**令和３年度 中央図書館指定管理運営業務評価票**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 施設名称：大阪府立中央図書館 | 指定管理者：株式会社長谷工コミュニティ・株式会社大阪共立・株式会社図書館流通センター | 指定期間：令和２年４月１日～令和８年３月31日 | 所管課：中央図書館・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 | 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 | 評価 |
| 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 | ○社会教育施設としての設置目的及び管理運営方針に沿った運営が実施されているか | ○施設の設置目的である、府民の教養、調査研究、生涯学習などに資するための図書館サービス向上のため、施設の管理運営・利用促進・サービス向上に努めるとともに、独自でガイドラインを作成し、新型コロナウイルス感染症対策を講じながら運営を実施している。 | Ａ | ○図書館の社会教育施設としての設置目的を充分理解し、図書館職員と連携を図りながら、管理運営方針や「図書館における新型コロナウイルス感染症拡大予防ガイドライン」及び指定管理者が独自に作成したガイドラインに基づき、運営を実施している。 | Ａ |  |
| (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 | ○公の施設として平等・公平な利用機会と施設の安全性を確保し、利用規定の周知徹底と確実な予約手順の実施、必要な情報をパソコンだけでなくスマートフォンからも閲覧できる状態を継続し、引き続き利用者の方にとって都合の良い時間・場所で利用状況等の確認を可能とする、施設運営を実施している。 | Ａ | ○ホール予約にあたっては、公開抽選会を実施している。○施設の利用案内は、電話での問合せの場合は丁寧な説明を行うとともに、スマートフォンやインターネットを用いて、リアルタイムで情報を提供することで、幅広い層に平等に利用の機会を提供している。 | Ａ |  |
| ②高齢者、障がい者、外国人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 | ○人権研修を継続して実施し、障がい者や高齢者をはじめ、さまざまな府民が安心して気持ちよく利用できるよう、継続的に研修を実施している。また、利用者の声等も参考に、接遇面で課題があると思われる職員については、追加研修を行う等の対応を実施した。○貸出車イス、点字ブロック補修等施設面でも安全対策を講じ、イベント時には、配慮が必要な参加者にできる限り対応している。○字幕や音声ガイド付きのバリアフリー上映会を開催し、障がい者や高齢者などどなたでも参加しやすいイベントを継続して実施。アンケートでは、手話通話の配置が好評だった。○外国人利用者に対しても、PCを用いて館内の利用案内を行えるような態勢を継続している。○耳マークを利用者により分かりやすい場所に設置した。 | ○継続的に人権研修を行い、様々なケースに応じて、来館者目線に立った対応をするよう努めている。○第１期からの継続事業として実施しているバリアフリー上映会開催時には、駅から図書館へ来るのが困難な方について駅からの送迎・手話通訳スタッフの配置等を行い、利用援助の態勢を整備している。○新型コロナウイルス感染症対策に関する掲示物について、イラストの活用やルビ打ちを行い、また障がいがある方に対しても、耳マーク、手話通訳、筆談対応等について分かりやすく掲示する等、すべての人に伝わるように工夫しており、第２期でも幅広いニーズに応えられるよう意識的に改善を図っている。 |
| (3)利用者の増加を図るための具体的手法・効果 | ①提案された広報計画に沿った広報が実施されているか | ○新型コロナウイルス感染症の影響でイベント実施が困難になるが、対策ができるものから順次広報をしている。イベントの広報・宣伝の際は周辺地域へチラシを配架し、各新聞社や広報媒体（Web含む）に積極的なアピールを継続して実施している。 | Ａ | ○提案書に記載のとおり、スマートフォン対応ホームページの利用やSNSによる情報発信や近隣への働きかけ等、様々な媒体を用いた広報活動を積極的に実施している。○新型コロナウイルス感染状況により適切な広報時期の見極めが難しいものの、引き続き図書館との連携を図っていただきたい。 | Ａ | 会議室等においても、リモートワークに対応できる環境整備を検討されてはどうか。 |
| ②ホール及び会議室の目標利用率・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（参考指標…入館者数） | ○電話でのお問合せが多い、ホール・会議室の利用状況に関する情報や、緊急事態宣言中の受付対応等を利用者自らが状況を把握することが可能となるよう、ホームページやツイッターを通じて分かりやすく案内し、利用者の確保に努めている。 | ○新型コロナウイルス感染症の影響により、施設利用状況が変わりやすい中、ホームページやSNSを利用し、リアルタイムで情報を発信し、利用者数の確保に努めている。 |
|  | ・令和３年度ホール利用率　　目標：―（※） |  |  |
| ・令和３年度大会議室利用率　目標：―（※） |  |  |
| ・令和３年度中会議室利用率　目標：―（※） |  |  |
| ・令和３年度小会議室利用率　目標：―（※） |  |  |
| ・令和３年度収入額　　　　　目標：―（※） |  |  |
| ③駐車場の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 | ○近隣商業施設の閉館により、近隣事務所従事者の長時間利用が増え、駐車場の稼働率・売上ともに大幅に増加した。（月平均駐車台数230％（R1年度比））しかし、その影響で空きが少なくなり、図書館利用者が駐車しづらい状況となった。そのため、図書館と協議し、９月より平日の最大料金を廃止する（以前は平日最大500円）ことで、長時間利用者には、時間数に応じた負担を求めることとし、図書館利用者の駐車環境を確保したうえで、安定した稼働率と目標収入額の達成に取り組んだ。 | ○近隣環境の変化により、図書館利用者以外の駐車が大幅に増加し、特に雨天時等に図書館利用者の駐車スペースの確保が難しい時期があったが、周辺民間駐車場等の状況を勘案の上、駐車料金の設定を変更することにより、図書館利用者も利用しやすく、安定した駐車場収入も確保するよう取り組んでいる。 |
|  | ・令和３年度駐車場利用数　　目標：29,960台  | 実績（11月時点）：30,566台 　【見込み：43,166台】 | 達成率　144.1％ |
| ・令和３年度収入額　　　　　目標：7,000千円 | 実績（11月時点）：8,819千円　【見込み：13,075千円】 | 達成率　186.7％ |
| (4)サービスの向上を図るための具体的手法・効果 | ①カフェスペースの運営について、図書館の利用者ニーズに対応した取組みが適切に実施されているか | ○食堂、カフェの座席間引き、消毒液個別配置等の感染対策を取り、従業者はガイドライン遵守、利用者に協力も促し、安全・安心・快適に過ごせるスペース作りを継続している。○カフェコーナーは、ニーズに合わせてセルフカフェコーナーとして、借りた本をそのまま持ち込み、読書を楽しめる自由空間として開放している。○府木質化事業の展開と併せ、カフェコーナーリニューアル後の魅力ある空間をつくるため、図書館と連携しながら、設置する自販機数の協議を行っている。 | Ａ | ○ガイドラインに基づき、適切な感染症対策を講じながら、利用者が安心し利用できるカフェスペースの運営を行っている。○大阪府木質化事業との連携を積極的に行うとともに、設備・安全面にも考慮しながら、今まで以上にカフェコーナーの魅力を高めるべく、自販機の種類を増やす等多様な提案・協議を行っている。（※木質化事業・・・大阪府内産の木材利用の促進を目的に、内装木質化や木製什器を導入することにより、利用者にとって魅力ある木質化空間を創出する事業。） | Ａ |  |
| ②ホール、会議室、エントランス及び玄関広場を活用したイベントや展示等の指定事業について適切で効果的な取組みが実施されているか | ○年度当初の臨時休館後は、年間事業計画に基づき再開している。図書館の協力による関連資料展示や、地域教育振興課管理の絵本原画展を継続して行っている。今年度の絵本原画展では、宮沢賢治ゆかりの自治体に連絡をとり、宮沢賢治やその作品にまつわる写真もあわせてパネル展示した。○第１回府民講座では、開催日当日、講師のレジュメに沿って関連資料をパネル展示する等、受講者がより深く講座内容を理解できるように工夫し、図書館利用者に府民講座を知っていただく機会を創出した。○自然素材を使った工作教室では新型コロナウイルス感染症感染予防のため、昨年度から工作キットの販売に変更し、好評を得ている。○２月実施のダンスカーニバルでは、府自立支援課と協力し、支援学校等ダンスパフォーマンス大会の参加者を招待する等、より幅広い層への周知やより多くの参加者確保に向けて調整を行っている。 | ○新型コロナウイルス感染症対策として利用者の安全を確保した上で、府民講座の受講者の満足度向上や受講者確保につながるようなパネル展示等新たな取組みも交えながら様々な展示や計画に基づいた指定事業を実施している。○今年度のダンスカーニバルでは、イベントの魅力を高めるべく、支援学校等ダンスパフォーマンス大会の参加者の招致やもずやんの出演等に取組み、参加者増加に努めている。 |
|  | ・実施回数　　　　　　令和３年度目標：―（※） |  |  |
| ・参加者人数　　　　　令和３年度目標：―（※） |  |  |
| ・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 | ○令和元年度より中止となっていた府民講座について、講師とも再度調整し開催。その他中止となっている府民講座についても引き続き講師と調整中。○過去、アンケートで要望のあった「文学」「歴史」がテーマの講演会の実施（予定）をしている。（第１回府民講座「小説家、織田作之助」９月４日実施済み、第２回府民講座「仁和寺の歴史（仮）」１月29日実施予定）今後もアンケートの要望を踏まえた講座を検討・実施する。 | ○新型コロナウイルス感染症の影響により、予定通りに開催できていない事業もあるが、アンケートの結果や参加者からの声で歴史や文豪等のテーマが好評であるため、織田作之助をテーマに講演会を実施する等、参加者のニーズにあった事業を実施しており、参加者満足度アップに繋がる努力が見受けられる。 |
| 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 | ○令和２年度同様、図書館事業に積極的に協力、メルマガ・ホームページ・SNSを活用した広報活動などの連携を図っている。○展示事業やイベント時には、図書館協力による資料展示に加え、図書館で作成されている『調査ガイド』で当該事業に関連するものを同時に配布している。○「東大阪平和の集い」展示では、展示内容について司書部と打合せを行い、関連イベント「原爆体験のおはなし」を１階エントランスで行った。 | ○図書館と綿密に情報共有し、様々な広報媒体を用いて、利用者へ積極的に情報発信を行っている。○事業・イベントについては相互に連携し、司書部と協議することで、情報量が多く充実した相乗効果が期待できる内容のものになるよう努めている。 |
| (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 | ○新型コロナウイルス感染症対策として、炭酸ガス濃度測定機器を設置し、その数値を基準に換気を徹底、室内温度も不快にならぬよう尽力した。設備・警備・清掃等の施設係員には別途、館内巡視時に手すりや座席などの共用施設消毒、換気確認、消毒薬を絶やさない等、通常と異なる維持管理に万全を期し、利用者、従業者に対し、環境衛生を確保した空間の提供に努めた。○法定点検も計画通り行い、施設環境は利用者満足度調査でも高評価を得ている。○事故の発生等を未然に防ぎ、修繕を必要最低限に抑えるため、府公共建築室より発行されている「点検の手引」を参考とした日常点検を適切に行っている。 | Ａ | ○昨年度に引き続き、様々な方が利用する当館において、換気・消毒・放送による定期的な注意喚起など新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、安心して利用できる施設運営を行っている。○日常的に適切な保守点検を実施するとともに、館内温度も適切に管理している。○また、暴風警報発令の際には予め転倒の可能性があるものを撤去する等の対策を行い、停電発生時にも迅速に館内状況を把握し共有する等、事案発生時も適切に対応している。 | Ａ |  |
| ②施設管理に関する経費の計上は適切か | ○適切に計上できている。○水準書に則った施設管理に補修事業、図書館と連携した営繕工事、営繕提案も行えている。○換気、３密防止対策を取りながら、室内温度を寒暖注意時期において過剰空調にならぬよう心掛け、光熱費の削減に努めている。 | ○新型コロナウイルス感染症の影響により利用料金収入が落ち込む中、適切に計上できている。水準書に則って、施設修繕や保守点検等、施設管理を行っている。 |
| 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 | ○夜間等は施設統括責任者が火災・防犯・諸設備警報などの発報時に、常駐警備員より緊急連絡を受け、対応の指示及び図書館へ急行しての緊急対応や、遠隔監視警備システムにて警報を受信した待機警備員が、基地局より急行し火報や防犯警報発報場所の確認をするなど、常駐警備員の個々能力によるばらつきの無い体制を確保している。○昨年度策定した危機管理マニュアルに、今年度から新型コロナ感染症対応内容を追記するなど、時世に応じた危機管理の見直しを行っている。 | ○休館日を含めトラブル発生時には、危機管理マニュアルに従い、図書館と連携を図り速やかに対応できるよう、管理体制・危機管理体制を維持している。○迷惑行為が発生した事例に対して、迅速にマニュアルに即した対応を行った。○危機管理マニュアルに新型コロナウイルス感染症に関する記載を加え、クラスター発生時にも、図書館と連携し、迅速に対応できるような体制の確立に努めている。○消防訓練の実施に伴い、反省会及び機器の点検を行うとともに、館内で結果を共有し、フィードバックを行った。○本来であれば指定管理所管外である敷地外に設置していた図書館案内看板の老朽化による落下事故発生時にも、積極的な協力を行い、被害を未然に防いだ。 |
| (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　　 | ○図書館主催スクールサービスデイ、蔵書点検の管理協力他、積極的に実施した。○「税の週間」ポスターや啓発グッズの配置。○カフェコーナーの木質化に伴うリニューアルについて、滞りなく完工するために、設備面・安全面・運営面からの提言を行う等、検討段階から協議に参加、施工開始から現場管理体制も取り、快適かつ魅力的な空間づくりへの協力を行った。  | Ａ | ○様々な府・公益事業に積極的かつ柔軟に協力している。○特に、２月完成予定のカフェコーナー木質化事業には、積極的に協議に参加することで、利用者が満足できる新たな空間づくりに寄与している。○府青少年課事業「こども110番の家」へ登録し、子どもの犯罪被害防止並びに府民啓発に協力している。 | Ａ |  |
| ・行政の福祉化 | ○障がい者支援センターより清掃員１名継続雇用中。○『エル・チャレンジ』と協働し、エントランスにて図書館マルシェを開催し、新型コロナウイルスにより活動場所が減少している障がい者支援事業所の事業活動場所を今年度も積極的に提供した。『エル・チャレンジ』と協働し、エントランスにてマルシェを開催し、新型コロナウイルスにより活動場所が減少している障がい者支援事業所の事業活動場所を提供した。 | ○提案書に記載のある物販イベント「図書館マルシェ」を定期的に開催し、コロナ渦で影響を受けている障がい者団体の活動機会を創出しており、行政の福祉化に貢献している。 |
| ・環境問題への取組み | ○換気、３密防止対策を取りながら、室内温度を寒暖注意時期において過剰空調にならぬよう心掛け、専門業者とも協議を重ね、環境負荷を減らす取組を実施した。○自販機横にペットボトル専用ゴミ箱を増やしたり、一般廃棄物で一部処理されていた段ボールやシュッレッダー屑を確実に資源ごみとして回収したりする等の取組を徹底している。○産業廃棄物の混在を防ぎ、適切に廃棄する為、管球類置場等の振分けを徹底している。 | ○ESCO事業の実施により、エネルギー使用量を削減している他、資源ごみ回収に努める等環境問題に細やかに配慮している。○定期的な館内巡回の際に、館内温度を確認し、常に室温を適切に保つことにより、空調による環境への負荷が最小限となるよう努めている。 |
| ・府民、ＮＰＯとの協働 | ○NPO法人及び大阪に事業所がある就労支援事業所等に対しエル・チャレンジ経由にて出店希望者を募り、エントランスにて「図書館マルシェ」を毎月２回開催している。○自主事業において、府民等との協働に努め、パネル展示を実施、今後写真展等も開催予定。 | ○緊急事態宣言解除後、就労支援事業所と連携した事業等、様々な形で府民等と協働に努めている。 |
| 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 | ○昨年度とほぼ同じ時期にコロナウイルス感染症対策を考慮した上で調査を実施。前回（令和２年度）からアンケート項目を変更し、様々なご意見を頂けるようにした。○アンケートにて好評であるエントランスのビオトープについて、季節のモチーフで装飾し、利用者にさらに楽しんでいただけるようにした。 | Ａ | ○昨年度に引き続き、来館者数が減少傾向にある中、積極的な声掛けを行う等、回収率の維持に努めた。○アンケートの自由記述欄で拡充希望の声が多かったビオトープについて、季節ごとに装飾を施す等、アンケートで記載された意見や利用者の声として寄せられた意見について、結果をフィードバックし利用者満足度の向上に努めている。 | Ａ | ①来館者の率直な意見をくみ取りやすいように、自由記述欄の項目の見直しを行ってはどうか。②来館者の状況把握のため「子ども連れ」の項目を設けてはどうか。 |
| (2)その他創意工夫 | ①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 | ○新型コロナウイルス感染症対策として、機械換気だけではなく、サーモカメラ・アクリル板の設置・消毒薬配置に管理の徹底等、安心・安全に来館していただけるように取り組んでいる。○独自の新型コロナウイルス感染症対策ガイドラインを改定し、貸館利用の手続きの際に必ず配付し説明する等、利用者への周知も進めている。○府の木質化事業で完成した空間を使ったワークショップ等、新たな企画を考えている。○新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた取組みによる、図書館臨時休館時においても、駐車場は感染防止対策を講じた上で一般開放し、警備員を配置することにより防犯性も確保した。府の木質化工事で発生する木材の廃材を使用したワークショップ等、新たな企画を考えている。 | Ａ | ○新型コロナウイルス感染症対策として、エントランス動線上にサーモカメラを設置し、館内の必要な箇所に消毒液を配置するなど、利用者が安心できる館内環境づくりに取り組んでいる。○３階屋上庭園について、夕方以降も安全に楽しんでいただけるよう、日没後は庭園灯を点灯する等設備面でも利用者サービスの向上のため工夫している。 | Ａ |  |
| ②積極的な自主事業が行われているか | ○新型コロナウイルス感染症を考慮した上で開催している。※補足資料参照 | ○新型コロナウイルス感染状況を見極めつつ、対策を講じながら、「ピアノステージ独り占め企画」や「吉弥・由瓶　二人会」の開催等、利用者のニーズに合わせた自主事業を行っている。 |
|  | ・実施回数　　　令和３年度目標：―（※） |  |  |
| ・参加者人数　　令和３年度目標：―（※） |  |  |
| ・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 | ○一昨年開催した落語会にご出演頂いた桂吉弥さんの人気が高く、再度出演いただいた。○昨年度の河内観光局主催の展示の際、各自治体が発行する観光パンフレットが好評のため、利用者に自由に取っていただけるよう今年度も展示会場に配架した。 | ○新型コロナウイルス感染症の影響により、予定通りに開催できていない事業もあるが、利用者から寄せられた意見を取り入れ事業に生かし、利用者満足度のさらなる向上につなげている。 |
| 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 | ○収支計画は新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、イベントや修繕などの計画を立てている。 | Ａ | ○収支計画は新型コロナウイルス感染症の影響を加味したもので、事業・管理体制計画との整合性は図られている。 | Ａ |  |
| 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 | ○駐車場利用料金設定を変更し、図書館利用者と図書館利用者以外の両方のニーズに合わせた設定としたことで、安定した収入確保に努めている。○今年度は来期実施予定の特定天井工事期間中のホール利用不可による減収が予想されるが、近隣商業施設の閉鎖による駐車場収入の想定以上の増加、光熱水費や修繕工事の調整など管理コスト削減で調整している。（ホールは利用日１年前より予約受付し、予約日より10日以内に利用料金支払いとしている。） | ○新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者収入が減収している中で、利用実態を踏まえた駐車場利用料金設定の変更による収入確保に取組み、光熱費削減、消耗品削減等による管理コストの削減に努めている。 |
| ③収支は計画どおり行われているか | ○新型コロナウイルス感染症対策による休館・利用制限などで貸館収入が大きく減少したが、近隣商業施設の閉鎖による駐車場収入の想定以上の増加、光熱水費など管理コスト削減により、収支としては当初の計画どおり維持している。 | ○新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、駐車場収入の増加や維持管理費の削減などにより、概ね当初の計画どおりの収支状況となっている。 |
| (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 | ○各々の事業において責任者を配備し、従事者への教育、必要資機材の確保にて事業を行っている。○３団体それぞれ管理監督要員を配置している。○職員は個々の資格・得意分野を活かせるよう適切な人員配置を維持している。○警備員・設備員の入れ替わりはあったが、研修・訓練を積み重ねスキルアップに努めている。 | Ａ | ○人員配置については、水準書に則って適切に行われている。○特に利用者と直接関わりがある職員の交代の際には、引き続き研修・訓練を実施し、接遇スキルのさらなる向上に努めていただきたい。 | Ａ |  |
| ②年間研修計画を策定し、適切な研修体制の整備、職員の指導育成を行っているか | ○計画通りに実施している。 | ○新型コロナウイルス感染症対策を講じたうえで実施している。 |
| (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健全か | ○共同事業体を構成する３つの企業、長谷工コミュニティ・大阪共立・図書館流通センターはともに経営規模、事業規模及び組織規模の運営基盤は、十分確保している | Ａ | ○健全性が充分保たれている。 | Ａ |  |
| ②運営基盤として、事業者の財務状況は妥当か | ○健全性が充分保たれている。 |

年度評価：　　Ａ

○各評価項目についてＳ、Ａ、Ｂ、Ｃの4段階で評価をする。

Ｓ（優良）…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（良好）…求める水準を上回っている、または満たしている

Ｂ（ほぼ良好）…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（要改善）…求める水準を満たしていない

○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（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　】

（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する。）

②参加者満足度調査

　　　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。かつ、フィードバックした成果、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。

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。

※新型コロナウイルス感染症の影響により、定量評価項目の適正な目標値設定及び評価実施が困難であるため、令和３年度については、下記の定量評価項目を除く定量評価項目については目標値を設定せず、定性評価項目にて評価を行うものとする。なお、実績数値は公表するものとする。

中央図書館駐車場利用数及び収入額

　　　　（理由）同駐車場は、来館者利用が主目的であることに併せて、地域住民の利便性向上に寄与するため、非来館者の利用も認めており、休館に伴う利用者の減も大きくないことから、過年度との比較対象外とする理由が乏しいと判断し、評価項目とするものとする。

3