令和２年度指定管理運営業務の評価方法・目標値設定について（案）

資料 ５

1．評価期間について

　評価時点以降の指定管理者運営業務を評価するため、以下のとおり取り扱う。

（１）第２回評価委員会では、原則として会議日の前々月の末日時点の評価を記載した評価票を用いて会議を行う。

（２）各年度終了後に年間の実績により、（１）で行った評価の修正を行う。

（３）翌年度第1回評価委員会にて修正後の評価を報告、HPに公開する。

2．評価の決定方法について

（１）最終的には、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段階で評価し公表する。

（２）評価項目に複数の評価基準があるものの評価の決定について

　①　各評価基準を下のとおりSABCの4段階で評価する。**【昨年度から変更あり】**

|  |  |
| --- | --- |
| 今年度 | 昨年度 |
| S…求める水準を大きく上回り、素晴らしい貢献や優れた成果があったA…求める水準を上回っている、または満たしているB…求める水準をほぼ満たしているが、一部改良してほしい点があるC…求める水準を満たしていない | S…求める水準を大きく上回っているA…求める水準を上回っているB…求める水準を満たしているor求める水準をほぼ満たしているC…求める水準を満たしていない |

②　①の評価をS（4点）A（3点）B（2点）C（1点）として点数化し、評価項目中の基準の点数の平均値を算出する。

③　②で算出した平均値が【　4～3.5 …S / 3.4～2.5 …A / 2.4～1.5 …B / 1.4～1 …C 】

として評価項目の評価を決定する。

（３）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は、達成度に応じ下のとおり点数をつける。**【昨年度から変更あり】**

|  |  |
| --- | --- |
| 今年度 | 昨年度 |
| ４ …　達成度 ≧ 120％３ …　120％ ＞ 達成度 ≧ 100％２ …　100％ ＞ 達成度 ≧ 80％１ …　180％ ＞ 達成度※　第2回評価委員会実施時は、人数・金額を目標値とする基準は原則として、評価時点の実績数値を年間あたりに換算した数値で評価する。ただし、イベント等事業に関しては、実施回数は既実施事業数に実施予定事業数を加えた数値で評価し、参加者数は、既実施事業の参加者数に各実施予定事業の定員に既実施事業の平均参加割合を掛けた数を加えた数値で評価。 | ４ …　達成度 ＞ 120％３ …　120％ ≧ 達成度 ＞ 100％２ …　100％ ≧ 達成度 ＞ 80％１ …　180％ ≧ 達成度※　回数・人数・金額が目標値になっているものの達成度は、評価時点での実績数値を年間あたりに換算した数値で評価する。 |

②　参加者満足度調査は、実施状況と分析、分析結果のフィードバック状況について下のとおり点数をつける。**【昨年度から変更あり】**

|  |  |
| --- | --- |
| 今年度 | 昨年度 |
| ４ … 満足度調査を行い、その分析結果を適切にフィードバックしている。かつ、フィードバックした結果、その後の事業の参加者の増加や参加者調査の肯定的な回答の割合が明らかに増加する等の成果があった。３ … 満足度調査を行い、その分析結果を適切にフィードバックしている。２ … 満足度調査をしている。結果を分析している。１ … 満足度調査を行っていない。満足度調査は行っているが、分析していない。 | ４… 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て明確に表れている。（肯定的な回答比率が前年度事業より平均して５ポイント以上増加している。）３… 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て表れている。（フィードバックした内容について好意的な意見が寄せられる、肯定的な回答比率が概ね増加している等。）２… 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。１… 満足度調査を行っていない。満足度調査は行っているが、分析していない、分析結果をフィードバックしていない。 |

⇒①②による点数の平均値を計算し、平均値をもとに

【　4～3.5　…S　/　3.4～2.5　…A　 /　2.4～1.5　…B　 /　1.4～1　…C 　】

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。

として評価を決定する。

３．利用者満足度調査の評価項目について**【昨年度から変更あり】**

　　調査の実施及び分析結果のフィードバックの状況、前年度結果との結果比較により下のとおり評価を決定する。

|  |  |
| --- | --- |
| 今年度 | 昨年度 |
| Ｓ … 満足度調査を行い、その分析結果を適切にフィードバックしている。かつ、フィードバックした結果、その後の事業の参加者の増加や参加者調査の肯定的な回答の割合が明らかに増加する等の成果があった。Ａ … 満足度調査を行い、その分析結果を適切にフィードバックしている。Ｂ … 満足度調査をしている。結果を分析している。Ｃ … 満足度調査を行っていない。満足度調査は行っているが、分析していない。　　　　※指定管理期間１年目は、今後のフィードバック実施予定があるかで評価し、S評価はなし。※S又はA評価とする場合は評価委員会資料にフィードバック内容がわかる資料（昨年度調査結果、フィードバックした内容\*）を添付。\*フィードバックした内容…「分析結果が○○だったため、××した」 | S … 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。かつ、前年度の分析結果をフィードバックした成果が、今年度の調査結果として明確に表れている。（各項目平均して肯定的な回答比率が５ポイント以上増加している。）　　　　A … 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。かつ、前年度の分析結果をフィードバックした成果が、今年度の調査結果として表れている。（各項目平均して肯定的な回答比率が増加している。）B … 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。C … 満足度調査を行っていない。満足度調査は行っているが、分析していない、分析結果をフィードバックしていない。 |

４．目標値の設定について

（１）考え方

・当初の指定管理募集時の提案書もしくは業務水準書に記載している数値（以下、「提案書の数値」という。）を基本とする。

・但し、過去２年の実績が提案書の数値からかい離している項目（実績の数値が提案書の数値の80％未満もしくは120％以上の場合）については、実績をベースにした目標値を設定する。

（２）具体的な設定方法

【中之島図書館】

|  |
| --- |
| 提案書の数値があるもの（ＨＰに関する項目を除く） |
|  | ① | H30年度・R1年度実績のいずれも提案書の数値とかい離していないもの | 提案書の数値を目標値とする。 |
| ② | H30年度・R1年度実績のいずれかが提案書の数値の80％未満 | H30年度・R1年度実績の平均÷0.8但し、計算の結果、提案書の数値を上回る場合は提案書の数値とする。  |
| ③ | H30年度・R1年度実績のいずれかが提案書の数値の120％以上 | H30年度・R1年度実績の平均を目標値とする。　 |
| 提案書の数値がないもの（ＨＰに関する項目を含む） |
|  | ④ | 入館者数 | H30年度・R1年度実績の平均を目標値とする。 |
| ⑤ | 利用者の来館によらず実績が出せるもの | 指定管理期間中の実績で一番高い実績値を目標値とする。 |

　　※なお、新型コロナウイルス感染症の拡大を考慮し、定量的項目のうち、来館者数の影響のあるものは昨年度と同様の過去2年間の平均値とし、来館者数に影響のない評価項目（HP、SNSなど）は、一番高い実績値とする。

【中央図書館】**【昨年度から変更あり】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ⑥ | 提案書の数値があるもの | 提案書の数値を目標値とする。 |
| ⑦ | 提案書の数値がないもの | 前期指定管理期間の実績で一番高い実績値を目標値とする。 |
| 例外的な取扱をするもの |
|  | ⑧ | 指定事業数 | 水準書数値（14回）理由：実施内容を指定された事業を実施するため、計画の回数以上の実施が不可能。 |

５．新型コロナウイルス感染症拡大の影響等による定量評価の考え方について

**【昨年度から変更あり】**

　　新型コロナウイルス感染症の影響を勘案し、「令和２年度第２回大阪府立図書館指定管理者評価委員

会」において、総合的に評価する。