

令和元年度青森市民図書館窓口等業務の業務総括報告書等評価結果

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。

令和元年度の業務総括報告書に基づき、受託者による業務実施状況について、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2年6月4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30年4月1日～令和5年3月31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。	下記業務体制及び業務実施について、適切に取り組みされており、図書館業務に関して十分に理解している。	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、フロア責任者について市が求めている要件を満たしており、適切に配置されていた。	B	
	職員について地元雇用がなされているか。	概ね地元雇用がなされていた。	B	
	防犯、防災、緊急時の対応に関する取組が適切か。	市の災害時対応マニュアル及び、自社策定の防災マニュアル等に基づき、緊急連絡体制を整え訓練を行うなど、適切に取り組みされていた。	B	
	事故防止の対応に関する取組が適切か。	市の訓練に参加するほか、自社独自訓練を行い、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など、適切に取り組みされていた。	B	
	個人情報保護の取扱いに関する取組内容が適切か。	入社時及び年2回、個人情報の保護に関する研修を適切に実施していた。	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。	フロア責任者を通じた日常における伝達や、全体研修において、適切に周知されていた。	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に常日頃から努めるなど、適切に取り組みされていた。	B		
業務実施について	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利用者ニーズを、市との協議の上、業務に反映させるなど、適切な仕組みがとられていた。	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。	外部専門家を講師に招いて研修を行っており、効率的に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、個人情報保護研修、危機管理研修等が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。	青森界限ブックトークや、地元書店との連携事業の提案、実施が図書館利用の啓発に効果的であった。	B	
	業務改善について具体的な提案があるか。	館内掲示などについての改善提案があった。	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。	状況に応じた接遇など適切な方針及び手段でサービス提供の公平性の確保に取り組まれていた。	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)
<p>令和元年度の青森市民図書館窓口等業務は、これまでの当館における経験を活かしながら適正に実施されたと評価する。 今後においては、よりよいサービス提供のため、さらなる業務改善の提案を期待する。</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。