

「審査基準」

【書類審査項目】 100点満点		内 容	
1 管理運営について		20点	
(1)	図書館運営における基本的な考えについて	図書館の使命、役割等についての基本理解があり、事業実施における基本方針が明確に提案されているか。	
(2)	窓口業務について	窓口業務についての基本理解があるか。	
(3)	危機管理について	事故、天災等に対する危機管理に関する方針や体制が明確に提案されているか。	
(4)	法令遵守及び個人情報保護の取扱いについて	図書館法、著作権法、市図書館条例等についての基本的理解があり、その遵守における具体的方策の提案がなされているか。個人情報保護についての基本的理解があり、その保護における具体的方策がなされているか。	
2 実施体制について		25点	
(1)	組織体制及び配置計画について	会社と従事者との連絡体制及び配置計画は適切であるか。従業員シフト体制及び繁忙時などのサポート体制についての具体的な提案がなされているか。また、勤務構成において常勤者体制の配慮がなされているか。	
(2)	責任者・副責任者の配置について	図書館業務経験及び監督者としての経験能力・適正は十分であるか。	
(3)	従事者の雇用の定着性と資格・経験及びその役割について	従事者の雇用の定着性を高める(離職率を抑える)方法、及び従事者の資格や経験を踏まえたその役割分担の方策について具体的な提案がなされているか。	
(4)	教育及び研修について	従事者の人材育成、研修等の方針が確立されているか、業務開始前及び業務開始後の研修計画について具体的な提案がなされているか。	
(5)	雇用について	現在従事している職員の再雇用について検討されているか、また、市内在住の雇用について考慮されているか。	
3 窓口業務サービスについて		30点	
(1)	接遇について	挨拶及び丁寧な言葉使い等の接遇サービスについて具体的な提案がなされているか。	
(2)	服装について	制服等の適切な服装計画がなされているか。	
(3)	レファレンス対応について	レファレンス対応についての技術的な提案がなされているか。	
(4)	苦情・トラブルの処理について	苦情・トラブルの処理、解決策及び防止策などのについて、具体的な提案があるか。	
(5)	本館・分館の連携方法について	四館の窓口業務における連携の具体的な方策が提案されているか。	
(6)	窓口業務のマネジメント方法について	窓口業務の統括について方策が提案されているか。	
4 学校・地域・団体との連携について		20点	
(1)	学校図書支援について	学校図書支援についての具体的な方策がなされているか。	
(2)	地域・団体との連携について	地域・団体との連携についての具体的な方策がなされているか。	
5 見積書		5点	
(1)	見積金額について	委託料の範囲内であるか。算定根拠は明確で、価格の努力はなされているか。	
【提案プレゼンテーション審査項目】 100点満点		内 容	
1 窓口業務サービスの向上策について		60点	
(1)	市民目線に立ったレベルの高い窓口等業務サービスの提供方法について	窓口業務サービスについて	
		窓口業務のマネジメント方法について	
		読書活動の推進について	
		その他	
2 独自提案		40点	
(1)	利用者を増やす取組について		