

令和元年度青森市民図書館窓口等業務のモニタリング評価結果

青森市民図書館窓口等業務については、ACB・青森県書店商業組合が受託者として業務を行っています。

令和元年 10 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 令和元年 10 月 29 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	ACB・青森県書店商業組合 代表者 青森コミュニティビジネス株式会社 代表取締役 蒔田 清彦 青森市問屋町一丁目 11 番 27 号			
契約期間	平成 31 年 4 月 1 日～令和元年 9 月 30 日			
大項目	評価項目	ヒアリング内容	評価	総括評価
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。	本業務が、図書館業務の一翼を担っていることを十分に理解していた。	B	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。	業務遂行に必要な人員が概ね配置されていた。	B	B
	業務管理者、フロア責任者の配置が適切か。	業務管理者・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、概ね適切な配置であった。	B	
	職員について地元雇用がなされているか。	全員地元雇用がなされていた。	A	
	防犯、防災、緊急時の対応に関する取組が適切か。	災害時には市と連携して、緊急時には自社で作成した緊急時対応マニュアルに沿って行動する体制となっており、緊急連絡体制を整え訓練を行うなど、概ね適切に取り組まれていた。	B	
	事故防止の対応に関する取組が適切か。	自社独自訓練を行い、市の訓練に参加するほか、館内設備の安全確認や事故防止のための定期的な館内巡視するなど、概ね適切に取り組まれていた。	B	
	個人情報保護の取扱いに関する取組内容が適切か。	プライバシーマーク付と事業者として、入社時及び年 2 回、個人情報の保護に関する研修を実施しており、概ね適切であった。	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	日常的な周知のほか、研修を通じて全体に取組を周知しており、概ね適切な対応であった。	B	
	環境保全、負荷軽減に関する取組が適切か。	青森市の環境方針を掲示し周知を図り、青森市分別収集手順書による分別収集、コピーの削減に努めるなど、概ね適切に取り組まれていた。	B	
業務体制について	利用者ニーズを把握し反映させる仕組みが適切か。	アンケート等で把握したニーズは、書面により市との協議の上、業務に反映させることになっており、概ね適切に対応されていた。	B	B
	職員の育成方針に、サービス向上への方向性があるか。	幅広い外部講師を招いて研修を行っており、バランスよくサービスの向上に努めていた。	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、危機管理研修が行われており、概ね適切に実施されていた。	B	
	図書館利用の啓発について効果的な提案があるか。	業務計画書に定めた図書館利用の啓発についての提案事業は、効果的に取り組まれていた。	B	
	業務改善について具体的な提案があるか。	業務計画書に定めた業務改善についての提案は、適切に取り組まれていた。	B	
	サービス提供の公平性の確保の方針及び手段は適切か。	提供しているサービスを公平に利用していただけるよう、利用者の能力・障害等に対応し、公平性を確保するよう方針及び手段がとられていた。	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）
業務実施について、概ね良好に実施されている。	
【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】	
特になし。	
評価担当課	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。
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。