

■モニタリング評価シート（業務名：府立図書館管理運営業務）
 ■評価期間（平成23年4月1日～平成23年9月30日）

担当課名：教育委員会事務局市町村教育室地域教育振興課
 （府立中之島図書館・府立中央図書館）
 事業者名：株式会社図書館流通センター

総合評価	<ul style="list-style-type: none"> ・人員配置に関しては、事業開始後の大幅な人員増・勤務時間増により、量的には日常業務を概ね捌けるようになってきました。規模と歴史のある府立図書館と市町村図書館とでは、業務に質量とも大きな違いがありますので、受託者が業務を把握し体制を整えるのに時間がかかっています。業務水準維持のため、これからは質の向上が望まれます。 ・正副統括責任者に、大規模図書館や管理的立場の経験を有する者が一定数確保され、組織として一体的な運営がされつつあります。組織全体として府立図書館業務についての把握がまだ充分とはいええず、円滑な業務運営には引き続き努力が望まれますが、図書館委託事業の市場は未成熟で、現受託業者に限らず民間に経験豊富な人材のプールが乏しく、大規模館で責任ある立場を務められる人材が想像以上に不足しています。受託者だけでなく館も、大規模都道府県立図書館の委託に関しては組織としての経験が不足しており、今回委託対象としたすべての業務について、短期間で府立図書館に求められている水準までサービス向上させることは難しく、現在もなお努力を続けています。 ・レファレンス等業務の切り分けの徹底や、スキル・意識の向上などの面で改善が図られましたが、府立図書館業務全体の中での当該業務の位置づけや、各業務の相互関連性への理解において、なおスタッフによるばらつきが見られます。その一因として、責任者・スタッフとも異動時の業務引継ぎが万全とは言えないことがあげられ、館・事業者双方とも、今後の課題であると認識しています。 ・市場化テストにおける狙いである、民のアイデア・ノウハウの活用という点においても、受託業務の遂行にあたって、まずはサービス水準の維持を重視してきたことから特筆すべき動きには至っておらず、今後は、事業者の創意工夫による取組みを進める必要があります。また、事業者の提案によるあらたなサービスの展開については、当該事業についてある程度の収益が見込めることが前提となりますが、図書館は基本的に無料利用の施設であり、委託料でまかなえる部分も限られているため、民間業者としての独自性を発揮することが難しくなっています。 ・これらの状況を踏まえて、次期委託に向け、業務の流れを検証し、委託対象とする業務の見直しを行うなど、仕様書の改善を行っていく必要があると考えています。
------	--

A. 基礎的項目（公共サービスの担い手としてふさわしい取組み・人材育成・個人情報保護・適正な手続き等の観点から評価する項目 ○、△、×の3段階で評価）

モニタリング項目	評価の視点※1	事業者の評価	担当課の評価	確認書類	担当課の評価内容等																																																										
①適切な人員体制	・事業実施に必要な人員確保・人員配置	○	△	<ul style="list-style-type: none"> ・契約書（含特記事項） ・業務仕様書 ・従事者名簿（含業務経歴） ・体制図 ・業務シフト表《月次》 ・業務報告《日次、月次》 ・業務計画書《月次》 ・抜き打ち検査（人員配置） ・来館者アンケート ・ライブラリースタッフ就業規則 ・コンプライアンス管理基本規程 	<p>【H23.9.30】 ●人員配置 <平成23年9月末日現在></p> <table border="1" style="display: inline-table; margin-right: 20px;"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>図書館別</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GM</td> <td>1名（中央カント）</td> <td>1名</td> </tr> <tr> <td>（図書館別）</td> <td>中之島</td> <td>中央</td> </tr> <tr> <td>統括責任者館</td> <td>1名</td> <td>1名</td> <td>2名</td> </tr> <tr> <td>副統括責任者</td> <td>2名</td> <td>2名</td> <td>4名</td> </tr> <tr> <td>部門責任者</td> <td>1名</td> <td>6名</td> <td>7名</td> </tr> <tr> <td>スタッフ</td> <td>25名</td> <td>60名</td> <td>85名</td> </tr> <tr style="background-color: yellow;"> <td>合計</td> <td>29名</td> <td>70名</td> <td>99名</td> </tr> </tbody> </table> <p>（参考）<平成22年4月1日現在></p> <table border="1" style="display: inline-table;"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>図書館別</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GM</td> <td>1名（中央カント）</td> <td>1名</td> </tr> <tr> <td>（図書館別）</td> <td>中之島</td> <td>中央</td> </tr> <tr> <td>統括責任者館</td> <td>1名</td> <td>1名</td> <td>2名</td> </tr> <tr> <td>副統括責任者</td> <td>2名</td> <td>2名</td> <td>4名</td> </tr> <tr> <td>部門責任者</td> <td>1名</td> <td>4名</td> <td>5名</td> </tr> <tr> <td>スタッフ</td> <td>19名</td> <td>46名</td> <td>65名</td> </tr> <tr style="background-color: yellow;"> <td>合計</td> <td>23名</td> <td>54名</td> <td>77名</td> </tr> </tbody> </table> <p>・スタッフの配置数については、業務開始時に比べ、勤務時間および人員の大幅増により、量的には業務に見合った人員が確保されています。</p> <p>・スタッフ中、司書有資格者は約82.8%で仕様書に定める50%以上が確保されています。特に、カウンター部門（中之島新聞室等除く）及び資料収集・整理部門には、すべて司書有資格者を配置しており、一定水準のスキル確保に努めています。</p> <p>・契約書及び仕様書において労働関係法規の遵守について規定しており、現時点まで特に問題は生じていません。なお、責任者も含めスタッフの雇用形態は、一部本社員を除き常勤の契約社員です。</p> <p>・障がい者雇用率1.81%（H23年6月現在）。C-STEPからの実習生（障がい者）の受入れ（2名）を行い、うち1名をH24年4月から採用することに決定するなど、行政の福祉化に配慮されています。</p>	区分	図書館別	計	GM	1名（中央カント）	1名	（図書館別）	中之島	中央	統括責任者館	1名	1名	2名	副統括責任者	2名	2名	4名	部門責任者	1名	6名	7名	スタッフ	25名	60名	85名	合計	29名	70名	99名	区分	図書館別	計	GM	1名（中央カント）	1名	（図書館別）	中之島	中央	統括責任者館	1名	1名	2名	副統括責任者	2名	2名	4名	部門責任者	1名	4名	5名	スタッフ	19名	46名	65名	合計	23名	54名	77名
区分	図書館別	計																																																													
GM	1名（中央カント）	1名																																																													
（図書館別）	中之島	中央																																																													
統括責任者館	1名	1名	2名																																																												
副統括責任者	2名	2名	4名																																																												
部門責任者	1名	6名	7名																																																												
スタッフ	25名	60名	85名																																																												
合計	29名	70名	99名																																																												
区分	図書館別	計																																																													
GM	1名（中央カント）	1名																																																													
（図書館別）	中之島	中央																																																													
統括責任者館	1名	1名	2名																																																												
副統括責任者	2名	2名	4名																																																												
部門責任者	1名	4名	5名																																																												
スタッフ	19名	46名	65名																																																												
合計	23名	54名	77名																																																												

A. 基礎的項目（公共サービスの担い手としてふさわしい取組み・人材育成・個人情報保護・適正な手続き等の観点から評価する項目 ○、△、×の3段階で評価）

モニタリング項目	評価の視点※1	事業者の評価	担当課の評価	確認書類	担当課の評価内容等
	<p>・従事者への管理監督体制・責任体制</p>				<p>●管理責任体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・正副統括責任者が、大規模図書館や管理的立場の経験を有する者に一定入れ替わり、組織として一体的な運営がされつつあります。また、部門責任者（係長に相当）を固定し、日常的に研修を行うことで、現場レベルでの管理面も、事業開始時に比して向上の兆しが見られます。しかしながら、府立図書館業務についての把握がまだ充分とはいえず、円滑な業務運営には引き続き努力が求められます。 ・受託者内における、各責任者とスタッフ相互間の連絡体制については、日々のミーティング・業務報告（日報）等により行われています。今年度中央図書館では、部門別朝会の毎日開催、中間管理職の増強、指示命令系統の明瞭化により、向上が見られます。今後、より一層の徹底が求められます。 ・知識や経験による判断を要する局面で、適切な処理・対応が行われなかったため、利用者に対して十分なサービスが提供できなかったケースが時折見られます。一方で、トラブル発生時の、早期発見・連絡や利用者への説明等、迅速で的確な対応も見られるようになってきています。今後も、常に利用者本位の視点に立つようスタッフの意識をさらに徹底させるとともに、必要に応じて適切に上司の指示を仰がせるなど、管理・監督体制の強化と、指示系統の確立が求められます。 ・また昨年度の経験を生かして、蔵書点検やイベント等、一時雇用・臨時配置が必要な際の人員管理に、本社からの応援も含めた適切な対応が図られるようになりました。 <p>●図書館との連絡体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・資料収集・整理部門においては業務の流れが入り組んでいるため、円滑な業務遂行には緊密な調整・情報交換が求められます。業務委託開始以降、館・受託者ともに意識して日常業務遂行方法を改善してきました。しかしながら、2年目に入り、受託者側から業務の遂行方法に疑問が呈され、性急に変更がなされたため、日常業務に混乱が生じました。このため双方で意見交換を行うための工程会議を毎月開催し、意思疎通を図る努力を続けています。 ・偽装請負防止のための館・受託者の調整窓口担当職員・スタッフの指定、業務進捗状況や課題の把握・解決のための定例会議（隔週一各館、毎月一両館合同）および工程会議（今年度5月から）の開催、情報交換・課題共有のための業務日報・月報の交換等、連携の仕組みが整いました。今後は、交換する情報・意見の質的向上を図っていく必要があります。 ・スタッフの異動に際して、速やかに図書館側に通知するとともに、業務処理手順などが誤りなく引き継ぐことが望めます。後任者の早期雇用により引継期間を長めに設置するなど一定の努力は見られましたが、円滑な引き継ぎ体制の構築に向けて、さらなる努力が求められます。

A. 基礎的項目（公共サービスの担い手としてふさわしい取組み・人材育成・個人情報保護・適正な手続き等の観点から評価する項目 ○、△、×の3段階で評価）

モニタリング項目	評価の視点※1	事業者の評価	担当課の評価	確認書類	担当課の評価内容等
②人材育成	・従事者への教育・訓練内容(研修等)	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・業務報告(研修報告) ・業務計画書 ・研修実施要項(受託者) ・人事制度(資格体系・評価制度)(受託者) ・eラーニング(受託者) ・ライブラリアンレスキュー(受託者) 	<p>【H23.9.30】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受託者自ら、新規採用時には入社ガイダンスを行い、図書館で働く際の基本的な知識を身につけた上でOJTに入り、試用期間中は利用者の不利益を招かぬよう経験者が傍につき、研修中の名札をつけて区別がつくようにしています。また新人対象の集合研修も行っています。さらに、各スタッフに対し1年に最低1度は、レベルアップ研修を実施、さらに勤続年数や役職に応じ全体会等で情報共有を図っています。 ・館主催、大阪公共図書館協会主催の研修等にも積極的に参加。また中央図書館ではレファレンスの振り分け(利用者の各主題室への案内)についての研修も実施されました。 ・今後は図書館業務全体を見据えた習熟研修の他、所蔵・所在検索といった簡易なレファレンス業務や資料装備等について、なお一層の業務習熟に向けた訓練の実施や、インタビュー能力、情報検索能力、点字読解、外国語能力向上のため、事業者独自のスキルアップ研修の実施を期待します。
③安全管理体制・個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> ・事故の未然防止の取組み ・事故発生時の対応マニュアル・緊急連絡体制 ・情報漏えい対策、セキュリティ対策等 	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・危機安全管理基本マニュアル(図書館) ・危機管理マニュアル(受託者) ・緊急連絡網(受託者) ・個人情報保護方針 ・個人情報保護マニュアル(「図書館における個人情報の保護」) ・個人情報保護チェックリスト ・誓約書 ・個人情報掲載帳票処理一覧 ・府立図書館における個人情報の取扱いについて(図書館) ・図書館情報システムマニュアル(図書館) ・業務報告(研修報告) ・業務報告書《随時》 	<p>【H23.9.30】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●安全管理 <ul style="list-style-type: none"> ・受託者独自の図書館危機管理マニュアルや利用者向けマナーブックを作成するなど、危機意識をもって対応しており、緊急連絡網についても整備されています。 ・これまでに発生しました、利用者同士のトラブル、利用者の急病等の事態(月数回程度)に対しては、日常的に概ね適切に対処されるようになってきました。緊急時における、現場スタッフ自らの適切な判断能力の養成と、図書館職員や警備員への速やかな通報の、より一層の徹底を要請しています。 ●個人情報保護 <ul style="list-style-type: none"> ・平成17年にプライバシーマークを取得し、「個人情報保護マネジメントシステム」を既に運用しているとともに、受託者独自の「個人情報保護マニュアル」をもとに、業務の流れに即した「個人情報保護チェックリスト」を作成しているほか、本社から専門監査官が複数人派遣され、社として実地の監査を行うなど、リスク管理を図っています。 ・契約書に基づき、受託者としての個人情報保護遵守とスタッフ全員の誓約書を徴しています。 ・月次の定期検査、随時検査を通じて、適正な個人情報保護の取扱いの徹底を要請しています。また、受託者自ら整備している、独自のマニュアル・チェックリストの運用にあたっては、引き続き周知徹底を図る必要があります。採用時からの研修、具体的事例を踏まえたOJTの展開、年1回の業務監査を通じた、指導等が行われています。 ・予約棚の配置や予約引当票などの個人情報を含む資料の取扱いについての啓発が、スタッフの意識づけにつながってきていますが、いまだスタッフ間で意識のバラつきが見受けられます。

A. 基礎的項目（公共サービスの担い手としてふさわしい取組み・人材育成・個人情報保護・適正な手続き等の観点から評価する項目 ○、△、×の3段階で評価）

モニタリング項目	評価の視点※1	事業者の評価	担当課の評価	確認書類	担当課の評価内容等
④ 適正な手続き (再委託等)	<ul style="list-style-type: none"> 適正な手続きの確認 再委託先、再委託する業務内容、情報管理に関する問題の有無の確認 	○	○	<ul style="list-style-type: none"> 契約書（含特記事項） 業務仕様書 再委託承認書 再委託契約書 	<p>【H23.9.30】</p> <ul style="list-style-type: none"> 契約書及び仕様書の定めを遵守するとともに、従事者届出書、業務計画書、業務報告書等必要な諸手続きについても確実に履行しています。 契約書に基づき、事前に再委託承認願の提出を求め、再委託の必要性・業務内容等を審査し承認を行っています。また、再委託業務の契約書、仕様書、見積書等を徴し、また検収手続も図書館で実施するなど、手続きの適正化を図っています。
⑤ サービスの継続性・計画的運営	<ul style="list-style-type: none"> 財務的状况など、職員定着度状況 	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ◇企業財務状況（決算報告書、財務諸表） ◇事業提案書 ◇業務計画書《月次》 ◇業務報告《日次、月次》 	<p>【H23.9.30】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●サービスの継続性 <ul style="list-style-type: none"> 企業としての財務状況については、良好であり、今後のサービス継続は十分可能です。 現在、日常業務はほぼ円滑に実施されており、人員の入れ替わりがあるものの、量的な面では、サービスを継続できる運営体制が安定的に整備されています。 スタッフ定着率は、23年4月以降23年9月末までの退職者10名、府立図書館以外への異動者4名（離職率8.9%、異動を含めた離館率12.5%）となっています。 ●計画的運営 <ul style="list-style-type: none"> 業務報告書、業務計画書を通じ、月間重点目標の策定、評価を行うことにより、業務の自己点検を実施し計画的に業務改善に努めようとする姿勢は評価できます。

※評価の基準

- 適切に業務を実施している。
- △ 適正に業務を実施しているが、一部不備等が認められる。
- × 適正に業務を実施していない。

B. サービスの提供に関する項目（利用者の満足度・サービスの質の維持、向上等の観点から評価する項目 ☆、◎、○、△、×の5段階で評価）

モニタリング項目	評価の視点※1	事業者 の評価	担当課 の評価	確認書類	担当課の評価内容等																																				
①利用者の満足度調査	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の満足度調査 ・調査結果のフィードバック ・身だしなみ、言葉遣い、利用者に対する説明（電話対応含む） ・情報提供 	◎	○	<ul style="list-style-type: none"> ・接遇マニュアル ・業務報告《日次、月次》 ・来館者アンケート《上半期》 ・おおさかQネットアンケート《下半期》 	<p>【H23.9.30】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●利用者満足度調査（来館者アンケート） 調査日時 中之島：平成23年9月21日（月）～10月1日（土）（6日間）、中央：平成22年9月10日（金）～12日（日）（3日間） ※中央図書館では、平成23年11月にアンケートを実施予定です。 ・アンケート回収総数 中之島：1,287枚、中央：1,158枚（昨年度分） ・市場化テスト直前実施分（中之島H21.9月、中央H20.9月）との比較。 直営・委託を問わず、現行体制は概ね適切、良好との声が大半。 「良くなった点」→スタッフの接遇姿勢、複写サービスの充実 「不十分な点」→スタッフの知識・経験不足による調査相談への対応 <table border="1" data-bbox="1516 642 2546 856"> <thead> <tr> <th>全体満足度（%）</th> <th>中央 H20</th> <th>中央 H22</th> <th>中之島 H21</th> <th>中之島 H22</th> <th>中之島 H23</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大変満足している</td> <td>4.1</td> <td>7.4</td> <td>10.7</td> <td>18.0</td> <td>14.2</td> </tr> <tr> <td>満足している</td> <td>71.5</td> <td>68.7</td> <td>79.0</td> <td>72.8</td> <td>80.3</td> </tr> <tr> <td>大変満足+満足</td> <td>95.6</td> <td>96.1</td> <td>89.7</td> <td>90.8</td> <td>94.5</td> </tr> <tr> <td>不満である</td> <td>3.4</td> <td>3.5</td> <td>8.8</td> <td>7.6</td> <td>4.9</td> </tr> <tr> <td>大変不満である</td> <td>0.9</td> <td>0.4</td> <td>1.5</td> <td>1.5</td> <td>0.6</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・中之島図書館では、9月のアンケートで調査結果の集計や解析を官民協力して行い、問題点を共有しています。 ●身だしなみ、接遇、情報提供 ・受託者が定める「接遇マニュアル」に沿って、スタッフは、名札、ユニフォームを着用し、笑顔対応、丁寧な言葉遣い、声掛け・挨拶等の徹底を図っています。 ・接遇面では、丁寧な対応を心掛けている点は評価できます。 ・利用者への情報提供については、その方法・手段等、府が定める業務マニュアルに沿った形で提供されており、また、受託者独自に接遇マニュアルを作成するなど利用者への丁寧な応接に努めていますが、利用者の利便向上のため、さらなる細やかな配慮が求められます。 	全体満足度（%）	中央 H20	中央 H22	中之島 H21	中之島 H22	中之島 H23	大変満足している	4.1	7.4	10.7	18.0	14.2	満足している	71.5	68.7	79.0	72.8	80.3	大変満足+満足	95.6	96.1	89.7	90.8	94.5	不満である	3.4	3.5	8.8	7.6	4.9	大変不満である	0.9	0.4	1.5	1.5	0.6
全体満足度（%）	中央 H20	中央 H22	中之島 H21	中之島 H22	中之島 H23																																				
大変満足している	4.1	7.4	10.7	18.0	14.2																																				
満足している	71.5	68.7	79.0	72.8	80.3																																				
大変満足+満足	95.6	96.1	89.7	90.8	94.5																																				
不満である	3.4	3.5	8.8	7.6	4.9																																				
大変不満である	0.9	0.4	1.5	1.5	0.6																																				

B. サービスの提供に関する項目（利用者の満足度・サービスの質の維持、向上等の観点から評価する項目 ☆、◎、○、△、×の5段階で評価）

モニタリング項目	評価の視点※1	事業者の評価	担当課の評価	確認書類	担当課の評価内容等																																																																																																					
②サービスの質の維持・向上	・業務水準の確保（外部化前との比較）	○	△	<ul style="list-style-type: none"> 利用統計 入館者数、登録者数、個人貸出冊数、予約件数、協力貸出冊数、複写件数・枚数等 FAQ 図書館運営理念（受託者） シフト表 業務報告《日次、月次》 業務計画書《月次》 応接記録（要望・苦情等） 来館者アンケート 各種掲示物・印刷物 	<p>【H23. 9. 30】</p> <p>●利用統計</p> <ul style="list-style-type: none"> 一昨年度までの実績をほぼ維持しており、概ね従前の業務水準は維持できています。 セルフ複写を導入した結果、複写枚数は大幅に増加し、研究室利用についても大幅に増加しています。 今後、利用統計の推移を踏まえつつ、サービスの水準の維持についても、引き続き検証を行います。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>入館者(人)</th> <th>個人登録(人)</th> <th>個人貸出(冊)</th> <th>予約(件)</th> <th>協力貸出(冊)</th> <th>中央研究室利用(人)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成21年度上半期</td> <td>522,864</td> <td>14,470</td> <td>607,013</td> <td>104,305</td> <td>36,834</td> <td>85</td> </tr> <tr> <td>平成22年度上半期</td> <td>514,237</td> <td>14,528</td> <td>611,200</td> <td>109,945</td> <td>37,123</td> <td>251</td> </tr> <tr> <td>平成23年度上半期</td> <td>492,653</td> <td>13,151</td> <td>586,586</td> <td>131,488</td> <td>36,088</td> <td>441</td> </tr> <tr> <td>増加率(23年度/21年度)(%)</td> <td>▲5.78</td> <td>▲9.12</td> <td>▲3.37</td> <td>26.06</td> <td>▲2.02</td> <td>418.82</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区分</th> <th colspan="3">中央複写(枚)</th> <th colspan="3">中之島複写(枚)</th> <th rowspan="2">総計</th> </tr> <tr> <th>セルフ</th> <th>有人※</th> <th>合計</th> <th>セルフ</th> <th>有人※</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成21年度上半期</td> <td>0</td> <td>179,331</td> <td>179,331</td> <td>0</td> <td>179,048</td> <td>179,048</td> <td>358,379</td> </tr> <tr> <td>平成22年度上半期</td> <td>162,084</td> <td>75,453</td> <td>237,537</td> <td>96,732</td> <td>96,256</td> <td>192,988</td> <td>430,525</td> </tr> <tr> <td>平成23年度上半期</td> <td>146,655</td> <td>73,737</td> <td>220,392</td> <td>116,555</td> <td>107,245</td> <td>223,800</td> <td>444,192</td> </tr> <tr> <td>増加率(23年度/21年度)(%)</td> <td></td> <td>▲58.88</td> <td>22.90</td> <td></td> <td>▲40.10</td> <td>24.99</td> <td>23.94</td> </tr> </tbody> </table> <p>※有人複写には、マイクロフィルム、CD-ROM等紙媒体以外の資料や、郵送申込・Web複写も含む</p> <p>●蔵書点検</p> <ul style="list-style-type: none"> 中央図書館蔵書点検では、昨年度の経験を生かし、本社からのバックアップも含めた受託者側の責任体制確立、館側担当者との連絡フロー事前整備、より詳しく正確な作業指示等に努めた結果、昨年度に比して格段の進歩がみられました。 書架整理の精密度については、昨年度当初より改善されてはきているものの、未だ日常的な書架整理不足が見られ、なお一層の改善に向けた取組み（適切な人員配置と業務スキルの向上）が必要です。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>中央図書館(蔵書点検時)</th> <th>21年度</th> <th>22年度</th> <th>23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>POTスキャン速度</td> <td>約1,500冊/時間</td> <td>約1,000冊/時間</td> <td>約1,100冊/時間</td> </tr> <tr> <td>点検漏れ冊数</td> <td>2,445冊</td> <td>3,844冊</td> <td>2,119冊</td> </tr> <tr> <td>配架ミス冊数(小説読物室)</td> <td>25冊</td> <td>167冊</td> <td>25冊</td> </tr> <tr> <td>不明資料数</td> <td>232冊</td> <td>347冊</td> <td>197冊</td> </tr> </tbody> </table>	区分	入館者(人)	個人登録(人)	個人貸出(冊)	予約(件)	協力貸出(冊)	中央研究室利用(人)	平成21年度上半期	522,864	14,470	607,013	104,305	36,834	85	平成22年度上半期	514,237	14,528	611,200	109,945	37,123	251	平成23年度上半期	492,653	13,151	586,586	131,488	36,088	441	増加率(23年度/21年度)(%)	▲5.78	▲9.12	▲3.37	26.06	▲2.02	418.82	区分	中央複写(枚)			中之島複写(枚)			総計	セルフ	有人※	合計	セルフ	有人※	合計	平成21年度上半期	0	179,331	179,331	0	179,048	179,048	358,379	平成22年度上半期	162,084	75,453	237,537	96,732	96,256	192,988	430,525	平成23年度上半期	146,655	73,737	220,392	116,555	107,245	223,800	444,192	増加率(23年度/21年度)(%)		▲58.88	22.90		▲40.10	24.99	23.94	中央図書館(蔵書点検時)	21年度	22年度	23年度	POTスキャン速度	約1,500冊/時間	約1,000冊/時間	約1,100冊/時間	点検漏れ冊数	2,445冊	3,844冊	2,119冊	配架ミス冊数(小説読物室)	25冊	167冊	25冊	不明資料数	232冊	347冊	197冊
区分	入館者(人)	個人登録(人)	個人貸出(冊)	予約(件)	協力貸出(冊)	中央研究室利用(人)																																																																																																				
平成21年度上半期	522,864	14,470	607,013	104,305	36,834	85																																																																																																				
平成22年度上半期	514,237	14,528	611,200	109,945	37,123	251																																																																																																				
平成23年度上半期	492,653	13,151	586,586	131,488	36,088	441																																																																																																				
増加率(23年度/21年度)(%)	▲5.78	▲9.12	▲3.37	26.06	▲2.02	418.82																																																																																																				
区分	中央複写(枚)			中之島複写(枚)			総計																																																																																																			
	セルフ	有人※	合計	セルフ	有人※	合計																																																																																																				
平成21年度上半期	0	179,331	179,331	0	179,048	179,048	358,379																																																																																																			
平成22年度上半期	162,084	75,453	237,537	96,732	96,256	192,988	430,525																																																																																																			
平成23年度上半期	146,655	73,737	220,392	116,555	107,245	223,800	444,192																																																																																																			
増加率(23年度/21年度)(%)		▲58.88	22.90		▲40.10	24.99	23.94																																																																																																			
中央図書館(蔵書点検時)	21年度	22年度	23年度																																																																																																							
POTスキャン速度	約1,500冊/時間	約1,000冊/時間	約1,100冊/時間																																																																																																							
点検漏れ冊数	2,445冊	3,844冊	2,119冊																																																																																																							
配架ミス冊数(小説読物室)	25冊	167冊	25冊																																																																																																							
不明資料数	232冊	347冊	197冊																																																																																																							

B. サービスの提供に関する項目（利用者の満足度・サービスの質の維持、向上等の観点から評価する項目 ☆、◎、○、△、×の5段階で評価）

モニタリング項目	評価の視点※1	事業者の評価	担当課の評価	確認書類	担当課の評価内容等
	<ul style="list-style-type: none"> ・業務水準の確保（外部化前との比較） ・業務履行の正確性、業務のチェック体制 ・業務処理や課題解決の迅速性 ・公平なサービス提供、対応 ・官民比較の審議で重視した項目の達成状況 ・利用者の利便性向上に向けた取組み 				<ul style="list-style-type: none"> ●業務水準の確保 <ul style="list-style-type: none"> ・日報や定例調整会議等で随時連絡・調整を行い、レファレンスインタビュー、資料装備等、OJTによる研鑽が不可欠なものについて、向上が見られるようになってきました。仕様書、マニュアルに明記された業務は、現時点では、一定実施されていますが、一部業務で、図書館全体の中での当該業務の位置づけ、各業務の相互関連性等への理解不足な事例が見られました。 ・今年度、他館から借り受けた資料や、館所蔵マイクロフィルムの破損事故が連続して発生しました。複写時の資料の取扱いも含め、資料保存のための知識・スキルおよび意識の向上に努める必要があります。 ・利用者に対する貸出、書庫出納、複写など種々の図書館サービスを行うにあたって、公平な情報提供に留意し、接遇面でのサービスの質の確保に努めています。 ・市町村図書館への協力貸出業務については、マニュアルに沿って、的確にサービス提供をしています。 ●レファレンス <ul style="list-style-type: none"> ・仕様に定める利用案内・所蔵検索等以外のレファレンスは、原則各主題室への振り分けに徹することを再確認し、レファレンスインタビュー研修も実施することで改善が見られます。受託側でレファレンス事例を検証し指導することも始めました ・利用案内等の質の確保、各室への案内・引継ぎ業務については、府立図書館業務全体の把握と、蔵書構成への理解、インタビュー能力など、広範な知識と経験が要求される業務であることから、スタッフの一層のスキルアップが必要です。特に、水準を維持したサービス提供のためには、新規スタッフへの事前研修の徹底、フォロー体制確立のための適正なスタッフの配置など、OJTを有効機能させるための組織的な対応が求められます。 ●利用者サービスの拡充 <ul style="list-style-type: none"> ・利用者向けの各種案内にかかるチラシや掲示物等について、既存の案内掲示の見直しも含めて、作成、表示に努めています。 （例：「コピーの取り方」、「領収書の発行方法」、番号ファイルの位置の案内、「複写受付」、インターネット申込みカウンターへの並び方、AVカウンターの並び方表示） ・コピー機が増設（中央図書館 23 年 4 月）され、複写サービスの利便性が向上しました。 ・生涯学習事業として、様々な事業の企画提案があり、館としての事業の幅を広げることができました。「初めてのバードウォッチング ～身近な暮らしの中にいる鳥たち～」part 1（フィールドワーク 於：大阪城公園）20 名参加、part2（講演）9 名参加、「わたしを知っているのは、わたし!? 自分の性格を確かめてみよう!」～ 13 名参加、「電子書籍ってどんなもの?」part1（職員・スタッフ対象研修）19 名、part2（利用者体験イベント）67 名（以上中央） ・マニュアルについては図書館作成のものを提供し、業務の検証とサービスの現状に則した適切な改訂を行うため、補記・別添を含めた現行マニュアルの提出を求めています。受託者からのフィードバックも適宜行われるようになってきています。

B. サービスの提供に関する項目（利用者の満足度・サービスの質の維持、向上等の観点から評価する項目 ☆、◎、○、△、×の5段階で評価）

モニタリング項目	評価の視点※1	事業者 の評価	担当課 の評価	確認書類	担当課の評価内容等
	・利用者のクレーム、要望に対する対処状況				<p>●苦情・要望対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 日々寄せられる利用者からの要望・苦情については、内容と対応策について日報等で報告し、定例会議等での調整を経て、可能なものから改善実施に努めています。 今後とも、利用者と接する第一線のカウンタースタッフを中心に、応接ノウハウの習熟度を高めていくため、実地訓練等の実施などを含め、きめ細かな教育指導が望まれます。 苦情対応等については、受託者が対応した後、府職員へ引継ぐ形が改善しつつあります。委託開始時には統括責任者や職員が頻繁にトラブル対応に呼び出されておりましたが、現在では部門責任者（係長に相当）レベルでトラブルに対応できるケースも、見られるようになってきました。
③その他創意工夫	<ul style="list-style-type: none"> ・その他事業者による創意工夫等の取組み ・コスト削減についての取組み ・費用対効果向上の取組み 	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・業務提案書 ・業務報告《日次、月次》 ・業務計画書《月次》 	<p>【H23.9.30】</p> <p>●創意工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大学・企業・博物館等との連携による事業展開について、イベント関連で積極的な提案・事業実施がなされるようになってきました。より一層受託者の有する独自の技術・ノウハウなどを活かした事業の検討がすすめられています。中央では、現在新たな取組みの実現に向け、調整を行っています。 <p>●コスト削減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市場化業務遂行のうえで必要となる消耗品や各種印刷物について、関連取引企業やインターネット販売、従前からの購入先企業との価格見直し交渉などを通じ、コストダウンが図られており、資金の有効活用による事業の充実に努めています。

※評価の基準

- ☆ ・大幅な利用者等の満足度が認められた ・サービスの質の大幅な向上が認められた ・事業者による積極的な創意工夫があり、効果が認められた
- ◎ ・委託開始前よりも利用者等の満足度の向上が認められた ・業務水準を上回る取組みが認められた ・事業者の積極的な創意工夫が認められた
- ・利用者等の満足度が委託開始前と同様と認められた ・業務水準の維持が認められた ・事業者による創意工夫が認められた
- △ ・利用者等の満足度や業務水準の維持を期待できるが、一部確保されていない ・事業者による創意工夫が見受けられるが、実施されていない
- × ・利用者等の満足度や業務水準の維持、確保が期待できず、その取組みが認められない ・事業者による創意工夫が期待できない。