**令和元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～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） | 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 | 〇重要文化財である建物及び中之島エリアの魅力を活かした文化情報発信拠点として、図書館を「文化ステーション」と位置付けた取組みを進めている。大阪あそ歩(大阪市の地域住民観光事業『まち歩き』をもとに組織された団体)が展開する事業をはじめ、「キテ・ミテ中之島」(京阪ホールディングスが主催する中之島エリアの駅や施設で展開する多彩なアート展示)、「生きた建築フェスティバル」(大阪の魅力的な建築を一斉に無料公開する日本最大級の建築イベント)等、地域連携事業にも積極的に関わり「じゃらん」、「るるぶ」等のメジャーな情報誌にも掲載される等、中之島・船場エリアの新名所として積極的にアピールを行った。〇レンタルスペースについて、文化的活動拠点としての利用を促進する観点から、写真研究家の方の協力を得て、これまでとは一味違った斬新な会場レイアウト等の提案を頂き、実施した。 | Ａ | ○文化発信拠点としての「文化ステーション」を目指し、中之島エリアの地域連携事業にも積極的に関わっているほか、レンタルスペースの利用促進のための新しい工夫を取り入れる等、施設コンセプト及び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 | 〇公の施設として、公平・平等な利用機会の促進と安全性を確保することはもとより、「何が出来る施設であるのか」等について分かり易く利用者目線で作成した「利用案内」と併せて、ホームページでも広く施設の周知を行うことで、平等利用の確保に努めている。〇特定団体を優遇することなく、平等利用を推進するため、図書館条例等の関係法令の遵守に努め、研修等によりスタッフへの教育を行っている。 | Ａ | ○利用方法について、「利用案内」や「ホームページ」で周知されている。○また、平等利用の観点から、増加傾向にあるインバウンド利用者に対する案内についても日本語版に加えて３カ国語の施設案内（英語版、中国語版、韓国語版）を用意するほか、手話による対応にも積極的に取組み、平等利用の確保に努めている。 | 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 | 〇高齢者や障がい者等の利用に際して援助が必要な場合には、「ノーマライゼーション」の考え方に基づき適切な対応が出来るように、年2回(6月、10月)図書館と合同で人権研修を実施している。また、受付部門の担当者を対象に接遇研修を年2回程度実施している。〇車いす利用者や階段の昇降に支障のある方などに対しては、担当者が目的の場所まで必ず同行するなどの丁寧な対応を行っている。〇今年度から掲示物に使用する文字のフォントは、識別しやすい”UDデジタル教科書体“に切り替えを進めている。 | ○高齢者や車いす利用者等に対しても、研修等で培った「ノーマライゼーション」の考え方に基づき、親切丁寧な対応に努めている。○受付担当はもちろんのこと、警備担当者においても車いす利用者に対する案内や聴覚障がい者に対する筆談対応を行うなど、来館者が安心安全に施設利用できるよう万全の対応を心掛けている。○掲示物の文字フォントについても、ユニバーサルデザインを積極的に取り入れ、識別しやすい書体に切替えるなど新しい取組みを進めている。 |
| (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　〇令和元年度目標　入館者数 :352,282人（平成30年度実績：346,282人） | 〇入館者数：11月末実績 233,170人【年度末見込　349,755人】〇館内設置の掲示板、デジタルサイネージにより、図書館事業情報やレンタルスペース利用情報を繰り返し提供するなど情報発信に注力し、一層の利用者の増加に取組んでいる。〇来館者数は対前年同月比4,219人減(1.8%減)となっている。減少要因としては、昨年に引き続き自然災害による事業中止などが考えられる。 | Ａ | （達成率99.3％）○利用者増加のための施策に取組み、対前年同月比の減少率（6.0％減→1.8％減）は改善しつつあるものの、11月末実績及び年度末見込の入館者数は目標を若干下回る結果となっている。 | Ａ | 府の図書館事業と連携し、多目的スペースの稼働率をさらに増加させるための取組を実施してはどうか。 |
| 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 | 〇指定管理者インフォメーションサイト内の「中之島図書館の魅力」を、利用者に分かり易いように随時改訂を行い、情報発信の強化に努めている。〇夏休み子供向けイベントでは、大阪科学技術館と互いに相手館のイベントをPRするなどの連携関係を構築し、若年層の利用者増加に力点を置いた取組みを積極的に進めた。〇平成29年度より開始したインスタグラムについては、イベント情報をはじめ図書館周辺の情報も含め積極的に情報発信に努めている。今年度は特に厳選した質の高い写真の投稿に力を入れ、若い世代はもとより、広範な世代の支持を得る結果となっている。〇メディアに対しては精力的に情報提供を行い、新聞、テレビは言うに及ばず、今年度は㈱積和不動産等の企業内情報誌などにも複数取り上げられ、これまでとは異なる対象者層に対しても情報発信を行うこととなった。〇「ＨＰ更新回数」「ＳＮＳ発信回数」については目標達成出来ているが、「ＨＰアクセス回数」「ＳＮＳフォロワー数」については、目標に到達出来ていない状況。しかしながら、年度後半には参加者数が見込める事業を計画していることから、引き続き目標達成に向けた積極的な取り組みを進める。 | ○夏休み子供向けイベントでの近隣施設との事業ＰＲの連携やインスタグラムによる情報発信など、様々な所で情報発信に積極的に取組んでいる。 SNSフォロワー増加数等目標値を達成していないものの、HP更新回数やSNS発信回数及びSNSフォロワー数自体は増加していること、他機関との連携した広報や積極的なメディアへの働きかけは評価でき、求める水準以上の運営となっている。 |
|  | 〇HP更新回数　　　令和元年度目標：111回（平成30年度実績：105回） | HP更新回数：11月末実績76回【年度末見込：114回 】 | （達成度102.7％） |
| 〇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） | HPアクセス回数：11月末実績25,442回　【年度末見込：38,163回 】 | （達成度93.6％） |
| 〇SNS発信回数令和元年度目標：250回（平成30年度実績：258回） | SNS発信回数：11月末実績186回　　　【年度末見込：279回 】 | （達成度111.6％） |
| 〇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） | SNSフォロワー数：11月末実績97人増加（総フォロワー数753人）　【年度末見込：146人増加 】 | （達成度94.8％） |
| 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 | 〇共催展示をはじめ各種イベントを通して利用者が利用事例を確認出来る機会を設け、有料ではあるが使用できる施設であることや、利用時のイメージ写真を載せるなどの工夫を凝らした利用案内を作成配付し、従来の利用者層を超えた広い層に積極的に利用促進のＰＲを行った。 | ○レンタルスペースの利用促進のための取組みの結果、有料利用稼働率は目標を達成し、収入額は11月時点で目標額を達成している。 |
|  | 〇有料利用稼働率　令和元年度目標：10.63％（平成30年度実績：10.39％） | 〇多目的スペースの平均稼働率（令和元年11月末実績）　◇多目的スペース１：30．78％　◇多目的スペース２： 8．35％　◇多目的スペース３： 9．13％　◆全スペースの平均稼働率：16.09％ | （達成度151.4％） |
| 〇収入額　　 令和元年度目標 ：1,483千円（平成30年度実績：1,396千円） | 〇多目的スペースの収入額　11月末実績1,499千円 【年度末見込： 2,248千円】稼働率、収入額とも11月末実績では目標を達成。 | （達成度151.6％） |
| (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 | 〇「図書館資料だけではなく、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今年度は、中之島図書館はじめ中央公会堂、土佐堀川を行く水上バスなど大阪の名所となる建物や風景を「切り抜き絵」で紹介した展示に取組んだ。　〇大阪に関する様々な知識を習得できると人気が高い「大阪の魅力再発見講座」は引続き開催し、今年度新たに淀屋橋という誰もが知っている地名に因んだ講演会「天下の豪商淀屋の実像をさぐる」を開催し、歴史ファンにとどまらず、より広い層にも好評を博し、定員を上回る申込者数となった。 | 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、対象者層の拡大にも取組んでいる。〇参加者数が目標値に達していないガイドツアーについては、参加者アンケート等から参加者のニーズを把握し更に魅力的な事業とするほか、積極的にPRを行うなど、参加者増のための取組みをしていただきたい。 | 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） | 〇開催数　令和元年度目標：134回（平成30年度実績：128回） | ○開催数：11月末実績 99回　【年度末見込：149回】 | （達成度111.2％） |
| 〇参加者数 令和元年度目標：52,278人（平成30年度実績：50,634人） | ○ 参加者数：11月末実績40,984人【年度末見込：61,476人】 | （達成度117.6％） |
| 〇参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 | 〇講座毎にアンケート調査を行い、集計結果を講師陣と共有し、講座内容・運営方法の見直し等のブラッシュアップに努めている。特に今年度からスタートした大学の手話クラブの学生が講師を務める手話講座では、参加者満足度調査により次回の講座内容を決定する等、分析結果のフィードバックに努めている。このような積極的な取組みの結果、参加者の満足度は高まり、参加者間の横のつながりも出来るなど、他の講座参加者の増加にもつながり、講座間の良い相乗効果も生まれる結果となった。 | ○参加者満足度調査を行い、分析結果のフィードバックに努め、その後の事業の満足度調査結果として、明確に表れている。【肯定的な回答比率】前年度　81.6％⇒今年度　88.2％　 |
| 館全体の活用・近隣施設との連携イベント | 〇開催数　 令和元年度目標：14回（平成30年度実績：13回） | ○開催数：11月末実績 10回 【年度末見込：15回】 | （達成度107.1％） |
| 〇参加者数　令和元年度目標：4,455人（平成30年度実績： 6,749人） | ○参加者数：11月末実績1,152人　【年度末見込：1,728 人】 | （達成度38.8％） |
| 〇参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 | 〇参加者満足度調査の結果は各項目とも満足度は8割以上となっている。しかしながら、参加者数の増加にはつながっていない。満足度調査の「調査項目」の再検討を行い、年度後半には、参加者数の目標に近づけるよう取組みを進めて行きたい。 | ○参加者満足度調査を行い、分析結果のフィードバックに努めている。調査項目等について改善を進め、参加者数増加につながる取組みを進めていただきたい。　　　【肯定的な回答比率】前年度83.7％⇒今年度　87.4％　 |
| ガイドツアー | 〇開催数　令和元年度目標：96回（平成30年度実績：103回） | ○開催回数：11月末実績76回 【年度末見込：114 回】（内訳：館内ツアー　71回、書庫ツアー　5回） | （達成度118.8％） |
| 〇参加者数令和元年度目標：624人（平成30年度実績： 459人） | ○参加者数：11月末実績394人【年度末見込： 591人】（内訳：館内ツアー　319人、書庫ツアー　75人） | （達成度94.7％） |
| 〇参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 | 〇今年度については、15名程度の団体で参加したいとの要望が寄せられ、通常開催している曜日や時間帯での対応が難しいこともあり、通常とは異なる曜日や時間帯で実験的にガイドツアーを開催するなど、満足度調査の要望を分析し、分析結果のフィードバックに努めている。なお、11月末実績では目標の参加者数に到達出来ていないが、年度末の目標達成に向け、地道な広報活動に取組む予定である。 | ○参加者満足度調査を行い、分析結果のフィードバックに努め、その後の事業の満足度調査結果として、明確に表れている。【肯定的な回答比率】前年度　82.3％⇒今年度　88.9％　 |
| 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 | ○「文化ステーション」というコンセプトのもと開催している展示室での展示について、建築物の文化的側面に光を当てた「景観模型の世界」をはじめ、正岡子規の叔父で、外交官、政治家として明治期に活躍した加藤拓川の関連資料の展示「加藤拓川の足跡」等を開催し、新聞でも度々取り上げられることとなった。また、浪速風俗図絵等の原画を初公開した「大阪の花街展」等の展示にも意欲的に取組んだ。 | 〇建築物の文化的側面をテーマとした展示を実施するなど、施設のコンセプトを踏まえ、適切に運営している。〇目標値に達していない入室者数については、参加者満足度調査結果から把握した参加者のニーズを反映させる等、増加のための取組みをされたい。 |
|  | 〇展示会回数　令和元年度目標：13回　（平成30年度実績：13回） | ○展示回数：11月末実績9回 　【年度末見込：14回】 | （達成度107.7％） |
| 〇入室者数　　令和元年度目標：50,401人（平成30年度実績：51,376人） | 〇入室者数：27,604人 【年度末見込：41,406人】 | （達成度82.2％） |
| 〇参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の満足度は8割を超えるなど、総じて高い結果となっているが、入室者数には結びついていない。こうした結果を踏まえ、展示方法についての要望もかなり寄せられていることから、展示物本来の魅力がより良く表現できる展示方法を検証するなどの取組みを積極的に進めている。今後も参加者満足度調査に記載された参加者の声に耳を注意深く傾け、満足度の向上に努めて行きたい。 | ○参加者満足度調査を行い、分析結果のフィードバックに努め、その後の事業の満足度調査結果として、明確に表れている。【肯定的な回答比率】前年度　86.3％⇒今年度　92.6％　 |
| 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 | 〇週1回の連絡調整会議において、改善や要望を求められた場合には、速やかに対応し、改善に努めている。今年度については利用者サービス向上の観点から、新しい取組みとして、関連資料の提供を受けるなどの図書館の協力を得て、警備担当者においても展示については、質問されたときは、簡単な案内をし、詳しい内容を知りたい方には司書につなぐ等の体制を整備した。 | ○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従来の取組みは継続しつつ、新しい取組みを積極的に実施している。 |
| (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 | 〇施設の維持管理については年次計画書を基本に11月まで問題なく実施している。〇可能な限りの保全対策を事前に実施し、施設の維持管理に努めている。例えば、ボイラー室が地下に設置されていることから、集中豪雨時の水没に備え、汲み出し用ポンプの設置をあらかじめ準備するなど、不測の事態に備えている。 | Ａ | ○年次計画書をもとに適切に対応されている。また、不測の事態に備えて、事前の保全対策に取り組むことにより効果的な対応を心掛けている。 | Ａ |  |
| ②施設管理に関する経費の計上は適切か | 〇点検管理計画に基づき施設管理を実施し、経費を適切に計上している。施設の老朽化から、同時期に複数個所の故障が発生することもあるが、図書館と綿密な打合せのもと、迅速な対応を行い、専門的見地から修理提案を適宜行った。 | ○リスク分担表に基づき、適切に計上している。また、施設故障時に、専門的見地から効果的な修理提案を行っている。 |
| 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 | 〇統括責任者、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している。今年度、新たに非常時の対応のための防御道具を使った実践的な危機管理研修を取り入れた。〇業務マニュアルは、冷暖房切り替え時に適宜見直しを行い、必要に応じた改訂を行っている。また、管理体制・危機管理体制についても、事前調整により、体制の確保に常に努めている。〇台風接近時、イベント講師と対応策について速やかに検討を行い、検討結果を講座参加予定者に連絡するなど、講座参加者の安全の確保に努めた。 | ○統括責任者、施設管理責任者を中心に適切な管理体制・危機管理体制が確保されている。また、危機管理研修において防御道具を使った実践的な研修を行うなど体制確保に意欲的に取組んでいる。○台風や事件・事故情報があった時等の非常時においても、イベント参加者の安全確保を第一にした危機管理体制の確保に努めている。 |
| ④重要文化財の保存活用策は十分か | 〇建物や付帯設備の安全性を保ちつつ、ガイドツアー等において、古い部分を“魅せる”ことで重要文化財としての保存・活用策を強化している。また、寄せられた要望をガイドツアー等の図書館の魅力を紹介する事業にも活かし、より効果的な保存活用策の計画実施に努めている。〇重要文化財部分については、補修工事等を実施する際に、関係官庁との協議が必要な場合もあることから、図書館との連携を密に、より一層適切な維持管理に努めて参りたい。 | ○重要文化財の保存に関しては適切な維持管理により、建物や付帯設備の安全性が保たれている。また活用に関しては、ガイドツアー等を通じて重要文化財の活用を図っているほか、活用策について、図書館職員を交えて定期的に関係者会議を開催する等、積極的な取組みを進めている。 |
| (6)府施策との整合 | ○右記の提案の実施状況は適切か | 〇府・公益事業協力等　　 | 〇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。〇大阪府主催2025「大阪万博誘致を目指して」と題して万博誘致委員会等と共催で「SDGs 私が考える未来の社会万博絵画展」を開催した。また、年度後半には、大阪府環境農林水産部と市内専門学校との共催事業として海洋関連の展示会を計画している。 | Ａ | ○府・公益事業に積極的に協力している。さらに府が進めるイベントにおいても、共催事業として、効果的な事業推進に協力している。 | Ａ |  |
| 〇行政の福祉化 | 〇“知的障がい者の就業”については、今年度も引き続き、図書館の清掃スタッフとして1名が従事している。〇「障がい者との共生社会を実現する」との理念のもと、積極的な取組みを進め、社内雇用率は4.94％となり、引続き法定雇用率（2.2％）を達成している。 | ○障がい者雇用に積極的に取組んでいる。 |
| 〇環境問題への取組み | 〇大阪市環境局主催の廃棄物管理責任者講習会に参加し、持続可能な地球環境の保全を目指し、ゴミの分別収集の徹底等の地道な活動にも積極的に取組んでいる。〇公益財団法人大阪みどりのトラスト協会との共催事業「木を使い、森林(もり)を活かそう展」を開催する等、環境問題への啓発活動にも積極的に取組んだ。 | ○講習会に参加し、新しい知識の獲得に努めるとともに、啓発活動にも積極的に取組んでいる。 |
| 〇府民、ＮＰＯとの協働 | 〇府民等と連携協働し写真展示をはじめとした文化講座や「ワークショップ」事業を開催した。 | ○府民等と連携した事業を開催する等、連携協働に努めている。 |
| 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 | 〇今年度の利用者満足度調査は令和元年9月9日～14日の6日間実施。評価点が“良い”以上の割合は「警備関係」が90%、「清掃関係」が90%、「館内表示関係」は78%、「ライブラリーショップ関係」は93%、「レンタルスペース関係」は100%、「展示関係」は88% となっており、総じて満足度は高い結果となっている。しかしながら「館内表示関係」の要望については14件寄せられており、主に「館内順路の表示の改善」であったため、導線用立て看板を増やし、設置場所を工夫するなどして、これまで以上に分かり易い館内表示に努めている。 | Ａ | ○9月に利用者満足度調査を実施し、寄せられた要望等を踏まえ、利用者の満足度の向上に努めている。【肯定的な回答比率】前年度　92.1％⇒今年度　92.8％　 | Ａ | 利用者満足度調査の項目に、図書館及び中之島エリアの魅力向上に資する取組み・情報発信についての項目を追加し、利用者からの意見を聞くようにしてはどうか。 |
| (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 | 〇サイト内に「中之島エリアの魅力」のページを設けて情報発信に努めている。〇中之島エリアの魅力向上のために次の取組みを行った。・京阪電車などの公共交通機関のイベント（キテ・ミテ中之島）に積極的に参画しエリアとしての一体感を持った魅力向上に繋がる活動を実施した。・ゴールデンウィークに開催された「中之島祭り」に合わせて、図書館の情報発信と来館者の利便性向上を図るため、ライブラリーショップの臨時営業を行った。（5/3～5/5）・「生きた建築ミュージアムフェスティバル大阪2019」の関連事業として、この日に限り図書館を紹介するガイドツアーを無料で実施した。 | Ａ | ○「中之島エリアの魅力」についてホームページ上で情報発信を行うとともに、他機関が実施するイベントと連携・協力して中之島エリアの魅力向上に積極的に取組んでいる。 | 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 | 〇急病人対応のための休養室について、利用者が安全・安心・快適に利用できるよう、古くなった布団等の不用品の処分や部屋の模様替え等の環境整備を行った。 | ○休養室の環境整備を行うほか、利用者の声に常に耳を傾け、利用者目線に立った対応を速やかに行っている。 |
| 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 | ○収支計画に基づいた適正な運営を行っている。また、事業計画・管理体制計画との整合性も図りつつ、より効果的な事業運営に努めている。 | Ａ | ○収支計画に基づき、事業計画・管理体制計画との整合性も図りながら意欲的に事業運営を行っている。 | 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 | 〇レンタルスペースの利用増を目的に、利用できる貸会議室が少ないエリアの企業等に対してＰＲを積極的に行い、新規利用者の開拓やリピーター増加に向けたＰＲ強化にも取組んでいる。〇管理運営開始時よりライブラリーショップを展開しており、収入は安定的に推移している。中之島図書館の情報発信拠点として、また安定した収入を確保する観点から今後も継続して展開する予定。〇電気料金のコスト削減に引続き取組み、夏季期間（7月～9月）に2.6％のコスト削減を達成した。○消耗品等については、できる限り一括購入方式を取り入れ、管理コストの削減に努めている。 | ○収入確保に関しては、課題となっていたレンタルスペースの利用について積極的なＰＲを行うなどの意欲的な取組みにより改善するなど適切な取組みを行っている。○管理コスト削減についても、電気料金の削減や消耗品等の一括購入等の地道な取組みを積み重ねている。 |
| ③収支は計画どおり行われているか | 〇収支計画どおりに行われている。特にレンタルスペースの利用増やライブラリーショップ収入が安定してきており、今後も更なる収支改善に努める。 | ○概ね収支計画どおりに行われており、収支改善に向けた取組みにも注力している。 |
| (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 | 〇職員配置については、業務ごとに適切な人員配置を維持し、適切な管理監督体制・責任体制の構築に努めている。〇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整えている。 | Ａ | ○適切な人員配置に努めている。また、本社スタッフとの連携連絡体制を綿密に行い、より一層効果的な管理監督体制・責任体制の構築に努めている。 | 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 | 〇6月には「人権研修」「危機管理研修(防御道具を実際に使った実践的な研修)」を、また10月には「個人情報保護研修」を図書館と合同で実施した。○指定管理者独自の研修としては警備担当者に対して、業務に則した知識や技能の習得を目指して「現任研修」を年2回実施している。 | ○計画的に研修を実施し、スタッフの業務能力向上に努めている。また、今年度については、危機管理研修において、参加者が防御道具に実際に触れ、またその使用方法についてレクチャーを受けるなどのより実践的な研修に積極的な取組んだ。 |
| (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 | 〇営業収支は黒字化できており、事業そのものについては、順調に推移している。 | Ａ | ○健全性が保たれ、運営基盤として事業者の経営状況は適正である。 | Ａ |  |
| ②運営状況として、事業者の財務状況は適正か | 〇今期は営業収支で黒字化、自己資本比率は66.8％(前年63.5%)であることから、財務状況は安定していると考える。 | ○財務状況は安定しており適正である。 |
|  | 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。 |

○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、分析をしていない〇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。　】