

大阪版市場化テスト対象業務のモニタリング検討シート

対象業務名	
府立図書館管理運営業務	
① 利用者の満足度調査	
<p><実施予定></p> <p>○利用者満足度調査（来館者アンケート調査）</p> <p>中之島図書館及び中央図書館 平成 22 年 9 月頃 実施予定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 接遇マナー（「お客様」という意識、身だしなみ、適切なコミュニケーション） ・ 職員配置（部署・時間帯に応じた適正な人員配置、サービス提供能力） ・ 応接（迅速な対応、適切な案内、背景も含めた個々のニーズの的確な把握、明快な説明、利用者の納得感を高める対応ほか） ・ イベント案内、館内案内表示等情報提供の充実度 ・ サービス提供時間の適切度、アクセスの利便性 ・ 各種サービス（貸出、レファレンス、複写、予約、協力貸出ほか）の認知度・適切度・満足度 <p><過去の実施分></p> <p>○中之島図書館</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） 平成 21 年 9 月実施 ・ 利用状況・認知度調査（インターネットアンケート） 平成 21 年 9 月実施 ・ 視察（観察）調査 平成 21 年 7・8 月実施 <p>○中央図書館</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） 平成 20 年 11 月実施 ・ 利用状況・認知度調査（インターネットアンケート） 平成 21 年 9 月実施 ・ 視察（観察）調査 平成 21 年 8 月実施 	
② サービス水準の確保（要求水準）	
<p>1 図書館サービス水準の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 従前の業務水準、サービス水準の維持 <ul style="list-style-type: none"> ※入館者数、個人貸出冊数、協力貸出冊数、予約件数、他館資料借受冊数、資料受入・整理件数、登録者数、蔵書点検冊数、HPアクセス件数、複写件数・枚数ほか ※書架整理の精密度（新規不明冊数（日常業務における不明冊数、蔵書点検時の不明冊数）、書架新鮮度（書庫入れ頻度）、書庫出納・返却資料配架・予約資料確保連絡の所要時間、掲示物の更新頻度ほか ※利用案内・所蔵調査等、各室への案内・引継ぎほか ・ 司書資格など契約書及び仕様書に定める要件を遵守したスタッフの適材配置 <ul style="list-style-type: none"> ※スタッフの継続性、その背景にある、労働法令遵守や良好な労働環境の保障 <p>2 業務履行の正確性、業務処理や課題解決の迅速性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務仕様書、業務マニュアルの内容を的確に理解した形での業務運営 ・ 業務セクション間の連絡調整システムの構築・運営 ・ 図書館への業務報告（日次、月次）、緊急時の業務対応、措置報告の実施 ・ 業務の自己点検の実施と業務改善に向けた体制づくり ・ 業務計画書（月次）の作成と、計画の進捗管理 	

3 公平なサービス提供、対応

- ・利用者への利用案内等の公平かつ的確な情報提供の実施
- ・利用者目線に立った掲示物、案内チラシ等の取組み
- ・協力貸出等による府内全域へのサービス提供

4 利用者への接遇等（身だしなみ、言葉遣い）

- ・名札、ユニフォーム着用、利用者への丁寧な言葉遣いの徹底
- ・カウンターでの順番待ちの利用者への声かけ
- ・電話応接時の適切な対応（用件の確認等）
- ・接遇マニュアルの作成と接遇研修の継続的实施

③サービスの質の向上に向けた取組み

1 ホスピタリティー向上のための方策

- ・利用実態、業務実態、繁閑に合わせた柔軟な人員配置
- ・カウンター等利用者と直接接する業務において、接遇の改善向上の取組み
- ・利用案内・所蔵調査等における、応答の迅速性・的確性向上に向けた取組み
- ・案内掲示、レイアウト、開架書架の改善工夫による利用者の利便性向上に向けた取組み
- ・複写サービスなど、利用者サービスの拡充に向けた取組み
- ・書庫出納、在籍予約資料の確保の迅速化など、スピーディな資料提供に向けた取組み
- ・資料受入業務の効率化による、新刊図書提供のリードタイム短縮など
- ・公募提案書に示されていることをはじめとする新たな利用者サービスの展開に向けた取組み

2 府民ニーズへの迅速かつ的確な対応

- ・利用者からの、要望、苦情を受けての業務改善への取組み
- ・多様化、専門化する府民ニーズに応えるためのサービスの提供実施

3 確実な図書館業務の運営

- ・専門的な知識と技能を有する司書の十分かつ、安定・継続的な配置
- ・類縁機関や他業種経験者の活用による幅広い視野を持った職員の配置育成
- ・定期的なミーティング、グループウェア等によるスタッフ間の緊密な情報共有

4 継続的な研修の実施

- ・質の高いサービス提供のため、館の蔵書構成や利用手続き、情報システムなど図書館全体業務を見据えた習熟研修の実施
- ・インタビュー能力、情報検索能力、外国語能力、レファレンス・データベース運用能力向上のためのスキルアップ研修の実施

5 民間ノウハウを活用した取組み

- ・関係団体、ボランティア等と連携した質の高いサービス提供に向けた取組み
- ・府民の図書館利用促進を図るための広報・情報発信・生涯学習事業等の実施に向けた取組み

6 大阪府内外の公共図書館、その他図書館との連携協力

- ・受託者が有する他の公共図書館、大学図書館での運営実績を活かしたサービス展開に向けた取組み