

平成25年度下半期：青森市民図書館窓口等業務の実施状況の評価（モニタリング）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25年度下半期の業務の実施状況について、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、実地調査等などにより下記のとおり評価しました。

評価実施日 平成26年2月28日

業務名	青森市民図書館窓口等業務			
業務内容	図書館の貸出・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を反映し適切な業務計画を作成し、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、必要に応じ随時協議に応じ市の求めに柔軟に対応している。	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提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	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のうち、下半期に予定された下記事業については実施されており、年度内に完了する予定である。 ①情報発信掲示板設置事業 ②図書館一掃し運動推進事業 ③おはなしのへや有効活用促進事業 ④カダール（男女共同参画プラザ）との連携による講演会・読書会実施事業 ⑤青森市民図書館を利用されている皆さんのアンケート実施事業	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、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あるか	平成25年度事業計画に示す車椅子利用者の目線で見やすい位置への書架サインの設置、開館時間事前アナウンスについて実施され、その他の業務についても業務改善の提案がなされ、実施された。	B	
	ニーズを把握し反映させる仕組みが適切か	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る。	B	
	利用者に対するサービス向上がなされているか	提案された業務改善がなされ良好に業務が実施されていること、また、自主事業実施により図書館としてサービスが増えていることから、利用者へのサービス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	提案された以上の人員が配置されており、業務遂行に十分な配置状況となっている。	A	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、適切な配置がなされている。	B	
	職員について地元雇用がなされているか	職員数51名中、青森市内在住は50名であり、地元雇用されている。	B	
	職員の育成に方向性があるか	司書資格取得のための研修支援制度を構築するなど、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適切に実施されている。	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全体研修で職員に周知されている。1回目の消防訓練は10月に実施され、2回目は3月に実施予定である。	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る。	B	

平成25年度下半期：青森市民図書館窓口等業務の実施状況の評価（モニタリング）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、下回っているか。）
<p>業務実施について概ね良好である。 特に、業務体制について、提案された以上の人員が配置されており、業務遂行に十分な配置状況となっている。また、評価とは別に、今後も、より一層の利用者サービス向上に努めていくことを期待する。</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	青森市教育委員会事務局 市民図書館 TEL：017-776-2435（直通） E-mail：toshokan@city.aomori.aomori.jp

※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