

■ 大阪版市場化テスト・対象業務に係る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）（平成22年度下半期）

担当課：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）
 受託者：株式会社図書館流通センター

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姿勢・体制づくり・人材育成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 | 受託者の評価 | 担当課の評価 | 確認書類 | 担当課の評価内容 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|---|--------|--------|---|---|-------|------|--|---|----|-------------|--|----|-------|--------|-------|--|-------|----|----|----|--------|----|----|----|-------|----|----|----|------|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|
| ① 適切な人員体制 | ○事業実施に必要な人員確保、セクション毎の適切な人員配置 | ○ | △ | ◇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 | ・GM（ゼネラルマネージャー）1名、統括責任者2名（各館1名）、副統括責任者4名（各館2名）、部門責任者5名（中之島1名、中央4名）、スタッフ79名（中之島22名、中央57名）の計91名（中之島26名、中央65名）体制となっています。≪3月末日現在≫ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">区分</th> <th colspan="2" style="width: 60%;">図書館別</th> <th style="width: 10%;">計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GM</td> <td colspan="2">1名（中央でカウント）</td> <td>1名</td> </tr> <tr> <td>（書館別）</td> <td>中之島図書館</td> <td>中央図書館</td> <td></td> </tr> <tr> <td>統括責任者</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>22名</td> <td>57名</td> <td>79名</td> </tr> <tr style="background-color: yellow;"> <td>合計</td> <td>26名</td> <td>65名</td> <td>91名</td> </tr> </tbody> </table> | 区分 | 図書館別 | | 計 | GM | 1名（中央でカウント） | | 1名 | （書館別） | 中之島図書館 | 中央図書館 | | 統括責任者 | 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 | 22名 | 57名 | 79名 | 合計 | 26名 | 65名 | 91名 |
| | 区分 | | | | 図書館別 | | 計 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | GM | | | | 1名（中央でカウント） | | 1名 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | （書館別） | | | | 中之島図書館 | 中央図書館 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 統括責任者 | 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 | 22名 | 57名 | 79名 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 合計 | 26名 | 65名 | 91名 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ・スタッフの配置数については、業務開始時に比べ、業務量に見合った人員が一定確保されてきていますが、受託業務全般にわたる理解を深め、業務評価を通じて、業務部門間の業務量バランス、バックサポート要員の活用による繁忙対応といった観点から、配置人員数や勤務シフトについて、さらに精査を図る必要があります。 ・また、蔵書点検やイベント等、一時雇用・臨時配置が必要な際に、当日になって欠員が生じるなど、人員管理が不十分である局面が見られました。 ・スタッフ定着率は、4月以降3月末までの退職者延べ20名（離職率17.5%）となっています。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ○カウンター及び資料収集部門への司書有資格者配置 | ・スタッフ中、司書資格者が約82.4%と、委託基本仕様書に定める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・整理部門は、すべて司書有資格者を配置しており、一定のスキル面での確保につとめているが、年度途中の異動が多く、特に装備（図書館資料受入時のバーコード・ラベル貼付、蔵書印押印、フィルムコートかけ等の作業）のスキル維持が困難でした。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ○図書館勤務経験豊富な職員の配置 | ・副統括責任者及び部門責任者クラスの間層は、大規模図書館の、あるいは管理的立場での経験が少なく、今後、管理能力面でのより一層のスキルアップが必要と感じられます。 ・事故、急病により、1階カウンター、AV資料室の部門責任者が不在となり、代行者の期間が長期化しました。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ○労働関係法規の遵守 | ・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、常勤の契約社員です（蔵書点検業務等の臨時的業務従事者を除く）。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ○行政の福祉化 | 障がい者雇用率1.81%（H22年6月現在）。G-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。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| モニタリング項目 | 評価の視点 | 受託者の評価 | 担当課の評価 | 確認書類 | 担当課の評価内容等 |
|----------|-----------------------|--------|--------|--|---|
| ②責任体制の確立 | ○セクションごとの管理監督体制及び責任体制 | ○ | △ | ◇体制図 ◇業務報告《日次、月次》 ◇業務計画書《月次》 | <ul style="list-style-type: none"> ・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、日々の業務報告（日報）等による業務連絡システム等の定着により改善を図っていますが、その後も連絡の不徹底に起因したトラブルの発生が見られ、今後、より一層の徹底が求められます。 ・マニュアル以上の判断を要する局面で、不適切な処理・対応が行われ、利用者の不利益を招いたケースが時折見られました。常に利用者本位の視点に立つようスタッフの意識を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ぐなど、管理・監督体制の強化と、指示系統の確立が求められます。 ・細部にわたる業務が管理者に集中する傾向があり、管理者をサポートする者の増強等、一定の改善がなされてきましたが、未だ事態の抜本的な解消には至っていません。今後、責任者の役割の明確化とともに、スタッフ間や各セクション間での情報共有・連携を一層密にしていくため、本業務における業務管理システムの再構築、スタッフへの教育指導体制の拡充などの取組みが望まれます。 ・蔵書点検・イベント等日常業務に加えて業務が発生する場合や、異動等により経験の浅いスタッフが配属される時期には、適切なサポート要員の投入等事業者本社としてのバックアップが求められます。 ・スタッフの異動に際して業務処理手順などが誤りなく引き継がれることが望まれます。後任者の早期雇用により引継期間を長めに設置する等の措置を行う等一定の努力は見られましたが、円滑な引き継ぎ体制に向けて、さらに検討が求められます。 ・スタッフが通知されているものとは異なるID・パスワードによって図書館情報システムにログインし、マニュアルに記載のない操作を行った結果、システムエラーが発生し、SEによるデータ修正が必要になった事例がありました。改めてID・パスワードの適正な管理を求めました。中央・中之島両館全てのスタッフに、周知と注意喚起が行われました。 |
| | ○業務全般の進捗管理 | | | | <ul style="list-style-type: none"> ・館と受託者の調整窓口として、担当職員・スタッフを指定するとともに、定例調整会議（毎週一各館、毎月一両館合同）等を通して、委託業務全般の進捗状況や課題の把握と解決に努めています。また、双方で業務日報・月報を作成し、相互に情報交換・課題共有を図るなど、委託業務の実効ある運営に留意しています。 また、偽装請負防止の観点から、業務エリアの仕分けとともに、図書館側からの事業者への業務指示にあたっては、緊急時を除き、原則として調整会議を通じ、行うよう留意しています。 |
| ③人材育成 | ○研修の実施状況 | ○ | ○ | <ul style="list-style-type: none"> ◇業務報告《日次、月次》（研修報告） ◇業務計画書《月次》 ◇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） | <ul style="list-style-type: none"> ・受託者自ら、準備期間を含め毎月、接遇や個人情報保護、著作権法に関する研修のほか、人権研修や部門別のスタッフ研修を実施しています。また、館主催の研修（危機安全管理、消防訓練、レファレンス、情報システム、人権研修ほか）にも、積極的に参加しています。 ・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や府職員を講師とした、業務検索、レファレンス振り分け、無線LAN接続、磁気テープ、手話等各種業務研修へ参加しています。 ・今後、インタビュー能力、情報検索能力、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。 ・また、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は、なお一層の業務習熟に向けた、教育訓練の実施が求められます。 |

| モニタリング項目 | 評価の視点 | 受託者の評価 | 担当課の評価 | 確認書類 | 担当課の評価内容等 |
|-------------------|--------------------------------------|--------|--------|---|---|
| ④安全管理体制 | ○事故の未然防止の取組み、発生時の対応マニュアル、スタッフへの教育・訓練 | ○ | ○ | ◇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） ◇業務報告《日次、月次》（研修報告） ◇業務報告書《随時》 | ・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、日常的に対処されていますが、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徹底を要請しています。 |
| ⑤個人情報保護 | ○事故の未然防止の取組み、発生時の対応マニュアル、スタッフへの教育・訓練 | ○ | ○ | ◇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《受託者→府》《従事者→受託者》 ◇個人情報掲載帳票処理一覧 ◇業務報告《日次、月次》（研修報告） ◇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） | ・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、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りつつあります。 |
| ⑥適正な手続き （再委託等） | ○契約内容の適正な履行 | ○ | ○ | ◇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 | ・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。 ・管理者への業務集中等の要因による各種書類の提出に遅延が見られますので、期日を遵守した速やかな提出を求めています。 |
| | ○再委託先、再委託する業務内容の確認 | | | | ・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。 |
| ⑦情報提供 | ○利用者等への情報提供、説明の姿勢 | ○ | ○ | ◇業務報告《日次、月次》 ◇来館者アンケート | ・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。 |
| ⑧サービスの継続性 | ○サービスの継続性 | ○ | ○ | ◇企業財務状況（決算報告書、財務諸表） | ・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、若干人員の入れ替わりがあるものの、サービスを継続できる運営体制が整備されています。 |

※評価の基準

- マニュアルや実施体制等が整備されている等、契約内容を正確に理解し、適切に業務を実施している。
- △ マニュアルや実施体制等の一部に不備が認められる等、契約内容の理解に欠ける部分があるが、適切に業務を実施している。
- × マニュアルや実施体制等の一部に不備が認められる等、契約内容に理解に欠ける部分があり、適切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（利用者の満足度の観点から評価する項目 ⇒ 業務毎に具体的に設定するもの ◎、○、△、×、－の5段階で評価）

| モニタリング項目 | 評価の視点 | 受託者の評価 | 担当課の評価 | 確認書類 | 担当課の評価内容 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------|---------------|---------|-----------|--|--|------------|---------|---------|---------|----------|----------|------------|--------|---------|--------|-----------|---------|--------|------|--------|---------|---------|-----------|---------|---------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|--|--------|-------|--|--------|-------|-------|
| ①利用者の満足度調査 | ○利用者の満足度調査 | ◎ | ○ | ◇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》 | ・調査日時 中之島：平成22年9月9日（木）～11日（土）、中央：平成22年9月10日（金）～12日（日）（各3日間） ・調査方法 来館者アンケート ・アンケート回収総数 中之島：1,021枚、中央：1,158枚 ・前回実施分（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、良好との声が大分。 「良くなった点」→スタッフの接客姿勢、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 ・図書館来館者以外からの各種調査を行うため、大阪府政策企画部が実施する、インターネットを利用したアンケート調査を行いました。 ・調査日時 平成23年2月10日（金）～20日（月）（11日間） ・調査方法 おおさかQネットアンケート ・アンケート回収総数 計1,371名（配布数：2121名 回答率：64.6%） ・図書館とインターネットの利用頻度、読書習慣と図書館に期待する役割、図書館の遠隔利用サービスと近隣図書館を利用しない層への非利用の理由、子どもへの読み聞かせや読書推進活性化策と図書館への期待等についてそれぞれの集約結果と分析がなされています。民間サービスの利点として注目される例をあげておきます。（詳細は別紙参照） ①図書館の利用頻度が低い層、1ヶ月の読書冊数が少ない層では、「本の宅配サービスなど、物流面での利便性向上」を期待する割合が高くなっており、図書館利用者・読書人口の拡大に、図書館における物流面での利便性向上が有効であることがわかります。 ②インターネットで調べものをした際に不便を感じたことがある層は、「府立図書館の所蔵資料をコピーで取り寄せるサービス」を「機会があれば利用してみたい」とする回答割合が高くなっています。 ・官として行うべき部分、民に期待する部分を見極めながら、サービス拡大を目指します。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ○調査結果のフィードバック | | | | <table border="1"> <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> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大変満足している</td> <td>24.1</td> <td>27.4</td> <td>10.7</td> <td>18.0</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> </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> </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> </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> </tr> </tbody> </table> | 全体満足度(%) | 中央H20 | 中央H22 | 中之島H21 | 中之島H22 | 大変満足している | 24.1 | 27.4 | 10.7 | 18.0 | 満足している | 71.5 | 68.7 | 79.0 | 72.8 | 不満である | 3.4 | 3.5 | 8.8 | 7.6 | 大変不満である | 0.9 | 0.4 | 1.5 | 1.5 | 大変満足+満足 | 95.6 | 96.1 | 89.7 | 90.8 | | | | | | | | |
| 全体満足度(%) | 中央H20 | 中央H22 | 中之島H21 | 中之島H22 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 大変満足している | 24.1 | 27.4 | 10.7 | 18.0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 満足している | 71.5 | 68.7 | 79.0 | 72.8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 不満である | 3.4 | 3.5 | 8.8 | 7.6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 大変不満である | 0.9 | 0.4 | 1.5 | 1.5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 大変満足+満足 | 95.6 | 96.1 | 89.7 | 90.8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ②サービス水準の確保 | ○利用統計の推移 | | | ◇利用統計 入館者数、登録者数、個人貸出冊数、協力貸出冊数、予約件数、他館資料借受冊数、資料受入件数、HPアクセス件数、複写件数・枚数等 ◇業務報告《日次、月次》 ◇来館者アンケート | ・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 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</td> <td>0</td> <td>360,731</td> <td>360,731</td> <td>0</td> <td>383,282</td> <td>383,282</td> <td>744,013</td> </tr> <tr> <td>平成22年度</td> <td>308,400</td> <td>158,318</td> <td>466,718</td> <td>198,051</td> <td>181,719</td> <td>379,770</td> <td>846,488</td> </tr> <tr> <td>増加率(%)</td> <td></td> <td>▲56.11</td> <td>29.38</td> <td></td> <td>▲52.59</td> <td>▲0.92</td> <td>13.77</td> </tr> </tbody> </table> ※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 | 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 | 0 | 360,731 | 360,731 | 0 | 383,282 | 383,282 | 744,013 | 平成22年度 | 308,400 | 158,318 | 466,718 | 198,051 | 181,719 | 379,770 | 846,488 | 増加率(%) | | ▲56.11 | 29.38 | | ▲52.59 | ▲0.92 | 13.77 |
| 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 | 0 | 360,731 | 360,731 | 0 | 383,282 | 383,282 | 744,013 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 平成22年度 | 308,400 | 158,318 | 466,718 | 198,051 | 181,719 | 379,770 | 846,488 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 増加率(%) | | ▲56.11 | 29.38 | | ▲52.59 | ▲0.92 | 13.77 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | <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</td> <td>980,023</td> <td>25,954</td> <td>1,186,579</td> <td>210,512</td> <td>71,328</td> <td>132</td> </tr> <tr> <td>平成22年度</td> <td>970,299</td> <td>25,771</td> <td>1,188,368</td> <td>234,188</td> <td>71,489</td> <td>649</td> </tr> <tr> <td>増加率(%)</td> <td>▲0.99</td> <td>▲0.71</td> <td>0.15</td> <td>11.25</td> <td>0.23</td> <td>391.67</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 | 980,023 | 25,954 | 1,186,579 | 210,512 | 71,328 | 132 | 平成22年度 | 970,299 | 25,771 | 1,188,368 | 234,188 | 71,489 | 649 | 増加率(%) | ▲0.99 | ▲0.71 | 0.15 | 11.25 | 0.23 | 391.67 | | | | | | | | | | |
| 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 | 980,023 | 25,954 | 1,186,579 | 210,512 | 71,328 | 132 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 平成22年度 | 970,299 | 25,771 | 1,188,368 | 234,188 | 71,489 | 649 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 増加率(%) | ▲0.99 | ▲0.71 | 0.15 | 11.25 | 0.23 | 391.67 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| モニタリング項目 | 評価の視点 | 受託者の評価 | 担当課の評価 | 確認書類 | 担当課の評価内容等 | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|--|--------|--------|---|--|--------------|-------------|-------------|------------|--------------|--------------|--------|---------|---------|---------------|------|-------|-------|-------|-------|
| ②サービス水準の確保 | ○書架整理の精密度、書庫出納の迅速性など | ○ | △ | ◇業務報告《日次、月次》 ◇接遇マニュアル ◇FAQ ◇図書館運営理念（受託者） | <ul style="list-style-type: none"> ・蔵書点検では、臨時雇用スタッフの書架整理の精度やPOT スキャン速度が従来より低めに設定した予測値をさらに大きく下回り、点検漏れ冊数や不明資料の増加、作業の遅滞を招き、また職員側が引きついで行う調査作業の時間帯や所要時間にも大きく影響しました。今後は、適正な意識・知識・スキルを持ったスタッフの確保に努めるとともに、より詳しく正確な作業指示が必要となります。 ・中之島図書館の蔵書点検では、番号揃えができていない部分があり作業に影響を与えましたが、予定冊数を処理することができました。 ・書架整理の精密度の点については、日常的な書架整理不足、書庫内資料の配架ミス等が散見されます。配架ミスの多くは年度当初に行われたものであると推測されますが、日々の書架整理においても修復されておらず、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</th> <th>21年度（蔵書点検時）</th> <th>22年度（蔵書点検時）</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> </tr> <tr> <td>点検漏れ冊数</td> <td>2,445 冊</td> <td>3,844 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> </tr> <tr> <td>不明資料数</td> <td>232 冊</td> <td>347 冊</td> </tr> </tbody> </table> | 中央図書館 | 21年度（蔵書点検時） | 22年度（蔵書点検時） | POT スキャン速度 | 約 1,500 冊/時間 | 約 1,000 冊/時間 | 点検漏れ冊数 | 2,445 冊 | 3,844 冊 | 配架ミス冊数（小説読物室） | 25 冊 | 167 冊 | 不明資料数 | 232 冊 | 347 冊 |
| | 中央図書館 | | | | 21年度（蔵書点検時） | 22年度（蔵書点検時） | | | | | | | | | | | | | | |
| | POT スキャン速度 | | | | 約 1,500 冊/時間 | 約 1,000 冊/時間 | | | | | | | | | | | | | | |
| | 点検漏れ冊数 | | | | 2,445 冊 | 3,844 冊 | | | | | | | | | | | | | | |
| | 配架ミス冊数（小説読物室） | | | | 25 冊 | 167 冊 | | | | | | | | | | | | | | |
| 不明資料数 | 232 冊 | 347 冊 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ○業務履行の正確性、業務処理や課題解決の迅速性 | <ul style="list-style-type: none"> ・書庫出納の迅速性等については、今後とも、図書館職員等による観察調査などを実施し、サービス水準の向上への取組みを促していきます。 ・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。日報や定例調整会議等で随時連絡・調整を行い、解決を図ってきていますが、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は、なお一層の業務習熟が必要です。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ○利用案内等の質の確保 | <ul style="list-style-type: none"> ・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となっています。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ベテラン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。 ・仕様に定める利用案内・所蔵検索等以外は、レファレンスを原則各主題室への振り分けに徹することを再確認し、研修も実施することで一定状況が改善しました。月次のレファレンス報告も、スタッフの意識刷新を企図して様式を改めました。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ○利用者への公平なサービスの提供、対応 | <ul style="list-style-type: none"> ・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。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ○名札、ユニフォーム着用、利用者への丁寧な言葉遣い、声掛けの徹底 | <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフは、名札、ユニフォームを着用しています。 ・受託者が定める「接遇マニュアル」に沿って、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。今後は、府立図書館業務全体についての理解習熟によるスタッフのスキルアップが望まれます。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| モニタリング項目 | 評価の視点 | 受託者の評価 | 担当課の評価 | 確認書類 | 担当課の評価内容等 |
|--------------------|----------------------|--------|--------|---|--|
| ③計画的運営 | ○事業実施の計画性 | ○ | ○ | ◇ 事業提案書 ◇ 業務計画書<<月次>> ◇ 業務報告<<日次、月次>> | ・月々の業務計画書の作成を通じて、計画的に業務改善に努めようとする姿勢は評価できませんが、現状の図書館業務への理解に欠ける提案もみうけられますので、精査が必要です。今後、個々の課題解決に向けての、具体的な改善方策の検討実施を求めています。 |
| | ○業務の自己点検の実施 | | | | ・上記業務報告書、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ています。 |
| ④サービスの質の向上に向けた取り組み | ○利用者目線に立った案内掲示、レイアウト | ○ | ○ | ◇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 | ・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：セルフコピー整理用番号札・利用者登録整理券の発行、著作権法・複写料金等の明示、複写時間待ちの表示(上半期取組)、利用者への寄贈呼びかけおよび御礼、研究室扉への利用案内掲示(下半期取組)) ・ただし、利用者からは、これまでも分かりやすい案内掲示についての要望が強いので、民間ノウハウを活かした形での一層の具体的な取組みを期待しています。 |
| | ○利用者からの要望・苦情への対応 | | | | ・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。 ・報告・連絡・相談が適切に行われていないケースがみられましたが、スタッフへの周知徹底により、現在は徐々に改善されてきています。 ・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。 |
| | ○利用者サービスの拡充に向けた取り組み | | | | ○ |

| モニタリング項目 | 評価の視点 | 受託者の評価 | 担当課の評価 | 確認書類 | 担当課の評価内容等 |
|----------|-----------------------------|--------|--------|--------------------------------------|--|
| ⑤その他創意工夫 | ○民間のノウハウを活用し、質の高い図書館サービスの展開 | △ | △ | ◇事業提案書 ◇業務報告《日次、月次》 ◇業務計画書《月次》 | ・他図書館等での豊富な受託実績を通じて蓄積された新たなサービス手法、運営ノウハウの活用について、積極的な検討提案を期待します。 ・事業提案書では、オンライン書店の活用、電子図書館・資料のデジタル化の取組み、大学・企業・ボランティア等との連携による事業展開などの提案があることから、受託者の有する独自の技術・ノウハウや広汎なネットワークを活用した質の高いサービス展開を期待します。 |

※評価の基準

- ◎ サービス水準の向上が期待できる取組みが認められ、それが適切に実行されている。
- サービス水準の確保が期待できる取組みが認められ、それが適切に実行されている。
- △ サービス水準の確保が期待できる取組みが認められるが、それが一部適切に実行されていない。
- × サービス水準の確保が期待できる取組みが認められるが、それが全く適切に実行されていない。
- － サービス水準の確保が期待できる取組みが認められない。