|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 施設名称：大阪府立中之島図書館資料３ | 指定管理者：株式会社アスウェル | 指定期間：平成28年4月1日～平成33年3月31日 | 所管課：市町村教育室地域教育振興課 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 評価項目 | 評価基準（内容） | 指定管理者自己評価**平成２８年度指定管理運営業務評価票** | 施設所管課の評価 | 評価委員の指摘・提言 |
| 評価内容 | 評価 | 評価内容 | 基準ごとの評価 | 評価 |
| S～C | S～C | S～C |
| Ⅰ提案の履行状況に関する項目 | (1)施設の設置目的及び管理運営方針の理解 | ○施設のコンセプト及び、提案された管理運営方針に沿った運営が実施されているか。 | ・重要文化財である建物及びに中之島エリアの魅力を活かした文化情報発信拠点「文化ステーション」を目指すために努力し取り組んでいる。・“憩いとにぎわいの場の創出”を目指し、施設全体の活性化を図る展示室や多目的スペースの新設や文化事業の実施などを行う努力を続けている。・ “きっかけ”から“利用”へと、多目的スペースが文化的活動の拠点として、府民等に能動的に利用していただけるよう、アプローチの展開を進めている。 | Ａ | ・「文化ステーション」を目指すため、年間を通じて、文化事業や展示を行い、大阪の文化的魅力の発信を行っているほか、毎週土曜日に館内案内ツアーを実施し、当館の魅力を伝えている。また、ライブラリーショップ(10時～18時の間の営業)にコンシェルジュを配置、館内外の案内を行っている。・連絡調整会議(毎週水曜日)において、施設設備保守点検の日程等の周知、図書館及び周辺の各種イベント等開催時における特別警備の実施など情報を共有しながら進めている。・施設の管理運営については、年度当初は人員体制に関して、不安定な状態が続き、業務に支障をきたすことがあった。・今後とも、施設のコンセプトに沿った適切な管理運営を求めて行く。 | Ｂ | Ｂ |  |
| (2)平等な利用を図るための具体的手法・効果 | ①平等利用を確保するための基本方針に沿った取組みがなされているか | ・公の施設として、公平・平等な利用機会の促進と安全性を確保し、「何ができる施設であるか」等を利用案内リーフレットとして配布、広く周知を進めている。・特定団体を優遇せず、使用許可や貸室における平等利用を確保するよう運営の透明性の確保に努めている。 | Ａ | ・利用方法についてリーフレットの配布及びホームページにて周知に努めている。・使用許可や貸室について平等利用の確保に努めている。 | Ａ | Ａ |  |
| ②高齢者、障がい者等に対して利用援助の方針に沿った取組みがなされているか | ・高齢者や障がい者、外国人等を区別することなく、“ノーマライゼーション”の考えで接することができるよう、接遇・人権などの研修を事前に行うことで、対応に努めている。・車いすで来館されたお客様に対しては、スタッフの同行により目的の場所まで誘導するようにしている。 | ・高齢者、障がい者、外国人等の対応については、適正に対応している。・平成28年4月施行の「障がいを理由とする差別の解消の推進に関する法律」、いわゆる「障がい者差別解消法」の趣旨を踏まえて適正な対応を願いたい。 | Ａ |
| (3)利用者の増加を図るための具体的手法・効果 | ①施策に取り組んだ結果、利用者の増加に反映されているか　・目標　入館者数 : 303,920人 | ・インフォメーションサイトを新規に立上げ、イベント情報やレンタルスペースの利用情報を提供。・12月末時点で、入館者数278,535人。第1四半期は目標比約11％増、第2四半期は同29％増、第3四半期は18％増と上昇傾向にある。 | Ａ | ・年間利用者は約35万人と大幅に目標数を上回る予定。 | Ｓ | Ｂ |  |
| ②情報発信プランに沿った広報が実施されているか | ・サイト内に「中之島図書館の魅力」というページを設けており、周辺エリアの情報を発信。今後、拡大し情報の充実を図ることが課題。・中之島図書館のコンテンツを活用した情報発信は、現在実施できておらず、図書館側との調整を行い、実施を検討したいと考えている。・プレスやメディアへは、イベントの内容により情報発信を依頼するなど、広報に努めている。　また、雑誌等の取材を受けたり、足を運んだ結果、11月までに**※別冊資料**のとおり掲載されております。・ライブラリーショップのインスタグラム（SNS）を立上げ、ショップから情報発信を行い、また周辺の情報も発信可能ものは行うよう努めている。・「北朝鮮人権侵害問題啓発週間」に併せ、拉致被害者救出を祈る「ブルーリボン」にちなんで建物を青色に照らすライトアップに協力（「産経新聞」） | ・ウェブページの作成やメディアへの露出において努力されており、引き続き効果的な情報発信を願いたい。・特にイベント告知や申込方法、貸室の案内については、ウェブページやバナーを工夫するなど、利用者にわかりやすいページ作りを願いたい。・貸室のweb申込みや空室の最新情報の提供など、利用者の利便性の向上のための検討を望みたい。 | Ｂ |
|  | ・更新回数　　目標：50回 | ・イベント毎に更新を行っており、11月時点で36回の更新を実施。 | 評価点　４（月平均での達成度　107.1%）※目標月平均：4.2回　28年実績月平均：4.5回・ | Ｓ |
| ・SNS、メルマガ発信回数　　目標：24回（月２回） | ・メールマガジンの需要を鑑み、視覚効果のあるインスタグラムをメールマガジンとしてではなく、情報発信のツールとして活用（11月時点で投稿数290回）。・LINEの活用は、管理面等を考慮し、現時点では活用せず、インスタグラムの活用へ変更しております。 | 評価点　４（月平均での達成度　1812.5%）※目標月平均：2回　28年実績月平均：36.25回・図書館のメールマガジンをはじめ公民の発行する媒体の活用を行うとともに、インスタグラムの投稿内容の幅を広げ各々の効果を検証しながら、より効果的な情報発信を願いたい。 |
| ③多目的スペースの利用について、施設のコンセプトに合った活用方法を提示し、目標利用率・目標収入額の達成のための取組みが適切に実施されているか。 | ・多目的スペースの利用がない時に、利用者が自由に使える「ミーティングスペース」として提供するとしていたが、貸出しの済んでいない本が持ち込める事（本館）、セキュリティ面等の問題から、現時点で実施していない。・サイト内に利用案内のページを設け、利用情報を発信し、利用しやすくなるよう改善に努めている。・開始当初より利用申込みがほとんどなかったため、協議を行い、7月25日付で料金改定（値下げ）を行った。　少しずつではあるが利用申込みが増えており、引き続き広報活動を行い、利用促進に努める。・多目的スペースという正式名称に加え、利用者に借りることができることを、より分かりやすくするために、11月より「レンタルスペース」「貸会議室」という表現を取り入れることとした。 | ・料金や名称の変更等の努力は見られるものの、目標には及んでいないことから、ウェブページの改善をはじめ、広報活動やセールス等に努力するとともに、活用方法の再検討を行うなど、改善を望む。 | Ｃ |
|  | ・稼働率　　目標：19.9％ | ・各スペースの11月末迄の平均稼働率（貸室分）・レンタルスペース1（多目的スペース1）：2.6％・レンタルスペース2（多目的スペース2）：0.5％・レンタルスペース3（多目的スペース3）：1.6％　全スペースの平均稼働率1.6％、・第1四半期の平均稼働率0.4％、第2四半期の平均稼働率1.2％と、少しずつではあるが、増加傾向にある。今後は、レンタルスペース2及び貸会議室の稼働率改善に向け、広報などの取り組みを検討中。 | 評価点　１（達成度　8%） | Ｃ |
| ・収入額　　目標：1826千円 | ・11月末時点、利用料収入312千円。・料金改定の結果、9月頃から一般利用の申込みは増加傾向にあるが、目標には大きく達しないため、さらなる広報など、対応を検討中。その一方で、リピート利用もあることから、評価を頂いている部分もある（特に利用料金面）。 | 評価点　１（月平均での達成度　25.6%）※目標月平均：152千円　28年実績月平均：39千円 |
| (4)サービス向上を図るための具体的手法・効果 | ①施設のコンセプトを踏まえた文化事業等（展示室での展示を除く）は、適切に実施されているか。 | ・施設のコンセプトを踏まえ、さまざまな文化事業を適切に実施。・書庫ツアーについては、共同事業として実施しており、ツアー開催時には、以下の部分について協力。・音声ガイドシステム（イヤホン、マイク）の提供と利用者への使用方法の説明・ツアーに同行し、緊急対応時の体制を準備・ツアー後のアンケート調査と集計 | Ｂ | ・目標とする回数及び参加者数の達成は見込まれるものの、計画時には講座・イベントの開催を予定していたが、展示が8回と講座・イベントが37回の実施となった。今後は講座・イベントでの参加者増の取組みを望む・イベント内容については、有意義なものとなっている。・館内ガイドツアーについては、実施回数は目標通りであるが、参加人数が目標から大きく下回る結果となっている。　有料、無料等を含め実施内容の再検討を望む。 | Ｂ | Ａ |  |
|  | 文化事業 | ・開催数　　目標： 44回　 | ・11月末時点：45回　　※別冊資料参照 | 評価点　４ | Ａ |
| ・参加者数　目標：2200人 | ・19,497人（連携事業を除いた場合：12,389人）<内訳>展示：18,758人　展示以外：739人（連携事業除いた場合　展示：11,674人展示以外：715人） | 評価点　４（月平均での達成度　1329.5%）※目標月平均：183.3人　28年実績月平均：2437.1人 |
| ・参加者満足度調査を行い、分析結果をフィードバックしているか | ・アンケートについては一部実施していないものはあるが、実施したものについては分析し、参加された年齢層などから新しい企画づくりに役立てている。 | 評価点　１・過半数の事業についてアンケート未実施だったため、未実施とならないよう注意されたい。 |
| ガイドツアー | ・開催数　　目標： 102回　 | 11月末時点：76回・館内ガイドツアー（71回）・書庫ツアー（5回） | 評価点　４（月平均での達成度　111.7%）※目標月平均：8.5回　28年実績月平均：9.5回 |
| ・参加者数　目標： 1122人 | 11月末時点：325人・館内ガイドツアー（252人）・書庫ツアー（73人）-館内ガイドツアーについては、4月よりオリジナルグッズを付けた有料にて毎週水曜日に実施していたが、参加者数の低迷により6月より土曜日に変更。僅かながら増加しているものの目標に及ばないため、今後増加に向けた対応を検討。 | 評価点　１（月平均での達成度　43.4%）※目標月平均：93.5人　28年実績月平均：40.6人 |
| ・参加者満足度調査を行い、分析結果をフィードバックしているか | ・ガイドツアーについては、実施後アンケートを行い、集計と分析を行っている。・書庫ツアーについては、ツアー後のアンケート調査と集計を実施し、図書館へフィードバック。 | 評価点　３・アンケート調査の結果を今後のツアー内容の充実に反映できるよう努めてもらいたい。 |
| ②展示室について、施設のコンセプトを踏まえ、適切に運営されているか。 | ・施設のコンセプトを踏まえ、図書資料だけでなく、文化情報発信拠点として展示を適切に実施。 | ・府の文化事業課との共催等、文化情報発信としての役割を一定果たしており、入室者数も目標を上回る結果となっている。しかしながら、単独事業数が少ないため、今後、単独事業の充実を願いたい。・共同企画展示については、司書部との調整に努め、計画的に進められたい。 | Ｂ |
|  | ・展示会回数　目標：　　8回　 | 11月末時点：3回・単独事業（1回）⇒　1月～3月の期間中に・共同企画（2回）　　　3回の展示を計画中 | 評価点　２（達成度　75%（年度末見込）） | Ａ |
| ・入室者数　　目標：　　12000人 | 11月末時点：10,507人・単独事業（3,359人）・共同企画（7,148人） | 評価点　４（月平均での達成度　131.3%）※目標月平均：1000人　28年実績月平均：1313.3人 |
| ③図書館との密接な連携・協力体制のもと、利用者サービスの向上に向けた取組みが実施されているか | ・週1回の連絡調整会議にて、改善した方が良いものとして意見が挙がったものについては可能な限り取り入れ、改善に努めている。・その他、利用者サービスとして自動販売機を設置。 | ・毎週水曜日の連絡調整会議の実施により綿密な連携を図っている。 | Ａ |
| (5)施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度 | ①維持管理の内容は効果的で適切か　 | ・施設の維持管理については年次計画書を基本に11月まで問題なく実施している。・事前の想定をはるかに超えた旧設備のため、予防保全ができていないのが現状。　冷房設備等はかなり古く、113年前のスチーム暖房を現在も継続して使用しているが、部屋毎に温度調整ができないため巡回によりON/OFFを繰り返している。また、交換部品がなく、同等設備への入替えができない状況にある。修繕が限りなく不可能な状態のため、故障により冷房が利かない時の営業補償をして頂けるのか、など課題が山積している。 | Ａ | ・日常の点検はもとより、老朽化による故障等で緊急に対応すべき事態が発生しても、府図書館職員と連携して対応している。・今後とも施設設備の管理にあたっては、適切、かつ、効果的・効率的な実施に努められたい。 | Ａ | Ａ |  |
| ②施設管理に関する経費の計上は適切か | ・適切に計上している。 | ・適切に計上している。 | Ａ |
| ③施設の規模・機能にみあった管理体制・危機管理体制が確保されているか | ・統括責任者、施設管理責任者を中心に、各スタッフによる日常点検、専門業者による保守点検を確実に実施するとともに、非常時の応急措置を実施している。・危機管理マニュアルは、従来図書館が使用されているものをベースに相談・調整し、確保している。・4月1日のオープニングイベント実施中に、地震が発生し、管理体制が機能しない場面はあったが、それを教訓に以降地震等が発生した場合には、迅速に対応するよう努めている。 | ・上半期は警備、施設管理の各分野とも責任者のポストに欠員が発生したことから、業務に支障をきたすことがあった。・現在は、統括責任者、施設管理責任者を中心とした管理体制がとれている。また、危機管理発生時のマニュアルについても従来の図書館仕様をベースに整備されている。 | Ｂ |
| ④重要文化財の保存活用策は十分か | ・レンタルスペース1は、タイルカーペットの張替えを行い、スペースを広くとるために、壁面の棚を撤去。また、展示スペースとして活用できるようピクチャーレールを設置。・レンタルスペース2は、タイルカーペットの張替えを行い、電気部分の改修を行い、コンセントの増設を行った。・運営開始前に、面台や中央ホール等の木製部分に磨きを掛け、床面のワックス塗布作業を行い、美観の向上を図った。⇒今後も、建物や付帯設備の安全性を保ちつつ、古い部分を“魅せる”ことで重要文化財として保存・活用していけるよう努めていく。 | ・今年度は指定管理者の運用スペースについて魅力向上のための補修を実施。・引き続き図書館全体について、府が定める保存活用方針に沿って建物や設備の安全性を保ちつつ、古い部分を“魅せる”ことで重要文化財として保存・活用していけるよう努めてもらいたい。 | Ｂ |
| (6)府施策との整合 | ○右記の提案の実施状況は適切か | ・府・公益事業協力等　　 | ・文化財等に親しむ機会の充実を図るため、サイト内に「中之島エリアの魅力」のページを設けて情報発信に努めている。※府・公益事業と連携した事業実績については別冊資料参照 | Ｂ | ・府・公益事業関連に積極的に取り組んでおり、各種展示の開催や共同事業を実施するなど、中之島エリアの魅力発信に努めている。・大阪府障がい者カンパニーに登録され、受入体制についても積極的な姿勢がみられる。・今後とも、大阪府施策の必要性を十分に理解し、適切な実施に努められたい。 | Ａ | Ｂ |  |
| ・行政の福祉化 | ・“知的障がい者の就業”については、取り組んだ結果、現在、中之島図書館の清掃スタッフとして1名従事。 | ・行政の福祉化については、「障がい者雇用」や「C-step」の加入など一部取り組んでおり、次年度に向け「支援センターを活用した雇用」について調整中である。 | Ｂ |
| ・環境問題への取組み | ・裏紙利用や無駄な電気の消灯などを実施。 | ・裏紙利用や無駄な電気の消灯などを実施している。・今後とも、取組み項目を増やす努力をお願いたい。 | Ｂ |
| ・府民、ＮＰＯとの協働 | 5月にNPO法人協賛のもと「百舌鳥・古市古墳群」展示を実施。地元の特産物や展示関連グッズの販売も実施。 | ・NPO法人との協働により展示を実施している。・引き続き、府民やNPO等と協働したイベントを企画していただきたい。 | Ｂ |
| Ⅱさらなるサービスの向上に関する事項 | (1)利用者満足度調査等 | ○利用者満足度調査を実施し、その結果等を運営にフィードバックしているか | ・今年度の利用者満足度調査は平成29年2月に実施を計画。・初年度のため、実績なし。 | Ｂ | ・調査の実施時期を早めるとともに、調査結果を次年度以降の施設管理及び文化事業の実施に反映できるよう努めてもらいたい。 | Ｃ | Ｃ |  |
| (2)その他創意工夫 | ①図書館及び中之島エリアの魅力向上に資する取組み・情報発信が行われているか。 | ・サイト内に「中之島エリアの魅力」のページを設けて情報発信に努めている。・ライブラリーショップから情報発信しているインスタグラムでは、ショップ内の情報だけでなく、周辺情報も発信し、魅力向上につながるよう努めている。・図書館の利用については、既存サイトにて情報発信することを調整会議にて明確にされており、図書館に関する部分は切り離した運用となっている。・中之島エリアの魅力向上のために、各種イベントに参加。また、開催に合わせ臨時開館を実施した。　　※別冊資料参照 | Ｃ | ・ライブラリーショップの開設やコンシェルジュの配置など中之島図書館を中心とした中之島エリアの魅力発信に努めている。・中之島エリアで開催される各種イベントに積極的に参加、協力している。今後はこうしたイベントをさらに活用し、さらに中之島図書館の魅力を発信できるよう努められたい。 | Ａ | Ｂ |  |
| ②提案された自主事業が行われているか（講演会「古民家再生」「日本建築について」、展示会「華道展」「絵画展」「陶芸展」「落語会」） | ・自主事業は文化事業と同様の意味で捉えており、その中で事業の実施を計画しているが、提案した内容で未実施のものについては実施の可否を精査し、調整していく。　 | ・提案された自主事業については、未実施となっており、実施に向けて努力をお願いしたい。 | Ｃ |
|  | ・実施回数　　目標： 　7回 | ・オープニングイベントは中之島図書館を関連付け、下記の事業を実施しているが、回数としては企画事業に含めている。・全国の建築物を描いた「水彩スケッチ展」（4/1-4/30）　（関西経済連合会後援）・中之島図書館の建築について語るフォーラム（4/30）⇒「華道展」や「落語会」など提案した内容で未実施のものについては実施の可否と内容を精査し、調整していく。 | 評価点　１（月平均での達成度　43.1%）※目標月平均：0.58回　28年実績月平均：0.25人 | Ｂ |
| ・参加者満足度調査を行い、分析結果をフィードバックしているか | ・実施したアンケートについては、参加された年齢層などから新しい企画づくりに役立てている。 | 評価点　３・アンケート調査の結果を今後の事業企画に反映し、魅力的な企画づくりに努めてもらいたい。 |
| ③その他サービス向上につながる取組み、創意工夫が行われているか | ・従前、代表電話に掛ってきた電話は、受付で対応していたため、2本目以降の電話については待ち時間が発生していた。そのため、2本目以降は管理事務所で応対し、待ち時間の短縮に努め、サービスの向上を図った。・携帯電話を利用、通話できる場所が、わかりにくい点があったため、利用できる場所を変更し、サイン表示等を改善した。・図書館からの提案に基づき、1階に集中していたコインロッカーを、一部2階に移設し、利用者サービスの向上を図った。 | ・細かい点への配慮等改善が、少しづつ見受けられる。・今後とも、創意工夫によりサービス向上につながる取組みをお願いする。 | Ｂ |
| Ⅲ適正な管理業務の遂行を図ることができる能力及び財政基盤に関する項目 | (1)収支計画の内容、適格性及び実現の程度 | ①収支計画の妥当性及び事業計画・管理体制計画との整合性は図られているか | ・11月末時点の指定管理者の収入　予算比52.0％の達成率。　・レンタルスペースについては利用申込みが増加するよう今後も広報に努める。　・運営開始時より、ライブラリーショップを展開しており、こちらの売上が上昇しており、中之島図書館の情報発信拠点として、また安定した収入を確保するという点で、継続展開していく。 | Ｃ | ・平成28年度収支は、若干の赤字となる見込みである。・利用料金収入及び自主事業収入の増加と管理費コストの更なる縮減を図り、収支の改善に努めてほしい。 | Ｂ | Ｂ |  |
| ②収入確保や管理コスト削減の取組みは実施されているか | ・電気料金のコスト削減を図る為に、他の電力需給会社への変更を計画し、平成29年1月より変更することが決まっている。　 | ・管理費コストの縮減に努めている。・今後においても更なる縮減を図ってもらいたい。 | Ｂ |
| ③収支は計画どおり行われているか | ・レンタルスペースの利用が伸びず、料金改定を行ったことから、収入面で計画通りに推移せず。コスト削減などを図ることにより、当初計画との差を埋めるべく努めている。 | ・多目的スペースの利用について有料での利用が目標を大きく下回る結果となっている。・利用者ニーズの分析や使いやすい時間設定などにより、利用の促進に努めてもらいたい。 | Ｃ |
| (2)安定的な運営が可能となる人的能力 | ①管理運営業務全体として職員体制は適切か | ・職員については、当初計画に基づいた配置を行ってきた。そして、運営状況と大阪府との調整を鑑み、第2四半期後半頃から業務内容など人員数などを見直し、少しずつ適切な配置となるよう修正を行った。・職員が安定しない状況が続いたが、年度の後半より安定した配置を維持している。・各業務に従事する本社スタッフを応援スタッフとして配置しており、必要に応じて現地にてフォローを行う体制を維持している。 | Ｂ | ・契約当初から約6か月間においては、警備、施設等各分野とも人員体制が定まらず欠員も発生したことから、業務に支障をきたすことがあった。・今後とも、安定的な人員体制等を継続するよう求める。 | Ｂ | Ｂ |  |
| ②事業実施に必要な人員数の確保・配置従事者への管理監督体制・責任体制は適切か | ・職員については、当初計画に基づいた配置を行ってきた。そして、運営状況と大阪府との調整を鑑み、第2四半期後半頃から業務内容など人員数などを見直し、少しずつ適切な配置となるよう修正を行った。・職員が安定しない状況が続いたが、年度の後半より安定した配置を維持している。・各業務に従事する本社スタッフを応援スタッフとして配置しており、必要に応じて現地にてフォローを行う体制を維持している。 | Ｂ |
| ③年間研修計画策定し、適切な研修体制の整備、職員の指導育成を行っているか | ・人権研修、接遇研修、個人情報取扱研修など、運営を行うための研修体制を整備し、指導育成を実施。 | ・職員の研修については適宜実施しているが、実施内容についてのマニュアル等を作成し、更に効果的な人材育成に努めていただきたい。 | Ｂ |
| (3)安定的な運営が可能となる財政的基盤 | ①運営基盤として、事業者の経営状況は適正か | ・事業規模などから運営基盤は確保しており、経営状況は適正と考える。なお、本年11月に富田林税務署より優良事業所の表敬を受ける。 | Ａ | ・指定管理者の運営基盤となる本社の経営状況及び財務状況は健全性が保たれているが、指定管理者としての収益が見込めるよう増収に努められたい。 | Ａ | Ａ |  |
| ②運営状況として、事業者の財務状況は適正か | ・事業規模などから運営基盤は確保しており、財務状況は適正と考える。 | Ａ |

○各評価項目についてS（優良）、A（良好）、B（ほぼ良好）、C（要改善）の4段階で評価をする。

○評価項目に複数の評価基準があるものについては、各評価基準につき評価項目と同じSABCの4段階で評価したうえで、

S（4点）、A（3点）、B（2点）、C（1点）として評価基準の平均値により評価項目の評価を、

平均得点が【　4～3.5　　…S　/　3.4～2.5　…A　 /　2.4～1.5　…B　 /　1.4～1 　 …C 　】として決定する。

○評価基準に具体的な数値が設定されているものについて

　　①目標値が設定されているもの

　　　目標値の達成度が【　100％以上 …４　/　目標値の85％以上100％未満　…３　/　70％以上85％未満　 …２　/　70％未満　…１】

　　②参加者アンケート

　　　【満足度調査を行い、その分析結果をフィードバックした効果がその後の事業の満足度調査結果とし明確に表れている…４

　　　　満足度調査を行い、その分析結果をフィードバックしている…３

　　　　満足度調査は行っているが、分析をしていない・分析結果をフィードバックしていない…２ / 満足度調査を行っていない…１　】

とし、点数の平均を計算し、平均得点が【　4～3.5　　…S　/　3.4～2.5　…A　 /　2.4～1.5　…B　 /　1.4～1 　 …C 　】として評価を決定する。

評価はS（優良）、A（良好）、B（ほぼ良好）、C（要改善）の4段階評価とする。