

令和6年度青森市民図書館窓口等業務モニタリング結果

青森市民図書館窓口等業務については、本と人をつなぐ青森が受託者として業務を行っています。



令和6年12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 令和6年12月20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		本と人をつなぐ青森 代表者 青森コミュニティビジネス株式会社 代表取締役 鈴木 博幸 青森市問屋町一丁目11番27号			
契約期間		平成5年4月1日～令和10年3月31日			
大項目	評価項目	実施状況		評価	
業務全般について	図書館業務に関して十分に理解しているか。	図書館に関わる法令・条例・規則等を遵守し、契約書・仕様書の内容に沿いながら、図書館業務の内容を十分に理解し図書館サービスを提供している。		B B	
業務体制について	職員の配置計画	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をバランスよく配置し、フロア間で連携をとるなど流動的に対応し、業務遂行に必要な人員が適切に配置されている。		B
		業務管理者、フロア責任者の配置が適切か。	業務管理責任者、フロア責任者ともに適切な人数を配置している。		B
		市内在住者の雇用について配慮があるか。	求人は市内在住者に限定していないが、全職員が市内在住者である。		A
		職員の雇用・労働条件の向上に努めているか。	毎年度、賃金の見直しや雇用契約書において社保加入等の労働条件の見直しを図っている。今年度は社会保険加入形態の見直しにより、全てのスタッフに個別面談を行い、労働時間等スタッフ毎の要望に沿った勤務体制を構築するよう努めている。		B
		障がい者の雇用に取り組んでいるか。障がい者等への対応は適切か。	現在障がい者の雇用に至っていないが、ハローワークにおいて、障がい者雇用の専門窓口と連携を図るなど、雇用に向け取組を継続している。募集の際に、業務内容は個別の障がいの状態に応じたものとするといったことを記載、応募・雇用につながるよう工夫している。		B
	防犯、防災、緊急時等の対応に関する取組	防犯、防災、緊急時の対応に関する取組が適切か。	市の防災訓練への参加や独自の緊急時対応マニュアルの作成により、災害・緊急時に行動する体制を構築している。特に3階書庫においては、車庫のシャッターの開閉や出入口の施錠、7階書庫では出入口の施錠や7Fフロアスタッフとともに来館者の避難対応に努めるための訓練など、6～8階とは別に、避難経路の確認を行っている。		B B
		事故防止の対応に関する取組が適切か。	館内巡視を定期的に行い、設備の安全確認や防犯に努めている。巡回時において館内資料の状態などにも留意し確認することで、来館者が安全に図書館を利用できるよう努めている。		B
	個人情報保護の取扱いに関する取組	個人情報保護の取扱いに関する取組内容が適切か。	全職員に対し、個人情報保護に関する研修を実施している。また新規雇用時には、個人情報保護に関する学習と確認テストを実施し、意識啓発している。		B
		個人情報保護の取扱いに関する取組についての職員への周知方法が適切か。	フロアリーダーを通じて朝礼およびミーティング時に日常的に周知や注意喚起をしている。また、全体研修において、全職員でのディスカッションにより認識を深めている。		B
	環境保全、負荷軽減に関する取組	環境保全、負荷軽減に関する取組が適切か。	職員の休憩室に市の環境方針を掲示し、ゴミの分別やこまめな消灯、エアコンの適切な温度設定など全職員が環境保全の意識を持って取り組んでいる。		B
業務実施について	サービス向上の対策	利用者ニーズを把握し反映させる仕組みが適切か。	9月に利用者ニーズに関するアンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めている。アンケート回答の中にあつた意見も参考としながら、図書資料の貸出増加に向け、独自展示の検討を行っている。		B
		職員の育成方針に、サービス向上への方向性があるか。	図書館サービスに必要な研修を計画通り実施した。研修の成果をレポートの形で提出させ、その内容を業務に生かすことによりサービスの向上に取り組んでいる。また、利用者アンケートの結果を共有し、業務に反映させることにより職員一人ひとりの資質向上につなげている。		B B
		育成方針に対して研修計画の内容及び回数は適切か。	礼儀マナー等研修・業務研修・個人情報保護研修・危機管理研修をそれぞれ1回実施した。また、職員一人ひとりと統括業務責任者が面談を実施し、職員の勤務状況等を聞き取りしながら職員の育成に努めている。		B
		図書館利用の啓発について効果的な提案があるか。	地元書店等との連携事業・雑誌等スポンサー募集事業の契約 1社など業務計画どおり実施した。新たな雑誌スポンサーが他の自主事業の講師となるなど、業務実施に良い影響も見られた。		B
	業務改善について具体的な提案があるか。	下期に向けて、障がいのある方への対応や蔵書点検明けの貸出方法について、スタッフで検討を行った。また利用者アンケートの回答を基に、利用者目線に立った接遇になるよう意識共有を図った。		B B	
利用者へのサービス提供の公平性を確保するための方針	サービス提供の公平性の確保の方針及び手段は適切か。	定期的に管理者とスタッフとの間で面談を行い、業務マニュアル等を用いながらサービス提供のあり方を確認することでサービス提供の公平性を確保している。また、健常者はもとより、障がいのある利用者や高齢の利用者、小さなお子様を連れた方など様々な方が利用しやすいよう臨機応変に接遇できるよう取り組んでいる。また、その業務の中で得た知識や経験を他職員に共有し、更にサービスを向上させるよう努めている。		B	

総合評価	B
【評価内容】	(契約内容(要求するサービス水準等)に対して良好かどうか)
<p>青森市民図書館窓口等業務は、条例、規則等を遵守し、仕様書の内容に沿って実施されている。下期では独自の展示や業務提案が予定されているため、さらなる図書館サービスの向上に寄与することを期待する。</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】	
<p>特になし。</p>	
評価担当課	青森市民図書館

※評価区分

①評価基準  ↓ ②総括評価  ↓ ③総合評価	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。
	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。
	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。