

平成26年度青森市公共サービス外部化監理委員会モニタリング評価結果

業務受託者による業務の実施状況について、青森市公共サービス外部化監理委員会が確認・検証し、下記のとおり評価しました。

評価実施日 平成27年2月19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
業務の実施場所	青森市民図書館（青森市新町一丁目3番7号）
業務受託者	青森コミュニティビジネス株式会社（青森市第二問屋町四丁目11番30号） 代表取締役 澤谷 壽光
契約期間	平成25年4月1日～平成30年3月31日

区分	検証結果	評価
契約書について	契約書に基づき、適正に業務が行われている。	B（良好）
仕様書について	<ul style="list-style-type: none"> ■苦情処理マニュアルを整備し、適正に処理している。 ■教育・研修を受けた有資格者が適正に配置されている。 ■業務を遂行するため、必要な基礎知識・技術・技能に関する教育・研修が計画的に実施されている。 ■個人情報保護について、従業員への周知徹底が図られている。 ■業務に係る問題点及び改善点について、市と情報共有が図られている。 ■防犯・防災マニュアルを策定し、定期的に訓練を行っている。 ■施設内に意見箱を設置しており、寄せられた意見等は従業員に周知され、業務に反映されている。 	B（良好）
業務計画書及び業務報告書について	業務計画書に基づき、適正に業務が行われている。 なお、事情により、一部代替業務を実施する場合等においても、市と協議を踏まえたと上で、適正に行っている。	B（良好）

平成26年度青森市公共サービス外部化監理委員会モニタリング評価結果

総合評価	B（良好）
【評価内容】	
<p>業務は良好に実施されている。引き続き、適正な業務の実施に努めていただきたい。</p> <p>（助言事項） 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。</p>	
【改善が必要な内容】	
なし。	
【改善が必要な内容についての指導等及び改善策】	
-	
【改善結果】	
-	
業務所管課	青森市教育委員会事務局市民図書館 017-776-2435（直通） toshokan@city.aomori.aomori.jp

※評価区分

①評価基準	A（優良）	業務が契約書、仕様書等おりに行われ、その内容は水準よりも優れており、業務所管課による業務の実施状況の確認・指導等についても適正に行われている。
	B（良好）	業務が契約書、仕様書等おりに行われ、その内容は概ね水準に沿っており、業務所管課による業務の実施状況の確認・指導等についても適正に行われている。
	C（要改善）	業務は契約書、仕様書等おりに行われているが、改善が必要な内容である。または、業務所管課による業務の実施状況の確認・指導等について改善の余地がある。
↓		
②総合評価	A（優良）	評価基準がすべてB以上であり、かつ、Aが2つ以上である。
	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。