

平成28年度青森市民図書館窓口等業務のモニタリング評価結果（1回目）

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8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。

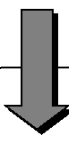
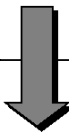

評価実施日 平成28年 8月 9日

業務名	青森市民図書館窓口等業務			
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となっており、これに基づいて業務が実施されていることから、業務実施の方法は、概ね目的に合致している。	B	B
	市の求めに柔軟に対応しているか	業務仕様書に沿って月に一度の定例会が実施されており、適宜、協議や連絡会を行い、市の求めに概ね対応している。	B	
	環境保全、負荷軽減へ適切な取組がなされているか	青森市の環境方針を掲示し周知を図り、青森市分別収集手順書による分別収集、コピーの削減に努めるなど、概ね適切に取組がなされている。	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を公平に利用して頂けるよう、利用者の能力・障害等に対応し、公平性を確保するよう方針及び手段がとられている。	B	B
	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	業務計画書に定めた自主事業について、事業は継続的に実施され図書館利用の啓発は、概ね取組がなされている。	B	
	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	市の実施計画に基づき、業務予定表を作成し、概ね適切に実施されている。	B	
	業務改善について具体的な取組があるか	これまで業務改善の提案がなされたものについて、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	アンケート等で把握したニーズは、書面により市との協議の上、業務に反映させることになっており、概ね適切に対応されている。	B	
	利用者に対するサービス向上がなされているか	アンケート等を活用し、展示等の内容に反映させるなど、概ねサービスの向上がなされている。	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が概ね配置されている。	B	B
	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・フロア責任者、それぞれについて市が求めている要件を満たしており、概ね適切な配置である。	B	
	職員について地元雇用がなされているか	地元雇用がなされている。	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、さらに複数業務を担える人材の育成に取り組んでいる。	B	
	研修の内容及び回数は適切か	職員の資質向上に関する研修、職員の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業務計画書に沿って実施されており、概ね適切である。	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、計画された緊急時・防犯・防災研修及び訓練も計画されており、地震等の発生時においても、概ね的確な対応である。	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事故防止のための定期的な館内巡視、注意喚起等のポスター掲示による利用者への周知など、概ね取組まれている。	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、入社時に個人情報の保護に関する研修を実施しており、概ね適切である。	B	

平成28年度青森市民図書館窓口等業務のモニタリング評価結果（1回目）

総合評価	B
【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>業務の実施状況について、概ね良好に実施されている。 継続して、業務管理に工夫を行い、より良い業務内容となるよう、さらに努力していただきたい。</p>
【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】	
評価担当課	教育委員会事務局 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