

令和２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２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２年１０月２７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 鈴木 博幸 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	実施状況	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。	これまでの経験を生かしながら、良質な図書館サービスの提供に努めている。	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。	欠員時には流動的対応をするなど、業務遂行に必要な人員が概ね配置されている。	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、フロア責任者ともに適切に配置されている。	B	
	職員について地元雇用がなされているか。	全職員が市内在住者となっている。	A	
	防犯、防災、緊急時の対応に関する取組が適切か。	定期的な館内巡視を行い、防犯、防災に努めている。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を構築し、緊急連絡訓練を行っている。また、新型コロナウイルス感染症対策のため、館内巡視時には利用者に密を回避するよう促すなど、適切に取り組んでいる。	A	
	事故防止の対応に関する取組が適切か。	自社独自訓練の実施や、市の訓練への参加のほか、館内設備の安全確認や定期的な館内巡視などに取り組んでいる。	B	
	個人情報保護の取扱いに関する取組内容が適切か。	年１回の個人情報の保護に関する研修や、入社時のペーパーテストを実施している。	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。	ミーティングでの日常的な周知のほか、研修を通じて全職員に取組を周知している。	B	
	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周知を図るとともに、ゴミの分別や、コピーの削減に努めている。	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。	年１回のアンケートや日々いただいた意見により把握した利用者ニーズを、市との協議の上、業務に反映させている。	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。	幅広い分野から外部講師を招いて研修を行っており、全職員が受講し研修の成果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。	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、危機管理研修を年２回程度実施することとしている。	B	
	図書館利用の啓発について効果的な提案があるか。	新型コロナウイルス感染症の状況により、一部事業を延期しているが、実施された提案事業は図書館の啓発に効果的である。	B	
	業務改善について具体的な提案があるか。	これまでの改善提案の実施に加え、新型コロナウイルス感染防止対策を講じている。	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。	健常者はもとより、障がいのある利用者や高齢の利用者等にも適切に対応している。	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）
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た。また、新型コロナウイルス感染の防止が求められる状況において、適切な感染防止対策を講じるなど、適正に実施されたと評価する。 今後においては、よりよいサービスの提供のため、自主事業も含めてさらなる業務改善の提案を期待する。	
【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。