

庶務業務、経理事務、環境保全、緊急時対応など多岐にわたる管理業務全般を主に担当しています。また、お客様対応の窓口として、施設案内、見学・視察対応、貸室利用対応なども行ない、更に、区の所管課や関係機関との連絡調整役としての役割を担い、各部門の情報共有を図っています。

1. 諸会議の運営

千代田区所管課と日比谷図書文化館責任者職による定例会を月1回開催しています。

他に指定管理者各社の代表者と日比谷図書文化館副館長・部門責任者によるコンソーシアム会議と部門責任者による部門責任者会議を、それぞれ月1回開催しています。

また、平成24年度からは日比谷カレッジを始めとする様々な企画事業に、館全体として取り組む目的で設けられた、企画検討プロジェクト会議を月2回のペースで実施しています。

2. 緊急時訓練の実施

緊急時に利用者を安全な場所へ誘導できるよう、また初期消火の対応が取れるように、避難誘導訓練を2回行ないました。1回目は6月18日施設事務室スタッフ・図書フロアスタッフによる訓練を実施し、非常放送設備のチェックや、防火戸の動作確認等を行ないました。2回目は2月18日に、避難訓練に加えて、屋内消火栓作動訓練とAED訓練を行ない、設置場所の確認と使用方法について確認しました。

3. マナー研修の実施

ホスピタリティの向上を目的として、10月15日にマナー研修を実施しました。当館のスタッフに加え、同じ千代田区にある九段生涯学習館のスタッフ15名とともに、接客技術や電話応対について学びました。

4. 受付業務

日比谷図書文化館の総合受付として、全館内の情報案内はもとより、特別展来場者の対応、貸出施設の予約業務、日比谷カレッジの申込受付等を行なっています。貸出施設の業務には当日の利用予定の掲示や鍵の受け渡し、出納業務および電話での確認業務も行なっています。加えて貸出施設利用後には、備品点検、清掃、忘れ物チェック等を速やかに行ない、次の利用団体が使用できるように準備を整えています。天候の変化による備品の準備や水滴・泥の小まめな清掃、日比谷図書文化館の“顔”である1階エントランスの環境美化、快適性・安全性の向上にも取り組んでいます。

5. 来館者アンケート

日比谷図書文化館の利用実態や利用者の要望を調査し、提供サービスの見直しや、より良いサービスを提供する目的で、その参考資料として活用する為に、来館者アンケート調査を10月25日～31日にかけて実施しました。（調査結果は「千代田区立図書館年報 平成24年度」に掲載しました。）

6. 安全対策への取り組み

8月～10月と、12月において安全強化月間を実施し、「事件・事故の起こりにくい環境づくり」を目標に、特に盗難・置引といった被害に遭わない様に来館者へ注意喚起を行ない、巡回や来館者への声掛けを行ないました。

期間中は安全対策会議を週1回のペースで開催し、館内外に潜む危険を抽出し共有しました。また、丸の内警察との定期的な情報共有を行ない、来館者の安全に注力しました。

7. 経理業務

レストラン、ショップ&カフェ、特別展入場料、貸室利用やそれに関連する備品利用、コピーサービスといった、多岐にわたる売上の管理を行っています。貸室利用などの請求書発行や入金チェックも行っています。また、館内施設の釣銭管理、両替依頼等も業務としています。

8. 施設案内

館全体を管理する部門として、施設案内や見学・視察希望の窓口となり、実際の案内にも対応しています。平成24年度では計39件の視察に対応し、全国市区の議会・教育委員会、図書館・大学関係者等多くの方々にご見学いただきました。

9. 年報の作成

指定管理期間1年目にあたる平成23年度の年報を作成し、6月末に納品しました。

10. 文化財事務室の移転に伴う、 新しい交流支援室(プラス・ルーム)の設置

文化財事務室がこれまでの交流支援室エリアへ移転する計画を受け、利用者の新たな交流スペースとそのサービスの在り方、さらに文化財事務室が移動した後の空きスペースの有効活用について検討しました。その結果、施設事務室に隣接する新交流支援室「プラス・ルーム」を設置、ここをベースとして次年度より利用者の交流支援を手掛けます。移動後の空きスペースは施設事務室を拡充し、より多くのスタッフが一緒に業務を行ない、情報を共有しやすい環境を作りました。(工事終了は平成25年4月)