

平成26年度 摂津市民図書館及び鳥飼図書館センターにおける
指定管理者モニタリング評価結果について

1. 指定管理者モニタリング評価結果について

摂津市民図書館及び鳥飼図書館センターにおいて平成23年度より導入した指定管理者制度について、「摂津市指定管理者制度導入施設(摂津市民図書館・鳥飼図書館センター)モニタリングマニュアル」に基づき、摂津市民図書館等協議会委員(以下、協議会委員)および施設所管課によって平成26年度に実施されたモニタリング評価結果を取りまとめたものである。

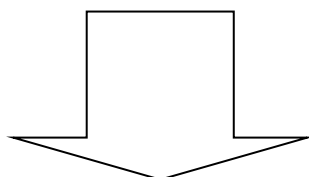
2. 評価の方法

| 評価方法 | 内 容 | 合計評価 点数の満点 |
|---------|--|---------------|
| 協議会委員評価 | 協議会委員10名が、四半期ごとに7項目の評価項目について評価(5点満点)を行い、全協議会委員の合計評価点数を評価基準に基づき評価を行う。 | 350点満点 |
| 施設所管課評価 | 施設所管課が、四半期ごとに10項目の評価項目について評価(5点満点)を行い、その合計評価点数を評価基準に基づき評価を行う。 | 50点満点 |
| 総合評価 | 協議会委員評価、及び施設所管課評価の合計評価点数を評価基準に基づき評価を行う。 | 400点満点 |

3. 評価項目及び評価基準

下記の評価項目について評価(5点満点)を実施

| 評価項目 | |
|--------------|--------------|
| 事業・業務の履行状況 | |
| 総則(業務執行体制等) | |
| 施設の維持管理状況 | |
| サービスの質に関する確認 | 職員の状況 |
| | 広報の実施状況 |
| | 予約・使用許可の状況 |
| | 利用者満足度の状況 |
| | 講座やイベント等の状況 |
| | クレームへの対応状況 |
| | 情報セキュリティ対応状況 |



各評価項目の合計評価点数により「A」～「E」の5段階に評価する。

| 評 価 | 評価基準 |
|-------------|-----------------|
| A(特に優れている) | 合計評価点数が満点の85%以上 |
| B(優れている) | 合計評価点数が満点の75%以上 |
| C(適切である) | 合計評価点数が満点の60%以上 |
| D(努力が必要である) | 合計評価点数が満点の40%以上 |
| E(改善すべきである) | 合計評価点数が満点の40%未満 |

4. 評価結果

① 協議会委員評価

| 評価項目 | | 四半期 | | | | 年度平均 |
|--|-------------|-----|-----|-----|-----|-------|
| | | 第 1 | 第 2 | 第 3 | 第 4 | |
| 事業・業務の履行状況 | | 39 | 38 | 38 | 40 | 38.8 |
| 施設の維持管理状況 | | 38 | 36 | 37 | 39 | 37.5 |
| サービスの質 に関する確認 | 職員の状況 | 38 | 37 | 37 | 38 | 37.5 |
| | 広報の実施状況 | 35 | 34 | 35 | 33 | 34.3 |
| | 利用者満足度の状況 | 34 | 34 | 33 | 35 | 34.0 |
| | 講座やイベント等の状況 | 33 | 38 | 34 | 36 | 35.3 |
| | クレームへの対応状況 | 37 | 34 | 34 | 33 | 34.5 |
| 合計評価点数 | | 254 | 251 | 248 | 254 | 251.8 |
| 合計評価点数点 251.8 / 350 点満点 = 71.9% C評価(適切である) | | | | | | |

② 施設所管課評価

| 評価項目 | | 四半期 | | | | 年度平均 |
|--|--------------|-----|-----|-----|-----|------|
| | | 第 1 | 第 2 | 第 3 | 第 4 | |
| 事業・業務の履行状況 | | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.8 |
| 総則 | | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.3 |
| 施設の維持管理状況 | | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.5 |
| サービスの質 に関する確認 | 職員の状況 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.3 |
| | 広報の実施状況 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.3 |
| | 予約・使用許可の状況 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.0 |
| | 利用者満足度の状況 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.0 |
| | 講座やイベント等の状況 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3.5 |
| | クレームへの対応状況 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.0 |
| | 情報セキュリティ対応状況 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.0 |
| 合計評価点数 | | 30 | 32 | 32 | 36 | 32.5 |
| 合計評価点数点 32.5 / 50 点満点 = 65.0% C評価(適切である) | | | | | | |

③総合評価

| | | | | |
|---------|--------|---|--------|--------------------|
| 協議会委員評価 | 251.8点 | ／ | 350点満点 | |
| 施設所管課評価 | 32.5点 | ／ | 50点満点 | |
| 合計評価点数 | 284.3点 | ／ | 400点満点 | = 71.1% C評価(適切である) |

協議会委員評価、施設所管課評価、総合評価の全てがC評価(適切である)であり、これらの結果から、平成26年度の指定管理者による摂津市民図書館及び鳥飼図書センターの管理運営は、概ね適切に実施され、一定水準以上のサービスが提供されているものとする。