令和元年度モニタリング評価実施による改善のための対応方針

中央 【参考資料②】

施設名：大阪府立中央図書館

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 評価項目 | 評価基準（内容） | 施設所管課評価 | 評価委員の指摘・提言 | 改善のための対応方針 | 次年度以降の事業計画等への反映内容 |
| 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、分析結果をフィードバックしているか | Ｓ | 利用者満足度調査結果を業務改善につなげやすくできるよう、項目の検討やマイナス回答の理由欄の設定等の工夫をしてはどうか。 | 利用者満足度調査の結果を業務改善に反映できるよう、調査項目や回答方法について検討する。 | 利用者満足度調査の調査項目を、業務改善につながるような項目とするとともに、マイナス回答については理由欄を設定することとする。 |
| 評価全般について | 現状を的確に評価できるよう四段階評価の評価区分や目標値の設定について工夫するとともに、定性評価にあたっては、四段階評価の理由が明確になるよう記載すること。 | 次年度の評価票作成に向け、評価の区分・目標値の設定方法について検討を行う。また、評価時には四段階評価の判断根拠について、評価内容の記載および補足資料等により明確とするよう留意する。 | 評価の決定区分・目標値の設定方法について現状を的確に評価できるよう検討し、次年度以降の評価票に反映させる。評価時には、四段階評価の根拠が明確になるよう、評価内容に記載するほか、必要に応じ補足資料を作成する。 |