**平成30年度指定管理運営業務評価票**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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～平成33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） | | | 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 | ○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。 | | | ○「中之島図書館」へ行けば、何か大阪の魅力についての情報が得られるとの期待を抱いてもらえるよう、事業の企画立案・実施に努めた。  「文化ステーション」として中之島エリアだけに留まらず船場など近隣の街や歴史の紹介情報も積極的に発信を行い、大阪が世界に誇ることのできる近代建築が徒歩圏内にある図書館の立地を活かした中之島・船場の近代建築をテーマとした講演会や展示等を開催した。  ○「中之島図書館」へ行けば、何か大阪の魅力についての情報が得られるとの期待を抱いてもらえるよう、文化発信拠点として、中之島エリアのさらなるブランド化に向け、人気作家やデザイナーなどの絵画展やテキスタイル展等を10月に実施した | A | ○大阪の新たな魅力を再発見、再認識してもらえるよう近隣施設との連携イベントを実施するとともに、「生きた建築ミュージアム」と関連した展示も実施するなど「文化ステーション」として中之島エリアだけに留まらず船場など近隣の街や歴史の紹介情報も積極的に発信しており、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。 | 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、公平・平等な利用機会の促進と安全性を確保し、「何ができる施設であるのか」「利用制限」等を記載したリーフレットや貸室利用のチラシなど様々な媒体を通して広く周知することで、平等利用の確保に取組んでいる。  ○特定団体を優遇しないことは言うまでもなく、使用許可や貸室における平等利用を推進するため、運営の透明性の確保にも努めている。 | A | ○利用方法についてリーフレット、チラシの配布及びホームページにて周知している。  ○使用許可や貸室利用については、平等利用が確保されている。 | A |  |
| 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 | | | ○高齢者や障がい者、外国人の利用者に対しても「ノーマライゼーション」の理念のもと、職員に対し「人権研修」「接遇研修」を継続して開催している。今年度後半には「手話唄」などを取入れた入門的な「手話研修」を実施し、来館者に対する簡単な挨拶などは手話で出来るよう取組みを進める。  ○今年度から図書館案内や館内での写真撮影についての注意書きチラシ（A5サイズ両面）には、日本語版の他、中国語版（繁体字・簡体字）、英語版、韓国語版なども用意し、多言語での対応ができるよう整備を行った。 | ○「人権研修」「接遇研修」の継続的実施や、図書館案内の多言語対応する等、高齢者、障がい者、外国人等の利用者に対して適切に対応している。 |
| (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  ・平成30年度目標　入館者数: 378,864人  （平成29年度実績：358，282人） | | | ○入館者数：10月末実績207,287人  【年度末見込：355,349人】  ○図書館事業を知っていただくための情報発信に注力する等、さらなる利用者の増加に積極的に取組んだ。  ○来館者数は、対前年同期比12,433人減（6％減）となっている。減少したの要因の一つとしては、夏から秋にかけての台風などの自然災害よる休館や事業中止等が考えられる。 | A | （達成度　93.8％）  ○利用者増加のための施策に取組んでいるものの、台風などの自然災害による休館や事業中止の影響もあり、年間入館者数は目標を若干下回る見込み。 | A | 〇多目的スペースの稼働率をいかに上げるのか、利用のきっかけや利用者の声の分析に取り組めばよいのではないか。 |
| 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 | | | ○人が多く集まる商業施設などの新たなチラシ配架スペースの開拓に取組んだ。また、近隣施設と連携し、相互に相手方施設の広報に取組むなどした結果、少しずつではあるが、新規利用者の増加につながっている。また、イベントによっては、インバウンドの利用者に対して、中国語、英語、韓国語での情報発信も実施し、インバウンドの利用者の取り込みにつなげた。更にボールペンで建築物を描いた「コジマユイ展」は、ＮＨＫテレビ「おはよう関西」でも取り上げられ、インパクトのある情報発信ができた。 | ○新規のチラシ配置場所の開拓や近隣施設との広報連携に努めており、効果的な広報ができるよう積極的に取り組んでいる。  〇マスコミの関心度も高まっており、積極的な取組みの成果が表れている。 |
|  | ・HP更新回数  平成30年度目標：89回  （平成29年度実績：117回） | | ○HP更新回数：10月末実績78回【年度末見込：133回】  ・指定管理者インフォメーションサイト内で文化事業の案内をしており、図書館の単独事業についても併せて情報発信を行っている。  また、周辺エリアの情報発信として、サイト内に「中之島図書館の魅力」を継続して掲載している。 | （達成度　149.4％） |
| ・HPアクセス数  平成30年度目標：28,135回  （平成29年度実績：37,163回） | | ○HPアクセス数：10月末実績30,061回  【年度末見込：51,533回】  ・インフォメーションサイトへのアクセス数は、約4,300回（月平均）であり、そのうち、約1,300回（月平均）は、図書館公式サイト（librariy.pref.osaka.jp）経由でのアクセスとなっている。それに対して、インフォメーションサイトへの直接のアクセス数は、約380回（月平均）であり、公式サイトに依存している状況となっている。今後はよりインフォメーションサイトによるにぎわいづくりに努め、一層の来館者の増加につなげていきたい。 | （達成度　183.2％） |
| ・SNS発信回数  平成30年度目標：241回  （平成29年度実績：241回） | | ○SNS発信回数：10月末実績155回【年度末見込：265回】 | （達成度　110.0％） |
| ・SNSフォロワー数  平成30年度目標：60人増加  （平成30年4月16日時点510人） | | ○SNSフォロワー数：10月末実績112人増加  【年度末見込：192人増加】  ・開催中の展示やイベント情報の発信を行うことにより、SNSを見て展示に興味を持ち、来館するフォロワーなども増えている。 | （達成度　320％） |
| 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。 | | | ○今年度からは、指定管理者アスウェルの統括責任者が、異業種交流会に積極的に参加し、図書館と貸室利用のPRに取組んでいる。 | ○従来から取り組んでいる「ウェブページの改善」等に加えて、個別の営業活動にも取り組んでいる。多目的スペース２についても貸室が利用されるよう、さらなる工夫をしていただきたい。 |
|  | ・有料利用稼働率  平成30年度目標：7.49％  （平成29年度実績：6.62％） | | ○各多目的スペースの平均稼働率（30年10月末実績）  　◇多目的スペース１：　　　24.52％  　◇多目的スペース２：　 　　0.00％  　◇多目的スペース３： 　　4.13％  　◆全スペースの平均稼働率： 9.55％ | （達成度　127.5％） |
| ・収入額  平成30年度目標：1,066千円  （平成29年度実績：977千円） | | ○多目的スペースの収入額　　10月末実績　340千円【年度末見込：583千円】  ・多目的スペースの稼働率、利用料収入額は、10月末時点で  9．55％、340千円となっている。稼働率は目標を超えているが、収入額は目標には達していない状況。しかしながら11月以降の予約状況は順調に増加しており、収入額についても年度末には目標額を達成できる見込みとなっている。 | （達成度　54.7％） |
| (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。 | | | ○　『長年にわたり収集してきた図書資料だけでなく、重要文化財である建物や中之島エリアの魅力を活かした文化情報拠点としての「文化ステーション」を目指す』との図書館の施設コンセプトのもと、「建築を題材とした展示」等の得意分野を持ちながら、文化事業に取組んできた。  今年度は「みんなの建築ミニチュア展」において、従来の「壁に作品を吊るすという展示方法」から、「机に作品を置き展示する」という新たな展示方法を試行実施した。新しい展示方法により、多目的スペースの新たな活用方法を利用者に提案することにつながった。  また、隣接する中央公会堂でも同じ展示方法を実施し、巡回展として相互連携を行うことができ、2ヶ月弱という限られた展示期間ではあったが、1万2,000人を超える方に来場いただく結果となった。また、展示に合わせて講演会も開催し、好評を博した。 | A | ○施設コンセプトを踏まえた文化事業を実施している。また、展示方法を工夫することで多目的スペースの活用方法を利用者に提案できるような事業を実施している。  〇ガイドツアーについて、開催回数は目標達成しているのに対し、参加者数は目標達成率が60.3％となっているため、現状を分析したうえで参加者数増加に向けた取組みを行っていただきたい。 | A |  |
|  | 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  平成30年度目標：108回  (平成29年度実績：140回) | ○開催数：10月末実績85回【年度末予想；146回】 | （達成度　135.2％） |
| ・参加者数  平成30年度目標：37,178人  (平成29年度実績：53,922人) | ○参加者数：10月末実績42,734人【年度末見込：73,258人】 | （達成度　197.0％） |
| ・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 | 〇昨年度反響の大きかった「大阪学」に加え、「大阪街歩きのススメ」「大阪の魅力再発見講座」を多目的スペース等で実施し、様々な切り口から大阪を知っていただく機会を提供した。また、「緑のトラスト講演会」「図書館でワークショップ」（石けん作り・シルクスクリーン）「SDGs発表会」などの新しいイベントにも積極的に取組んだことで、講座やイベントの幅が広がり、今まではイベント参加者層が歴史や建築愛好者に偏りがちであったが、新しい利用者層を開拓出来た。その結果、開催数や参加者数は目標を上回った。  ○展示については、従来から、より詳しい解説が欲しいとの意見もあり、今年度は展示内容を分かりやすく掘り下げた講演会を平行して開催した。また、「ビジネスに役立つプレゼン力を磨く」講座については、昨年度好評で、ぜひ、今年度も実施して欲しいとの要望が多かったため、昨年度に引き続き実施し、定員を大きく上回る申込者数となった。 | 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。 |
| 館全体の活用・近隣施設との連携イベント | 開催数平成30年度目標：11回  （平成29年度実績：15回） | ○開催回数：10月末実績9回【年度末見込：15回】 | （達成度　136.3％） |
| ・参加者数  平成30年度目標：4,351人  （平成29年度実績：2,160人） | ○参加者数：10月末実績6,416人【年度末見込：10,998人】  ・中央ホールでの「古楽演奏会」（年間2回）やアコーディオン演奏会を実施するなど、中之島エリアのにぎわいづくりに貢献した。参加者からは、「重要文化財の中で聞くクラシック音楽には感動した」などの高い評価をいただいた。 | （達成度　252.8％） |
| ・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 | ○参加者満足度調査では館全体を利用した展示イベントに関して「展示を時間のある時にゆっくり見たいので、展示期間を検討して欲しい」との意見が複数あったため、展示期間を通常展示より長めの2か月間設け、テーマを変えず展示内容を少しずつ変えながら実施するなどの新しい試みを行うなど、参加者満足度調査の分析結果のフィードバックに努めている。 | 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。 |
| ガイドツアー | ・開催数  平成30年度目標： 96回  （平成29年度実績：100回） | ○開催回数：10月末実績　66回【年度末見込：113回】  （内訳）  ・館内ガイドツアー：63回（10月末）  今年度も引き続き「大阪あそ歩」や「大阪府建築士会」などの事業協力団体と互いにウィンウィンの関係を築きながら事業展開に努めている。しかしながら、今年度は、夏から秋にかけて台風などの自然災害のためガイドツアーが中止となるなど、参加者数的にはやや不満が残る結果となった。1月に阪急阪神ホールディングスが発行する「健康街歩きの冊子」で当館のガイドツアーを案内いただけることとなり、参加者増が期待できる状況にある。  ・書庫見学ツアー：3回（10月末）  館内ガイドツアー参加者に対して書庫ツアーの案内も行っている。普段は立ち入ることのできない書庫の奥まで見学できるため、根強い人気となっている。 | （達成度　117.7％） |
| ・参加者数  平成30年度目標：658人  （平成29年度実績：539人） | ○参加者数：10月末実績　232人【年度末見込：397人】  （内訳）・館内ガイドツアー：205人  　　　 ・書庫見学ツアー　： 27人 | （達成度　60.3％） |
| ・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 | ・「館内ガイドツアー」は中之島図書館の建物、建築に焦点を当てたガイドツアーとなるため、書庫などの見学は含まれていない。「書庫も見たかった、所蔵書に関する話も聞きたかった」という声もあるため、ガイドツアーの中で、書庫見学ツアーの案内も行うようにしている。 | 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。 |
| 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。 | | | ○展示室における展示は「文化ステーション」というコンセプトを1番強く意識した実施内容としている。今年度は、大塩の乱から180年を記念した「大塩平八郎展」や、大阪市西区で創業した大林組創業者「大林芳五郎展」など、大阪にゆかりのある人物をテーマとした展示を中心に実施した。また、万博誘致の機運醸成を後押しする意味から「万博の歴史展」を実施した。 | ○大阪の歴史文化に関するテーマや、万博等府の施策に関係するテーマでの展示を開催するなど、施設のコンセプトを踏まえ適切に運営している。 |
|  | ・展示会回数　平成30年度目標：10回  　（平成29年度実績：12回） | | ○展示会回数10月末実績9回【年度末見込：15回】 | （達成度　150.0％） |
| ・入室者数  平成30年度目標：　42,467人  （平成29年度実績：49,426人） | | ○入室者数10月末実績31,941人【年度末見込：54,756人】 | （達成度　128.9％） |
| ・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 | | ○参加者満足度調査は、展示開催中も随時チェックしており、例えば展示資料の文字のサイズが小さいなどの意見があれば、速やかに修正を実施し、フィードバックに努めた。また、意見の中には「大阪にずっと住んでいるが、展示を見て初めて知ったことも多かった、来てよかった」という嬉しい声もあり、今後も、大阪の魅力を発信し続けたいとの思いを強くした。 | 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。 |
| 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 | | | ○司書部との共同企画における近隣施設との連携事業では、新しい試みとして同じテーマで、多目的スペースではパネル展示、図書館閲覧室内では社史資料の展示を行った。「両方の展示を見ることでより深い知識を得ることができた」「展示内容をより深く知るため、図書館で本を探したり借りたい」という意見も寄せられるなど、閲覧室利用者の増加につなげるなど相乗効果も認められた。 | ○図書館と密接な連携・協力体制のもと、利用者サービス向上の取り組みがなされている。また、図書館司書部と連携した共同企画でも、新しい試みもなされており、工夫を重ねている。 |
| (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 | | | ○施設の維持管理については年次計画書を基本に、10月まで問題なく実施している。  ○主要設備が古いため、予防保全が困難な状況だが、可能な限りの保全対策を実施し施設の維持管理に努めている。 | A | ○日常の施設管理については、適切に対応されているが、災害復旧については対応の遅れが見られたため、より迅速な対応を求めたい。 | A |  |
| ②施設管理に関する経費の計上は適切か | | | ○過去の点検結果を踏まえ、継続した計画に基づいた経費を適切に計上している。 | ○月別の収支状況報告により、適切な計上を確認している。 |
| 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 | | | ○統括責任者、施設管理責任者を中心に、担当スタッフによる日常点検や専門業者による保守点検を確実に実施するとともに、非常時の応急措置を実施している。  ○業務マニュアルは、冷暖房切り替え時に見直しを行い、必要に応じた改定を行っている。また、管理体制・危機管理体制についても、事前調整により、体制確保に努めている。  ○台風接近時や先日の地震発生時には「危険個所への立ち入り禁止措置」などの必要な応急措置を迅速に行うなど可能な限りの対応を心掛けている。 | ○統括責任者、施設管理責任者を中心とした適切な管理体制が構築されている。 |
| ④重要文化財の保存活用策は十分か | | | ○危険な箇所が発生した場合には、現地スタッフによる応急処置を実施するなど、継続的に、利用者が安心で快適に利用出来るよう保全に努めている。  ○建物や付帯設備の安全性を保ちつつ、ガイドツアーを始めとした建築物と絡めたイベントを実施し、古い部分を“魅せる”ことで重要文化財の活用を図っている。 | ○建物や付帯設備の保全について、安全性を適切に確  保できている。またガイドツアー等を通して、古い部分を“魅せる”ことで重要文化財の活用を図っている。 |
| (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 | ○障がい者の就労支援を目的とした「大阪府障がい者サポートカンパニー」に登録し、受入れに協力できる体制づくりに努めている。  ○大阪商工会議所の大阪検定協力事業に参画するとともに、関連する講座等のイベントを実施した。 | A | ○万博誘致の機運を盛り上げる展示を実施するなど  府・公益事業に協力する取り組みを進めている。 | A |  |
| ・行政の福祉化 | ○“知的障がい者の就業”については、現在、中之島図書館の清掃スタッフとして1名が継続して従事中。  ○障がい者の法定雇用率は継続して達成している（雇用率4.66%）。 | ○清掃スタッフとして知的障がい者を雇用しており、「障がい者雇用」に積極的に取り組んでいる。 |
| ・環境問題への取組み | ○裏紙利用や無駄な電気の消灯などの実施により、環境保護活動を行っている。併せて、ゴミの分別収集にも積極的に継続的に取り組んでいる。 | ○裏紙利用や無駄の無い光熱水費の利用をはじめ、資源ゴミの分別収集にも努めている。 |
| ・府民、ＮＰＯとの協働 | ○大阪商工会議所の大阪検定協力事業に協力した『大阪街歩きのススメ』『大阪の魅力再発見講座』等の講座やイベントを実施した。  〇大阪マラソン組織委員会と共催した大阪マラソンにまつわる展示（『大阪マラソンのススメ』）を開催し、また、生きた建築ミュージアムフェスティバル大阪2018』に参加しガイドツアーを実施するなど府民・団体と協働した文化事業を実施した。 | ○文化事業実施において、府民やＮＰＯ等と協働している。 |
| 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、分析結果をフィードバックしているか | | | ○今年度の利用者満足度調査を9月20日から26日に実施した。3度目の利用者満足度調査となるが、館内清掃や警備員の対応など毎年改善を重ね、指摘のあった事項についても速やかに検討し、実施できるものから改善の取組みを進め、年を追うごとに全体的な満足度は向上してきている。今後もより一層の利用者満足度の向上に努めて行きたい。  ○文化事業の調査項目でも、昨年度あった「資料の説明文の字が小さい」という指摘を受けユニバーサルデザインの観点から大きくはっきりした表示に改善し、アンケートでは高評価をいただく結果となった。 | A | ○9月に利用者満足度調査を実施し、寄せられた意見等を踏まえ、文化事業の資料を改善する等、利用者の満足度の向上に努めている。 | A | 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。 |
| (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。 | | | * イベント情報は継続してマスコミに対して情報提供を続けており、今年度はマスコミから取材依頼を受ける機会も多く、記事等に取り上げられることもあり。図書館のイベントに興味をもっていただいている手応えを感じる。また、大阪大学などの大学と連携したイベントも実施し、若い世代への情報発信にも努めている。   〇「中之島まつり」（5/3～5/5）期間中の臨時開館により「緑のトラスト展」「千早赤阪村展」を実施し、展示に合わせた講演会や、大人も子供も参加できるイベントを開催。また、「中之島まつり」期間中、千早赤阪村の特産品などを紹介した。3日間という短期間ではあるが6,667名もの来場者があり、特に「千早赤阪村展」には、1日に1,100名を超える来場者が訪れ展示を楽しんだ。 | A | ○大学と連携し若い世代への情報発信にも努めたり、中之島エリアでのイベントに連動して臨時開館したりするなど、図書館及び中之島エリアの魅力向上に資する取組みを積極的に行い、適切に情報発信している。 | A |  |
| 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 | | | ○館内の案内板や標識等をピクトグラム表記に統一し利用者が理解しやすいものに変更した。  ○毎週開催されるセミナーやフォーラム等の催し物の案内については、デジタルサイネージを活用して情報発信に努めている。  ○2階入口にもコインロッカーを設置した。また、傘立てについても「鍵方式」と「暗証番号方式」を並置するなど、より一層利用者の利便性の向上に努めた。  ○冷暖房時の設備員の監視巡回数を1日当たり2回から3回に増やし、館内環境の安定改善に努めた。 | ○館内表示の工夫や設備の利便性向上、冷房使用時の館内環境に配慮した巡回体制等、創意工夫しサービス向上に取組んでいる。 |
| 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 | | | ○10月までの利用料収入実績は、厳しい状況となっている。しかしながら、11月以降の仮予約や本申込みは大幅に増加する予定となっており、年度末には目標を達成する見込み。  ○指定管理業務開始時よりライブラリーショップを展開し、収入は安定的に推移している。図書館の情報発信拠点として、また収入確保の面から今後も継続展開して行く予定。 | A | ○事業計画、管理体制計画に基づいた運営を推進しているものの、総収支について計画値と実績値の乖離がみられる。 | B |  |
| 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 | | | ○新たな電力需給会社と契約し、コスト削減に取り組んだ結果、夏期13％、その他の期間については14％のコストダウンを実現した。 | ○電力コストの削減に取り組むなど着実にコストダウンに取組んでいる。 |
| ③収支は計画どおり行われているか | | | ○多目的スペースの利用は少しずつ伸びている。今後においても、地道な広報・営業活動を通じて、利用促進を図って行く予定。  ○現在、ライブラリーショップの収入は安定しており、今後も引き続きコスト削減など、収支改善の取組みに努める。 | ○コスト削減、自主事業での収入確保等、収支改善に向けた努力がみられるものの、30年度の収支は赤字となる見込み。利用料金収入や自主事業収入を増加させる等、収支改善に向けて更なる取組みに努めていただきたい。 |
| (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 | | | ○職員の配置については、業務ごとに適切な人員配置を維持している。  ○本社スタッフを応援スタッフとして、必要に応じてフォローを行う体制を構築している。 | A | ○必要時には本社スタッフがフォローするなど、適切な人員配置に努めている。 | A |  |
| 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 | | | ○研修体制を整備し、年2回の全体研修（個人情報研修や接遇研修）他各種研修を実施している。  ○図書館が実施する人権研修にも責任者が積極的に参加し、各部門のスタッフに伝達研修を実施している。 | ○計画的にスタッフの研修を実施し、業務能力の向上に努めている。 |
| (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適正か | | | ○前期末（8月末）の代表者交代に伴う退職金支給により損失がでているものの、退職金を除いた「販売費および一般管理費」でみると、経常利益は黒字となっており、事業そのものについては、順調に推移している。 | B | ○退職金支払いという特殊事情があるものの、純損失が生じているため、改善を願いたい。 | B |  |
| ②運営状況として、事業者の財務状況は適正か | | | ○自己資本比率は63.5％、現預金残高もあることから財務状況としては安定していると考える。 | ○自己資本比率は優良とされている50％を超えており、財務状況は安定している。 |
|  | 評価全般について | | | | | | | | 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。 |

○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、各評価基準につき評価項目と同じSABCの4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

　　　目標値の達成度が【　120％以上 …４　/　目標値の95％以上120％未満　…３　/　80％以上95％未満　 …２　/　80％未満　…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。