IC による多数の資料の返却では気づきにくいですが、返却画面左側 2 段目に〔ステータスが利用可能ではありません（〇〇）〕とメッセージが表示される。
- ・表示が出たら、返却処理で〔可能〕になる。

未登録資料・除籍

- ・IC による多数の資料の返却では気づきにくいですが、返却画面上部〔ステータスが利用可能ではありません（除籍）〕〔未登録資料です〕とメッセージが表示される。
- ・返却処理データと資料をつきあわせ、上記資料を特定する。
- ・当該資料が他館資料の場合は、未登録資料であることが分かるようにして資料の所蔵館に送る。
- ・当該資料の再受入れの要の場合、城内図書館資料担当に送る。
- ・当該資料の再受入れの不要の場合、古紙として処分する。

窓口での延滞資料の返却

- 返された資料が1週間以上の延滞（桃色表示）。口頭で注意する。
- 返された資料が1か月以上の延滞（赤字表示）。口頭で注意する
- 他に延滞資料が残っていないか確認し、残っていれば返却していただくよう伝える。

窓口での損害（水損、汚損、破損等）資料の返却

返却処理前の場合

- まず損害状態を確認する。
 - （ア）損害が修理可能なら、弁償不要。
 - （イ）軽度の損害（修理は不可能だが、利用に問題ない場合）は弁償不要としてもよい。
 - （ウ）損害が、修理不可能なら返却せずに、弁償手続きへ。

返却処理後に損害が発見された場合

- 返却した利用者に確認する。
 - （ア）利用者が自分の責であることを認めたら、貸出復元してから弁償手続きへ。
 - （イ）借受時からの損害であると言われたら、弁償依頼しない。
 - （ウ）自分の責であることを認めたらうえて、弁償を納得してもらえない場合は、城内図書館に連絡し対応を協議する。

p 73 弁償

窓口での貸出資料の確認

- 返却画面で、〔残り貸出数〕の数字が、貸出中の冊数。
- 家族の分は、それぞれの貸出券をスキャンし、貸出状況を見せる。決して書名を読み上げない。
- 家族IDが違う場合など家族の貸出資料が〔個/家〕切り替えで確認できない場合がある。〔個/家〕に頼らないで貸出券を1枚ずつ確認する。
- 個人情報保護に配慮するため、家族の貸出券を持っていなければ、〔貸出券忘れ〕用紙に記入してもらい、電話番号から調べる。
- 〔家族間利用不可〕の利用者の場合は、家族の貸出資料名は教えない。
- 借りた覚えがないと言われたら、〔返却確認〕へ。

p 71 返却確認中

返却時での延長（再貸出）希望の場合

- ・貸出延長の資料は返却処理せず、貸出状態のまま貸出画面から延長処理する。
- ・返却処理後に延長希望を申し出られた場合
次回から、返却処理の前に申し出ていただくように依頼する。
貸出延長の条件を満たす場合は、貸出処理を2回することによって延長状態にする。

p37 貸出延長

返却済み資料名の確認

- ・窓口の端末では貸出履歴の確認はできない。
- ・〔Myライブラリ〕の〔借りたことがある資料〕を利用して記録できることを説明する。

返却済みの資料を借りていた利用者名の確認

当日中で履歴を削除していなければ、画面をスクロールすることで利用者名を確認できる。

- ・返却後に、資料に著しい損害を発見した場合。
- ・資料に私物が挟まれていた場合。

予約（リクエスト）

貸出中の資料の順番待ち、
他館の資料の取り寄せ等
予約を受け付けることができる
上限冊数は 30 冊

予約と購入希望の違い

いずれもリクエストと称し、「リクエストカード」を使用する。

- ・ **予約** 他館資料の場合や、貸出中や発注中の場合
- ・ **購入希望** 所蔵していない資料で姫路市立図書館での購入を希望する場合

資料検索

- ・ まず書誌情報の確認を行う。
- ・ 書誌情報（書名・著者名・出版社）など、不明確な場合もあるので、必要に応じて聞き取りをして資料検索をする。
- ・ 書名（漢字・カナ）・著者名の単独検索を行う。
- ・ 単独検索で確認できない場合は、複合検索や絞り込み検索を行う。
- ・ 雑誌は、製本前は〔資料区分〕「雑誌一般」「雑誌児童」。合冊製本された時点で図書扱いになり〔資料区分〕「一般」となるので注意する。

姫路市立図書館に所蔵がある場合

- ・ 自館書架に貸出可能資料があれば、案内する。
- ・ 他館在架資料の場合、取り寄せとなる。
- ・ 貸出中の場合、予約受付、順番待ちとなる。

姫路市立図書館に未所蔵の場合

- ・ 書誌情報を確認の結果、未所蔵資料については下記のとおり処理する。

旧版・改題前の資料を所蔵している場合

- ・ 該当資料は所蔵していなくても、異なる出版社から出版されている場合や、版違い・改題資料がないか確認する。
- ・ 資料一覧で確認して、版違いの資料を所蔵していれば、そちらを案内する。
- ・ 資料詳細画面で確認して、注記に「～年版の内容を改訂」などの記載があれば、利用者に確認の上、改訂版の購入を検討する。
- ・ 資料詳細画面で確認して、注記に「『〇〇』の改題」となっている場合は、元の資料と内容は同じなので、元資料の『〇〇』を所蔵していればそちらを案内する。

全資料検索でデータが確認できた場合

① 発注中のデータがないか確認

- ・発注中であれば、予約入力可。
- ・発注中でなければ、②へ。

② 出版年月を確認

- ・出版が最近（今月・先月）の場合③へ。
- ・出版が最近でない場合④へ。

③ 資料詳細画面で週刊新刊全点案内の号数と掲載コーナーを確認

※『新刊急行ベル』（通称「ベル」という）

グループ単位で申込することにより、対象資料が図書館流通センターから自動納品されるシステム。
年度初めに城内図書館資料担当から、全館の申込対象のベル・グループが通知される。
個々の書名は『ベル案内』（城内図書館から月1回配布される）で確認できる。

- ・いずれかの館で申込中のベルの場合、近日中に入荷する。
- ・データが「仮受」になったら（火曜夕方～水曜中に城内図書館資料担当にて処理）、予約日を受付日にさかのぼって予約入力する。
- ・申込ベル以外の資料の場合、④へ。

④ 利用者には、所蔵のない資料であることを伝えて、希望を確認する。

※購入希望はあくまで、利用者の希望があつての受付とする。

⑤ 購入希望又は相互貸借受付の検討

p62 購入希望 p87 相互貸借等図書館間協力

全資料検索で書誌データが確認できない場合

書誌データがこれから作成される新刊の場合と、出版が古すぎて書誌データがない場合がある。

（ア）新刊の場合、『ベル案内』を確認する。『ベル案内』に載っていれば、③へ。

（イ）全館で申込外のベルまたはベルでない場合と出版が古い場合、④へ。

図書館未登録（最新号・今後発売予定）の雑誌の場合

- ・雑誌は年間契約のため、年度末までは入荷される見込みはあるが、未発売の状態では受付しない。
- ・最新号は、図書館資料として受入されてデータが確認されてから予約可能となる。
※書店に並んでいたとしても、図書館のデータ上未登録の状態の時は予約の受付はできない。
- ・納品予定があるという理由で、リクエストカードを預かっておくことも禁止。

予約受付

受付の方法は、窓口・電話・インターネット（WEB）による

- ・ファクス・問合せメールによるリクエストは受け付けていない。

窓口での予約受付

- ・窓口で「リクエストカード」に記入し、提出時点で予約受付となる。口約束は予約受付ではない。
- ・1人1日1回につき6冊まで受付可能。
- ・原則として利用者自身に記入してもらう。
- ・必須記入項目は、利用者名、貸出券番号、連絡先、書名
- ・「リクエストカード」に記入した電話番号と利用者情報画面の電話と違ってないか照合する。携帯電話番号等が未登録・変更になっている場合がある。違っていている場合、利用者に確認する。

p23 貸出券の登録内容の修正

- ・利用者からの特別な要望は必ず「リクエストカード」に記入する。
（例）申込館と受取館が異なる場合 連絡方法について特別に指定がある場合

窓口に記入済リクエストカードを置いて帰られた場合

返却ポストに投函された場合

通常の窓口予約として扱う。

ただし、原則としてリクエストは、利用者と対面で受付するものとする。

次回からリクエストは資料の有無を確認するまで、窓口でお待ちいただくよう、機会をみて利用者に伝える。

緊急の予約取り置きの場合

検索の結果、直接所蔵館に借りに行くから、資料を取り置きしてほしいと言われた時など

- ① 所蔵館に電話し、書架に資料があるかどうかを確認する。
- ② 所蔵館が資料を確認している間に、予約手順に従い予約を入れる。
 - ・受取館の変更・・・プルダウンメニューで受取館を選択する。
 - ・連絡は〔不要〕を選択。
- ③ 所蔵館は予約の引き当てを行う。
- ④ 複本一覧で〔利用可能〕になっていることを確認する。
- ⑤ 利用者に、貸出券を持って所蔵館に受け取りに行くよう伝える。

電話での検索・予約受付

1日につき検索2件まで。原則として受け取りが自館である場合。

- 「リクエストカード」は職員が代筆する。（必ず記入）
- 電話で予約や購入希望をされたら、下記2点を確認（案内）する。
「お問合せは2件までとなっています」
※問合せ2件とは、2冊ではなく、検索が2件。予約可能資料が2冊みつかるまで、また貸出券の枚数×2冊ではない
※同一書名のシリーズものや上・下巻などは1件と数える。
「受け取りは当館でされますか」
※他館で受取希望の場合、次回からは受取希望館にお電話していただくように依頼する。
- 書誌データが特定できない場合は、後日来館される時に窓口で調査するので、あらためて申し出ていただくよう伝える。
- 記入項目（必須）
「利用者名」「貸出券番号」「連絡先（電話の場合は登録電話と照合確認）」「書名」
「受取希望館」※自動車文庫（BM）の場合はステーション名も記入する。

インターネット（WEB）からの予約ー利用者自身による

- 利用者がパスワードを用いて自分で予約する方法。（パスワード登録必要）
- 未所蔵資料の購入希望や相互貸借希望については入力できない。

p30 パスワード

- ① 姫路市立図書館HPから〔資料検索〕画面に移る。予約する資料を検索する。
- ② 〔検索結果一覧〕画面で、予約する資料を〔予約かご〕に移す。
- ③ 〔認証〕画面で、貸出券番号とパスワードを入力し、〔ログイン〕する。
貸出券番号は「ー（ハイフン）」なしの8桁で入力する。
- ④ 〔予約かご〕画面で、予約する資料を選択する。
- ⑤ 〔予約受取〕の〔館名〕と〔場所〕をプルダウンメニューで選択する。
 - 城内図書館または分館の場合は、〔〇〇（館名）〕 場所は〔カウンター〕または未入力で。
 - 自動車文庫の場合は、〔移動図書〕〔〇〇（ステーション名）〕
- ⑥ 〔予約連絡方法〕も選択する。
- ⑦ 〔通常予約〕ボタンを押す。
- ⑧ 〔予約内容確認〕画面で、予約内容を確認し、〔予約〕ボタンを押す。
 - 〔Myライブラリ〕画面で〔予約した資料〕を選び、予約状況を確認できる。
 - 貸出券の有効期限が切れている場合〔Myライブラリ〕にログインできない。
貸出券の有効期限延長の手続きが必要になるので、窓口に来館いただくよう案内する。

※来館されている館に貸出可能資料があれば、館内OPACからは予約できない。

予約の処理

- ① 受付者の名前と日付を記入する。
- ② 資料を特定する。
- ③ 全館の所蔵状態を確認する。
 - ・貸出可能資料があるか。
- ④ 〔書誌予約〕をクリックする。
シリーズ予約の場合 必要に応じて、シリーズものは読みたい順番を決めておくことができる。
一覧画面で複数選択し、予約画面の〔一括予約欄〕で優先度を決めてから〔予約種別〕をプルダウンで〔シリーズ〕にして〔書誌予約〕する。
- ⑤ 〔利用者コード〕を入力する。
- ⑥ 受取館〔館名〕の確認。
 - ・受取館は初期値では〔自館〕になっているので、他館受取希望の場合は受取館を変更する。
- ⑦ 〔連絡先〕を選ぶ。

連絡方法の確認

連絡方法は、利用者の要望と所蔵状況による。

(ア) 〔連絡要〕の場合 電話・E-mail等のチェック欄の記入を確認する。

(イ) 〔連絡不要〕の場合 開館日3日以内（メールカー2回を経過）には届くので、利用者に到着日と取り置き期間を伝え、利用者の承諾を得て〔不要〕にする。

利用可能資料の所蔵状況に応じて、下記の通り〔要・不要〕の選択を切り換える。

1. 他館に貸出可能資料が2冊以上ある場合 〔連絡不要〕とする。
ただし、家島・自動車文庫（BM）をのぞく。
(ア) 自動車文庫（BM）の資料への予約の場合 〔連絡要〕とする。自動車文庫（BM）の運行中に資料が貸出になってしまうことがある。貸出可能資料が所蔵館〔移動図書〕のみの資料は、「用意でき次第ご連絡します。」と伝える。
(イ) 家島分館の資料への予約の場合 〔連絡要〕とする。船便での搬送のため、資料の到着予定日は指定しない。「用意でき次第ご連絡します。」と伝える。
2. 貸出可能資料1冊または全館で貸出中の場合 〔連絡要〕とする。ただし、利用者自身の要望があれば、不要でもよい。（例）来館回数が多いので「連絡はらない」
3. 延滞中の場合 〔連絡要〕とする。
(ア) 督促はがきの発送前の場合 貸出館に連絡して督促を依頼する。
(イ) 督促はがきの発送後、長期間（1か月以上を目安とする）経過している場合 返却見込みは薄いとみなし、利用者に承諾を得て予約キャンセルまたは購入希望にまわす。判断に迷う場合は城内図書館に連絡する。

予約受付後の処理

リクエストカードの取り扱い

個人情報のため取り扱いには注意する。

- ・リクエストカードは、当日閉館前または、翌朝開館前チェックを行う。
- ・予約状態、予約方法ほか記載事項のとおり予約入力されているか確認する。

(ア)〔連絡不要〕のリクエストカードは資料到着まで保管し、随時、確認を行う。

※利用者に伝えた到着日時までに資料が届かない場合は、速やかに回送状況を確認し、必要であれば全館に問合せをする。

(イ)貸出中で、到着予定日未定でも利用者が連絡不要を指定した場合は、入力内容確認後にシュレッダーにかける。

(ウ)〔他館受取〕のリクエストカードは、受取希望館で〔利用可能〕になったことを確認してからシュレッダーにかける。

※予約多数のベストセラーの場合は〔利用可能〕になるまで時間がかかるため、受取希望館等の入力内容に間違いがなければ、シュレッダーにかける。

(エ)〔購入希望〕のリクエストカードは、所蔵資料のリクエストカードとは別途保管。**原則**資料が納品されるまで窓口責任者が管理する。

予約状態の確認

- ・検索画面で〔貸出〕画面または〔利用者詳細〕画面から〔予約資料〕を選択して予約状態を確認する。
予約状態には下記の種別がある。

利用可能

- ・受取希望館で確保した時点で、〔利用可能（貸出可能）〕状態になる。

連絡済

- ・メール連絡分は、メールが送信されたら連絡済になる。
- ・電話連絡分などは、予約詳細画面の〔連絡状態〕を〔連絡済〕にすることで連絡済にできる。

他館確保

- ・受取館以外の館で確保されて、受取館へ、メールカーで搬送途中のもの。
- ・受取希望館に到着後、返却処理により〔利用可能〕状態になる。
- ・メールカー巡回2～3回を経過しても、〔他館確保〕状態のまま資料が届かない状態に気付いたら、予約引き当て館に連絡して書架・予約棚を確認してもらう。

返却待ち

- ・予約の順番が来ていない状態 予約順位の表示ができる。

予約取消

赤字で表示される。

予約資料準備完了後の処理

上下巻本、シリーズ本の後の本が先に準備できた場合

- ・上巻（シリーズの前の巻）の予約状況を確認する。
- （ア）2週間程度で準備できそうであれば、下巻（シリーズの後の巻）を取り置き、上巻（シリーズの前の巻）を待つ。揃ってから連絡する。
- （イ）2週間以上順番が回ってくる見込みがない場合で、次に予約待ち利用者がいる場合、利用者に連絡し先に次の利用者へ提供することの了解をとる。
 - ①下巻（シリーズの後の巻）の〔確保解除〕する
 - ②下巻（シリーズの後の巻）の予約待ち順位を〔優先順位変更〕で変更する。
 - ※このとき、なるべく上巻（シリーズの前の巻）を読了している（順番が回ってきている）利用者だけの順位を上げるよう調整する。
 - ③〔シリーズ予約〕していた場合は「予約分解」してから、予約待ち順位を変更する。
 - ※①～③は窓口の市職員（指定管理館においては責任者）が行うこと。
- （ウ）2週間以上順番が回ってくる見込みがない場合で、次に予約者がいないなどで優先順位変更しても無駄な場合、一旦予約をキャンセルし、日を改めて予約していただくよう利用者に依頼する。
- ・シリーズものの場合でも各巻完結であれば、利用者の了解があれば届いた巻から提供する。

予約引当した資料に、本来〔不能〕処理対象となる損害があった場合

- ・予約の〔確保解除〕をして、資料はステータスを〔奉回〕にし所蔵館へ「不能処理依頼」のメッセージをそえて送る。

確保解除

- ① 〔利用者詳細〕画面の〔予約資料〕で該当の資料を選択する。
必ず、〔利用者詳細〕画面の〔予約資料〕から行う。
※〔資料詳細〕画面からは行わない。
- ② 〔確保/取消〕をクリックする。
- ③ 「確保解除を行います～」のポップがあるので、〔はい〕をクリックする。
- ④ 確保解除された予約は順番待ちに戻る。

利用者への連絡と予約棚への配架

- ・予約資料が受取館に準備できたら、予約連絡票に記載された連絡方法に従って予約者に連絡する。
- ・予約取置期間を「予約連絡票」に明記し、予約棚に並べる。
 - ※姓のあいうえお順に並べる。
 - ※到着日順（取り置き期限順）に並べる。

連絡方法が不要の場合

連絡は不要。

※利用者に伝えた到着日時までに資料が届かない場合は、速やかに資料の回送状況を確認し、必要であれば全館に問合せをする。利用者には資料到着が遅れる旨を連絡する。

連絡方法が E-mail の場合

E-mail 送信は受取館で確保された翌開館日に、城内図書館から「予約申込本の準備完了のお知らせ」の E-mail が一斉自動送信される。※送信時間目安は午前 8 時 30 分頃

- ・メール不達の旨、城内図書館から連絡があれば、速やかに電話連絡する。
利用者にはメールアドレスに間違いがないか確認してもらう。
- ・城内図書館からメール不達連絡が届いていないにもかかわらず、利用者から「メールが届かない」「メールが届かなくなった」との問合せがあれば、城内図書館奉仕担当システム担当に連絡し指示をあおぐ。

連絡方法が電話の場合

予約資料を確保したら、速やかに連絡する。

(ア) 伝言の場合

「いつ」「誰に」という形で伝言したか予約連絡票に記入する。

(イ) 留守電の場合

連絡した時間・連絡者の名前を予約連絡票に記入する。

(ウ) 電話連絡がつかない場合

1 週間は随時電話をかける。連絡をころもみた日をすべて予約連絡票に記載する。

(エ) 電話が不通の場合

〔利用者検索〕画面で〔通知〕欄の〔要件〕のプルダウンメニューから「電話不明」を選択し、必要に応じてメッセージを入れる。予約連絡票にも電話不明であることを記入する。

予約資料の取り置き期間

取り置き期間は予約連絡票の上側に**赤字**で見やすいように記載する。

E-mail

メールが送信された日（受取館で利用可能となった翌開館日）の翌開館日（を 1 日目として）から 7 開館日。

受取館変更の場合、変更後館で利用可能となった日から新たに上記を適用。

連絡不要

受取館で利用可能となった日の翌開館日（を 1 日目として）から 7 開館日。

受取館変更の場合、変更後館で利用可能となった日から新たに上記を適用。

電話

利用者に連絡がついた日の翌開館日（を 1 日目として）から 7 開館日。

受取館変更の場合、変更後館で利用可能となった日から新たに上記を適用。

取り置き期限をすぎた予約資料の処理

予約棚を随時（最低週 1 回）点検し、期限が過ぎている予約資料をチェックする。

E-mail の場合

原則、再連絡不要

取り置き期限を経過して来館がない場合は予約取消する。

ただし城内図書館から E-mail 不達連絡があり、電話連絡していた場合は必要に応じて再連絡する。

連絡不要の場合

原則、再連絡不要。

取り置き期限を経過して来館がない場合は予約取消しする。

電話（自宅・携帯・勤務先・その他）の場合

(ア) 本人に連絡済の場合

原則、再連絡不要。

取り置き期限を経過して来館がない場合は予約取り消しとする。

(イ) 伝言・留守電による場合

必要に応じて再連絡する。

取り置き期限は、連絡行き違いの場合再連絡日の翌日から7開館日。

- ・取り置き期限の再々延長はしないものとする。

(ウ) 電話連絡がつかない、もしくは電話不通であった場合

取り置き期限（自館で確保した日の翌日から7開館日）をすぎて来館がない場合は予約を取り消しする。

p58 予約の取り消し

予約の受取館変更

- ・利用者からの要望による予約資料の受取館変更は1回に限り変更可能とする。

※受取館変更を何度も繰り返し、取り置き期間伸ばすことを避けるため

予約状態が「利用可能」の場合（確保済みの場合）

自館で利用可能の資料を他館へ受取館変更の場合

- ① 利用者には受取館から改めて連絡があることを伝える。
- ② 当該資料について受取館を変更する。
 - ・利用者自身の「予約資料」画面から予約受取館変更を行う。「資料検索」画面からはしない。
- ③ 返却処理する。
- ④ 新しい「予約連絡票」をもとの「予約連絡票」の手前に重ねてセロハンテープ留めし、館名が見える状態で資料に挟んで送る。ステープラー（ホッチキス）は使用しない。

他館で利用可能の資料を自館へ受取館変更希望の場合

- ① 予約確保中の館に連絡し予約棚を確認してもらう。

あるはずの予約資料が無い可能性もあるので、変更前に必ず資料を確認する。

- ② 変更希望を受け付けた館は、当該資料について受取館を変更する。
利用者自身の〔予約資料〕画面から予約受取館変更を行う。
- ③ 予約確保中の館で、当該資料を返却処理してもらう。
- ④ 次のメールカーで送ってもらう。
- ⑤ 利用者への再連絡については、利用者に希望を聞き、要望にこたえる。

予約状態が〔他館確保〕の場合

予約状態が他館確保の場合（〔資料詳細〕画面で「予別〇〇→△△」）は、資料の現物を確認することができないため、受取館変更は行ってはならない。

- ① 利用者からの要望を受け付けたら控えをとる。
- ② 元の受取館が自館の場合、資料が到着するのを待つ。他館の場合、連絡をする。
- ③ 元の受取館に到着したら、受取館変更を行う。

予約状態が〔返却待ち〕の場合

- ① 利用者自身の〔予約資料〕画面から予約受取館変更を行う。
〔資料検索〕画面からは行わない。
- ② 予約本（発注中）で〔備考〕欄に「購入希望」とあったら、必要に応じて、うしろに「受取館変更」と追加入力する。

予約の取り消し

下記の場合、予約の取り消しを行う。

※取り消した予約は業務用端末の予約状況画面に90日間は赤字で表示される。（Myライブラリでは30日間）利用者本人からの問合せがあれば、90日間は、取消理由・連絡履歴が確認できる。

予約取消理由

不明

利用者が予約した資料が複本なしで所在不明の場合

期限切れ

取り置き期間中に利用者が来館せず予約取り消しとなった場合

利用者

- ・利用者の申し出により窓口で予約を取り消した場合
- ・利用者自身が〔My ライブラリ〕から予約を取り消した場合

版元品切

当該資料が出版社品切れのため、発注取り消しとなった場合。

入力ミス

入力ミスによる予約取り消しの場合。（赤字でなく、白字で表示される）
その他、利用者が赤字でデータが残ることを希望しない場合。

予約取り消しの手順

- ・利用者本人の〔予約資料〕画面からスタッフが該当の予約を取り消す。
- ・〔貸出〕や〔資料検索〕画面から予約取り消ししない。
- ・貸出処理をして、返却処理をしない。※予約取り消しの記録を残すため
- ・取り消した〔予約連絡票〕は、シュレッダーにかける。

予約状態が返却待ちの場合

- ① 利用者本人の〔予約資料〕画面から、〔取消理由〕をプルダウンメニューから選択し、該当の予約を取り消す。
 - ・購入希望による予約（受け入れ待ち状態）も取り消し可。
- ② 取消理由を選択する。

予約状態が利用可能の場合（取り置き期限を過ぎた予約のキャンセルを含む）

- ① 予約棚から資料の現物を抜き取る。
- ② 利用者本人の〔予約資料〕画面から該当の予約を取り消す。
- ③ 取消理由を選択する。
- ④ 必要に応じて〔連絡履歴〕などに連絡の記録を入力する。

取消理由が、取り置き期間内に来館がなかった場合によるものの場合は、特に必要。

 - ・「予約資料を流しました」旨のメッセージを利用者詳細情報の通知欄に入れない。他館では詳しい事情が不明のため。必要であれば、受取館として指定していた館に利用者本人から問合せしてもらう。
 - ・利用者本人からの問合せがあれば、90 日間は、取消理由・連絡履歴が確認できる。
- ⑤ 次の予約があれば、「予約連絡票」がレシート出力される。

予約状態が他館確保の場合

- ① 資料のない状態で予約の取消はせず、予約資料の到着を待つ。

② 予約資料が到着したら、予約取り消しする

他館受取で利用可能の場合

- ① 当該資料が確保されている館に連絡し、予約棚にある資料を確認してもらう。
- ② 資料の現物のある館が予約取り消しをする。
 - ・取消しの申し出を受けた館では取り消ししない。必ず資料の所在館に連絡する。

予約在架

自館への予約確保依頼があれば、定期的に、予約回送監視のポップアップが出る。

- ① 予約在架リストを出力する。目安として2時間おきに1日5回程度。
- ② 予約在架リストにある資料を書架から集めてくる。
- ③ 集めてきた資料を返却スキャンする。
- ④ 1冊ごとに予約連絡票を出して、資料の下側に挟む。
 - ・雑誌など薄い資料には台紙をつける。
 - ・付録付き資料は付録を資料とセットにして送る。
- ⑤直近のメールカーで予約館に送る。

予約が引き当たらない場合

- ・〔資料コード〕を入力し、資料詳細画面で確認する。
- (ア) 同一タイトル資料の版違いの場合 予約がかかっている版の資料を引き当てる。
- (イ) 特定の資料番号に予約をかけている〔所蔵予約〕の場合 予約がかかっている資料番号の資料を引き当てる。
- (ウ) 他館で、複本を時間差で引き当てている場合 引き当て不要。資料は書架に戻す。

書架に資料がない（不明本）場合

- ・複数名で書架を確認する。
- ・見つからない資料には、ステータス区分を〔不明〕にする。
- ・他館の複本が空いていれば、予約を〔次の館へ〕回す処理を行う。
- ・複本が無い場合は、必ず電話で予約受取希望館に連絡する。

利用者への予約取り消しの連絡

予約希望資料が不明または延滞中で提供できる見込みが薄い場合

- ・利用者への連絡は予約受取希望館から行う。（駅前の場合は城内図書館が行う）
- ・予約受取希望館は予約者に連絡をとり、予約の資料がすぐに提供できない状態であることを説明し、希望する処理を聞く。

予約取り消しの了承を得た場合

- 予約データの取り消しを行う。利用者に無断で取り消しはしない。

予約取り消しを了承が得られない場合

• 類書紹介へ

当該資料ではないが、目的に合う別の資料を探して用意してもよいか確認する。それでもよいと言われたら類書を紹介する。利用者が選択できるよう、できれば複数冊紹介する。
当該資料の予約データは取り消す。

• 購入へ

当該資料を希望されて、入手可能ならば購入を検討する。当該資料の予約データの取り消しは行わない。

• 相互貸借へ

当該資料を希望されて、入手不可・出版が古い場合、相互貸借を検討する。郵送料発生の可能性もあることも伝える。当該資料の予約データは取り消す。

p87 相互貸借等図書館間協力

購入希望

- ・購入希望は、図書資料について1人1年度内に50冊までを目安とする。
- ・雑誌の購入希望は受け付けしない。ただし、参考意見として雑誌名を聞いておく。
- ・受け付けした購入希望は遅滞無く処理すること。

購入希望受付の前に

- ・姫路市立図書館未所蔵の資料をリクエストされた場合、すべてを購入希望として受付するのではなく、レファレンス（類書紹介）・相互貸借の可能性も考慮する。
- ・「あいにくですが、姫路市の図書館では所蔵していません」と回答する。その後は以下のとおり。

類書紹介へ

旅行ガイド・料理レシピ・医療関係・ハウツー本など、類書で同程度の情報が記載されているもの
・「同じ(似た)内容の他の本でもよろしいですか？」

p84 レファレンス

相互貸借へ

出版の古いもの・品切れ・絶版資料など

- ・「他市から借り受けも可能です。借り受け申込み先によって片道分の郵送料を切手で負担していただく場合がありますが、ご了承いただけますか？」

p87 相互貸借等図書館間協力

購入希望へ

比較的出版の新しいもの・文芸関連など類書のないもの

- ・「購入希望されますか？必ず購入できるとは限りませんが、城内図書館の選書委員会で検討させていただきます。」

p63 購入希望の受付

- ・担当者不在で、回答が後日になりそうな場合、あわせて了承を求める。

購入希望として受け付けしてもよいもの

- ・原則は、図書館の業務用端末でデータが確認できる資料。
- ・一般書店で入手可能な資料。
※個人出版や、版元直販のみの場合は、城内図書館資料担当に相談する。
- ・新聞の切り抜き等があり、発売日が決定している場合、受け付けしてもよい。（発売日未定は受付しない）

ホームページやブログの記事でもよいが、著者・出版社が明記されていること。個人のブログの場合、一般の流通ルートで購入が難しい場合もある。可能な範囲で確認する。

- ・漫画資料の場合、漫画形式の各分野の解説書・コミックエッセイ等は検討対象とする。

購入希望として受け付けしないもの

- ・出版予告（いつ登録になるかわからないもの）「近日発売」情報、本のあとがき等の「次号予告」、「未完のシリーズもので、続きを今から予約しておきたい」等は受け付けしない。
- ・書誌データ（資料の内容＝書名・著者名・出版社など）が明確でないもの。
- ・漫画資料の場合、ストーリー漫画（分類 726.1）は原則として購入しないため、基本的に購入希望はお断りするが、利用者の強い要望があるなど、判断に迷う場合は選書委員会に提出する。

雑誌の購入希望

雑誌の購入希望は、原則受け付けしない。

雑誌の購入希望を受付しない理由

- ・購入可能な雑誌タイトルと予算が限られている中で、特定利用者の希望を受けて購入雑誌を決定することで、バランスのとれた雑誌構成が難しくなる。
- ・定期刊行物のため、単発の図書の購入希望と異なり、長期的（通常1年）に特定利用者の要望に応え続けることになる。

購入希望の受付

窓口または電話で受け付け。ファクス・E-mailでの受け付けは不可。

窓口受付

- ・リクエストカードに本人が記入する。（所蔵資料の予約とあわせて1日6冊まで）
- ・所蔵資料の予約とあわせて30冊以内になるよう、必要に応じて利用者に注意を促す。

電話受付

- ・書誌データが明確でない場合は、原則として電話では受け付けできない。
- ・受付者がリクエストカードを代筆する（1日2件の問い合わせまで）
- ・各項目の記入内容を確認して、受付者、受付日を必ず記入する。

購入希望記入項目（必須）

- ・利用者名
- ・貸出券番号
- ・連絡方法 e-mail希望でも、日中に連絡のつく電話番号をあわせて記入する。
- ・書名 著者 書誌画面で確認した正確な書名を記入する。
- ・受取希望館 自動車文庫（BM）の場合はステーション名も記入する。

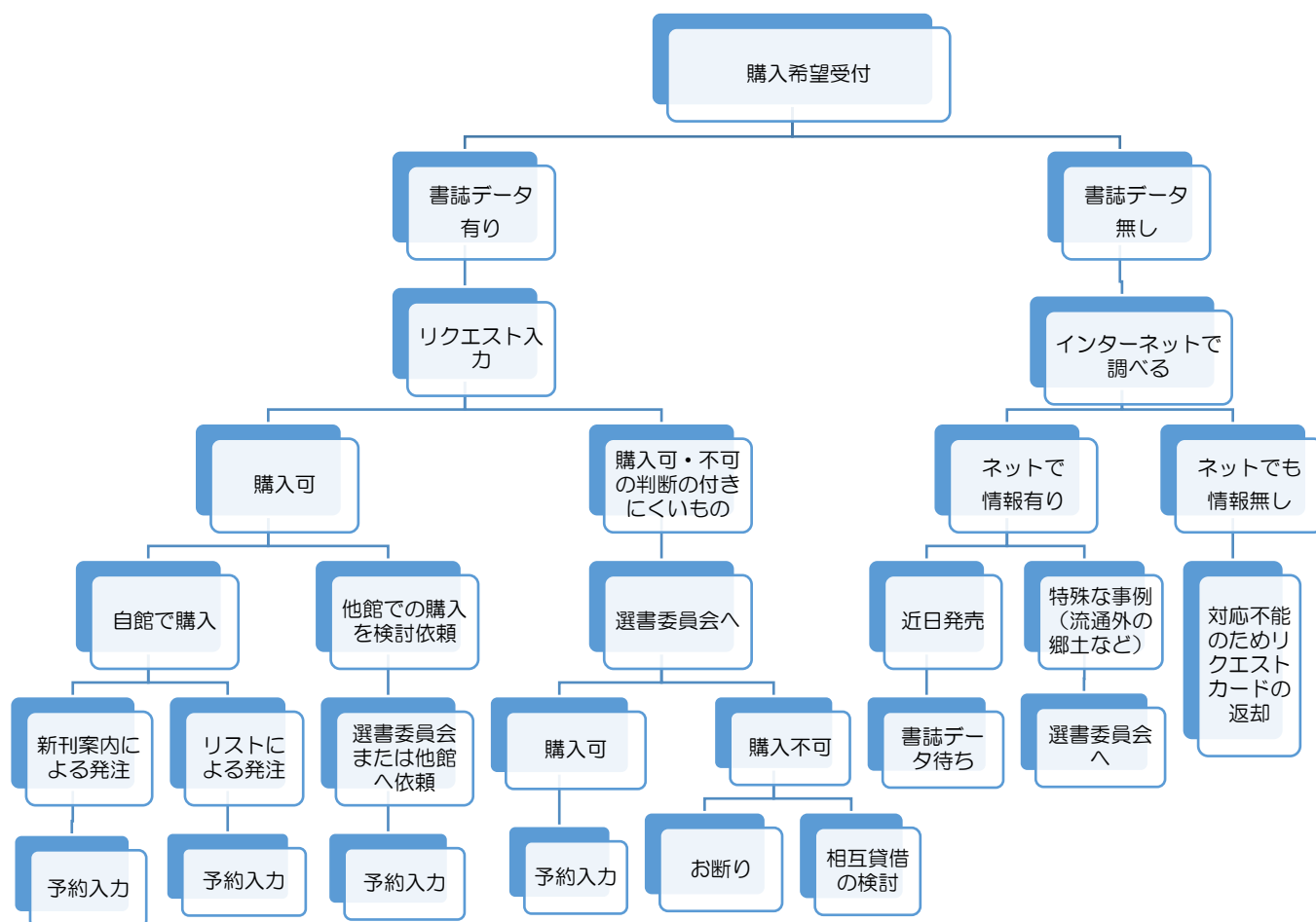
購入希望記入項目（できれば）

- 出版社 価格 刊行年 情報源
- 購入希望で「リクエストカード」を2枚以上出す人には、優先順位を聞いてリクエストカードの右上に記入する。

購入希望受け付け時に伝えること

- 購入については、選書委員会で検討し、図書館長が決定する。（必ず購入できるわけではない）
- 購入が決定し、購入した資料は、資料が利用可能になった時点で連絡する。
- 購入不可の場合は、不可理由を添えて連絡する。
- 購入可否についての問い合わせや、期日の指定には応じられない。
- 「購入希望を出した者の予約順位が1位」と受け取られないように注意する。
- 他館で発注中のものに予約を入れる場合、予約順位を利用者に告げない。

購入希望の処理



① 資料の確定（全資料検索）

p49 資料検索

② データがあれば、リクエスト入力する

p68 リクエスト入力（購入希望件数カウント）

③ 内容を確認し、購入可・不可の判断をする

- ・「姫路市立図書館資料収集方針」参照
- ・過去の購入不可の記録は共有ファイルにあり
※資料担当から確認方法の指示あり

「姫路市立図書館資料収集方針」

④ 購入可で自館発注する分はリスト発注へ

- ・出版が古い場合はインターネットで、入手可能かどうか出版状況を確認する。
※電子書籍ではなく紙書籍の出版データを確認する。
※ネット書店の「在庫なし・取り寄せ」は入手可能とみなさず、出版元のHPを確認する。

⑤ 購入可のうち、場合によっては他館での発注を検討する。

- ・シリーズ本は、そのシリーズを所蔵する館に発注依頼してもよい
- ・依頼は直接館に依頼するものと、選書会議をとおして依頼するものがある

次項 購入希望で分館所蔵に向いている資料
次々項 選書委員会に検討依頼する場合

⑥ 購入可・不可の判断がつかないものは選書委員会へ

- ・全資料検索で書誌データがある場合は、データの内容紹介文を、〔TAG表示〕で確認）メモパッドにコピー・アンド・ペーストしてプリントアウトして依頼する
- ・全資料検索で書誌データがない場合は、ネットの情報や利用者の提供情報源をもって依頼する

⑦ 発注後、予約入力する

⑧ 購入不可はお断りへ

- ・場合によっては、県立への購入希望依頼、相互貸借を検討する

全資料検索で書誌データがない場合

- ・確かな情報源を利用者から聞き取り、記録（メモ）する。
※利用者の提供する情報源（切り抜きなど）をコピーするのは不可。（著作権法）
- ・情報源の例：〇〇新聞〇月〇日 朝刊/夕刊（できれば〇面）、
雑誌〇〇の〇〇号（できれば〇ページ）、
〇〇出版社 HP 等
- ・インターネットで、出版情報を確認する。
（ア）新刊・発売予定の場合、書誌データを待つ。
（イ）既刊で書誌データのないものは、インターネットで調べた出版情報を記入して、選書委員会へ送付する。

購入希望で分館所蔵に向いている資料（目安）

- ・刊行年が新しい（概ね過去3年以内）
- ・価格帯 4000円以下
- ・内容 一般的なもの「利用対象：〇〇」（〇〇：実務、大学、研究者、医療従事者 等）となっている場合は、個別に内容を考慮して検討する。

選書委員会に検討依頼する場合（目安）

- ・刊行年 概ね過去4～7年以内の登録
- ・価格帯 5000円以上
- ・内容が専門的なもの
- ・その他自館での対応が難しい（予算・ジャンルのかたよりなど）の場合選書委員会に検討依頼する。

購入希望に応えることが難しい資料（目安）

- ・刊行年が古い（7・8年以上）資料
- ・「姫路市立図書館資料収集方針」で収集対象外と定めたもの
（例）ストーリー漫画（分類 726.1）・特定の宗教の布教書・極めて高度な専門書、高額資料

「姫路市立図書館資料収集方針」

選書委員会での検討の結果

- ・購入の可否について城内図書館資料担当から受付館に連絡する。

購入可の場合

資料検索画面から、全資料検索で〔発注〕になったのを確認し、日付を受付日にさかのぼって予約入力する。

- ・すでに30件予約が入っている場合は当該利用者の予約状況を随時確認して、予約入力を行う。

購入不可の場合

- ・選書委員会終了後に城内図書館長決裁の後、不可理由を添えて各館宛に通知がある。
- ・自館の購入不可連絡を受けた場合は理由を添えて速やかに利用者に連絡する。（発注後、資料担当から品切れ連絡が入った場合も同様とする）
- ・代替案として下記の提案を行う。

類書紹介

相互貸借「他市から借受も可能です。借受申込み先によって片道分の郵送料を切手で負担していただく場合がありますが、ご了承くださいませか」

p87 相互貸借等図書館間協力

購入希望の受取館変更および購入希望の予約取消

購入希望発注中に受取館変更・取り消しの要望があった場合

- ・原則他の予約資料と同処理をおこなう。

p57 予約の受取館変更 p58 予約の取り消し

- ・特に注意が必要な場合のみ〔備考〕欄の「購入希望」のあとに文言を追加する。
受取館変更：「利用者の希望により受取館変更」
取消：「利用者の希望により予約取消」※データ上の取消処理は資料が用意できてから行う。

リクエスト入力（購入希望件数カウント）

- ・購入希望を受け付けた場合、必ずリクエスト入力を行う。（各館で入力する）
※リクエスト入力は複数館にわたっての購入希望受付冊数と内容の把握のために行う。
- ・当該資料を発注処理しても自動的に予約に移行されない。
- ・年度内一年間、リクエスト一覧から削除されない。
- ・資料の入荷、もしくは選書委員会で検討の結果購入不可、もしくは品切れ等による発注取消しになってもリクエスト一覧から削除しない。
- ・発注中または所蔵資料についてはリクエスト入力できない。
- ・書誌データのない資料についてはリクエスト入力できない。
- ・購入希望冊数制限（１年度内５０冊）に達しそうな利用者への対応は、３０冊過ぎた時点で、受付館で制限冊数について案内する。
- ・複数館にわたって同一資料をリクエストしている利用者への対応について
既にリクエスト入力済みの同一資料にリクエスト入力はできない。利用者に連絡を取り、既に他館で購入希望済みであることと、以後の連絡は、利用者がはじめに購入希望を出した館から行うことを伝える。

リクエスト入力の方法

- ① 〔資料検索〕
- ② 未所蔵の場合、一覧画面の該当資料をクリックする。
- ③ 画面右上の〔リクエスト〕をクリックする。
- ④ リクエスト入力画面左上の〔利用者コード〕を入力する。
- ⑤ 連絡先ほか必要項目を入力する。
- ⑥ 画面右下の〔更新〕をクリックする。
- ⑦ リクエスト一覧で確認する。

入力済リクエスト確認方法

- ① 〔利用者検索〕
- ② 〔利用者コード〕を入力する。
- ③ 〔リクエスト資料〕を選択する。
- ④ 当該年度の４月以降受付のリクエスト一覧が確認できる。

督促

全館の長期延滞者に対し
城内図書館から年に3～4回督促ハガキを発送する
窓口においても必要に応じて（次の予約者がある場合等）
随時、電話等で督促する

電話による督促

予約された資料が延滞されている場合

窓口で予約を受け付けた際、当該資料を延滞している利用者がいた場合など。

- ① 予約資料から貸出館と貸出利用者を特定する。
- ② 貸出館に督促の依頼をする。
 - ・督促電話は、予約受付館や所蔵館ではなく、貸出館よりかける。
 - ・自動車文庫（BM）、駅前の場合は城内図書館へ。
- ③ 貸出館は、貸出利用者の通常連絡先に督促電話をかける。
 - ・電話をかける前に、必要と判断した場合、自館書架の確認や当該資料が他館所蔵資料であれば所蔵館へ電話で書架確認を依頼する。
 - ・本人以外に書名を伝えない。
 - ・電話をかけた結果、資料を紛失していたら、弁償手続きを行う。

p73 弁償

- ・電話をかけた結果、「返却したはず」と言われたら、改めてすぐに書架を確認する。
書架に無く、利用者も返却したと言われる場合、返却確認へ。

p71 返却確認中

- ・電話をかけた結果、返却の見込みがなければ、予約受取館に連絡する。（予約受取館が駅前の場合は城内図書館に連絡する）
- ・予約受取館は、当該資料が複本無しの場合は予約者に連絡をとり、予約資料が長期延滞中で提供できる見込みが薄いことを説明し、お断り・購入希望・相互貸借など希望する処理を聞く。

予約督促リストによる督促

- 定期的（月2回を目安）に、予約督促リスト（予約の入っている資料で延滞中のもの）による電話督促をする。
※リストは直営館においては各館で打ち出す。事務処理方法については別途通知する。指定管理館には城内図書館から送付する。
- 利用者対応の手順は前項の③と同様に行う。
- 「複本なし」の場合は注意して動向を見守り、返却の見込みがないようであれば、予約受取館（自動車文庫、駅前の場合は城内図書館）に連絡する。

督促ハガキ

- 回数：年に3～4回（原則）
- 対象：1か月以上の延滞資料がある利用者（原則）

発送前の作業

- ハガキの発送の2～3週間前に、城内図書館から書架点検用の「督促リスト」が各館に送付される。
- リストに掲載されている資料について、返却ミスで書架に戻っていないか確認する。
- 返却ミスは、トラブルにつながるので、リストに添付の期限内にスタッフで手分けして点検し、漏れのないようにする。
- 発見資料は「返却」処理を行う。城内図書館への連絡は不要。

発送後の作業

- 貸出資料名等の確認や、返却確認（返却したはず）といった、問い合わせへの対応。
- 貸出券番号、または電話番号から貸出状況を確認する。
- 利用者が「返却したはず」という資料は、書架を確認する（他館の資料の場合、所蔵館にも電話で確認する）。
- 資料がない場合は念のために本人確認をしてから書名を伝え（原則として本人以外には書名は言わない）もう一度探していただくよう依頼する。

p42 貸出資料名の確認

- 書架に資料が見当たらないにもかかわらず、「返しているはずだ」と言われたら、返却確認へ。

p71 返却確認中

- ハガキ発送後、2週間を経過しても返却されない場合は、随時電話督促をする。

返却確認中

返却について
図書館と利用者の見解が異なる場合
返却したと言われる資料が
貸出中のままで書架にも無い場合
2回の館内整理を経ても資料が見つからない場合は
返却処理・不明処理する

データ上貸出中の資料について、「返却した」と申し出があった場合

- ・書架に資料が戻っていないか、返却ポストの中に残っていないか、直ちに確認する。
※返却について、利用者の記憶があやふやであっても、後にトラブルにならないよう必ず確認する。
- ・返却した館が別の館であれば、返却館に連絡して書架を確認してもらう。
- ・他館資料の場合は、返却館と所蔵館の両館で書架を確認する。
- ・図書館の書架に該当資料があった場合は、すぐに返却処理して利用者に謝罪する。
- ・図書館の書架に見当たらない場合は、下記のとおり〔返却確認中〕の手続きをする。

返却確認中の処理

返却について、あやふやであっても利用者側が「返却したのではないか」と言われる場合は下記の通り処理する。

- ① 利用者検索の貸出資料画面から該当資料を選択し、〔不明／紛失〕のステータス区分をプルダウンメニューから〔確認中〕にする。
 - ・自館資料/他館資料を問わず、受付館で行う。
- ② 貸出資料画面のハードコピーをとり、経緯を詳しく記入する。
 - ・返却した時の状況（いつ、どこの館に、窓口か返却ポストか、1冊だったか複数だったか、自分で返したか、家族友人に頼んで返してもらったか…等）について
- ③ 関係館にも連絡する
- ④ 利用者に時間をいただいて（原則、館内整理日を2回経るまで）探すことを説明する。
 - ・利用者にも再度、探してもらうよう依頼する。
- ⑤ 書架確認
 - ・返却確認中を受付した後の1回目と2回目の館内整理日に、書架整理後に書架を確認する。
 - ・日常の書架整理の機会にも、可能な限り書架を確認する。
 - ・場合によっては、自館だけでなく、可能性のある他館の書架も確認してもらう。
 - ・資料を書架で発見したら、直ちに返却処理して利用者に連絡し謝罪する。

⑥ 館内整理 2 回経過しても発見されない場合、下記のとおり処理をする。

- あらためて貸出状況画面を確認する。貸出状況から当該資料が消えていれば、利用者側で見つかり、返却されたものと見なし、改めて連絡はしない。
- 貸出状況を確認して返却確認中のままである場合は、利用者に連絡する。利用者側で見つかったければ、速やかに返却していただくよう依頼し、⑦の処理はせず、返却を待つ。
- 利用者側でも資料が見つかっていない場合、処理終了（当該資料は返却して不明処理）とする旨を伝える。

⑦ 資料は、受付館で、資料番号を手入力し〔返却〕処理した後、選択修正画面でステータス区分を〔不明〕に変更する。

〔不明〕の資料は、蔵書点検 2 回を経た後も発見されなければ、その年度末に〔除籍〕となる

返却確認から弁償の依頼へ

下記の場合は、弁償依頼することができる。

- （ア）返却状況が曖昧で、確実に返却されたといいがたく、利用者が弁償に同意された場合。
- （イ）利用者が紛失したことを認め、弁償に同意された場合。

① 〔不明／紛失〕のステータス区分〔確認中〕をプルダウンメニューから〔弁償〕に変更する。

次項 弁償

返却確認中帳票の管理

- ハードコピーは、不明処理した場合は帳票とし、受付館で原則 5 年保存する。

弁償

借りた資料を紛失した・汚した・濡らした
(以下まとめて損害という) 場合は
同一資料又は代替資料での現物弁償

弁償の根拠

『姫路市立図書館条例』第 11 条

弁償基準

紛失

- ・貸出中に利用者が紛失したもの。
- ・貸出中における盗難。
- ・返却確認中の結果、図書館側ではなく利用者側の責任であることに同意していただけたもの。

前項 返却確認中の処理

汚損・破損

- ・図書館の通常行う修理により、利用に耐えうる状態に復活できない程度の汚損・破損。
※経年劣化による全体的なくたびれは除く
例：幼児やペットによる噛み跡。ボールペンやマーカーなどによる落書き、線引き
ページの欠損で、破片がそろっていない
内容の理解に支障がある、または次の利用者に不快感を与えるようなシミ・汚れ・血痕など

水損（水濡れ）

- ・基本的に、次に利用する方が少しでも不快に思われる程度の水損は弁償対象。

その他

その他、次に他の方が利用できない程度の損害があった場合。

軽度の損害

- ・修理により利用に耐えうる状態に復活できる場合は、図書館で修理し利用者には注意のみとする。
資料は返却後、ステータス区分〔修理〕を立てて修理する。

『資料業務マニュアル』

- 水濡れや汚れなどの損害で、軽度の場合は弁償不要としてもよい。
資料は返却処理後、使用可能資料としても良いが、**確認済み**のラベルライターテープ（4～6mm幅）を貼る。
複本が多い場合は、将来的に**確認済み**の資料が保存資料（複本無）にならないよう、〔不能〕処理を検討する。
※貼付場所は見返しの下側に目立たないように。表紙やバーコードの上などには貼らない。
※貼付せずに利用を続けると、次の利用者に疑いがかかってしまうので注意する。

弁償の依頼

損害の確認

- 利用者から申し出があった場合と、返却資料をチェックしていて発見する場合がある。
- まず弁償の対象になる損害かどうか、弁償基準に照らし合わせて判断する
- 弁償対象となるものは、返却処理せずに、当該資料を貸出中の利用者を特定する。
※返却処理後に発見した場合は貸出復元する。

p42 貸出復元 前項 弁償基準

損害の責任の所在確認

利用者が特定できたら、借りる前からの損害であったかどうか確認をする。

- 利用者がまだ館内に在館中であれば、声かけをする。
- 利用者が帰った後や、ポストへの返却の場合などは電話連絡する。

(ア) 損害が「借りたときからその状態だった」と言われる場合
弁償依頼はしない。

※この場合、「疑われた。不愉快だ」と苦情に発展することもあるので、あくまで確認のためお伺いしたことを強調し、損害本を気付かずに貸し出ししてしまったことを謝罪する。

(イ) 利用者が責任を認めた場合、弁償の依頼へ。

弁償の依頼

- 利用者が自分の責任であることを認めたら、弁償依頼する。
※又貸しによる損害の場合でも、資料の管理責任は、実際に借りた方ではなく、あくまで図書館から借りた方（貸出券の名義人）なので、弁償依頼は貸出券の名義人に対して行う。
- 損害について自分の責任であることを認めても、弁償を拒否される場合。
窓口責任者に相談して対応する。
どうしても弁償を拒否されたら、城内図書館に連絡し協議する。

p73 弁償の根拠

損害の責任の所在が分からない場合

① 損害資料のステータス区分を〔不能〕にする。

- 他館資料の場合は、詳細をメモして所蔵館に送る。
- 資料によっては、軽々しく除籍してはいけないものもある。
例：郷土資料、基本的な児童書、基本的な文芸書
これらの資料は入手可能であれば買い替え検討へ。入手不可能であれば選書委員会へ相談する。

p127 不能処理

② 他館資料の場合は、「回送処理伝票」に詳細をメモして所蔵館に送る。

利用者には確認済みであることを伝票に書き添える。利用者情報の添付は不要。

③ 各館で古紙回収時（城内図書館が指定する）に古紙として処分する。

汚れの状態（水以外の水分）や資料の材質によっては、古紙回収は不可のため可燃ゴミとして処分。

弁償の手続き

- 弁償の手続きは自館資料・他館資料を問わず、受付館（返却された館）で行う。
- 弁償については、利用者の意思を確認する。
- 弁償の意思が確認できれば、下記の手順で弁償手続きを行う。

データ処理と弁償本連絡票の出力

① 利用者の貸出画面で、貸出資料の中から当該資料を選択する。

- 返却処理をしてしまったから、損害を発見し弁償依頼となった場合は、貸出復元する。

② 〔不明／紛失〕のステータス区分をプルダウンメニューから〔弁償〕にする。

③ 〔OK〕をクリックすると、当該資料の弁償本連絡票と受領書が出力される。

④ 入手不可資料の場合は代替資料を調査し、弁償本連絡票に下記の事項を記入する。

- 受付者
- 弁償事由のチェック
- 元資料の要、不要のチェック
- 代替資料の場合、書誌情報

⑤ 出力された 1 枚目の上部を切り取り利用者に渡し、書店で購入してもらう。

- 代替資料の場合も書誌情報のハードコピーは渡さない。

⑥ 損害資料は図書館で預かり、〔弁償本連絡票〕と一緒に弁償されるまで所定の場所で保管する。

- 当該資料を再貸出で持ち帰りたいと言われる場合があるが、原則として現物は渡さない。
- 通知欄に「弁償依頼中」というメッセージは入れない。（メッセージの消し忘れが多いため）
- 弁償資料を持参された際、直ちに対応できるよう他のスタッフと情報共有する。

弁償方法（弁償資料）の指定

特別な事由がない限り、代金での弁償は行っていない。

- 原則、同一資料とする。
物価の違いにより出版当時と価格が違っていても、同一資料が通常の書店で入手可能な限り、同一資料を弁償していただく。
- 必ず入手可能資料であるかインターネット等で調べる。
- 絶版資料・寄贈資料・雑誌のバックナンバーなど通常の書店で入手できない資料の場合、代物弁償となる。
- 代替資料の指定については、担当者不在の場合は後日連絡する旨伝える。
至急または判断に迷う場合は城内図書館奉仕担当に相談する。

参考（代替資料の条件）

価格は原則、元資料と同額か安価であること。

内容（件名）が近い同一著者の著作であること。

現在通常の書店で入手可能資料であること。

できれば所蔵館にない資料であること。

雑誌の場合は、その時入手可能な最新号とすること。

- 図書館資料の経年劣化を理由に、新品購入に異議をとなえられ、どうしても納得していただけない場合は、古書店での購入を可とするが、今後図書館利用に耐えうる状態であることを条件とする。

弁償期日について

- 弁償の期日は、弁償依頼日（ステータス区分変更日）より3か月である旨伝える。
弁償期日内（緑字で表示）は弁償手続き中の資料を含めて6冊まで貸出可能。
- 弁償期日を過ぎた場合（赤字で表示）は弁償完了まで、長期延滞と同様に、新たな貸出は不可。
- 1年以上弁償されない場合は、〔利用不能〕処理され・貸出券は〔発行禁止〕処分となる。

元資料の受取について

- 紛失以外の損害については、元資料を個人に払い下げすることができる。
- 受取希望の場合は、弁償資料を持参されたとき、すぐに渡せるよう下記の処理を完了させておく。
 - ① タグとバーコードをくりぬき（資料本体を傷つけないように）そこに、**除籍**印を赤で押印する。
 - ② 天の小口の**姫路市立図書館**印の横に**除籍**印を赤で押印する。
 - ③ 元資料のICタグの〔初期化〕をおこなう。
 - 1) 整理業務画面からプルダウンメニューで〔IC書き込みツール〕を選択する。
 - 2) ICタグをICタグリーダーライターに載せ、〔初期化〕をクリックする。

『資料業務マニュアル』

弁償本連絡票の保管

- 弁償資料は原則受付館へ持参してもらう。弁償本連絡票は受付館が保管する。
- 弁償資料を別の館に持っていくことを希望される場合は、希望の館へ電話連絡のうえ弁償本連絡票と元資料をメールカーで送る。受付館は念のため弁償本連絡票のコピーを保管しておくが、後日、弁償受領（当該利用者の貸出状況から消えている）が確認できればコピーは破棄する。

他の資料の貸出

- ・ 弁償の手続き中（弁償依頼日から3か月）は弁償手続き中資料を含めて6冊まで貸出可能。
- ・ 弁償依頼日から3か月以上過ぎている場合は貸出停止。

弁償依頼日の確認方法

1. 「貸出資料」の詳細画面から該当の資料コードを選択する。
2. 「所蔵修正」画面の「状態」欄で「弁償」〔日付（弁償依頼日）〕が確認できる。

弁償受付後で弁償完了前に、資料が見つかった場合

図書館側の返却ミスで、書架で発見された場合

- ① 直ちに利用者に連絡し、謝罪する。
- ② 当該資料を「返却」処理する。
- ③ 当該資料の所蔵修正画面で、「状態」が「弁償」となっているのを、プルダウンメニューから「可能」に修正する。
返却処理で、利用者の貸出状況からは消えるが、資料は「弁償」状態のままなので、必ずこの処理を行なう。
※弁償本連絡票は破棄しない。この場合経緯を記入して記録のために5年保存。

利用者側で発見された場合

- ① 現物を持ってこられたら、「返却」処理する。
- ② 当該資料の所蔵修正画面で、状態が「弁償」になっているのを、プルダウンメニューから「可能」に修正する。
- ③ 弁償本連絡票はシュレッダーにかける。
※当該資料が返却ポストに入れられていて、次の利用者に貸出した時に、「弁償」状態であることがわかることがある。この場合、貸出画面のハードコピーをとり、いったん貸出を完了させる。後で、当該資料の所蔵修正画面から、「自動返却」のチェックが「しない」になっていることを確認して、ステータス区分「弁償」から「可能」への変更の処理を行う。

弁償資料の受領

- ・ 弁償資料の受領は、原則として受付館（弁償手続き館）で行う。
- ・ 利用者が、受付館以外の館に持って来られたら、受付館を確認し、受付館から弁償本連絡票をファクスしてもらい、弁償受領の手続きを行う。

- ① 弁償資料の受領。
指定資料と合致しているか、図書館資料として使用できる状態であるかを確認して受け取る

『資料業務マニュアル』

② 〔受領書〕と元資料の受け渡し。

- ・受領書に必要事項を記入し、利用者に渡す。
- ・元資料の払い下げ希望の方には、準備しておいた元資料を渡す。

③ データ処理と弁償資料の処理。

- ・窓口で弁償受領時に、貸出資料画面から、〔弁償受領〕をクリックし、関連通知があれば削除する。〔弁償受領〕により資料は自動返却される。

④ 元資料の処理と弁償資料の受入準備。

(ア) 図書資料

弁償本連絡票を利用者名が見えないように弁償資料につけて城内図書館資料担当へ送る。利用者が払下げを希望しなかった元資料は、ステータス区分を〔不能〕にし古紙として処分する。

(イ) 雑誌

弁償資料は元資料所蔵館へ送る。元資料所蔵館が弁償された雑誌を受入する。元資料は、利用者が払下げを希望しない場合、弁償資料と一緒に元資料所蔵館に送り、元資料所蔵館が、ステータス区分を〔雑不〕にし古紙として処分する。

p128 古紙回収

⑤ 弁償資料の受入

(ア) 直営館の場合

城内図書館資料担当で受入後、弁償本連絡票を付けて元資料の所蔵館に送られる。受付館が違う場合、弁償本連絡票は受付館に送られる。

(イ) 指定管理館の場合

城内図書館資料担当から指示をつけて元資料所蔵館に送られる。指定管理館は装備をおこない、帳票は受付館に返送する。

⑥ 弁償本連絡票は受付館で、原則5年保存する。

弁償完了後のトラブル

- ・紛失による弁償の場合、弁償資料を受領し手続きが完了した後に、紛失したはずの元資料が見つかることがある。

利用者が元資料、弁償資料、両方とも返却を求めない場合

- ・元資料は〔除籍〕（使用不能）処理されているため、原則として古紙として処分する。
- ・元資料が絶版本で代物弁償してもらっていた場合で、元資料が図書館にとって必要な資料である場合は、寄贈本扱いで、また利用に供することがあることを了承いただく。

利用者が、元資料か弁償資料の返却を求めた場合

- ・元資料はデータ上〔除籍〕（使用不能）処理されているため、元資料受取希望の場合と同様の処理で払い下げすることができる。弁償資料については、すでに図書館資料として正式に受け入れられているため、返却できない。

弁償の免除

損害が以下の理由による場合、弁償を免除する。

(ア) 地震・津波などの天災（旅行先に持参して災害に遭った場合を含む）

(イ) 自宅の火災

・貸出中の資料の盗難は、管理責任が利用者にあるものとして弁償免除しない。

※指定管理館においては、城内図書館に連絡し指示にしたがう。

弁償免除の手続き

- ① 弁償免除の手続きは、天災・火災に遭ったことを証明するもの（消防署が発行する「り災証明書」または「火災保険の調査書」）を持参していただき、対象資料の貸出状況のハードコピーをとる。
- ② 上記の書類を添付して、図書館長までの決裁をとる。
- ③ 決裁後、資料番号を手入力で〔返却〕処理し、ステータス区分を〔不能〕にする。

搬送業務（メールカー）

図書館の、図書及び事務用品・貴重品等を
搬送する業務（搬送は委託）
搬送便、以下「メールカー」という
私物の送付は不可

必要に応じ姫路獨協大学附属図書館にも立ち寄り可能
（姫路獨協大学への立ち寄りは事前連絡要）

巡回順番

巡回の順番に注意する。巡回順により、予約資料が便 1 回目で届く場合と、便 2 回目で届く場合がある

『メールカー運行カレンダー』（担当より別途送付）

午前便 9時 00 分頃出発
午後便 12 時 00 分頃出発

- ・到着時刻には滞りなく発送できるよう、箱の準備を済ませておく。
- ・到着日、時刻は交通事情によって異なる。
- ・行事等による中止・遅延・ルート変更の場合は事前に城内図書館から連絡がある。

船便 週2回

火・金（発送）→水・土（着）城内→家島・坊勢 家島→城内
火 木（発送）→水・金（着）坊勢→城内

- ・到着日・時刻は、業者事情・交通事情によって異なる。

到着箱の処理

- ・青い連絡袋は、城内図書館からの事務連絡専用。事務連絡書類が入っている。速やかに中身を確認して、次回のメールカーで城内図書館宛に返送する。

- ① メールカーの箱から資料を出す。
- ② 資料を取り出しながら〔回送資料〕と〔予約資料〕に分けていく。

回送資料

〔返却〕処理し、中を確認してから、復架する。

予約資料

① 〔返却〕処理をする。

② 〔予約検出〕のポップアップが出る。

- ・受取館が自館であることを、目視で確認する。
- ・自館受取でない本は、レシート挟み間違いまたは誤配なので、取り分けて後で処理する。
- ・〔予約検出〕のポップアップが出なければ、レシート挟み間違いなので、取り分けて後で処理する。

③ 〔確認〕をクリックする。

- ・上記で自館受取でない資料があれば、レシート挟み間違いまたは誤配なので取り分けておく。

④ 〔予約連絡票〕を資料の上側に出す。

- ・利用者に予約連絡票の名前が見えないように気をつける。
- ・レシート受取館が他館の場合レシート挟み間違いなので、取り分けて後で処理する。

⑤ 〔予約連絡票〕を見て、連絡方法別に分別する。

- (ア) E-mail 連絡希望者は、赤字で取り置き期間の日付を記入して予約棚に並べる。
- (イ) 連絡不要希望者は、予約連絡票と預かっていた連絡不要リクエストカードを照合し、一緒に挟む。赤字で取り置き期間の日付を記入して予約棚に並べる。
- (ウ) 電話連絡希望者には、電話をかけて、予約資料の到着を知らせる。連絡がついたら赤字で取り置き期間の日付を記入して予約棚に並べる。伝言の場合はその旨、添え書きする。

誤配資料

- ・回送資料・予約資料にかかわらず、返却処理する。
※データ上、現在の資料の所在館がわかるようにするため
- ・予約資料で、窓口予約で〔連絡不要〕の資料は、本来の受取希望館に誤配があった旨を連絡し、直近のメールカーに載せて受取希望館に送る。

レシート挟み間違いの資料

(ア) 〔予約検出〕のポップアップが出なかった場合

レシートに印字されている資料番号から現在の状況を確認し、引当館または所蔵館に連絡してさがしてもらう。

(イ) 〔予約検出〕のポップアップは自館受取だが、他館受取のレシートが挟まっていた場合

レシートが2冊以上の複数冊で、互い違いになっている。

資料の本来の予約受取館に連絡して、レシートに印字されている資料（本来自館受取の予約本）の所在を確認する。

双方正しい受取館のレシートを検出しなおし、次回メールカーで送る。

発送箱の処理

- ・ 予約資料・回送資料・青い袋・黒い袋を入れてメールカーの運送業者に渡す。

箱の種類

城内図書館行き

原則として専用箱を使用する。

- ・ 箱の両側面のホワイトボードに「城内」と、ホワイトボードペン（油性ペン不可）で記入する。

その他の館行き

送付先が異なる資料を混在させる場合は、できるだけ行き先館ごとにまとめて入れる。その際、可能な限り、午前便の館と午後便の館は別箱にする

- ・ 城内図書館での仕分け作業時にミスのないよう、わかりやすくまとめるよう注意する。
- ・ 側面ホワイトボードには無記入。

特定の館への送付用の専用箱

特定の分館への回送資料が多い場合、専用箱を利用する。

- ・ 箱の両側面のホワイトボードに「宛先館名」を下記の表記方法にしたがい、ホワイトボードペン（油性ペン不可）で記入する。箱の上に大きく宛先館名を書いた紙をかぶせる。
- ※宛先の表記は館名を漢字で。「東光」、「安室」は略さず漢字で表記する。
ただし、東分館はひらがなで「ひがし」、安富分館はひらがなで「やすとみ」と表記する。

箱の内容

- ・ 予約資料と回送資料は必ず分ける。
- ・ 資料は片手で持てる程度の冊数にしてまとめる。ゴムは十文字がけにしない。
- ・ CD などの付録は、破損ないように緩衝材に包み、本体資料とあわせてゴムでまとめ、箱の上の方に入れるよう配慮する。CD 付きの資料の場合は他の資料と一緒にまとめない。

予約資料

- ・ 予約資料は〔予約連絡票〕を、下部に印字された予約館が見えるように挟む。
- ・ 同一館に送付する予約資料は、小型（A5・A4サイズ）と大判（B4サイズ以上）に分けてゴムでまとめる（青の回送処理伝票は不要）。
- ・ 予約資料が薄手の資料の場合は、台紙を添えてゴムでとめる。予約伝票はゴムに引っ掛けて軽くセロハンテープで留める。その際、個人情報隠し、館名だけが見えるように留める。

回送資料

- ・ 同一館に送付する回送資料は、小型（A5・A4サイズ）と大判（B4サイズ以上）に分けてゴムでまとめ、〔回送処理伝票〕をつける。ただし黒い袋または専用箱を使用する場合は〔回送処理伝票〕は不要。

青い連絡袋

- ・城内図書館宛の事務連絡書類を入れて返送する。または空で返送する。

黒い袋

- ・黒袋はメールカーの巡回順で直接送付される分館への送付分について使用する。
※城内図書館を経由する場合は、黒袋は使用しない。（保管元館へは空で返送する）
- ・黒袋の表示札は、表は『「送付先館名」行き』、裏は『「保管元館名」行き』とする。
※宛先は1館のみ（複数の館への送付分を1枚の黒袋に入れない）
- ・黒袋の表示札をさしこむビニールの下部に「保管元：館名」をラベルライターテープで貼っておく。
（例） 青山分館と網干分館の場合の利用
青山から網干への資料を送るとき 表示札は「網干」にし、送付物を入れて送付する。
網干は、表示札を裏返し「青山」にして、次回メールカーで空袋を青山に返送する。

除架資料

除架資料は、通常のメールカー専用箱を使用しない。

- ・段ボール箱に入れ、段ボール箱に指定の指示書を貼り付ける。1日1箱のみ送る。
- ・火曜及び休館日明け等、本来のメールカーが多い場合は、メールカーには載せない。

※送付可能期間、送付方法の詳細については、城内図書館担当の指示にしたがう。

資料担当 『除架作業要領』

レファレンス（調査相談）

レファレンス・サービス

利用者の求めに応じて、特定の資料を探したり、ある事項について調査するために必要な文献や資料を紹介したりする業務

利用者の課題解決のためのサービス

姫路市立図書館では下記の課題解決サービスを実施している

- 1.レファレンス・サービス（全館）
- 2.ビジネス支援サービス（城内図書館）
- 3.医療健康情報サービス（城内図書館）

分館では、可能な範囲で対応すること

あるテーマの資料について書架の場所を尋ねられる等の軽易なものから調査に時間を要する難易度の高いものまである
すべてレファレンスとして計上し、可能な限り記録する

レファレンス・サービスの範囲

- ・所蔵調査 姫路市立図書館で資料を所蔵しているかどうか。

P49 資料検索

- ・所蔵機関調査

P87 相互貸借等図書館間協力

- ・書誌的事項調査 ⇒ ある文献についての書（誌）名、著者名、出版年、巻号について。
- ・資料紹介 ⇒ ある主題を調べる時に参考となる資料の紹介。

レファレンス・サービスの対象外の調査

- ・将来予測など、図書館員の推理、推論、価値判断を求める質問
- ・図書の購入や売却のあっせん
- ・古書・古文書・美術品などの鑑定および市場価格の調査
- ・文献の解読・注釈・翻訳・抜粋の作成
- ・学習課題、レポート・卒業論文、懸賞問題の回答などについての調査
- ・個人情報に関わる事柄の調査

- ・ 身上相談、法律相談、医療・投薬相談
 ※城内図書館の医療健康情報サービスの範囲外としている下記の事項に該当するもの。
 - ① 特定の医師・病院・薬などをすすめること
 - ② 病状の診断・治療などの判断
- ・ 網羅的な文献目録の作成
- ・ 調査・研究の代行（例：先祖調査など）
- ・ 合理的な検索手段のない記事や写真などの調査

※上記のレファレンスには応じる必要はない。ただしお断りするにあたって利用者の気持ちを害することのないよう、丁寧にレファレンスの対象外の調査であることを説明する。また、判断に迷う場合は、城内図書館レファレンス担当に相談する。

難易度の高いレファレンス・郷土についてのレファレンス

- ・ 窓口で、すぐに分からないことを聞かれたら、できる範囲で調査の上、城内図書館レファレンス担当者に進捗状況とあわせてレファレンス受付票で報告・相談する。
- ・ 利用者には回答までに時間がかかる旨伝える。（1週間～10日）
- ・ 記録と連絡先（日中に連絡のつくところ）の確認は必ず行う。
- ・ 個別の事例によって城内図書館で調査・利用者への回答を引き継ぐ場合がある。

紹介状の発行

- ・ 利用者が直接、研究目的で大学図書館等に出向き資料の閲覧・複写を行う場合、居住地の公共図書館の紹介状を必要とする場合がある。
- ・ 窓口で紹介状の発行を求められた場合、即日発行はできない。目安として1週間程度かかることを利用者に伝える。
- ・ 手続きは、城内図書館相互貸借担当に相談する。

申請の要件

- ・ 姫路市に居住している。
- ・ 姫路市立図書館の利用登録（貸出券の発行）がある。
- ・ こちらから連絡の取れる電話番号（携帯・自宅留守電・勤務先・ファクス等何か一つ）
 ※利用者データに電話番号を登録していない場合は、その都度記入していただく。

- ① 姫路市立図書館の貸出券にて、登録データに変更がないかを確認する。
- ② 訪館希望の大学図書館等のHP等で、学外利用案内を確認する。
 紹介状の要・不要、学外利用謝絶等
- ③ 紹介状を必要とする場合は、相手館に連絡し、紹介状の様式・必要記入項目・公印の有無・利用者が訪館する際必要な書類（本人確認できる身分証明等）について確認する。
- ④ 紹介状を作成して、相手館にE-mailまたはファクスで確認依頼する。資料や時期によって利用できない場合がある。
- ⑤ 館長決裁をとる。公印が必要であれば、同時に公印をもらう。（メールカードで）
- ⑥ 利用者に連絡して、紹介状を渡す。利用条件・必要書類を伝える。

記録

「レファレンス受付票」に記録する。

※「レファレンス受付票」をもとに城内図書館担当が「レファレンス協同データベース」に登録するのでできるだけ詳しく記録する。

（全館共通の登録用 ID とパスワードあり）※登録方法については別途通知する。

様式集 レファレンス受付票

月末統計

毎月の月初めに前月分の統計を計上する。

相互貸借等図書館間協力

図書館相互協力の一環として
他の図書館との間で資料の貸借を行うことがある
〔相互貸借の貸出〕は城内図書館で一括して取り扱う
〔相互貸借の借受〕は全館で取り扱う
ただし借受けに当たっては
貸出館との間にトラブルのないよう十分注意する
不明な点は城内図書館の相互貸借担当者に確認の上
事務処理をすすめる

相互貸借資料の借受のルール

- ・姫路市立図書館で所蔵していない資料であること。
- ・借受する場合は、相手館のルールに従うことが条件である。

借受の対象となる資料

- ・姫路市立図書館で所蔵していない資料
- ・選書委員会で検討の結果、購入不可とした資料で、刊行から3年以上経過している資料
- ・絶版等で入手できない資料で、刊行から1年以上経過している図書資料
- ・雑誌資料は刊行から半年以上経過したもの

借受申込みの対象となる図書館

- ・兵庫県立図書館
- ・姫路獨協大学附属図書館
- ・各公共図書館（国立・都道府県市町村立図書館）
- ・大学図書館（難しい場合がある）

相互貸借資料借受申込み受付手順

① 希望資料の書誌情報および姫路市立図書館に所蔵していないかを再確認する。

(ア) 所蔵または発注中の場合

「姫路市立図書館蔵書検索」全資料検索で所蔵、または発注されていれば「リクエスト」として取り扱う。

(イ) 購入希望とする場合

過去3年以内の出版物で容易に購入可能な資料の場合は〔購入希望〕として取り扱う。

(ウ) 選書委員会で検討の結果、兵庫県立図書館に購入希望を出す場合

兵庫県立図書館への購入希望は城内図書館相互貸借担当が行う。その場合は城内図書館相互貸借担当から連絡がある。〔相互貸借資料取寄申込書〕を記入していただき、兵庫県立図書館への申込みとして兵庫県立図書館から資料が届くのを待つ。

② 利用者に下記の点について確認する。

- ・ 6冊以内（借受申込み中・貸出中を含む）
- ・ 書誌情報
- ・ 送料負担の可否（送料不要は、兵庫県立図書館・姫路獨協大学附属図書館・播但図書館連絡協議会加盟館からの借受のみ）
- ・ 利用者側から借受依頼先は指定できない。（図書館が優先順位に沿って申込みする。）
- ・ 借受方法・借受時期は指定できない。
- ・ 利用者への貸出・返却は受付館でおこなう。他の図書館窓口や返却ポストは利用できない。

③ 「相互貸借資料取寄申込書」にて受付する。

- ・ こちらから連絡の取れる電話番号（携帯・自宅留守電・勤務先・ファクス等何か一つ）を申請要件とし、貸出券に登録していない場合は、その都度記入していただく。
- ・ 電話等の届がない場合、申し込み資料の到着連絡ができないため、自分で見計らって来館してもらうこととし、期間内に来館されなければ無条件で返却することとする。

④ 相互貸借の申込みをする。

- ・ 優先順位にしたがう。

次項 相互貸借借受の優先順位と送付方法

- ・ 借受申込み対象外の資料を申し込まないように注意する。
- ・ 判断に迷う場合は城内図書館相互貸借担当に相談する。

相互貸借借受の優先順位と送付方法

相互貸借の依頼順には優先順位があり、どこの図書館から貸借してもよいものではない。

- ① 兵庫県立図書館 県託送便
- ② 播但図書館連絡協議会加盟館 県託送便利用可能

『播但図書館協議会加盟館一覧』（担当より別途送付）

- ③ 県内公共図書館（播但図書館連絡協議会加盟館以外） 原則郵送（片道姫路市負担 片道利用者負担）
- ④ 姫路獨協大学附属図書館 メールカー巡回（火～金）
- ⑤ 近畿ブロック内の府県立図書館 郵送（片道姫路市負担 片道利用者負担）
大阪府、京都府、奈良県、和歌山県、滋賀県。
- ⑥ 近畿ブロック内の市町村立図書館 郵送（片道姫路市負担 片道利用者負担）
- ⑦ 近畿ブロック外の道府県立図書館 郵送（片道姫路市負担 片道利用者負担）
- ⑧ 近畿ブロック外の市町村立図書館 郵送（片道姫路市負担 片道利用者負担）
- ⑨ 大学図書館等 郵送（片道姫路市負担 片道利用者負担）
- ⑩ 国立国会図書館 郵送（片道姫路市負担 片道国立国会図書館負担）

兵庫県立図書館の所蔵資料

① 所蔵確認

兵庫県立図書館の図書館専用ページ

(<https://www.library.pref.hyogo.lg.jp/wini2/opac/top.do?lang=jp>)

>資料検索

② 各館ごとのID・パスワードでログインして予約申込みする。

③ 県託送便（週1回）で城内図書館に届く。メールカーで分館宛配送される。

調査依頼・購入希望

城内図書館のレファレンス担当、購入希望担当と相談のうえ申込み。

詳しくは『託送による協力貸出ハンドブック』を参照

『託送による協力貸出ハンドブック』（毎年5月県立図書館より配布）

播但図書館連絡協議会（以下「播図協」という）加盟館の所蔵資料

・『播但図書館連絡協議会加盟館一覧』は、改定があれば随時城内図書館相互貸借担当者から送付される。

① 所蔵確認

兵庫県立図書館トップページ＞資料を探す＞兵庫県内図書館横断検索

② 「播但図書館連絡協議会図書貸出申込書」（ファクス専用）に記入する。

③ 原則としてファクスで申込みする。

ただし申し込み方法・貸出条件・宛先には下記の一覧を確認する。

参照「県内公共図書館等相互貸借連絡先一覧」（『託送による協力貸出ハンドブック』内、兵庫県立図書館より配布）

④ 県託送便での配送を指定した場合は城内図書館に届く。（貸出中でなければ2～3週間以内）

翌日以降のメールカーで分館に配送される。

兵庫県内公共図書館（播図協以外）の所蔵資料

① 所蔵確認

兵庫県立図書館トップページ＞資料を探す＞兵庫県内図書館横断検索

【指定管理館】

② 「資料借受申込書」作成

・同時に「資料返却通知書」も作成しておくといよい。

③ ファクスで申込みする。（ＩＤ・パスワードで申し込む場合もある）

ただし申し込み方法・貸出条件・宛先には下記の一覧を確認する。

参照『県内公共図書館等相互貸借連絡先一覧』（毎年改訂 城内相互貸借担当より送付される）

④ 資料は郵送・着払いで、申し込み館に届く。

・梱包材は返却時に使用するので返却時まで保管する。

⑤ 各館で管理している切手で立替払いする。

【直営館】

② 城内図書館相互貸借担当に引き継ぎ

・「相互貸借 資料取寄申込書」（「所蔵館名」欄まで記入したもの）又は所蔵調査の結果（画面のプリントアウトなど）を、城内図書館相互貸借担当に電話連絡の上、ファクスまたはメールカーで送付

③ 城内図書館より相手館に申し込み

④ 資料到着後、メールカーにて分館に送付される。

・梱包材は返却時に使用するので返却時まで保管する。

姫路獨協大学附属図書館の所蔵資料

① 所蔵確認

兵庫県立図書館トップページ＞資料を探す＞兵庫県内図書館横断検索

- ② 「姫路獨協大学附属図書館・姫路市立城内図書館 相互貸借申込書」(2枚複写)に記入。
※大学の試験期間等、利用できない期間があるので注意する。
- ③ 城内図書館相互貸借担当に電話して訪館日について調整する。
※訪館日は、原則翌々日以降の水曜～金曜で、他の申し込みがあれば同送するので、調整が必要。
- ④ 姫路獨協大学附属図書館にファクス(079-223-0928)で申し込む
訪館日と借受希望資料名を連絡する。
- ⑤ 記入済みの「姫路獨協大学附属図書館・姫路市立城内図書館 相互貸借申込書」を直近のメールカーで城内図書館担当宛に送付する。
- ⑥ 資料と申込書控(1枚)がメールカーで城内図書館に届く。メールカーで分館宛配送される。

兵庫県外公共図書館（近畿ブロック内 → 近畿ブロック外）

所蔵確認方法は通常は「国立国会図書館サーチ」を利用する。

- ① 国会図書館サーチにログインする。（各館ごとにID・パスワードあり）
- ② 簡易検索または詳細検索により書名一覧がでる。
- ③ 該当書名をクリックする。
- ④ 〔公共図書館蔵書〕をクリックする。
- ⑤ 【見る・借りる】欄に国会図書館、該当資料を所蔵する府県立図書館が優先順位順に表示される。

【指定管理館】

- ⑥ 優先順位に従い「〇〇図書館〔依頼〕」の〔依頼〕をクリックする。
- ⑦ 相互貸借要項が表示されるので、内容を確認して、相手館のルールに従って申込みする。
- ⑧ E-mailで申込み可能な場合は、E-mailで申込みする。ファクスで申込みの場合は、〔ファクス書式〕表示キーを押して、ファクス様式で申込みする。
- ⑨ 資料は郵送・着払いで、申し込み館に届く。
 - ・梱包材は返却時に使用するので返却時まで保管する。
- ⑩ 各館で保管している切手で立替払いする。

【直営館】

- ⑥ 城内図書館相互貸借担当に引き継ぎ
 - ・「相互貸借 資料取寄申込書」（「所蔵館名」欄まで記入したもの）又は所蔵調査の結果（画面のプリントアウトなど）を、城内図書館相互貸借担当に電話連絡の上、ファクスまたはメールカーで送付
- ⑦ 城内図書館より相手館に申し込み
- ⑧ 資料到着後、メールカーにて分館に送付。
 - ・梱包材は返却時に使用するので返却時まで保管する。

他都市の郷土資料などで、国会図書館サーチでヒットしない場合

- ① あたりをつけて所蔵調査をする。
- ② 資料の所蔵館のHP等で休館日や利用案内を確認の後、所蔵館に電話連絡して相互貸借依頼をしてもよいか確認する。同時に申込書の様式についても確認する。

【指定管理館】

- ③ 「資料借受申込書」作成
 - ・同時に「資料返却通知書」も作成しておくといよい。
- ④ 資料は郵送・着払いで届く。
 - ・梱包材は返却時に使用するので返却時まで保管する。
- ⑤ 各館で管理している切手で立替払いする。

【直営館】

- ③ 城内図書館相互貸借担当に引き継ぎ
 - ・「相互貸借 資料取寄申込書」（「所蔵館名」欄まで記入したもの）又は所蔵調査の結果（画面のプリントアウトなど）を、城内図書館相互貸借担当に電話連絡の上、ファクスまたはメールカーで送付
- ④ 城内図書館より相手館に申し込み
- ⑤ 資料到着後、メールカーにて分館に送付。

大学図書館（姫路獨協大学附属図書館以外）の所蔵資料

所蔵確認方法は通常は「C i N i i」などを利用する。

① 所蔵調査をする

【指定管理館】

- ② 所蔵館に連絡し、借受可能かどうか確認する。
- ③ 可能であれば、相手館のルールに従って申込みする。
- ④ 資料は郵送・着払いで、申し込み館に届く。
 - ・梱包材は返却時に使用するので返却時まで保管する。
- ⑤ 各館で保管している切手で立替払いする。

【直営館】

- ② 城内図書館相互貸借担当に引き継ぎ
 - ・「相互貸借 資料取寄申込書」（「所蔵館名」欄まで記入したもの）又は所蔵調査の結果（画面のプリントアウトなど）を、城内図書館相互貸借担当に電話連絡の上、ファクスまたはメールカーで送付
- ③ 城内図書館より相手館に申し込み
- ④ 資料到着後、メールカーにて分館に送付。
 - ・梱包材は返却時に使用するので返却時まで保管する。

直接来館希望者の大学への紹介

p85 紹介状の発行

国立国会図書館 ※申込み要注意 ※館内閲覧利用のみ ※複写不可

送料がかからないという理由で国会図書館からの取り寄せを指定される場合があるが、国会図書館資料は、公共図書館に所蔵がない場合に限り申込みすることを、下記のとおり利用者に説明する。

「保存図書館」としての国立国会図書館のありかたをご理解いただき、入手が容易なものについての貸出申込みはご遠慮ください。また、当館に申し込む前に、まず県内や近隣の図書館などから借りられないかご確認ください。国立国会図書館サーチでも、全国の都道府県立図書館、政令指定都市立図書館の所蔵を調べることができます。

（『国立国会図書館 図書館協力ハンドブック』より）

- ① 国立国会図書館サーチに、各館ごとの登録利用者ID・パスワード入力して申込みする。
- ② 資料は郵送・元払いで届く。（送料は国立国会図書館負担）
- ③ 梱包材は返却時に使用するので開封時に傷めない様に気をつけて返却時まで保管する。

複写依頼・調査依頼

基本、各館で依頼。城内相互貸借担当に相談可。

相互貸借資料の利用について

借受資料の確認

- ・相互貸借で借り受けした資料は同封の通知の内容と資料の現物の状態をよく確認する。
- ・貸出館からの通知は「相互貸借資料取寄申込書」につける。
- ・通知に記載されている以外の傷みがある場合は、あらかじめ記録しておく。

個人貸出

個人貸出の可・不可については貸出館の指示にしたがう。
※国会図書館資料は借受館内での館内閲覧のみ。

利用者への連絡

e-mailでの連絡は不可。資料が届き次第、速やかに本人宛に電話連絡する。
・送料負担の場合、送料分の額の切手を持参の上、7開館日以内に借りに来てもらうよう連絡する。
※受領可能な切手の種類（券種）は行政管理課から指定されているので、（改訂があった場合は、城内図書館相互貸借担当より送付される）原則、指定の券種での支払いを依頼する。

取り置き

- ・相互貸借の借受資料は、「相互貸借 資料取寄申込書」と相互貸借専用の「返却期日票」をはさむ。
- ・利用者が来館するまで姫路市立図書館所蔵のリクエスト資料とは別置きして管理に注意する。

取り置き期間

連絡の翌日から7開館日の間。
・取り置き期間内に借りに来ない場合は、再度電話連絡し、資料到着日から10日を限度として取り置く。

貸出

- ① 送料負担の場合、送料分の切手を受け取る。（合計金額を確認する）
※原則、指定の券種で支払っていただくが、指定以外の券種を持ってこられた場合、受取って城内図書館相互貸借担当者に連絡する。
※直営館は、受け取った切手を切手送付書とともに城内図書館相互貸借担当に送付する。
- ② 「返却期日票」に返却予定日（貸出日から2週間・休館日の場合はその後の開館日）を記入して資料に挟んで渡す。
※ただし、当該資料の貸出館が指定する返却期日を超過しそうな場合は、2週間未満での貸出となることもある。
- ③ 下記の点を伝える。
「市外図書館の本なので大切に扱う」
「返却期日を守る」
「開館時間中に借りた館の窓口で返却（返却ポスト使用不可）」

貸出延長

兵庫県立図書館の資料

利用者が資料の現物を返却期日までに延長希望の連絡があった場合、他の図書館の予約がなければ 1 回延長可能。

- ① 県立図書館の〔利用状況〕画面を確認し、〔延長〕ボタンをクリックする。
- ② 期限は端末上は 1 か月延長されるが、利用者には申し出があった日から、2 週間後の日付を記入した返却期日票を渡す。
- ③ 当該資料の「相互貸借資料取寄申込書」に利用者に伝えた延長期間を赤字で記入する。

兵庫県立図書館以外の資料

- ・相手館の指定する返却期日に間に合う範囲内では可
※ただし、返送にかかる日程（メールカーの日程、城内図書館相互貸借担当の出勤体制、本庁経由の日程など）を計算すること。
- ・どうしてもそれ以上延長希望という場合は、資料の貸出館に連絡しその指示にしたがう。

借受資料の複写

国立国会図書館以外からの借受資料

- 「図書館間協力における現物貸借で借り受けた図書の複製に関するガイドライン」により、借受館内で複写可能。
- ・貸出館が特に「複写不可」を指定した場合は指示にしたがう。
 - ・複写に当たっては「相互貸借借受図書複写申込書」に記入の上、著作権法第 31 条 1 号を遵守する。
 - ・複写件数を月例の相互貸借利用統計にあげる。

国立国会図書館からの借受資料

- ・館内複写不可。いったん国立国会図書館に返却後、別途申請が必要。
- ・個人登録があれば個人で国立国会図書館に複写申請できる。

相互貸借資料の弁償

- ・資料の損害・紛失の場合は、当館で判断せず貸出館に指示を仰ぎ、必要とあれば弁償してもらうことを利用者に伝える。
- ・弁償資料は利用者に購入してもらい、受付館が責任を持って貸出館に弁償する。
- ・利用者が弁償に応じない場合は、城内図書館に連絡し指示にしたがう。

相互貸借資料の返却

原則として、借受時と同じ方法で返却するものとする。

返送は城内図書館から行うので、「相互貸借担当行の送付票」の返送方法にチェックを入れて、メールカーで城内図書館に送る。

① 必ず資料の状態を確認する。

※資料の損害・紛失を発見、または申し出を受けた場合

- ・直ちに当該資料の貸出館に連絡する。
- ・貸出館の指示を仰ぎ弁償について相談する。

県託送便

県立図書館資料

② 「相互貸借担当行の送付票」をつけて城内図書館に送る。

- ・梱包はせずゴム止めにする。複数冊まとめてもよい。

県立図書館遠隔地返却

② 資料と「遠隔地返却票」を、返却票が外から見えるように透明ビニール袋に入れて、城内図書館に送る

- ・袋の口はテープで閉じない。

県立託送便経由の図書返却（播図協加盟館のみ）

② 「資料返却通知書」「相手館の指定伝票」（あるとき）を添付する。

③ ビニール袋で梱包する。

- ・緩衝材使用不可。
- ・資料の大きさを揃えてできるだけコンパクトに包み、袋の口はセロハンテープでとめる。

④ 宛名票に必要事項を記入（油性ペンなどで大きくはっきりと）し、ビニール袋の外側にセロハンテープで四隅を貼りつける。

郵送（宅配）

② 「資料返却通知書」「相手館の指定伝票」（あるとき）を添付する。

③ 借受時のパッケージをつかって梱包する。緩衝材使用。

④ ゆうパック、または行政管理課契約の業者、相手館指定の業者の伝票（元払い）に必要事項を記入して、貼付する。

返送は基本ゆうパックを利用するが、場合によっては他の宅配業者での返送も可

メールカー

姫路獨協大学附属図書館の資料は、メールカーで返却する。

- ① 「資料返却通知書」（附属図書館長宛の礼状）と「申込書」（2枚複写の1枚が借受時に資料と一緒に届く）をつけて、ビニール袋などで簡易包装する。
- ② 「姫路獨協大学附属図書館宛の宛名票」を梱包に貼りつける。
- ③ 城内図書館相互貸借担当宛てにメールカーで送付する。

相互貸借利用統計

「相互貸借利用統計」指定の様式に借受件数・複写件数・枚数を記入して、毎月初めに城内図書館相互貸借担当に送付する。

その他

- ・相互貸借業務は図書館間の信頼関係を基本に成立するものである。運用にあたっては慎重かつ丁寧に行うこと。
- ・返却済みの「相互貸借 資料取寄申込書」は最低1年保存する。
※以前借りた資料を再度希望される場合があるので、記録として長期保存しても可

複写

「著作権法 第31条（図書館等における複製等）」
「姫路市立図書館図書資料等の複写に関する規則」
上記の法律・規則に基づき
著作権者の権利を不当に侵害しない範囲で
複写サービスを行っている

複写の規則と根拠

- ① 図書館資料であること。
個人所有の本や、持込の資料の複写はできない。
「姫路市立図書館図書資料等の複写に関する規則」第3条
- ② 利用者の求めに応じてであること。
「著作権法」第31条第1項第1号
- ③ 個人の調査研究目的であること。
営利目的（営業マンの住宅地図のコピーなど）は不可。
「著作権法」第31条第1項第1号
- ④ 一人につき一著作の一部分（半分以下）一部ずつであること。
「著作権法」第31条第1項第1号
※詳細は複写の可能な範囲を参照
- ⑤ 図書館内で複写をする場合は、原則、図書館備付けの複写機（コピー機 以下コピー機という）で行う。
自己機材による撮影の場合は、「自己機材使用複写申込書」に記入してもらう。
「姫路市立図書館図書資料等の複写に関する規則」第6条
- ⑥ 複写物を利用者にファクス送信することは不可。
「著作権法」第23条が変更となり「公衆送信サービス可」となったが、現時点では制度が整っていないため姫路市立図書館では当分の間不可とする。
- ⑦ 複写申込書を必ず記入してもらう。
「姫路市立図書館図書資料等の複写に関する規則」第2条
他の著作権上の規則が守られているか確認するために必要。
- ⑧ 複写は、原則職員が行わなければならない（「著作権法」第31条）が、申込者本人によるセルフサービスも可。
上記1～7の規定が守られているのを確認し、かつ複写の状況を監督すればセルフサービスでも可
とすると権利者との間で合意されている。（日本複製権センターのガイドライン）
- ⑨ 複写に要する実費は、1枚10円とする。
「姫路市立図書館図書資料等の複写に関する規則」第7条

※但し指定管理館は「著作権法」のもと運営するものであるが、「姫路市立図書館資料等の複写に関する規則」は適用されない。

複写の可能な範囲

- ・著作権第31条第1項第1号は、図書館において著作者の許諾なく複写できる範囲を「公表された著作物の一部分」を「1人につき1部提供する場合」と規定している。個々の規定については、国立国会図書館の運用に準ずるものとする。

著作権保護期間

個人著作物は著作者の死後70年、団体著作物は公表後50年。

- ・著作権保護期間を経過したものは、著作物の半分以上を複写することが可能。
- ・著作権保護期間は絶版や品切れとは無関係。絶版でも全部を許諾無く複写することはできない。

著作権者の許諾

- ・著作権法は著作権者の権利を守るものであり、著作権者の許諾があれば上記の制限は考慮しなくて良い。著作権者の許諾を必要とする場合は、利用者自身で許可をとってもらう。

図書資料

- ・1冊完結のものの本文の半分以上。
 - ・上中下巻など、各巻が1冊ごとに装丁されているものは、各巻の半分以上。
- ※一部分とは一般的に、全体の半分以上と解釈されている。

定期刊行物 1 雑誌

- ・最新号は複写不可。
- ・次号が登録された雑誌については、個々の著作物の全部が可能。

※複数の著作物が収録されている場合は、1冊の半分以上。

※一著作物の半分以上は最新号であっても複写可という見解もあるが、現実的ではないことと、運用をスムーズにするために、最新号は一律不可とする。

※姫路市立図書館における最新号とは、出版後即時ではなく業者より納品され利用者の閲覧に供する準備が整った時点での扱いとする。

定期刊行物 2 新聞

- ・当日のものは複写不可。
- ・前日以前の新聞については、個々の著作物の全部が可能。かつ全体の半分以上が可能。

※夕刊が発売されれば朝刊は可能という見解もあるが、地域によっては夕刊がない場合があるので、一律に当日分は不可とする。

地図

1 枚ものの地図

1 枚ものの地図は、その図郭内をひとつの著作物とみなす。

余白部分や凡例部分は、著作物とはみなさない。

著作権の保護期間内の場合、著作権者の許諾なしでは、図郭の半分を超えて複写することはできない。

国土地理院発行の地図

全面複写可

※国立国会図書館のリサーチ・ナビには次のように記載されている。

測量法第 29 条により、国土地理院およびその前身が刊行した地図の複製には、国土地理院長の承認が必要とされています。この規定には公表後 50 年間という定めはありませんので、測量法が施行された明治 23 年（1890 年）まで遡って適用されます。

ただし、測量・刊行・インターネット上での提供以外の目的であれば、承認は不要です。

また、著作権についても、調査研究目的であれば著作権保護期間内であっても承認は不要であり、全面複写が可能です。

※国土交通省国土地理院の HP では「承認を得ず利用できる範囲」として次のように記載されている。

次に該当する場合は、利用方法が複製・使用いずれであっても、承認を得ずに利用することが可能です。

- ・私的に利用する場合
- ・学校その他教育機関で利用する場合
- ・一時的な資料として利用する場合
- ・イラスト的に利用する場合

地図帳（冊子体の地図）・住宅地図

1 冊の中に掲載されている図のひとつひとつを、ひとつの著作物とみなす。

地図帳は、複数の著作物が集まったものとみなす。

著作権の保護期間内の場合、著作権者の許諾なしでは、見開き片ページしか複写できない。

- ・住宅地図は見開いた両ページの半分以下が可能。かつ 1 冊の半分以下が可能。
- ・可能な限り、複写申込時に利用者に口頭で注意をする。

絵画・写真など

- ・複写不可。

※個々の絵画・写真を 1 著作物と考えるため、その半分以下が可となっているが、現実的には一部分では意味をなさない場合が多いことと、同一性保持権の侵害となる可能性もあることから、不可とする場合が多い。

詩歌・事典の1項目など

- ・全文が1ページ以下の1著作物は全部分可。
- ・1ページ以上の場合は1著作物の半分以上。かつ1冊の半分以上。

※詩歌の1首や、事典の1項目が1著作物であるため、本来その半分以上が可能となるが、全体の分量が少ない著作物においては、同一ページの複写対象物以外の部分の写り込みは可とする。
（「複製物の写り込みに関するガイドライン」より）

楽譜

- ・個々の楽譜の半分以上が可。
- ・楽譜集などの合冊においても、個々の楽譜の半分以上とし、かつ本全体の半分以上である。

※楽譜1譜が1著作物とみなすため半分以上が可。

憲法等

- ・憲法その他の法令、官報、公報など、国又は地方公共団体の機関が発するものは、著作権法上保護されていないので、全部が複写可能。
「著作権法」第13条
- ・ただし、憲法や法律についての解釈本や解説本などは、当然著作権保護の対象となる。

電話帳

- ・電話帳は、発行元より図書館利用者の利用に供することを目的として配布されているもので、データ受け入れはされていないが、図書館資料の一部とみなす。
- ・『タウンページ』『ハローページ 企業名』は著作権法の範囲内で複写が可能
- ・『ハローページ 個人名』には個人情報記載されているため、コピー機・自己機材などによる複写は不可。（手書きによる書き写しは可）

※『ハローページ 個人名』は2021年10月以降順次発行終了（最終号の配架期間は未定）

その他

- ・姫路市立図書館館長が、複写することを不適切と認めた資料については複写不可。
「姫路市立図書館図書資料等の複写に関する規則」第3条第2項第3号
（例）市販されている書籍を除く、名簿類や書籍のなかの名簿部分は、個人情報保護の観点から複写不可とする。（資料個別に複写不可の指示あり）

コピー機による複写ができない資料

姫路市立図書館において貴重図書扱いをしているもの及びこれに類するもの。

- （例）和紙の和綴じ本
保存上特別の注意を要するもの。（劣化した新聞など）
複写の際、原本の解体を必要とし、再製本が困難なもの。
（資料個別にコピー機による複写不可の指示あり）

デジタルアーカイブ

古文書・絵図については郷土資料デジタルアーカイブ「はりまふるさとアーカイブ」に収録されている場合がある。

- ・個人的利用に限り、閲覧および自宅でのプリントアウト可能。図書館内でのプリントアウト不可。
- ・複製・掲載・放映等の目的の場合は、城内図書館長宛「複製等許可申請書」による申請を要するため、城内図書館資料担当に連絡する。

自己機材による複写

著作権上複写可能なものについては、自己機材による複写も認めている。ただしスキャナの使用は不可。

- ・「自己機材使用複写申込書」に記入してもらう。
- ・携帯電話などのカメラ機能で気軽に写真に撮る場合が増加している。この場合も著作権の規定が適用されることを説明し「自己機材使用複写申込書」の記入を求める。

特別な複写

- ・マスコミ取材等、特別な理由での複写については、城内図書館資料担当に連絡する。

相互貸借で借用した資料の複写

- ・「相互貸借借受資料複写申込書」に記入してもらう。

p99 借受資料の複写

複写料納付と報告

(ア) 直営館の場合

- ・毎日、複写枚数と料金箱の金額の照合確認をおこなう。
- ・複写のあった翌日から 7 日以内に、「納付書」（年度初めに城内図書館庶務・システム担当から配布）に金額を記入し、最寄りの金融機関で公金納付する。
- ・「複写報告書」を翌月初めに城内図書館複写担当に送付する。

「図書館における複写（コピー）の事務処理について」（2024/4/18 配布）

(イ) 指定管理館の場合

- ・指定管理館の自主事業扱いとなる。料金の収受は指定管理業者の規定に従う。

統計

- ・翌月初めに「分館利用統計報告書」に必要値を入力する。

P121 統計

障害者サービス

障害者を対象にしたサービス 公共図書館の役割のひとつ 「障害者総合支援法」および「改正バリアフリー法」 参照

全館でのサービス

車いすの貸出

- ・歩行困難者に対し、館内に備え付けの車椅子の貸出をしている。

盲導犬などの入館許可

- ・障害者をサポートする、盲導犬・介助犬・補助犬などは、館内に入館することが許可されている。
- ・同伴許可ステッカーを掲示すること。

大活字本

- ・読書困難者のため、大活字の資料を所蔵して、利用に供している。

点字本

- ・視覚障害者用に市販の点字資料を所蔵し、利用に供している。
- ・市内のボランティアグループ「ふれあい」から寄贈された点訳本は主に城内図書館で所蔵し、利用に供している。

城内図書館でのサービス

拡大読書器、自動読み上げ器（よむべえ）の設置

- ・読書困難者のために、文字が大きく写し出される「拡大読書器」と、内容を音声で読みあげる「自動読み上げ器」が各1台設置されており、自由に利用できる。
- ・事前申込みは不要。城内図書館カウンターにて申込み。

プレクストークの設置

- ・視覚障害者や読書困難者のために、「プレクストーク（視覚障害者用デジタル録音図書再生機器）」があり、姫路市立図書館蔵の「録音図書（デージー）」を聞くことができる。
- ・予約制 事前申込みが必要。

ボランティアグループによる視覚障害者サービス

- ・姫路市立図書館では、視覚障害者に対するサービスを、ボランティアグループ「サークルさえすり」に委託している。
- ・サービスを利用するには、「サークルさえすり」に別途会員登録が必要。
※詳細は、城内図書館障害者サービス担当に問い合わせる。

サークルさえすり

活動場所：城内図書館の障害者サービス室

活動日：毎週木曜 10：00～15：00（第 5 木曜、8 月を除く）

録音図書の貸出と作成

- ・城内図書館において、「サークルさえすり」製作の録音図書の貸出を行っている。
貸出方法：直接来館と郵送がある。（2 級以上の障害者の場合郵送料は無料）
申込方法：「サークルさえすり」活動日に直接来館または、電話による。
- ・未所蔵資料については、希望に応じて新規に録音図書を作成するか、サピエ図書館・国立国会図書館の録音図書をダウンロードして提供している。

対面朗読

- ・希望があれば、対面朗読を実施。
- ・事前申込みが必要。

朗読会

- ・城内図書館において、月 1 回朗読会を開催。
- ・障害者だけでなく、健常者の方も参加できる。
- ・事前申込みは不要。

その他の集会行事

- ・「子どものための音読講座」等

その他

- ・その他、公共の施設として、障害を持った利用者に対しては、適切な配慮をする。
参考：『公共サービス窓口における配慮マニュアル』（内閣府 HP より）

公共図書館の役割のひとつに
児童を対象とした児童サービスがある
姫路市立図書館の児童サービスは
多様なメディアにさらされる現代の子どもの
心身の成長に資することを目的とし
子どもと良い本をつなぐ活動を行う
個別の事業については
「姫路市子ども読書活動推進計画」参照

研修

児童奉仕担当者は、城内図書館主催の「ストーリーテリング講座」「絵本講座」に参加し、姫路市立図書館における子ども読書活動推進の内容を理解し研鑽を積むこと。

参考図書

- 『児童文学論』リリアン・スミス／著 岩波書店
『ストーリーテラーへの道』 ルース・ソーヤー著 日本図書館協会
『本・子ども・絵本』中川李枝子／著 大和書房、文藝春秋（文庫版）
『子どもと本』松岡享子／著 岩波書店
『つばさの贈り物 一本を通して家族と共に分かち合ったよろこびのかずかずー』
アニス・ダフ／著 京都修学社
『子どもとことば』岡本夏木／著 岩波書店
『幼い子の文学』瀬田貞二／著 中央公論新社
『子どもの図書館』石井桃子／著 岩波書店
『えほんのせかいこどものせかい』松岡享子／著
日本エディタースクール出版部、文藝春秋（文庫版）
『読む力は生きる力』脇 明子／著 岩波書店
『物語が生きる力を育てる』脇 明子／著 岩波書店
『いま、子どもたちがあぶない！』斎藤惇夫 他／著 古今社

推薦図書リスト

- 本当に子どもにふさわしい良い本とは、子どもたちの興味をおしひろげ、成長する力を与えるものである。子どもたちは、面白いことに会える読書を楽しみながら、登場人物がどう考え、どう行動するかなどを読むことによって、想像力を育み物事に対する考え方を学んでいく。
- 姫路市立図書館では、各年齢者層向けの（ぜひ出会ってほしい）本を選んだ『推薦図書リスト』を十年以上かけて作成し、インターネットでの公開、学校をはじめとする関連施設での配布など普及を図っている。

推薦図書コーナーとして、利用者の目にとまりやすく、子どもが手に取りやすい位置に設置し、積極的に提供できるよう配慮する。

リスト掲載の図書は、出版から数十年経過したものが大半であるが、姫路市立図書館における児童奉仕ならびに蔵書構成の中核となる図書である。このため、安易な新刊図書の追加は行わない。

次項 児童書コーナーの整備

よちよち文庫（0・1・2歳）

すくすく文庫（3・4・5歳）

1、2年生におすすめの本

3、4年生におすすめの本

5、6年生におすすめの本

中学生におすすめの本

15～18歳におすすめの本

夏休みにおすすめの本（1～2年生 3～4年生 5～6年生 中学生）

冬休みにおすすめの本（1～2年生 3～4年生 5～6年生 中学生）

クリスマスにおすすめの本（1～2年生 3～4年生 5～6年生 中学生）

その他のリスト

「ストーリーテリング講座」「絵本講座」で紹介されたもの。

「子どもの本の会」リスト

- 新刊書で、推薦図書に準じる本は城内図書館より周知するので、蔵書に加える。

児童書コーナーの整備

- 児童書コーナーの書架配置、資料の配架は姫路市立図書館の児童サービスの趣旨に則り、行き届いたものになるよう十分に配慮する。
- 書架整理をしながら、常に子どもが利用しやすい状況であるように努める。

各推薦図書コーナー

- すくすく・よちよち・各学年別・15～18才向けリストと掲載図書を配架する。
- 乳幼児向けのよちよち文庫の本は低書架に配置するなど工夫する。

季節やテーマによる展示コーナー

- 夏休み・冬休み・クリスマスは各『推薦図書リスト』と掲載図書を展示する。
- 各館独自の展示コーナーに置く本も、『推薦図書リスト』を参考に選定する。
- 面だしの工夫や飾りつけをする。

児童書の新刊コーナー

- ・新刊として扱う期間は各館の状況により、窓口責任者の指示にしたがう。

おはなし会

子ども読書活動推進のため、幼児や小学生を対象に行う行事。

姫路市立図書館では、ボランティアグループ「姫路おはなしの会」（会員約 80 名）に委託している。

- ・内容は、ストーリーテリング（お話を覚えて語る）、絵本の読み聞かせ、手遊びなどを組み合わせて行う。部屋の明かりを消し、ろうそくを灯して行うことが多い。
- ・全館（家島分館を除く）で毎月 1 回、「小さい子の時間」（3 歳～未就学児）と「大きい子の時間」（小学生以上）に分けて行う。
- ・実施の日程・担当者は『図書館おはなし会当番表』による。
※『図書館おはなし会当番表』等、詳細は年度初めに城内図書館担当から送付される。

当日の対応について

- ・「小さい子の時間」は親子で参加可能。
- ・「大きい子の時間」は、原則は子どものみ。（ただし、どうしても入りたいという保護者の方にはボランティアの方と相談のうえ、お入りいただいてもよい。）
- ・図書館と姫路おはなしの会との合意によるため、全館で統一した対応をとる。
- ・おはなし会当日は、放送機器のある館は館内放送をして、来館者に呼びかける。また、参加対象となりそうな子どもやその保護者に直接声をかけるなどして、入室がスムーズにできるように配慮する。（ボランティアの方が 1 人のときは、図書館スタッフも対応すること）
- ・「小さい子の時間」が終わったら、いったん閉会する。（ボランティアの方のペースに任せる）この間に対象の子どもに声をかけ、5 分ほどしてから「大きい子の時間」を始める。遅れてきた参加者がいても、途中でドアを開けたり、ノックしたりしない。

広報について

- ・チラシの配布やポスターの掲示、プログラムカードの作成など、おはなし会の PR を行う。
- ・チラシやポスターには、対象年齢を「小さい子の時間 3 歳～就学前」「大きい子の時間 小学生以上」と明記する。
- ・参加者の少ない館は、おはなし会の年間予定のチラシやポスターを作成し、近隣の学校や幼稚園に配布するなど広報に努める。
- ・幼稚園・学校宛のチラシは、送付票をつけ、学校・学年ごとに仕分けした状態で、メールカーで城内図書館児童奉仕担当へ送る。

準備について

- ・あらかじめ、おはなしの会の担当者からプログラム、おはなしに使う本と読み聞かせる絵本について連絡がある。
- ・プログラムカードを作成する。当日参加の子どもに配布するため余分に用意する。
- ・当日使う本・絵本については、一週間前までに各 2～3 冊ほど複本を用意し、おはなし会当日（または前日）におはなしのへやに運んでおく。
- ・資料を取り寄せる場合、全館の複本が少ない場合や、貸出中が多い場合（季節柄、同じ絵本が複数の館で使用されることが多い。）には、独占しないよう注意する。

- 用意した資料は、ステータス区分を「奉回」にする。自館カードで貸出や、予約確保のままにしない。（貸出希望者は、カウンターで貸出手続きしてもらうよう、おはなしボランティアが伝える。）
- プログラムの本が、自館に未所蔵の場合や複本が少ない場合、貸出中が多い場合は、今後のため購入する。
- 「おすすめ本リスト」の図書に加え、城内図書館主催「ストーリーテリング講座」「絵本講座」で紹介される図書、〈子どもの本の会〉作成のリストの図書は、プログラムで使用されることが多いので、現時点で入手可能なものは購入する。
- 一週間前までに、下記の備品を確認し不足があれば当日までに用意する。

ろうそく マッチ マッチ受け ろうそく立て 消火スプレー 各1 本日のおはなしの本 2～3セット ボランティア名札 おはなし会記録ノート スタンプカード（自館で用意する） スタンプ シール プログラムカード（配布用）

※おはなし会の時間中は、消火スプレーを「おはなしのへや」内のろうそくの付近に準備する。
 ろうそく使用については「姫路市火災予防条例」第24条の禁止行為に指定されないため問題はない。
 （姫路市消防局に確認済み）ただし、どんな場所・どんな場合でも火気を取り扱うときは注意が必要とのこと。よって念のため、おはなし会の時間中は、消火スプレーをおはなしのへや内のろうそくの付近に準備するもの。

その他

- 『おはなし会記録ノート』を活用し、ボランティアからの要望やおはなし会の様子など把握しておく。
- 統計報告に記入する参加人数は、「小さい子の時間」「大きい子の時間」それぞれについて、子どもと大人の合計人数とする。

警報発令時の対応について

- おはなし会の開始1時間30分前の時点で、大雨・洪水・暴風・大雪・暴風雪のいずれかの警報が発令されていた場合、また、警報が出ていなくても雪などによりボランティアの来館が困難な場合はおはなし会を中止する。
- 城内図書館から個別の指示は出ない。当日担当のボランティアから開始の1時間前までに各館に連絡がきたら、中止の表示を出す。

えほんのじかん

児童奉仕担当者により、絵本の読み聞かせをすることができる。

- ・内容は、本と子どもをつなぐことを目的とするため、文学的な味わいや楽しみからはなれるものはない。絵本読み聞かせを中心とし、導入として詩（暗唱・朗読）手遊びをする。
- ・おはなし会と違い、保護者の入室も可能とする。
- ・当日までに、「おすすめ本リスト」の絵本、及びこれに準じる絵本を選び、練習しておく。
- ・館内掲示などにより、[えほんのじかん]の開催予告をしてPRを工夫する。

※紙芝居、ペープサート、エプロンシアターなどは、子どもと本をつなぐための文学的な楽しみとは種類のちがう楽しみである。姫路市立図書館では本来のストーリーテリングを基本とした「おはなし会」・推薦図書リスト掲載の絵本を中心とした「絵本の読み聞かせ」を開催したうえで、別枠の行事とする。

※指定管理館において、「絵本の読み聞かせ」その他、上記の行事を自主事業として実施する場合は、統括責任者を通じて城内図書館と合議する。

一日図書館員

- 「一日図書館員」として、職員付き添いのもとで実際に図書館業務（貸出・返却など簡単なカウンター業務）を体験してもらう。
- ・実施に当たっては城内図書館から送られてくる「一日図書館員の実施について」に従うこと。

目的

図書館に親しみを持ってもらうことを目的とする。

日時

原則、夏休み期間中の1日。時間は9:45～15:00（年によって変更あり）

募集対象

- 小学校5・6年生の児童
- ・前年度一日図書館員をした人は除く。

募集人数

城内図書館4名、分館各2名程度

- (ア) 応募者多数の場合 各館担当者と相談の上、受入れ人数を調整する。
- (イ) 応募が定員に満たない場合 他館の応募者の中から、保護者の了承を得た上で選出する場合がある。

学校支援

図書館は市内の小学校・中学校・高等学校を対象に職業体験の場を提供したり、読書や学習のための図書資料を貸出したりすることにより、教育支援を行う

見学

年度当初に、城内図書館見学担当から、見学についての文書・依頼書様式を学校・幼稚園（市立）・保育園（認可保育園）に配布する。各館にも送付文書の内容について連絡がある。

各館では文書の内容を確認し、依頼があった場合、次のように対応する。

※市外施設より見学について問い合わせの場合

（ア）回答保留し、城内図書館見学担当へ連絡・相談する。

（イ）受け入れ可能の場合は、相手方施設との詳細打ち合わせは受け入れ館で行う。

受入日時

〔学校〕

水曜日～金曜日（休館日は除く）

10時30分～11時45分 13時30分～15時00分

〔幼稚園・保育園〕

水曜日～金曜日（休館日は除く）

10時30分～11時45分 13時30分～14時30分

※城内図書館は上記以外の曜日・時間帯もあり。

詳しくは年度当初に城内図書館見学担当が配布する各学校・園対象の「図書館見学について」参照。

申込受付

- ・見学希望日の3か月前から2週間前までファクスで受け付ける。
- ・日時を調整し、決定のお知らせをファクスで返信する。（電話でも可）
- ・〔見学依頼書〕はホームページからダウンロード可。

見学内容

学校

- ・20分～30分程度、図書館の利用案内・マナー、図書館の仕事についてなどのガイダンスを行う。絵本の読み聞かせやストーリーテリングを行うこともある。
- ・質問を受ける場合があるので、統計的なことは事前に『姫路市の図書館』で調べておく。事前に質問内容をファクスで送ってもらってもよい。
- ・その後30分程度、児童コーナーで自由に本の閲覧をしてもらう。

- ・貸出の申込があった場合は団体貸出（1 人 1 冊程度、30 冊ぐらいまで）または個人貸出（1 人 2 冊まで）を行う。

幼稚園・保育園

- ・30 分程度、児童コーナーで自由に本の閲覧をしてもらう。
- ・貸出の申込があった場合は団体貸出（30 冊ぐらいまで）または個人貸出（1 人 2 冊まで）を行う。
- ・事前に希望があれば、その後 30 分程度おはなしの部屋を開け、先生の絵本の読み聞かせなどに利用してもらう。
- ・要望に応じて絵本の読み聞かせを行う。実施者は原則として城内図書館の「絵本講座」「ストーリーテリング講座」受講経験者であること。

貸出について

- ・できるだけ団体貸出をしてもらうよう通知しているが、個人貸出希望の場合もある。
- ・窓口が混雑しないよう一列に並ばせて貸出をする。

団体貸出の場合

- ① 「貸出券（読書支援）」の登録がなければ、「団体貸出券交付申請書」を提出してもらい、貸出券を登録する。団体貸出券が登録済みであれば②へ

p22 団体の貸出券の登録

- ② 団体貸出券の登録後、「団体貸出申請書」を提出してもらう。
- ③ 返却は先生に取りまとめて持ってきてもらうように伝える。

個人貸出の場合

- ・見学当日の個人の貸出券の登録はしない。

(ア) 学校の場合

- ① 事前に学校から児童の保護者に連絡し、当日までに各自で有効な貸出券を準備するよう伝えてもらう。（未登録・紛失・再登録が必要な場合は図書館窓口での手続きが必要になる）
- ② 図書館に登録予定人数を連絡してもらう。

(イ) 幼稚園・保育園の場合

- ① 事前に園に「貸出券申込書」を必要枚数分取りに来てもらう。
- ② 1 週間前までに保護者に記入してもらった申込書を園が取りまとめて持参する。
- ③ 貸出券を登録し、園に連絡する。
- ④ 前日までに園に貸出券を取りに来てもらう。

トライやる・ウィーク

職業体験の一環として中学 2 年生を受け入れ、図書館業務を体験させる。

- ・原則、春期（5、6 月）または秋期（10、11 月）の 1 週間。（休館日を除く）
- ・直営館の場合、窓口は姫路市教育委員会学校指導課。中学校からの問い合わせや個別の依頼に対しては、学校指導課に問い合わせするよう案内し、分館では期間中の中学生の受け入れのみ実施する。
- ・指定管理館においては城内図書館と対応を協議する。

注意事項

- ・時間厳守で出勤、休憩、退勤を確認する。
- ・利用者のプライバシーを守ることを指導する。（守秘義務の説明）
- ・貸出券登録は**させない**。生徒自身（同居の家族は、その了承があれば可）の登録にとどめる。
- ・図書館外へは出ないように指導する。
- ・月末に城内図書館統計担当者へ報告する。

生徒用配布資料（城内図書館から配布）

- ・指導用冊子「図書館トライやる・ウィーク」（各館で必要部数コピー）
- ・姫路市立図書館利用案内
- ・全般の諸注意事項
- ・指定管理館においては、希望があれば城内図書館から送付することができる。

インターンシップ

高校、大学などからの依頼で、学生の職場体験を受入れる。

- ・直営館では、学校から直接問合せがあった場合、城内図書館を窓口にするよう案内する。
- ・指定管理館においては城内図書館と対応を協議する。
- ・期間は、火曜日～土曜日。
- ・城内図書館の担当者が、図書館全体の調整を前もって行う。
- ・分館では担当教員との確認（学校側から来館）と、当日の学生の受け入れを実施する。
- ・具体的な実施内容は、学校ごと年度ごとに違うため、城内図書館の指示の範囲内で行うものとする。
- ・月末に城内図書館統計担当に報告する。

学習支援団体貸出

市内の小・中・高等学校の学習を支援するために図書資料を貸出するもの。

- ・毎年度初めに、城内図書館より「姫路市市立図書館団体貸出児童サービス利用マニュアル」が、各分館および各施設に送付される。
- ・各施設からの問い合わせがあった場合、各分館で対応する。

登録（初めて学習支援貸出を受ける団体）

- ① 「団体貸出券交付申請書」にて受付する。
- ② 来館者の証明書(保険証、運転免許証等)で本人確認をする。
- ③ 〔利用資格〕を〔学習支援〕で入力する。貸出冊数の制限は自動的に解除され、貸出期間30日に設定される。名称は「姫路市立」を省き、性別を〔団体〕にして登録。
- ④ 貸出券と団体貸出券交付申請書は城内図書館で保管するため、登録処理後に直近のメールカーで城内図書館団体貸出担当に送付する。

利用申込

- ・学校からの「学習支援図書利用申込書」を貸出希望館へファクス送信又は持参で正式な受付とする。電話は、市民サービス優先のため問い合わせ・確認にとどめる。
- ・様式やマニュアルを先生がご存じない場合、年度初めに学校に送付しているので、学校図書館担当者か学校司書にお尋ねいただくか、図書館ホームページの学校支援コーナーからもダウンロードできることをご案内し、必要に応じて様式を提供する。
- ・ファクス送信先は、資料の受け取りを希望する館とする。
- ・必要事項の記入について不明な点があれば、学校へ電話で確認する。
- ・申込は原則1週間以上前と通知してあるが、急な依頼の場合は先方と協議する。
- ・貸出希望日が休館日の場合は、貸出日の変更をしてもらう。

資料の準備

- ・テーマに沿った資料を30冊程度用意する。
- ・先生による資料の選択の場合と、図書館員による資料の選択の場合がある。自館資料だけで冊数が揃わなければ、他館資料に学校の貸出券番号で予約を入力し取り寄せる。
- ・テーマに沿った資料がわからない場合は、城内図書館担当から送付されるマニュアルに従い、前例を参考にして資料を集める。適当な前例がない場合は城内図書館団体貸出担当者に相談する。

学習支援パック

- ・業務用端末の共有フォルダ内、奉仕係（分館・城内図書館共通）内、学校支援団体貸出内、〔団貸パック利用状況表〕で確認の上、空いていれば香寺分館団体貸出担当者に依頼する。
- ・当該パックが貸出中の場合は、図書リストで同じ資料を各1冊予約して揃える。同一資料の複本が無い場合は類似の資料でよいか先生に確認し、前項同様に前例を参考にする。

※学校の授業進行にあわせて依頼が来るため、同一テーマの依頼が集中することが多い。

その場合は、2週間以上前から長く確保したりせず、学校の希望冊数が多くても譲り合って少数冊で対応したりすること

貸出

① 貸出処理する。

- (ア) ICタグリーダーで一度に処理できない冊数を貸出する場合は、バーコードスキャナーで貸出処理して、〔整理業務〕の〔選択修正〕画面で〔盗難防止フラグ〕を「解除」する。
- (イ) 担当者の出勤体制の都合で受取日前に貸出処理をする場合は、返却期日を受取希望日から30日後に変更して貸出処理する。

② 「団体貸出一覧」を2部プリントアウトする。1部は利用申込書につけて保管する。

※後日の参考になるテーマの場合「団体貸出一覧」のデータを一旦デスクトップに保存し、タイトルをつけなおして共有ファイルの、「学習支援団体貸出一覧」フォルダに保存する。

③ 資料と一緒に「団体貸出一覧表」1部と「返却日のお知らせ」を先生に渡す。

- ・貸出期間は30日間。原則、延長は不可。
- ・返却も貸出館に開館時間内（原則17時00分まで）に返却してもらう。
- ・返却ポストでの返却は不可。

※先生が直接来館し資料を選択される場合も、できれば事前に申込書に来館日時・学年をファクスしていただく。冊数・テーマの詳細は当日でもよい。借りる資料が決まれば、上記の手順で貸出処理する。

返却

- ・返却ポストによる返却、他館への返却は原則不可。
- ・処理終了まで先生にお待ちいただき、返却後に資料が残っていないか確認する。
- ・紛失等の理由により資料を返却できない場合、または損害等によって図書館での再使用に耐えないと判断した場合は、弁償を依頼する。

読書支援団体貸出

市内の小・中・高等学校・幼稚園・保育園等に対し、読書支援の目的で資料を貸出するもの。

- ・児童奉仕の読書支援業務のほか、依頼に応じて市内の高齢者施設・福祉施設への貸出もおこなう。
- ・市内の学校へは「実施要領」「利用マニュアル」その他を、毎年度初めに城内図書館担当から送付しているが、幼稚園・保育園・高齢者施設など未登録の施設からの問い合わせの場合、図書館ホームページの学校支援コーナーからのダウンロードの案内をする。来館の場合は、その場で登録、資料提供しても良い。
- ・読書支援パックの利用は学習支援パックに準ずる。
- ・学校等は、概ね貸出券の登録が済んでいるが、新たな団体が貸出券を登録に来られたら、各分館で団体貸出券の登録を行う。
- ・団体貸出の登録について判断に迷う場合は、城内図書館団体貸出担当者に連絡する。

利用申込

- ・施設から、「読書支援図書利用申込書」を貸出希望館へファクス送信または来館で正式な受付とする。以下、手順は学習支援と同様。詳細は学習支援の手順を確認。

資料の準備

- ・貸出対象資料は、城内図書館及び分館の児童書（読み物・絵本）が中心となるが、希望があれば一般書も提供できる。
- ・施設側による資料の選択の場合と、図書館員による資料の選択の場合がある。

貸出・返却

図書選択を来館のうえ施設側がする場合

- ・事前連絡はしてもらうほうがよい。利用申込書（来館日時・テーマ等）をファクスしてもらう。
- ・ただし連絡なしに来館の場合でも受け付ける。その場合は利用申込書に当日記入してもらう。

図書館が資料の選択をする場合

希望の資料が揃ったらファクスまたは電話で連絡する。

※資料の予約取り置き期間は2週間以内とする。

- ・申込、貸出、返却は同一の館とする。
- ・貸出手順は学習支援団体貸出の場合と同様の手順でおこなう。
- ・貸出時に「返却日のお知らせ」に「団体貸出一覧表」を付けて先方に渡す。
- ・申込書と「団体貸出一覧表」1部は貸出館で保管する。
- ・貸出期間は30日間。原則、延長は不可。
- ・返却ポストでの返却受付は不可。

手順は学習支援団体貸出と同様。詳細は学習支援団体貸出の手順を確認。

自動車文庫（BM）

市内の図書館・分館から離れた地域に、図書に乗せた
自動車で巡回し貸出などのサービスを行う。

巡回の日時は、年度初めに送付される『自動車文庫運行予定表』で確認のこと。

自動車文庫（BM）に搭載する資料は、城内図書館所蔵の資料から選定し、所蔵館を〔移動図書館〕に変更している。

実施サービス

- ・貸出券の発行（図書館利用登録）
- ・図書館資料の貸出
※貸出期間は次回運行予定日まで
- ・図書館資料の返却
- ・図書館資料の予約の受付（購入希望を含む）
- ・予約資料の貸出
- ・貸出中資料の延長

※ステーションによっては巡回が月1回のところもあるが、1回目の延長なら可。

ただし、次回運行予定日までではなく2週間となるので、本館・分館・駅前等に返却していただくよう依頼する。

実施していないサービス

- ・パスワードの発行
- ・マイナンバーカードとの紐づけ
- ・レファレンスの受付
- ・弁償の受付（紛失の場合）
※損害の場合は城内に持ち帰り、城内図書館にて判断し、必要があれば依頼
- ・受付けていた弁償本の受取

月末に当月分の統計をまとめ
翌月初めに速やかに城内図書館に報告する
統計は下記の3種類

分館利用統計報告書

- ① 月末に当月分の利用統計について集計し「分館利用統計報告書」に記入する。
 - ② 翌月初めに城内図書館統計担当に報告する。
 - ・ 報告する内容は以下のとおり。
 - 「図書館行事（おはなし会、えほんのじかんなど）」
 - 「パスワード登録件数」
 - 「レファレンス件数（口頭、電話、文書ごとの件数）」
 - 「メールカー冊数（1箱40冊換算）」
 - 「複写件数」「複写枚数」「複写料収入」※複写報告書参照
 - 「予約在架リスト冊数」
 - 「団体貸出（総合学習）（読書支援）の学校名、学年、冊数、テーマ」
 - 「見学（団体・学校名（学年）、人数、内容又はテーマ）」
 - 「展示（一般・児童の別、期間、テーマ）」
 - ・ トライやる・ウィーク、インターンシップ、自館実施の事業など不定期の行事についても必ず報告する。該当の項目がなければ、「分館利用統計報告書」に追加記入する。
- ※電子媒体での報告方法については、別途通知する。

相互貸借報告書

- ① 月末に当月分の相互貸借の借受件数、複写件数・枚数について、「相互貸借報告書」に記入する。
- ② 翌月初めに城内図書館相互貸借担当に報告する。
 - ※電子媒体での報告方法については、別途通知する。

複写報告書（直営館）

- ① 「複写報告書」（かしネットー共有フォルダー公金取り扱いフォルダの様式）に「複写申込書」の複写件数・複写枚数・ミスコピー枚数を入力（原則毎日）
- ② 当月分の件数、枚数、収入は「分館利用統計報告書」にも記入する。
- ③ 「複写報告書」の裏面に、当月の「払込済領収書」を貼付する。
- ④ 翌月初めに城内図書館複写担当に送付する。

「図書館における複写（コピー）の事務処理について」（2024/4/18 配布）

館内整理

第3木曜日は全館休館とし 館内整理を行う

書架整理

- ・請求記号どおりに資料を並べる。
- ・違う場所から資料が見つかったら、必ず返却処理後、正しい場所に戻す。
- ・損害のある資料があれば、そのまま書架に戻さず返却処理後、ステータス区分を〔修理〕にし、修理する。修理不能とみなされる場合は、ステータス区分を〔不能〕処理する。
※ただし、資料によっては軽々しく〔不能〕処理してはいけないものもあるので注意する。

p127 奉仕窓口判断で〔不能〕処理しない資料

〔返却確認中〕の資料の確認

- ・書架を整理した後、〔返却確認中〕の資料について、再度書架を確認する。

p71 返却確認中

作業リスト点検

① 月例リストの打ち出し

〔無効資料一覧表（不明本リスト）〕

〔他館本リスト〕

〔予約処理遅延一覧表〕

※リストは各館で打ち出す。事務処理方法については別途通知する。

※浮遊予約一覧表については城内図書館で打ち出し各館へ送付する。

② 各リストを点検し、処理する。

無効資料一覧表（不明本リスト）

- ・書架整理の後に探し、あれば返却処理する。

他館本リスト

- ・書架整理の後に探し、あれば返却処理する。
- ・なければ所蔵館にメールカーで送付し、連絡する。（電話・ファクス不可）
- ・所蔵館でも探し、無ければ、所蔵館が手入力で〔返却〕して、ステータス区分を〔不明〕にする。

浮遊予約一覧表

予約が入っているが、〔不明〕〔除籍〕等の理由により提供できない資料。

- 〔仮受〕中の資料もあがるが、それは数日中に提供できる資料。
- 買い替え検討、もしくは利用者への提供不能によるお断り。この場合、類書紹介や相互貸借なども検討する。

予約処理遅延一覧表（他館確保リスト）

データ上受取館以外で確保されたまま、受取館に届いていない資料。（受取館で返却し損ねた場合もこのリストにあがる）

- まず受取館で確認する。
- 届いていない場合は、所蔵詳細画面での現在館に連絡し、確認してもらう。

書架移動等

- 開館中にできない模様替えや、コーナー作り、書架移動は、館内整理の日にするとうい。
- 新聞や雑誌の内、保存期間内のものを倉庫に収めるなどする。

曝書

3月上旬に資料手入期（春期館内整理期間）として
10日程度
全館休館し蔵書点検その他の作業を行う

曝書とは（曝書の目的）

- ・曝書とは、本来書物の虫干しのことをさす。現代の図書館においては、蔵書の現物1点1点を図書館システムで読み込むことにより、所在確認・または所在不明の確認を行うことをいう。
- ・データと現物が一致していない資料を発見し修正するなど、正確な蔵書管理状態にすることを目的とする。
- ・返却ミスで書架に戻ってしまっていた資料の発見。
- ・復架ミス・データミスなどで所在不明になってしまっていた資料の発見。
- ・その他、正しい状態でない資料の発見。
- ・日ごろ動きのない資料で、状態の悪い資料を発見し除架する。
- ・曝書の結果、所在不明確定となった資料の除籍。（城内図書館奉仕担当業務）

曝書の日程と手順

通常、3月上旬の「資料手入期（春期館内整理期間）」中に実施する。

※実施にあたっての詳しい日程と機械操作等の手順については、毎年城内図書館担当者から別途マニュアルが送られるので、そのマニュアルに従う。

- ① 曝書開始時の館内全資料の図書館システム読み込み（スキャン）作業。3～5日程度。
 - ・曝書中に、〔発見資料〕〔場所コードエラー〕などの表示がでたものは、その場で回収し事後処理する。
- ② 全資料読み込み後、〔エラーリスト〕でエラー資料の回収と、曝書時のミスを確認・修正。
1～2日程度。
 - ※ICタグによる蔵書点検は所在の有無のみ確認できる。
- ③ 〔不明予定リスト〕に従い、不明資料の確認を行う。

曝書の事後処理

別途送付の曝書マニュアル参照

曝書マニュアル『蔵書点検の実施について』

曝書期間中の返却本資料の処理

- 1 日適当回数（最低 1 回）ポストを確認し、〔返却〕処理をする。
HP で利用状況を確認される利用者もいるので、曝書後にまとめて返却処理するのではなく、毎日当日分は処理する。
- 返却処理した資料は、仮置きしておき、曝書作業終了後復架すること。
曝書途中の書架に復架すると 2 度手間になり、作業効率が悪い。
- 予約引き当てした資料（自館受取分）の連絡は、最終日または、開館後に行う。
- 他館資料、他館受け取りの予約資料は通常通り、メールカーにて送る。
- 曝書作業終了後、復架の前に再度〔返却〕処理をする。
この時返却ミスがあると、曝書の意味がなくなってしまうので、念のためダブルチェックをする。

曝書期間中のメールカー

- メールカー運行日は、通常通り自館に届いた資料の〔返却〕処理をする。
- 返却処理した資料は、仮置きしておき、曝書作業終了後復架する。
曝書途中の書架に復架すると 2 度手間になり、作業効率が悪い。
- 予約資料の連絡は、最終日または、開館後に行う。

曝書期間中の予約在架

- 曝書作業中は、行わない。
- 曝書作業終了後は、適宜（最低 1 日 1 回）〔在架リスト〕を打出し、予約回送処理する。
- 「予約資料準備完了」の連絡は、開館前日の午後以降に行う。

曝書作業終了後の作業

- 書架整理のほか、通常の館内整理でできない大掛かりな模様替えや、コーナー作り、書架移動など、必要に応じて実施する。
- 館内が整理整頓された状態で開館する。

除架

利用の少なくなった資料を書架から除くこと
各年度の購入冊数と同じ位の冊数を計画的に抜き取る

※指定管理館の場合は城内図書館から作業指示を行う。

- 年度初めに資料担当から『除架作業要領』が送付される。
マニュアルの内容、送付期間を確認し、当年度に書架から超過する資料を計画的に抜き取る。
 - 除架作業は、除籍（不能処理）資料の選定にもつながるので、慎重に行う。
 - 『除架作業要領』にある分類ごとの除架の目安を参考に〔除架リスト〕も活用しながら作業を進める。
 - 全集などの一揃えで価値のある資料は、揃えで除架するかどうかの判断が必要。
 - 児童書の除架は、特に慎重に行う。直営館の場合は必要に応じて城内図書館から作業応援に行く。
- ① 除架した資料は、『除架作業要領』に従い、資料担当へ送る資料、不能資料（古紙として処分する）に振り分ける。
 - ② 資料担当へ送る資料は、ステータスを〔資回〕処理して、段ボール箱に詰め、〔除架資料送付票〕を添付する。
※『除架作業要領』に従い複本調査を行い、箱を分ける。
 - ③ 除架本送付期間中に城内図書館へ送付する。
 - 除架資料の送付は火曜日など休館日明けを避け、メールカー 1 回につき各館 1 箱とする。
 - ④ 古紙として処分する資料は、ステータスを〔不能〕処理して自館で古紙へ
 - 不能処理した資料は必要に応じて、買い替えや同ジャンルの新刊購入を検討する。
 - 使用不能資料については、除架期間にかかわらず随時処理してよい。

資料担当 『除架作業要領』

不能処理

修理不能・除架等によって処理する資料のうち、 保存対象としない資料の処理

奉仕窓口では下記の資料のステータスを〔不能〕処理する。

※このとき、同時に〔盗難防止〕を〔解除〕しておくのが望ましいが、特に処理していなくても問題は無い。

（古紙回収業者がゲートを通過するときに警告音になるが、その後は処分されるため）

分館で〔不能〕、〔雑不〕処理する資料

（ア）利用者より弁償された自館所蔵雑誌の元資料〔雑不〕

（イ）損害により、継続利用が不可能な資料

※複本 1 冊の場合は、下記の項目に該当しないか確認し、場合によっては〔不能〕処理しない。

※**確認済み**シールが貼付してある資料は、それが最終的に保存資料（複本無）となるまえに、早めに〔不能〕処理検討する。

（ウ）除架資料のうち『除架作業要領』にて、不能処理の指示のある資料

資料担当 『除架作業要領』

奉仕窓口判断で〔不能〕処理しない資料

・下記に挙げる資料は、入手可能であれば買い替え検討へ。入手不可能であれば選書委員会へ相談する。

（ア）郷土資料

※定期発行の行政資料等を除く

（イ）基本的な児童書

※姫路市立図書館で推薦図書に指定している資料など

※定評のある作家（翻訳ものは翻訳者も吟味する）の作品など

（ウ）基本的な文芸書で複本 1 冊のもの

（注）除籍資料の選定は「姫路市立図書館の除籍に関する基準」に基づくもの。

図書館データからの除籍は、年度末に資料担当から図書館システム委託業者に依頼し処理されるので、窓口ではステータス〔除籍〕は使用しない。

古紙回収

不能処理済みの図書館資料 不要の寄贈資料 保管期間を超過した忘れ物の資料（個人蔵書） 等の処分

- 図書館の資料は、事業所の廃棄物にあたるため地域のゴミに出してはいけません。
古紙は日々の可燃ゴミや燃えないゴミの回収業者とも契約が異なるので、日々のゴミと一緒に処分しない。
- 年に2～3回程度実施。
- 城内図書館（庶務・システム担当）から古紙回収の指示があるので、その都度送られる『古紙回収マニュアル』に従い、各館から古紙回収業者に引き渡す。
※その年度に契約の業者により方法などが異なるため、必ずマニュアル内容を確認のうえ処理する。
※点字資料、CD・DVDなどは扱いが異なるため、必ずマニュアル内容を確認のうえ処理する。
※個人情報の記載のあるものは古紙にしない。

庶務・システム担当 『古紙回収マニュアル』

窓口でよくある問合せ

公共施設であること
守秘義務があること
をいつも念頭において誠意ある対応をする

ポスター・チラシの掲示

情報発信は図書館の一つの役割である。

公共機関で取り扱うべきでないもの以外は、各館の可能な範囲で掲示する。判断に迷う場合は城内図書館に相談する。

掲示基準

(ア) 企画団体

- ・公共施設であることに配慮する。
- ・国、自治体の主催、共催、後援等のついているもの
- ・公益財団法人、公益社団法人、学校法人、自治体の指定管理者、市内自治会主催のもの
- ・美術館、博物館など文化施設の催しに関するもの
※同施設内の会議室、ホールを使用するものであっても、上記に該当しない塾生募集やセミナー、バザー開催等は掲示しない。

(イ) 姫路市立図書館の人員募集

- ・館の運営に必要な人員の募集等に関するポスターは、掲示してもよい。

(ウ) 城内図書館から、別途指示するもの

- ・城内図書館から、別途掲示・配布を指示するもの（図書館の企画・行事に関するもの等）は、期間、取り扱い等、それぞれの指示にしたがう。

(エ) 取り扱いできないもの

- ・公序良俗に反するもの
- ・営利を目的とする活動に関するもの
- ・その他、公共機関にふさわしくないと判断されるもの

(オ) ポスターの掲示方法

- ・掲示場所や掲示期間などの取り扱いは図書館に任せてもらうことを前提とする。
- ・ポスターは所定の掲示版等に掲示し、ドア・窓・壁面・書架等に貼らない。また、ポスターが枠からはみ出したり、ポスターの上に重ねて貼ったり、セロハンテープ等で見苦しく貼ったりしない。チラシは所定の場所に配置する。
- ・いずれの場合も、常に整理を心がけ、期限の過ぎたものや破損のあるものを放置しない。
- ・配置場所に限りがあるので、送付されたものをすべて貼る義務はないものとし、期限や開催地の遠近を参考にして処理する。

(カ) 加工や二次使用

- はがしたポスターやチラシの加工、二次使用、譲渡は、著作物の改変等、著作権侵害のおそれがあるので行わない。

パスワードが使えない

Myライブラリにログインできない

- パスワード発行時に「更新」をしていなかった場合
パスワードを再発行する。
- 貸出券又は、パスワードの有効期限が切れている場合。
〔利用者詳細画面〕で貸出券の有効期限またはパスワードの有効期限が切れていないか確認して適切に対応する。

p30 パスワード

播磨圏域連携の図書館で借りた資料を姫路市の図書館に返していいか

- 借りた自治体の図書館に返却していただくこと。返却しておいてくれといわれても受け取らない。
- 相互貸借資料と混同しないよう注意する。

ノートパソコンの持ち込み

- コンセントの使用は不可。
- 充電したパソコンを閲覧席で使用するの、キーボードの操作音などが、他の利用者の迷惑にならない限りは制限するものではない。
- 館内スペースの都合で、可能であれば各分館においてパソコン利用者専用閲覧席を工夫する。

閲覧席の利用について

- 図書館内の閲覧席は図書館資料を利用するための席であり、原則として、持ち込み資料による学習目的のみの利用は不可。トラブルにならないよう、理解を求める。

画面のハードコピーの提供・撮影

図書館システムの端末の画面のハードコピーを提供したりスマートフォンで撮影したりすることはできない。

- 書誌情報、利用者情報に関わらず画面のハードコピーは著作権があるため利用者には渡さない。
- 借りている資料の一覧がほしいといわれる場合は、〔Myライブラリ〕で確認できることを伝える。

図書館への来館の有無（家族からの問い合わせ）

館内放送は原則不可

来館の問い合わせについては個人情報なので、安易に答えない。

- ・個人の安全にかかわると判断される場合は、窓口責任者に相談し、適切な対応をする。
- （例）認知症と思われる高齢者が来館し、要領を得ない発言をされる。

p135 守秘義務

拾得物

館内での拾得

貸出券

- ・貸出券の落とし物は、登録の連絡先に連絡し、〔通知〕欄にメッセージを入力しておく。貸出券を取りにこられた後は〔通知〕を消去する。

マイナンバーカード

- ・利用者登録のある場合で、連絡がとれれば、原則拾得した館に本人に受取に来ていただく。受け渡し時は顔写真で本人確認する。
- ・利用登録がない場合、連絡が取れない場合は、速やかに最寄りの警察に届ける。

現金・貴重品

貴重品は、発見者が図書館スタッフでない場合は、発見者自身に警察へ届けてもらう。

※発見者がどうしても警察に行かず、図書館に預ける場合は、拾得者の権利を放棄してもらう。権利を放棄しない場合は、図書館では預からない。

雑貨

(ア) 持ち主不明、連絡先不明の場合 雑貨は各図書館で3か月保管のち廃棄する。

(イ) 持ち主がわかり、連絡先がわかる場合 該当者に連絡する。図書館に登録があれば、登録の連絡先に連絡し、〔通知〕欄にメッセージを入力しておく。忘れ物を取りにこられた後は〔通知〕を消去する。

(ウ) 持ち主がわかるが連絡先がわからない場合 原則3か月保管。問い合わせがあれば対応する。保管期間中はスタッフが交代していても対応できるよう、整理につとめ情報共有できる体制をとる。

館外での拾得

図書館資料

- 資料番号から貸出中かどうか確認する。
 - 未貸出資料の場合、城内図書館が対応（直接引き取りまたは郵送依頼）するので、城内図書館奉仕担当に連絡する。
 - 貸出資料の場合、借受中の利用者に連絡して引き取りに行ってください。必要に応じて「通知」欄にメッセージを入力しておく。
- ※その際先方に取り置き期間があるなら確認し、合わせて利用者に連絡する。
先方には、万一取り置き期間内に引き取りに来られない場合は処分せずに、再度図書館に連絡していただくように依頼する。

貸出券

- 図書館の貸出券を預かっている施設等から、連絡があった場合、貸出券の利用者の連絡先を先方に教えてはいけない。
預かっている施設の連絡先他必要事項を聞き取り、利用者に連絡して、利用者自身に引き取りに行ってください。
- 預かっている施設が警察の場合も同様

p 135 守秘義務

駐車場

- 駐車場でのトラブルは、個人で解決してもらう。
- 他人の車が邪魔で出られないと言われたら、館内放送を流す。
- 駐車場マナーを掲示しておく。

図書館は様々な年齢層の方が無料で利用する為
各種のトラブルが発生する
緊張感を持って業務に当たり
トラブル発生時には冷静に対応する

法的環境

図書館に関わる法律・条令・規則は下記のとおり

- (1) 図書館法
- (2) 地方自治法 第244条（公の施設）
- (3) 地方公務員法 第34条（秘密を守る義務）
- (4) 著作権法
- (5) 姫路市立図書館条例
- (6) 姫路市立図書館条例施行規則
- (7) 姫路市立図書館図書資料等の複写に関する規則
- (8) 姫路市立図書館資料収集方針
- (9) 姫路市立図書館寄贈資料取り扱い規定
- (10) 姫路市立図書館資料の除籍等に関する基準

※（5）～（10）は『姫路市の図書館』（年刊）の巻末に掲載されている。

※トラブルの内容によっては、刑法や民法の適用対象になる場合もある。

図書館でのトラブル事例

参照『図書館のリスクマネジメントガイドブック』（2010.3 文部科学省）

人的トラブル

- ・マナー違反（携帯電話、飲食、飲酒、喫煙など）
- ・問題のある利用者（長期延滞など）
- ・口論・けんか
- ・不審な言動・不審物
- ・ホームレス風来館者（悪臭・ロッカーの不正使用）
- ・認知症・障害を持つ方の利用
- ・職員への迷惑行為・不当要求
- ・資料の汚破損、施設の汚破損

犯罪

- ・わいせつ行為・つきまとい
- ・盗難・無断持ち出し（資料・図書館備品、利用者の私物）

- ・凶器を持っての入館・凶器の使用

トラブルを未然に防ぐ

- ・館内掲示
(例) 携帯電話、飲食、飲酒、喫煙の禁止・席の利用マナー・市政情報提供端末の利用時間等
「警察官立寄所」の表示
- ・館内巡回 必要に応じて定期的に行う。
- ・情報共有 業務日誌等で館内スタッフの情報共有をはかる。
- ・その他 カウンターにスタッフが長時間 1 人にならないようにする 等

図書館スタッフとして

トラブルを未然に防ぐためにも図書館職員としてのモラルにのっとり率先してルールを守る。

- ・名札・制服着用もしくは図書館スタッフらしい服装をする。
- ・職権を利用して優先的に予約をしない。
- ・館内コピー機を使って無料で私用のコピーをしない。
- ・館内用の掲示物を作成するにあたり、資料のコピーを使用したり、除籍資料であってもイラストを切り抜いて使用したり、著作物を模写して使用したりすることはできない。

トラブル発生時の対応

日常的な苦情への対応

- ・落ち着いて利用者の主張を聞き取る。
- ・内容が、利用者の誤解によるものである場合は、丁寧に各業務内容のマニュアルにそって説明し理解してもらう。
- ・万一、苦情の内容がスタッフのミスによる場合は謝罪の上、マニュアルに沿って対応し、今後の再発を防ぐよう努める。
- ・自館で発生したトラブルについては、原則として自館で解決する。

不当要求行為に対する対応

- ・個人としての心構え
毅然とした態度 信念を持って 冷静な対応
- ・組織としての心構え
 - ① 複数のスタッフで対処する。
 - ② 記録と報告 必要に応じてICレコーダー（各館一個配布）に録音する。
 - ③ 連携 警察や関係機関との連携、姫路市立図書館間で情報を共有する。
- ・犯罪行為に対する対応
直ちに警察に通報する。
最寄りの交番の場所を把握し、警察や責任者の電話番号をカウンター内に置くなどして、スタッフに周知しておく。

『姫路市職員倫理条例及び規則運用マニュアル』（職員倫理課）

※指定管理館は『姫路市職員倫理条例及び規則運用マニュアル』が必要な場合は、城内図書館奉仕担当に請求する。

守秘義務

- 図書館の業務に関連して知り得た事実は、図書館の業務以外に利用してはならない。また、他者に教えてはならない。
- 犯罪捜査に必要ななどの事由により警察から要望があった場合は、必ず図書館長の判断を仰ぐ。
(例) 特定個人の読書履歴、特定図書の借受者の履歴、防犯カメラの映像など

要望の記録と報告

- 要望は全件記録（庁内の規定による）。
- 必要に応じて、録音する。
- 業務日報にも記載し、館内図書館スタッフで情報共有する。
- 報告の様式は、『要望等（不当要求行為を含む）に係る記録票兼報告書』（全庁共通様式）を使用し、電子決裁にて報告する。
※指定管理館は、様式（紙媒体）で城内図書館奉仕担当係長に報告する。
※市職員不在の時は、業務日報に記載してもらい、それに基づいて市職員が様式にて報告する。
- 緊急の場合は電話（口頭）で連絡し、3日以内には様式に記録し報告する。

『緊急対応マニュアル』