

## H29 年度青森市民図書館窓口等業務のモニタリング評価（1 回目）結果

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 29 年 8 月、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提供がされているかを、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 29 年 8 月 16 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 寿光 青森市第二間屋町 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	ヒアリング内容	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たことから、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、概ね適切に取組みがなされている。	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平等ではなく公平に利用していただけるよう、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	
	移動図書館サービスのサポートは適切か	市の実施計画に基づき、業務予定表を作成し、概ね適切に実施している。	B	
	業務改善について具体的な取組がなされているか	平成 25 年度に提案がなされた業務について、概ね継続的に取り組まれている。	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
	業務管理者、フロア責任者の配置が適切か	業務管理者・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	概ね地元雇用がなされている。	B	
	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	職員の職位に応じ階層別に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いる。	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実施されており、地震等の発生時においても、的確な対応がされている。	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、概ね取り組まれている。	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と資格事業者として、入社時および年 2 回、個人情報の保護に関する研修を実施しており、適切に取り組んでいる。	B	

H29 年度青森市民図書館窓口等業務のモニタリング評価（1 回目）結果

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>業務実施について、概ね良好に実施されている。</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	青森市民図書館

※評価区分

①評価基準 	A（優 良）＝契約書、仕様書等の基準を順守し、その水準よりも優れた内容である。
	B（良 好）＝契約書、仕様書等の基準を順守し、その水準に概ね沿った内容である。
	C（要改善）＝契約書、仕様書等の基準を順守しているが、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 が過半数以上である。
	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。