



青森市民図書館窓口等業務については、青森コミュニティビジネス株式会社が受託者として業務を行っています。  
平成28年2月、業務実施状況について、契約内容どおり適正かつ確実なサービスが提供されているかを、業務報告書及び実地調査等により、下記のとおり評価しました。

評価実施日 平成28年2月12日

業務名	青森市民図書館窓口等業務委託			
業務内容	図書の貸出・返却をはじめとする図書館サービスを直接利用者と対面し提供する業務			
業務実施場所	青森市新町一丁目3番7号 青森市民図書館			
受託者	青森コミュニティビジネス株式会社 代表取締役 澤谷 壽光 青森市第二問屋町4丁目11番30号			
契約期間	平成25年4月1日～平成30年3月31日			
大項目	評価項目	実施状況	評価	総括評価
業務全般について	業務実施の方法は、業務の目的に適切に合致しているか	市が求める業務目的が反映された業務計画書を作成し、市からの引継いだ業務マニュアルを整備しこれを遵守しており、業務実施方法は業務目的に概ね合致している。	B	B
	市の求めに柔軟に対応しているか	仕様書に従い、月に一度の定例会が実施されている。 また、必要に応じて、協議や連絡会を行い、市の求めに概ね柔軟に対応している。	B	
	環境保全、負荷軽減へ適切な取組がなされているか	市の環境方針を遵守し、分別収集手順書による分別、館内照明の適正な管理の実施などの取組みが継続して取組まれている。	B	
業務実施について	各業務ごとにサービス提供の公平性確保について適切に方針及び手段がとられているか	提供しているサービスが、平等ではなく公平に利用して頂けるよう、利用者の能力・障害・立場等を加味し、見合った援助等をしながら、公平性を確保するよう努めている。	B	C
	図書館利用の啓発について適切に取組がなされているか	提案され、業務計画書に定めた自主事業について着手されているが、提案・計画に沿った実施となっていないものがある。また、遅延等により当初期待された効果が十分に得られていないものもあり、計画見直しと業務管理体制の改善が必要である。	C	
	移動図書館車サービスのサポートは適切に取組がなされているか	市の実施計画に基き、業務予定表を作成し、概ね適切に取組まれている。	B	
	業務改善について具体的な取組があるか	平成25年度に提案された業務改善が継続的に実施されている。	B	
	ニーズを把握し反映させる仕組みが適切か	利用者のニーズは書面により窓口対応者から業務管理責任者へ報告し、業者判断あるいは、市との協議を経てニーズに合わせて対応を行う仕組みがあり、概ね適切である。	B	
	利用者に対するサービス向上がなされているか	アテンダント業務等を通じて、向上を図るべきサービス内容を把握し、利用者サービスに活かしている。	B	
業務体制について	業務遂行に必要な人員が配置されているか	業務遂行に必要な人員の配置が計画に沿った実施となっておらず、各業務に支障がでている。	C	C
	業務管理責任者、フロア責任者の配置が適切か	業務管理責任者及びフロア責任者は概ね適切に配置されている。	B	
	職員について地元雇用がなされているか	職員全員が地元雇用されている。	A	
	職員の育成に方向性があるか	図書館職員としての専門性を高め、複数業務を担える人材を育成するという方向性がある。	B	
	研修の内容及び回数は適切か	職員の資質・業務水準の向上に関する研修、危機管理・環境保全に関する研修が実施されているものの、回数の不足、欠席者が散見され、同等の研修機会を設けていただきたい。	B	
	防犯、防災、緊急時の対応は的確か	緊急時対応マニュアルが作成され、研修等で職員に周知されており、地震の際の対応において概ね的確に対応している。	B	
	事故防止に向けて取り組んでいるか	館内設備の安全確認や置き等防止のため、定期的に館内を巡視し、事故防止に概ね取り組んでいる。	B	
	個人情報保護の職員への周知方法が適切か	プライバシーマーク付与資格事業者として、概ね適切である。	B	

総合評価	C
【評価内容】	（契約内容（要求するサービス水準等）に対し良好かどうか。）
<p>契約書、仕様書等を遵守しているが、以下のことから改善が必要である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館の利用啓発のために提案された自主事業において、提案・計画に沿った準備がなされずに周知不足や内容の希薄化、実施期間の短縮につながり、当初期待された効果が十分得られないものがある。また、それらに伴う協議書や報告書等の資料の提出に遅延がみられた。</li> <li>・人員配置において、業務遂行に必要な人員の配置が計画に沿った実施となっていないことがあり、窓口対応に支障がみられる場合や、責任者等が不足した人員の業務に従事することで本来の業務管理に専従できず、業務全般の遂行や啓発に向けた自主事業、必要な業務改善に取り組むうえで支障がみられている。</li> </ul>	
【改善が必要な内容についての指導等及び改善策とその結果】	
<p>業務管理について、業務管理にあたる者は、プロポーザルにおいて提案された内容、契約書・仕様書・マニュアル等を再確認し、業務を遂行すること。</p> <p>自主事業について、業務管理にあたる者は、準備・協議・開始・書類の作成及び提出について着実に実施すること。</p> <p>人員配置について、業務管理にあたる者は、計画した人員を確保し、不足を理由とした事業及び業務への支障がないよう人員を配置すること。</p> <p>指導に対する改善及びその結果等は、業務総括評価までの期間において随時モニタリングするとともに、業務総括評価において評価し公表する。</p>	
評価担当課	青森市民図書館

※評価区分

①評価基準 	A（優 良）＝契約書、仕様書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である
	B（良 好）＝契約書、仕様書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
	C（要改善）＝契約書、仕様書等を遵守しているが、改善が必要な内容である
②総括評価 	A（優 良）＝評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である
	B（良 好）＝評価基準がすべてB以上である（上記以外）
	C（要改善）＝評価基準にCが含まれている
③総合評価	A（優 良）＝総括評価がすべてB以上であり、かつ、Aが2つ以上である
	B（良 好）＝総括評価がすべてB以上である（上記以外）
	C（要改善）＝総括評価にCが含まれている