

令和3年度指定管理運営業務の評価方法・目標値設定について（案）

1. 評価について

第2回評価委員会では、原則として会議日の前々月の末日時点の評価を記載した評価票を用いて会議を行う。

評価項目		評価数値の考え方
人数・金額		評価時点の実績数値を年間あたりに換算した数値
イベント等	実施回数	評価時点で既に実施した事業数に、実施予定の事業数を加えた数値
	参加者数	評価時点で既に実施した事業の参加者数に、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

2. 評価の決定方法について

(1) 各評価項目について

各評価基準を下のとおり SABC の 4 段階で評価する。

- 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

(2) 評価項目に複数の評価基準があるものの評価の決定について

- ① (1) の評価を S (4 点) A (3 点) B (2 点) C (1 点) として点数化し、評価項目中の基準の点数の平均値を算出する。
- ② ①で算出した平均値が【 4~3.5 …S / 3.4~2.5 …A / 2.4~1.5 …B / 1.4~1 …C 】として評価項目の評価を決定する。

(3) 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は、達成度に応じたのとおり点数をつける。

- 4 … 達成度 $\geq 120\%$
- 3 … $120\% > 達成度 \geq 100\%$
- 2 … $100\% > 達成度 \geq 80\%$
- 1 … $80\% > 達成度$

※ 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、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。

- ② 参加者満足度調査は、実施状況と分析、分析結果のフィードバック状況について下記のとおり点数をつける。

- 4 … 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。かつ、フィードバックした結果、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。

※指定管理期間1年目は、今後のフィードバック実施予定があるかで評価し、S評価はなし。

※評価委員会資料にフィードバック内容がわかるように記載し、必要に応じて資料（昨年度調査結果、フィードバックした内容*）を添付。

（フィードバックした内容…「分析結果が〇〇だったため、××した」など）

⇒①②による点数（複数項目ある場合は平均値）をもとに

【 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。

3. 目標値の設定について

(1) 考え方

- 当初の指定管理者募集時の提案書、募集要項及び業務水準書に記載している数値（以下、「提案書の数値」という。）とする。

【両館共通】

①	提案書等に数値があるもの	提案書の数値を目標値とする。
②	提案書等に数値がないもの	過去5年間の実績値で一番高い数値を目標値とする。

※ただし、指定管理者の責めに帰すことができない事由については勘案し、目標値に反映することとする。

(2) 令和3年度に関する具体的な設定方法

- 指定管理者の提案書に記載の数値については、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮した目標値としていないことから、提案書の目標値を令和3年度目標値として設定することは妥当ではないと考える。
- 令和2年度目標値達成率を令和3年度目標値に反映させ、目標値とすることとする。
- 入館者数、多目的スペース・ホール・会議室の収入額の目標値については、休館期間を除いた数値を反映させる。
- 中央図書館の駐車場については、地域住民の生活の一助となる公共的駐車場としての役割も担っており、図書館利用者以外の駐車場利用が一定見込まれることを踏まえ、従来通りの目標値（過去5年間の実績値で一番高い実績値）とする。