

平成 28 年度第 1 回青森市公共サービス外部化監理委員会（会議概要）

1 対象業務 青森市民図書館窓口等業務

2 開催日時 平成 29 年 1 月 20 日（金） 15：00 ～ 16：00

3 開催場所 青森市民図書館

4 出席者

（1）青森市公共サービス外部化監理委員会委員

委員長 相馬 紳一郎（元市民政策部理事次長事務取扱 現青森市浪岡事務所副所長）
副委員長 加藤 文男（総務部理事次長事務取扱）
委員 森 宏之（青森大学教授）
委員 佐々木 信一（東北税理士会青森支部税理士）
委員 横内 修（財務部次長）
委員 石岡 尊広（青森市民病院事務局次長）

（2）業務受託者 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
常務取締役 前田 純一
業務統括リーダー 佐藤 祐行
業務管理責任者 野村 圭一
業務管理責任者 檜野 幸代

（3）業務所管課 教育委員会事務局市民図書館

館長 若佐谷 昭人
主幹 須藤 裕二
主幹 村上 泰子
主幹 時田 裕之
主事 田中 大地

（4）制度所管課 市民政策部政策推進課
（事務局）

課長 船橋 正明
主幹 高野 新
主事 畑井 裕樹

5 欠席者
なし

6 議題 青森市公共サービス外部化監理委員会によるモニタリング調査

7 会議概要

委員長及び各委員から、業務受託者及び業務所管課に対しヒアリング及び実地調査を行い、業務の実施状況等について評価を行った。

(1) 業務全般について

委員長：業務所管課においては、業務計画書の内容が、契約書、仕様書及び提案書を踏まえた内容となっていることをその都度確認しているか。

業務所管課：確認している。

委員長：仕様書においては、月に一度、青森市との間に連絡会を催し、業務に対する評価報告書や月間計画書の提出等、本業務遂行に重要である事項について協議をすることとなっているが、連絡会はどのような形で開催されているのか。

業務所管課：毎月、業務受託者からの連絡会開催に係る申し出を受けて行っており、その内容については、業務実施報告や業務に関する質疑等を会議形式で行っている。

委員長：平成28年度業務計画書においては、図書館にふさわしい静粛な環境を保全するために、館内を巡回するほか、マナーアップ喚起放送を随時活用するとあるが、館内巡回の頻度はどのようなものか。

業務受託者：館内巡回については、一時間ごとに実施している。

(2) 業務実施について

委員長：平成28年度業務計画書においては、各種自主事業の実施が計画されているが、このうち「中高生キャリア教育就業支援事業」について、現在までの取組実績はどのようなものか。

業務受託者：6階のヤングアダルトコーナーに、「中高生キャリア教育支援コーナー」を設置し、様々な職種に携わっている方がおすすめする本を2ヶ月ごとに入れ替えて展示を行っているほか、今年度は、市内の中学生及び高校生を対象として、市内の各種企業からの協力の下、職場体験活動の橋渡しを行ったところである。

委員長：利用者ニーズを把握し、業務に反映させる取組として実施している「利用者アンケート」の実施事業について、業務所管課においては、当該アンケート結果をどのように確認しているか。

業務所管課：業務受託者が集計分析したものを、報告書という形で提出を受け、確認している。

委員 長：業務受託者にお尋ねするが、今年度のアンケート結果はどのようなものであったか、また、業務に改善すべき点はあったか。

業務受託者：今年度はアンケートを2回実施したが、分析の結果、自主事業の実施方法や周知方法について一部改善すべき点が確認されたことから、それらに係る対応策について検討を行い、改善を図っているところである。

(3) 業務体制について

委員 長：仕様書において、業務管理責任者や各フロア責任者の配置等について規定されているが、業務管理責任者・フロア責任者の配置状況はどのようになっているのか。

業務受託者：仕様書等に規定されているとおり、業務管理責任者については常時1名以上、各フロア責任者については全フロア合計で常時4名以上の司書保有資格者を配置している。

委員 長：平成28年度業務計画書において、職員の雇用に当たっては、現職員の継続雇用、地元雇用、青森市内新卒者の雇用、障害者雇用等に努めることとする、とあるが当該方針は遵守されているか、また、現在までの新卒者及び障害者雇用はどういう状況か。

業務受託者：方針を踏まえ、現在雇用している職員は、全職員地元雇用である。また、現在までの新卒者雇用は2名、障害者雇用は1名という状況であるが、当該障害者の方については、障害の程度が悪化したことに伴い、現在は退職されている。

委員 長：契約書において、受注者は委託期間開始日から委託期間終了日まで、自己の責任及び費用において、第三者に対する損害賠償責任保険に加入するものとする、と規定されているが、業務所管課においては加入状況を確認したか。

業務所管課：実際に確認している。

(4) その他全般について

委員 長：市民サービス向上の観点で、業務受託者が入ったことでサービスの質が向上したということであれば、まだまだ業務受託者の目から見ても、改良点があるのではないかと。業務所管課にお尋ねするが、現在委託している業務範囲の拡大の可能性についてはどのような認識を持っているか。

業務所管課：市では、平成25年度から本業務を委託しているが、受託者による自主事業がプラスアルファとなっている。業務範囲については、今のところ拡大する予定はないが、今後も、委託業務内容等については、業務受託者との打合せ等を活用しながら検討していきたい。

委員：貸出し冊数に比べて、利用者からの苦情等も少なく、円滑に進められているように感じるが、今後の課題として、どのようなことを認識として持っているか。

業務所管課：今後の課題ではないが、前回の本委員会によるモニタリング評価の際にいただいた「利用者から寄せられた意見等については、その内容及び対応状況を施設内に掲示していただきたい」との助言を踏まえ、今年度からの新たな取組として「利用者からの声」に対する「回答」を提示しているところであり、小さなことからではあるが、市民サービスの向上を図るべく改善に取り組んでいるものである。