

令和5年度青森市民図書館窓口等業務にかかる総括評価結果

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5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5月24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。	最低賃金の上げや社会保険の加入条件の見直し等、社会情勢の変化に応じて適切に対応している。また、職員の希望による労働時間等の雇用形態変更へも柔軟に対応している。	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。	現在雇用に至っていないが、ハローワークの障がい者雇用専用の窓口と連携を図りながら、応募者の障がいの状態や特性に仕事内容を合わせるよう配慮している。	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。独自の訓練として、全体研修において緊急連絡網を用いた災害状況の伝達訓練も定期的に行い、3階閉架書庫で作業する職員は、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。また、利用者が使用する椅子等備品の不具合の有無に留意し、事故防止に努めている。	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。	個人情報に関するテストを独自に作成し、個人情報保護に関する研修において全職員に対し実施している。また、新規雇用時に個人情報保護に関する学習と確認テストを実施している。	
	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、個人情報の保護に関する最新のニュースや業務上の留意点等も取り上げながら、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。また、館内照明の節電に継続的に努めている。	A	
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。	カウンターや電話でいただいた要望や苦情等は速やかに市へ報告シートを提出し、協議の上対応している。また、1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。	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著作権法の理解を深めるための研修を全職員を対象に行った。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って職員一人ひとりの資質向上につなげている。	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。	青森界限ブックトーク・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。	B	
	業務改善について具体的な提案があるか。	8階のパソコンとスマートフォン関連の書架の場所について問い合わせが多いため、ポスターの掲示による分かりやすい案内表示を始めたことにより、利用者の利便性が向上し、業務改善につなげている。	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。また、書架の案内表示による業務改善の提案、環境保全、光熱水費の削減に取り組んでいる。次年度も青森市民図書館と連携しながらサービスの向上に努めることを期待する。</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。