

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26年度の業務総括報告書等に基づき、受託者による業務実施状況について確認・検証し、下記のとおり評価しました。

評価実施日 平成27年 6 月 23 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	検証結果	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たか	市が求める業務目的を反映し適切な業務計画書を作成し、市からの引継ぎを基に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合致していた。	B	B
	市の求めに柔軟に対応していたか	業務仕様書に沿って月に一度の定例会が実施されている。また、必要に応じ随時協議や連絡会を行い、市の求めに柔軟に対応していた。	B	
	環境保全、負荷軽減へ適切な取組がなされていたか	青森市の環境方針を掲示し周知を図るほか、青森市分別収集手順書による分別収集、館内照明の適正な管理の実施など適切な取組みがされていた。	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たか	サービス提供について、適切な方針を掲げた業務計画書と業務マニュアルを基に、業務研修等を行い業務従事者への周知徹底を図り、公平なサービス提供が確保されていた。	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たか	業務計画書に定めた自主事業について、継続実施及び新規事業について、計画に基づき遂行され、一部変更して実施する場合においても、市と協議を踏まえたうえで進んでいた。	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たか	市の実施計画に基づき業務予定表を作成し、適切に実施していた。	B	
	業務改善について具体的な取組があったか	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た。	B	
	ニーズを把握し反映させる仕組みが適切であったか	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っている。また、この一連の経過処置を記録する仕組みが確立されていた。	B	
	利用者に対するサービス向上がなされていたか	提案された業務改善が継続的になされ、良好に業務が実施されている。また、アンケートやアテンダント業務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た。	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たか	業務遂行に必要な人員が、計画書に沿って配置されていた。	B	B
	業務管理責任者、フロア責任者の配置が適切だったか	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、適切な配置がされていた。	B	
	職員について地元雇用がなされていたか	職員数49名中、青森市内在住は48名であり、地元雇用がされていた。	B	
	職員の育成に方向性があったか	司書資格取得のための研修支援制度を構築・運用し、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た。	B	
	研修の内容及び回数は適切だったか	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適切に実施されていた。	B	
	防犯、防災、緊急時の対応は的確であったか	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いる。業務管理責任者及びフロア責任者においては、普通救命講習を受講し修了している。計画された緊急時・防犯・防災研修及び訓練は実施され、対応も的確であった。	B	
	事故防止に向けて取り組んでいたか	館内設備の安全確認や置き等防止のため、自社マニュアルの配布により全職員への周知を徹底するとともに、定期的に館内を巡視し、事故防止に取り組んでいる。また、注意喚起等のポスター掲示による利用者への周知も継続して行われた。	B	
	個人情報保護の職員への周知方法が適切であったか	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いる。さらに、業務従事者と個人情報保護のための誓約書を取り交わすことで周知徹底を図っていた。	B	

総合評価	B
【評価内容】	(業務が適正に実施されたかどうか。)
<p>年2回のモニタリング調査、及び外部化監理委員会によるモニタリング調査、業務総括報告書等に基づき評価した結果、平成26年度の青森市民図書館窓口等業務は適正に実施されたことを確認した。</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 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