平成３０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

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 |
| Ⅰ提案の履行状況に関する項目  (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  ・売上額　　　　　平成30年度目標：13,086千円（29年度実績　14,014千円）  ・利用者人数　　　平成30年度目標：20,714人（29年度実績 21,974人）  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。  ・実施回数　　　　平成30年度目標：14　回（29年度実績13回）  うち図書館と連携し行った回数　平成30年度目標：6回（29年度実績7回）  ・参加者人数　　　　平成30年度目標：1,044人（29年度実績　887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  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 | Ａ | 〇指定事業の回数や参加者数について、年度末時点の見込みで評価を記載する場合は、前年度事業の実績数値を参考資料とする等、判断根拠を示した方がよい。 | 〇評価委員会において、年度末時点の見込みで評価を記載する場合は、前年度事業の実績数値を参考資料とする。 | 〇前年度事業の実績数値を参考資料として会議資料に追加する。 |
| 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、分析結果をフィードバックしているか | Ａ | 〇アンケート集計・分析について、構成比で前年度比較できるようにした方がよいのではないか。  〇アンケート結果がどのように所管課評価に反映されているのか、関係性を示した方がよい。 | 〇指定管理者に対し、アンケート集計・分析については、構成比で前年度比較できるとするよう求める。  〇次年度以降の評価票において、利用者満足度調査に関する評価基準を細分化しアンケート分析結果のフィードバック状況について明確に評価できるよう設定する。 | 〇利用者満足度調査集計・分析結果については、構成比で前年度比較できる書式とする。  〇平成31年度の評価票において、利用者満足度調査に関してアンケート分析結果のフィードバック状況についての評価基準を追加する。 |
| 評価全般について | | | 〇適切に評価することで継続的に指定管理業務を向上させていくため、評価期間の設定・四段階評価の判断基準・目標値の設定方法について検討願いたい。 | 〇次年度の評価票作成に向け、評価期間の設定・四段階評価の判断基準・目標値の設定方法について検討を行う。 | 〇評価期間の設定・四段階評価の判断基準・目標値の設定方法について検討し、必要があれば次年度以降の評価票に反映させる。 |