

平成18年 2月27日
生涯学習部光が丘図書館

業務委託導入の図書館における午後5時以降の体制等について

1 勤務・業務体制

(1) 現行

標準的職員配置は、平日の午後5時以降は、カウンター業務（登録・貸出・返却・相談）対応を基本として3名配置である。

(2) 委託後

委託予定事業者からは、館により、また曜日により異なるが、現行以上に業務実態や利用者ニーズに柔軟に対応できる勤務・業務体制として、4～6名の提案がされている。

2 施設管理

(1) 館内秩序維持

① 委託事業者において、午後5時前と同様に、定期的巡回などにより、館内秩序維持を図る。

② 他の利用者の迷惑行為を含め図書館利用上の違反行為や利用者間のトラブル行為が生じた場合は、内容・事態に応じて、注意、制止、仲裁等により解決を図る。なお、こうした対応は説得・同意を旨とし、強制退館等の命令的措置は取らない。

③ 威嚇および暴力行為等により、利用者および委託事業者に危険急迫または被害発生の事態においては、緊急避難行為として、退館措置や警察署等関係機関へ通報するとともに、緊急連絡網により当該館長（不在の場合は、次の連絡者）へ連絡する。

トラブル・事故・事件については、所定の様式により、翌業務日に当該館長に報告する。

(2) 業務処理上の苦情等

委託事業者において対応し、解決に至らなかった事例については、翌業務日において区職員が引継ぎ、必要な対応を図る。

(3) 火災、自然災害対応

委託事業者において利用者の避難誘導、消火等の第一次対応を取る。また、委託事業者の判断で、状況に応じて消防署等に通報するとともに、緊急連絡網により当該館長（不在の場合は、次の連絡者）へ連絡する。