

平成23年度 市民図書館等業務の履行状況の確認用チェックシートにおける
摂津市民図書館等協議会委員の評価および教育委員会を含めた総合評価について

平成24年 3月30日

・チェックシートの趣旨

平成23年4月1日より摂津市民図書館・鳥飼図書センターの管理運営を複数年にわたり指定管理者である株式会社図書館流通センターに委ねるにあたり、指定期間中の公共サービス水準を評価するため、四半期毎に指定された項目に対して施設利用者や第三者的な立場から、摂津市民図書館等協議会委員（以下協議会委員）10名に施設の運営などについての評価を依頼します。本件は平成23年度第1四半期・第2四半期における協議会委員からの評価結果の集計および、教育委員会の評価を含めた総合評価の集計です。

・チェックシートの評価内容と評価点（協議会委員）

今回協議会委員に評価を依頼したチェックシートでの確認内容と評価点は以下の項目です。

チェックシート①：事業・業務の履行状況の確認

- | | |
|--------------|------|
| 1：事業・業務の履行状況 | 5点満点 |
| 2：施設の維持管理状況 | 5点満点 |

チェックシート②：サービスの質に関する確認

- | | |
|--------------------|------|
| 3：基本的事項（職員の接客態度） | 5点満点 |
| 4：基本的事項（広報の実施状況） | 5点満点 |
| 5：運營業務（利用者満足度の状況） | 5点満点 |
| 6：運營業務（講座やイベントの状況） | 5点満点 |
| 7：運營業務（クレームへの対応状況） | 5点満点 |

合計 35点満点

委員10人 × 35点 = 350点

委員10人の評価に基づく協議会委員評価の点数および内容は以下のとおりです。

- | | | | | |
|--------|---|-------------|---|---------------|
| 350点 | ～ | 298点（85%以上） | ⇒ | A評価（特に優れている） |
| 297点 | ～ | 263点（75%以上） | ⇒ | B評価（優れている） |
| 262点 | ～ | 210点（60%以上） | ⇒ | C評価（適切である） |
| 209点 | ～ | 140点（40%以上） | ⇒ | D評価（努力が必要である） |
| 140点未満 | | （40%未満） | ⇒ | E評価（改善すべきである） |

・チェックシートにおける協議会委員評価

各項目の評価平均点は以下のとおりです。

チェックシート項目	名称	第1四半期		第2四半期	
		平均	合計	平均	合計
チェックシート① 平成23年度 市民図書館等業務の 履行状況の確認用 チェックシート	1：事業・業務の履行状況	3.4	34	3.4	34
	2：施設の維持管理状況	3.4	34	3.4	34
チェックシート② 平成23年度 市民図書館等サービ スの質に関する確認 用チェックシート	1：基本的事項 (職員の接客態度)	3.6	36	3.6	36
	2：基本的事項 (広報の実施状況)	2.8	28	2.8	28
	3：運営業務 (利用者満足度の状況)	3.1	31	3.1	31
	4：運営業務 (講座やイベントの状況)	3.0	30	3.1	31
	5：運営業務 (クレームへの対応状況)	3.1	31	3.4	34
全体		3.2	224	3.3	228

第1四半期は合計点が224、第2四半期は合計点が228となっており、委員評価の合計としてはともにC評価（適切である）となっています。

評価の内容としては、事業・業務の履行や施設の維持管理、職員の接客態度に対して評価は高くなっています。広報の実施への評価は低くなっています。また、クレームへの対応が第1四半期平均点の3.1から第2四半期平均点は3.4と評価が上がっています。

<<総合評価>>

・チェックシートの評価内容と評価点（教育委員会）

教育委員会にて評価を実施したチェックシートでの確認内容と評価点は以下の項目です。

チェックシート①：事業・業務の履行状況の確認

1：事業・業務の履行状況	5点満点
2：総則	5点満点
3：施設の維持管理状況	5点満点

チェックシート②：サービスの質に関する確認

4：基本的事項（職員の接客態度）	5点満点
5：基本的事項（広報の実施状況）	5点満点
6：運營業務（予約使用許可の状況）	5点満点
7：運營業務（利用者満足度の状況）	5点満点
8：運營業務（講座やイベントの状況）	5点満点
9：運營業務（クレームへの対応状況）	5点満点
10：運營業務（情報セキュリティ対応状況）	5点満点
合計	50点満点

協議会委員評価の合計点数（350点満点）に教育委員会の評価（50点満点）を加算した総合評価の点数及び内容は以下のとおりです。

400点	～	340点（85%以上）	⇒	A評価（特に優れている）
339点	～	300点（75%以上）	⇒	B評価（優れている）
299点	～	240点（60%以上）	⇒	C評価（適切である）
239点	～	160点（40%以上）	⇒	D評価（努力が必要である）
160点未満		（40%未満）	⇒	E評価（改善すべきである）

各項目の評価点は以下のとおりです。

チェックシート項目	名称	第1四半期		第2四半期	
		平均	合計	平均	合計
チェックシート① 平成23年度 市民図書館等業務の 履行状況の確認用 チェックシート	1：事業・業務の履行状況	3.4	37	3.4	37
	2：総則	—	3	—	3
	3：施設の維持管理状況	3.4	37	3.4	37
チェックシート② 平成23年度 市民図書館等サービ スの質に関する確認 用チェックシート	1：基本的事項 (職員の接客態度)	3.5	39	3.5	39
	2：基本的事項 (広報の実施状況)	2.8	31	2.8	31
	3：運營業務 (予約使用許可の状況)	—	3	—	3
	4：運營業務 (利用者満足度の状況)	3.1	34	3.1	34
	5：運營業務 (講座やイベントの状況)	3.0	33	3.1	34
	6：運營業務 (クレームへの対応状況)	3.0	33	3.4	37
	7：運營業務 (情報セキュリティ対応状況)	—	3	—	3
全体		—	253	—	258

第1四半期は合計点が253、第2四半期は合計点が258となっており、総合評価としてはともにC評価（適切である）となっています。