

新宿図書館 現行業務マニュアル

1 受付業務

【新規会員の登録】

- 登録には氏名と住所が確認できるもの（運転免許証・健康保険証・学生証など）が必要であることを、登録希望の方に伝え、「会員登録申請用紙」を渡して記入をお願いしてください。
- 登録希望者が「会員登録申請用紙」と身分証をカウンターに持ってきたら、用紙に記載された情報を身分証と照合し、間違いなければID・氏名・住所・電話番号・E-Mail・生年月日・入会年月日を「会員台帳」に記入します。このとき、会員に新しい一意なID（連番の数字）を割り当てます。最後に登録されている会員のIDに1を足した数を、新たな会員のIDとしてください。
- 身分証はコピーをとってファイリングしておいてください。
- 会員証を発行し、会員IDと会員氏名を記載して、会員に渡してください。

【会員情報の変更】

- 変更申請には会員証が必要であることを会員に伝え、「会員情報変更申請用紙」を渡して記入をお願いしてください。
- 会員が「会員情報変更申請用紙」と会員証をカウンターに持ってきたら、用紙に記載された内容に従い、「会員台帳」を書き換えます。
- 氏名に変更があった場合は、会員証の氏名も書き換えて会員に返却してください。

【会員の退会】

- 会員から退会の希望があったら、会員証の提示をお願いしてください。
- 「貸出台帳」に、その会員の未返却の貸出記録がないか、血眼になってチェックし、もし未返却の資料がある場合は、まず返却を求めてください。紛失時には紛失時処理を完了後、退会手続きを行います。
- 「会員台帳」から該当する会員をさがして退会年月日を記入してください。会員証は会員に返却せず、シュレッダーで破棄してください。

【新規資料の登録】

- 購入・寄贈などにより新しい資料(書籍)を入荷した場合、その資料に一意的な資料 ID(連番の数字)を割り当て、資料 ID・ISBN 番号・資料名・入荷年月日を「在庫台帳」に記入します。最後に登録されている資料 ID に 1 を足した数を、新たな資料 ID としてください。
- 割り当てた資料 ID を専用のシールに記入し、資料に貼ってください。シールを貼った資料は「整理待ち資料」の棚に入れておいてください。
- 続いて、同一の資料がすでに蔵書に存在するかどうかを、「資料目録」で調べます。存在していれば、そこに先ほど割り当てた資料 ID を追記します。同一の資料が蔵書になかった場合、新たに「資料目録」に一行追加し、ISBN 番号・資料名・分類コード・著者・出版社・出版日・資料 ID を記入してください。

【資料の廃棄・紛失時の処理】

- 資料を紛失した場合や、劣化が激しいなどの理由で廃棄した場合、資料 ID をもとに「在庫台帳」から探だし、廃棄年月日を記入します。同時に、ISBN 番号をもとに「資料目録」を調べ、該当項目から廃棄した資料 ID を削除します。資料 ID が不明な場合、この処理は行いません。

【資料の貸出】

- 会員が借りたい資料と会員証を貸出カウンターまで持ってきたら、現在その会員に貸出中の資料があるか「貸出台帳」を血眼になって調べます。
- 返却期日の過ぎた貸出があった場合は、それを返却するまで新たに貸出できないことを会員に伝えます。貸出中の資料と、これから借りようとしている資料の合計冊数が 5 冊を上回る場合、合計 5 冊までしか同時に貸し出せないことを会員に伝えます。
- 貸出可能な場合、貸し出す資料ごとに「貸出台帳」に一行追加し、会員 ID・資料 ID・貸出年月日・返却期日を記入します。返却期日は、出版 3 ヶ月以内の新刊本は 10 日、それ以外は 15 日です。新刊本かどうかは、資料ごとに「資料目録」をがんばって調べてください。
- 貸し出した資料が、その会員が予約していたものであった場合、「予約台帳」から該当項目をさがし、貸出済の欄にチェックをいれてください。

【資料の返却】

- 会員が返却したい資料と会員証を貸出カウンターまで持ってきたら、会員 ID と資料 ID をもとに「貸出台帳」から貸出情報を見つけます。見つけたら、その項目に返却日を記入します。
- 返却された資料は、「予約台帳」を血眼になってチェックし、誰も予約をしていなければ、「整理待ち資料」の棚に入れておいてください。予約されている場合は、カウンターにある「予約中資料」の棚に資料を置き、「予約台帳」の該当項目の確保済資料 ID に、取り置いた資料の資料 ID を記入し、予約した会員に電話や電子メールで連絡してください。

【資料の貸出予約その1】

- 会員から電話やカウンターで問い合わせのあった資料がすべて貸出中である場合、次にその会員が優先的に借りられるよう、予約をすることができますので、予約を希望するかどうかを会員に確認してください。
- 予約する場合、会員 ID・資料の ISBN 番号・予約年月日を「予約台帳」に記入します。ISBN 番号は、資料のタイトルなどをもとに「資料目録」を血眼になって探してください。
- 予約していた資料が返却されたときの作業については、【資料の返却】の項目を参照ください。

【資料の貸出予約その2】

- 会員から電話で問い合わせのあった資料が未貸出で館内にある場合、次に会員が来館したときに借りることができるように、それを取り置いておくことができますので、取り置きを希望するかどうかを会員に確認してください。この取り置きのこと予約と呼んでいます。
- 該当の資料を館内の棚から回収し、カウンターにある「予約中資料」の棚に置いておいてください。
- 会員 ID・資料の ISBN 番号・予約日・確保済資料 ID(取り置いた資料の ID)を「予約台帳」に記入します。

【延滞時の対応】

- 毎週月曜日の朝、「貸出台帳」を確認して返却期日を 10 日以上経過している貸出記録と、30 日以上経過している貸出記録を洗い出します。
- 上記貸出記録に該当した各会員に電話で督促をします。電話がつかない場合、電子メールで督促してください。
- 返却期日を 30 日以上経過している貸出記録については、一度だけ、書面による督促を行います。所定の督促状を該当する会員に郵送してください。

2 分類コード表

資料は、日本十進分類法にもとづき、以下の 10 の類目に分類して管理します。

分類コード	类目名
0	総記
1	哲学
2	歴史
3	社会科学
4	自然科学
5	技術
6	産業
7	芸術
8	言語
9	文学

3 各種台帳

会員登録申請書	
	申請日: 年 月 日
氏名	
住所	〒 -
電話番号	
E-Mail	
生年月日	西暦 年 月 日

会員情報変更申請書	
	申請日: 年 月 日
会員 ID	
氏名	
住所	〒 -
電話番号	
E-Mail	

※ 会員 ID は必ずご記入ください。それ以外は変更のある項目のみ、変更後の情報をご記入ください。

会員台帳							
ID	氏名	住所	電話番号	E-Mail	生年月日	入会年月日	退会年月日
1	新宿太郎	〒 160-0000 新宿区〇〇	03-0000-0000	a@example.com	1982. 01. 01	2010. 01. 01	2010. 02. 01
2	渋谷地下	〒 160-0000 新宿区△△	03-0000-1111	b@example.com	1983. 01. 01	2010. 02. 01	
3	山田花子	〒 160-0000 新宿区□□	03-0000-2222	c@example.com	1984. 01. 01	2010. 03. 01	
...

資料目録						
ISBN 番号	資料名	分類コード	著者	出版社	出版日	資料 ID
...
4906638015	7つの習慣	3	ステイブ ン・R・コビー	キングベアー出版	1996. 12. 25	123, 124
4480425993	よいこの君主論	1	架神 恭介/ 辰巳 一 世	筑摩書房	2009. 05. 11	234, 235, 236
...

在庫台帳					
資料 ID	ISBN 番号	資料名	入荷年月日	廃棄年月日	備考
1	1234567890	Java の世界	1995. 4. 8	2003. 8. 5	劣化のため廃棄
...
123	4906638015	7つの習慣	2010. 1. 7		
124	4906638015	7つの習慣	2010. 1. 7		
...
234	4480425993	よいこの君主論	2015. 10. 18		
235	4480425993	よいこの君主論	2015. 10. 18		
236	4480425993	よいこの君主論	2015. 10. 18		
...

貸出台帳					
会員 ID	資料 ID	貸出年月日	返却期日(年月日)	返却年月日	備考
2	12345	2010. 06. 15	2010. 06. 30	2010. 06. 22	
2	65489	2010. 06. 15	2010. 06. 30	2010. 06. 22	
2	30570	2010. 06. 15	2010. 06. 30	2010. 06. 22	
3	36980	2010. 06. 16	2010. 07. 01		
...

予約台帳						
会員 ID	ISBN 番号	予約年月日	確保済資料 ID	貸出済	キャンセル	備考
4	4906638015	2010. 06. 15	124	✕		
4	4480425993	2010. 06. 15	234			
...

4 追加ヒアリング

Q: システムを利用するのはどのような人か

A: 現在図書館には6名の職員がいて、うち4名が受付係、残り2名が司書です。受付係が会員管理・資料管理・貸出返却・予約など、今回システム化対象となっている業務を行っていますが、これらの業務を司書が行うこともあります。司書には、それ以外に選書や資料購入、利用者の問い合わせに対応するなどの業務があります。

Q: 会員が自分でシステムを利用することもあるのでは？

A: 職員のみが利用⇒館内で来館者が資料検索に利用⇒ウェブ上で会員が資料検索・資料予約に利用、という順に、機能を拡張していきたいと考えています。一次開発では職員のみが利用する想定でかまいませんが、可能であれば、館内で来館者が資料検索できるところまで開発していただきたいです。