

平成23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、その効果を検証すると共にそのサービス水準を把握するため、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おいて平成23年度に実施されたモニタリングの評価結果を取りまとめたものである。

2. モニタリングの目的

「モニタリング」とは、「調査・監視・評価」といった意味を持ち、行政活動の分野では、「公共サービスの水準を監視する行為」と定義されている。

指定管理者制度においても、「公の施設」の管理運営を複数年にわたり指定管理者に委ねることから、市と指定管理者との間で締結した協定等を遵守して、適正に施設の管理・運営を行っているか、また経営の努力等により、公の施設としての目的を全うしつつサービスの向上等を実現しているかについて、市および第三者機関である摂津市民図書館等協議会が指定管理者の図書館運営について監視・評価を実施し、業務改善の必要性が認められれば指定管理者へ改善の指示を行うものである。

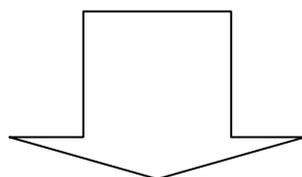
3. 評価の方法

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11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。	55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。	405点満点

4. 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
サービス提供の安定性に関する確認	



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

5. 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		34	34	37	34	34.8
施設の維持管理状況		34	34	36	36	35.0
サービスの質 に関する確認	職員の状況	36	36	35	38	36.3
	広報の実施状況	28	28	32	34	30.5
	利用者満足度の状況	31	31	32	35	32.3
	講座やイベント等の状況	30	31	32	34	31.8
	クレームへの対応状況	31	34	35	36	34.0
合計評価点数		224	228	239	247	234.5
合計評価点数 234.5 点 / 350 点満点 = 67.0% 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	3	3	3	3.0
総則		3	3	3	4	3.3
施設の維持管理状況		3	3	3	3	3.0
サービスの質 に関する確認	職員の状況	3	3	3	3	3.0
	広報の実施状況	3	3	3	3	3.0
	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	4	3.3
	講座やイベント等の状況	3	3	3	3	3.0
	クレームへの対応状況	2	3	3	3	2.8
	情報セキュリティ対応状況	3	3	3	3	3.0
サービス提供の安定性に関する確認		3	3	3	3	3.0
合計評価点数		32	33	33	35	33.3
合計評価点数 33.3 点 / 55 点満点 = 60.5% C評価(適切である)						

③総合評価

協議会委員評価	234.5点	／	350点満点	
施設所管課評価	33.3点	／	55点満点	
合計評価点数	267.8点	／	405点満点	= 66.1% 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23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。