**令和元年度指定管理運営業務評価票（案）**

資料７

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 施設名称：大阪府立中之島図書館 | 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～令和３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） | 目標値設定 | 指定管理者自己評価 | 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 |  |  |  |  |  |  |  |
| (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 |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |
| (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　・令和元年度目標　入館者数 :352,282人　（平成30年度実績：346,282人） | ④ |  |  |  |  |  |  |
| ②提案された情報発信プランに沿った広報が実施されているか |  |  |  |  |
|  | ・HP更新回数　　 令和元年度目標：111回（平成30年度実績：105回） | ③ |  |  |
| ・HPアクセス回数　令和元年度目標：40,793回（平成30年度実績：44,422回） | ④ |  |
| ・SNS発信回数　　 令和元年度目標：250回（平成30年度実績：258回） | ④ |  |
| ・SNSフォロワー数 令和元年度目標：154人増加（平成30年度実績：154人） (4月16日を起点とする。) | ④ |  |
| 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 |  |  |  |  |
|  | ・有料利用稼働率　令和元年度目標：10.63％（平成30年度実績：10.39％） | ② |  |  |
| ・収入額　　 令和元年度目標：1,483千円（平成30年度実績：1,396千円） | ② |  |
| (4)サービスの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 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 多目的スペース３等を活用した講座・イベント（自主事業含む） | ・開催数　　令和元年度目標：134回　（平成30年度実績：128回） | ③ |  |  |
| ・参加者数　令和元年度目標：52,278人（平成30年度実績：50,634人） | ③ |  |
| ・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 | ③ |  |
| 館全体の活用・近隣施設との連携イベント | ・開催数　　令和元年度目標：14回（平成30年度実績：13回） | ③ |  |
| ・参加者数　令和元年度目標：4,455人（平成30年度実績： 6,749人） | ③ |  |
| ・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 | ・開催数　令和元年度目標：96回　（平成30年度実績：103回） | ① |  |
| ・参加者数　令和元年度目標：624人（平成30年度実績： 459人） | ② |  |
| ・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 |  |  |
| 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 |  |  |  |  |
|  | ・展示会回数　令和元年度目標：13回　（平成30年度実績：13回） | ③ |  |  |
| ・入室者数　　令和元年度目標：50,401人（平成30年度実績：51,376人） | ③ |  |
| ・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 |  |  |
| 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 |  |  |  |  |
| Ⅰ提案の履行状況に関する項目 | (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 |  |  |  |  |  |  |  |
| ②施設管理に関する経費の計上は適切か |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |
| ④重要文化財の保存活用策は十分か |  |  |  |  |
| (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　　 |  |  |  |  |  |  |  |
| ・行政の福祉化 |  |  |  |  |
| ・環境問題への取組み |  |  |  |  |
| ・府民、ＮＰＯとの協働 |  |  |  |  |
| 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、分析結果のフィードバックをしているか |  |  |  |  |  |  |  |
| (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 |  |  |  |  |  |  |  |
| ②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 |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |
| ③収支は計画どおり行われているか |  |  |  |  |
| (2)安定的な運営が可能となる人的能力 | ①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 |  |  |  |  |  |  |  |
| ②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 |  |  |  |  |
| (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 |  |  |  |  |  |  |  |
| ②運営状況として、事業者の財務状況は適正か |  |  |

○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

【　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　】

のSABC4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

　　　【　達成度 ＞ 120％ …４　/　120％ ≧ 達成度 ＞ 100％ …３　/　100％ ≧ 達成度 ＞ 80％ …２　/　80％ ≧ 達成度 …１　】

（回数・人数・金額が目標値になっているものは、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

　　　【　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。

※Ⅱさらなるサービスの向上に関する事項中「評価項目(1)利用者満足度調査等」の評価は以下のとおり決定する。

【　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。　】