

■ 枚方市立生涯学習市民センター・図書館（御殿山・菅原） 指定管理者管理運営評価表（平成 30 年度実績）

公の施設の名称等			
名称	枚方市立生涯学習市民センター・図書館(御殿山・菅原)	業務内容	<b>【生涯学習市民センター】</b> ・生涯学習活動に係る情報の収集及び提供を行うこと。 ・生涯学習活動に係る交流の促進その他生涯学習活動の支援を行うこと。 ・センターの施設及び附属設備を生涯学習活動及び協働によるまちづくりに係る活動の用に供すること。 ・センターの施設等を社会教育法(昭和 24 年法律第 207 号)に基づく社会教育事業の用に供すること。  <b>【図書館】</b> ・教育と文化の発展に係る図書館事業の実施に関すること。 ・読書案内及びレファレンスに関すること。 ・図書館資料の選択、貸出し、整理、修理、保存および除籍に関すること。
所在地	枚方市御殿山町 10-16・枚方市長尾元町 1-35-1		
設置目的	<b>【生涯学習市民センター】</b> 市民の学習活動及び芸術等の文化活動を支援するとともに、地域におけるコミュニティ活動の活性化を促進することにより、市民が生涯にわたって学び続けることのできる環境を醸成し、並びにこれらの活動を通じた市民との協働によるまちづくりを推進する。 <b>【図書館】</b> 図書その他必要な資料を収集し、整理し、及び保存して市民の利用に供し、その教養、調査研究、余暇活動等に資するため、図書館法の規定に基づく図書館を設置する。		
指定管理者		公の施設の所管部署	指定管理期間
名称	枚方まなびつながりプロジェクト 代表団体：大阪ガスビジネスクリエイト株式会社	産業文化部生涯学習課 社会教育部中央図書館	平成 30 年 4 月 1 日から令和 5 年 3 月 31 日 (2018 年 4 月 1 日から 2023 年 3 月 31 日)
所在地	大阪市西区京町堀 1 丁目 4 番 16 号		

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
【施設の経営方針に関する事項】					
①施設の現状に対する考え方及び将来展望					
施設の設置目的等を踏まえた現状認識並びに今後の方向性が明確に提案されている	枚方市の生涯学習施策や施設の課題に加え、地域の特徴や資源、歴史等も踏まえ、施設の運営コンセプトを策定、市民にとって『まなびの場』、『つながりの場』が体感できる施設となるため、様々な取り組みを実施する。 ➤ 市民の創作活動を支援するサービス ➤ 文化芸術活動の携わる市民の裾野を広げる ➤ 図書館の基幹業務の徹底	市民に新たな『まなびの場』『つながりの場』を提供するため、市民協働事業「MOKUプロジェクト」(菅原)、「アトリエ美術館『long-life learning～築山有城展』」(御殿山 C)をはじめ、既存の活動委員会事業とすみわけをした、新しいジャンルの事業展開を実施した。 また、図書館の基幹業務として、基本的人権の一部である「知る自由」を保障すべく、資料提供(貸出)を基本とし、継続的かつ安定	3	新たな取り組みを実施しており、本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）		
		実施状況	評価	評価理由	評価	
	➤ 地域に根差した図書館運営	<p>的なサービスの維持向上に努めた。</p> <p>主な活動実施状況</p> <p><b>【センター】</b></p> <p>●こども向け事業</p> <p>&lt;共通&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「窓ガラスお絵描きアート」（図書館との連携事業）</li> </ul> <p>&lt;御殿山&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「木工教室」「藍染体験」</li> </ul> <p>&lt;菅原&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「段ボールのお城をつくって遊ぼう」</li> </ul> <p>●実技講座</p> <p>&lt;共通&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・シェア利用備品導入</li> </ul> <p>&lt;御殿山&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「はじめての陶芸教室」「金継ぎ体験教室」</li> <li>・創作備品の入替・追加購入</li> </ul> <p><b>【図書館】</b></p> <p>&lt;共通&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「大人の塗り絵」「出版社による親子イベント」</li> </ul> <p>&lt;御殿山&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一般向けの「ビブリオバトル」</li> <li>・特集展示（児童1種、一般3種をそれぞれ毎月更新、冊数50～100冊）</li> </ul> <p>&lt;菅原&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特集展示（月2回/常時100冊程度）、複数ミニ展示による豊富な情報提供</li> <li>・「ポッチャ体験会」</li> </ul>				

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
②施設運営に関する計画					
(ア)管理経費・管理体制の提案					
業務繁忙時にも対応できるよう、施設に必要な従事者を適正に配置するとともに、利用者サービス向上、効率的・効果的な管理運営の観点を踏まえた実施体制等について提案されている	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 施設に必要な従事者の配置</li> <li>➢ 効率的な運営体制</li> <li>➢ 様々なサポート体制</li> <li>➢ 共同事業体構成各社によるバックアップ体制</li> </ul> <p>上記により、安定的な施設運営体制を構築する。</p>	<p><b>【共通】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・所長・館長、リーダー、サブリーダー、スタッフを適正に配置。施設に必要で効率的な運営体制を確保し、所長・館長、リーダー等の資格要件も満たしている。</li> <li>・センターと図書館の行事情報を共有し、イベント企画実施においても連携協力した。</li> <li>・地震、台風等緊急災害時対応においてもセンター・図書館が相互にフォローして施設運営を実施した。</li> <li>・各施設単位で毎月、共同事業体構成各社の会議（施設会議）を開催し、主にハード面の維持管理と向上に繋げた。</li> </ul> <p><b>【図書館】</b></p> <p>&lt;共通&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務仕様書に定められた資格保有率 70%を上回る司書を配置している。</li> <li>・書架担当制度を導入し、利用者が声を掛けやすい環境を作った。</li> </ul>	3	適切な人員配置を行い、安定した施設運営が行えるように取り組まれている。	3
(イ)改善提案					
利用者サービス向上の観点から、両施設の設置目的等を踏まえた物品販売（美術用具・画材等）や新たな備品の貸出しなど事務所サービスが提案されている	<p>利用者に求められているニーズを把握し、施設の特性や地域性をふまえ、新たなサービスを提案する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 物品販売サービス 文房具、美術用品、陶芸用品等の販売</li> <li>➢ 貸出備品の追加 大型テレビモニター、短焦点プロジェクター、iPad、動く絵本（デジタル絵本）等</li> <li>➢ 事務サービス イベント看板・大判ポスターの作成サービス、宅配便の発送・受取サービス 等</li> <li>➢ 飲食サービス</li> </ul>	<p>窓口等での対応時のヒアリングや利用者アンケートにおいてニーズ把握に努め、利用者の目線で検討、導入可能なサービスから順次実施した。</p> <p><b>【センター】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●物品販売 &lt;菅原&gt; ・イベント（ガラス窓にお絵描きプロジェクト）時に専用のクレヨン（キットパス）を販売</li> <li>●貸出備品の追加 &lt;共通&gt; ・短焦点プロジェクター、移動式大型ミラー</li> </ul>	3	新たなサービスを実施するなど積極的に取り組まれている。	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
	<p>会議での茶菓手配、各種ケータリングサービス紹介、コーヒーの販売 等</p> <p>➤ 記録サービス 図録・サークル年鑑の作成サービス、写真撮影サービス 等</p> <p>➤ 販売代行サービス 陶芸棟利用者の作品の委託販売(菅原施設のみ)</p>	<p>&lt;御殿山&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・版画プレスマット、のこぎり、バレエマット 等</li> </ul> <p>&lt;菅原&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ブルーレイプレイヤー、冷風扇 等</li> </ul> <p>●事務サービス</p> <p>&lt;御殿山&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アートフラッシュ出展における DM 発送・大型プリンターでのポスター作成サービス</li> </ul> <p>●飲食サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニティスペース MOKU 内にてコーヒーや軽食の販売（レイカフェとの連携）(菅原)</li> </ul> <p>【図書館】</p> <p>&lt;共通&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書消毒機の設置、情報収集用にiPad（タブレット端末）の設置、熱中症対策用に「ウォーターサーバー」の設置</li> <li>・カラーコピーサービス（料理やものづくりのイメージ拡充に寄与）</li> </ul>			
生涯学習市民センターの魅力アップのための施設・備品等の改修・改善について、費用対効果の認められる具体的なアイデアが提案されている	<p>多様な年代の市民に親しまれる施設となることを目指して、以下の取り組みを行う。</p> <p>➤ 気軽に立ち寄り、滞在しやすい環境づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・居心地の良い空間の演出（観葉植物等）</li> <li>・社会人向けの学習支援</li> <li>・子育て世代の交流の場の提供 等</li> </ul> <p>➤ 施設の魅力(ポテンシャル)の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・備品の充実</li> <li>・Wi-Fi スポット設置</li> <li>・施設の改修 等</li> </ul> <p>➤ 情報拠点としての機能強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サークル情報コーナーの設置</li> <li>・地域情報の収集</li> <li>・掲示板を有効活用した情報提供 等</li> </ul>	<p>●気軽に立ち寄り、滞在しやすい環境づくり 明るくて心地よいロビースペース(共用部)を提供した。</p> <p>&lt;共通&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・床面のワックスの剥離清掃</li> </ul> <p>&lt;御殿山&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苔庭のメンテナンス(景観維持)、グリーンカーテンを実施</li> <li>・ロビーソファ更新、ロビーBGMの実施</li> </ul> <p>&lt;菅原&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・まちなか植物園(観葉植物設置)・まちなか水族館(観賞用水槽設置)</li> <li>・こどもコーナーで遊べるにおもちゃの貸出を実施</li> </ul> <p>●施設の魅力(ポテンシャル)の向上</p>	3	Wi-Fi の設置、施設の環境改善など、施設の魅力アップに繋がる事業に取り組んでおり、本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
		<p>&lt;共通&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Wi-Fi を設置、運用を開始</li> <li>・展示ガラスケース内壁紙クロス貼替改修</li> </ul> <p>&lt;菅原&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・旧市民室サービスコーナーをコミュニティスペース MOKU として改修</li> </ul> <p>●情報拠点としての機能強化</p> <p>&lt;菅原&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1F ガラスケースでのサークル紹介用運用開始</li> <li>・センターの子育て関係チラシをまとめ、活動委員会事業「子育て広場」実施時に設置し情報提供を実施。</li> </ul>			
図書館の魅力アップのための施設・備品等の改修・改善について、費用対効果の認められる具体的なアイデアが提案されている	<p>図書館の価値を高めるため、図書館の空間を快適で過ごしやすい空間にする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 利用者にとって快適な環境づくり</li> <li>・親子用スペースの設置</li> <li>➢ 清潔な環境の維持</li> <li>・図書消毒機、空気清浄機の導入</li> <li>➢ 音楽の活用</li> <li>・無音スペースと BGM 放送エリアの区分け</li> </ul>	<p>&lt;共通&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・熱中症対策用に「ウォーターサーバー」を設置</li> <li>・図書消毒機、空気清浄機を設置</li> <li>・書架・椅子のレイアウト変更による利用しやすい居心地の良い空間づくり</li> </ul> <p>&lt;御殿山&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「おはなしのへや」の空き時間を活用した「自学自習タイム」の実施</li> </ul>	3	<p>備品の新調、快適な空間づくりなど積極的に取り組まれ、施設の魅力向上に繋がった。</p> <p>音楽の活用については、再検討の上更なる魅力向上に繋げていただきたい。</p>	3
(ウ) 事業提案					
菅原施設の旧市民室サービスコーナーの活用について提案されている	<p>無垢の床材が張り巡らされた居心地のよいコミュニティスペース MOKU (モク) に改修、改修前の市民会議やワークショップの開催など、市民参画型の運用を目指す。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ レンタルスペースとして運用</li> <li>➢ 自主事業の開催</li> <li>・子ども食堂の開催日に合わせた学習支援事業</li> <li>・図書館スタッフによるブックトーク 等</li> </ul>	<p>コミュニティスペース MOKU を 2/24 オープン。オープンに至るまでは、「MOKU 会議」や「こども大工体験」等、の市民協働型のプログラムを取り入れた。利用者からも好評得ている。</p> <p>●レンタルスペースとして運用</p> <p>計画当初は MOKU をレンタルスペースとしての利用を想定していたが、MOKU 会議での話し合いの結果、出入り自由のオープンスペースへと変更し、運用している。</p>	4	<p>MOKU を改修し、新しい形の交流の場を創出したことにより、センターの魅力向上に貢献したと判断できる。</p>	4

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
		<p>●自主事業の開催 MOKU 会議で決まったコンセプトをもとに、各種自主事業を開催している。（ものづくりワークショップ、お昼ごはん食べよう会、図書館のお話し会など） 図書館が MOKU で実施するおはなし会は、杉の木の香りに包まれて心が落ち着くと利用者に好評である。</p>			
生涯学習市民センターの設置趣旨等を踏まえ、生涯学習のきっかけづくりやセンターの認知度の向上・活性化につながるような自主事業が具体的に提案されている	<p>多様な市民ニーズに広く対応する事業を実施し、文化芸術活動に携わる人の裾野を広げる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 生涯学習事業（提案事業） 地元商店街と協働する「御殿山アートマルシェ」、施設のガラス面を利用した子ども向けの「お絵かきワークショップ」等</li> <li>➤ 生涯学習事業（継続事業） 「アートフラッシュ」、「マナビスト講座」等</li> <li>➤ 実技講座 「はじめての陶芸教室」、「金継ぎ体験講座」、「夏休み子ども工作教室」等</li> <li>➤ 企画展「アトリエ美術館」 美術アドバイザーが企画サポートして実施</li> <li>➤ 陶芸講座（菅原施設） 「はじめての陶芸教室」、「お茶碗づくりとお抹茶体験」等</li> <li>➤ 地域との連携事業（御殿山施設） 「キテ・ミテ・中之島」、「ハロウィンまつり」、「灯ろうアート」等</li> <li>➤ 活動委員会事業（協働事業） 「御殿山フェスタ」等</li> <li>➤ 実行委員会形式事業 「御殿山生涯学習美術センター作品合同展」</li> <li>➤ その他の生涯学習関係事業</li> </ul>	<p>自主事業を計画するにあたり、事前に活動委員会と事業内容について十分に調整し、利用者にとって多彩な学びやつながりの機会が増やせるよう、また文化芸術活動の意欲を活性化できるように企画した。</p> <p>●生涯学習事業（提案事業） ＜御殿山＞ ・窓ガラスお絵描きワークショップ ＜菅原＞ ・ロビースペースを活用した子ども向けアートプロジェクト</p> <p>●生涯学習事業（継続事業） ＜共通＞ ・マナビスト講座の後継として、施設の特性を活かした企画 「御殿山の歴史と日本のうた」（御殿山）、「うつ病を知る」（菅原）</p> <p>●陶芸講座（菅原施設） ・「お茶碗づくりとお抹茶体験」（H30 年度は「お茶碗づくり」のみ実施）</p> <p>●美術関連事業（御殿山） ・実技講座（「子ども藍染教室」「金継ぎ体験教室」等） ・企画展「アトリエ美術館『long-life learning～築山有城展』」</p> <p>●活動委員会事業（協働事業） 活動委員会事業の運営補助、集客 PR 活動などのサポートや事務局業務を行った。</p>	3	様々なニーズに対応した事業を提案、実施しており、市民にも好評を得ている。	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
	<p>「初級人形劇講習会」、「サンサン人形劇場」、「日本語・多文化共生教室」等</p> <p>➤ 市所蔵の美術工芸品の取扱い業務について</p> <p>学芸員を配置し、適切に保管・公開・貸出を行う。</p>	<p>●その他の生涯学習関係事業</p> <p>サンサン人形劇の実施と、初級人形劇講座（菅原）の開催。</p> <p>初級人形劇講座の参加者は、人形劇フェスティバル出演後、新たに人形劇団として独立し菅原にて活動する予定。</p>			
図書館子ども読書活動推進計画の趣旨に沿った子ども向けの事業、及び一般成人を対象とした図書館読書推進事業が具体的に提案されている	<p>子どもたちの不読率ゼロに向けて、これまで培ってきたノウハウを存分に発揮した事業を実施する。</p> <p>また、成人利用者数を増加させるため、様々なワークショップを開催する。</p> <p>➤ 子ども向け読書推進事業</p> <p>独自ブックリスト、調べる学習支援。オリジナルブックトーク、親子・保護者向けセミナー等</p> <p>➤ 成人向けのワークショップ・イベント</p> <p>よるとしよ、本の福袋、わたしの一押し本、枚方 アカデミー 等</p>	<p>【図書館】</p> <p>&lt;共通&gt;</p> <p>本の福袋イベントを実施した。読書週間に大人向け、新年1月にこども向けを実施した。</p> <p>&lt;御殿山&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>毎週土日開催の「おはなし会」をスタッフとボランティアで維持継続。</li> <li>市民グループ「月曜会」とのコラボ、ミニ工作会開催やブックリスト（くらわんこ付き）の配布、リアルミッケ（京阪電車を探せ）、福袋（ひこぼし君付き）など、従来にない企画にも取り組んだ。</li> <li>一般向けの「ビブリオバトル」を開催。</li> </ul> <p>&lt;菅原&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「おはなしのプレゼント箱」を設置し、子どもたちが自ら本を手にする機会と場を増やした。</li> </ul>	3	様々な利用者層へ向けた事業に積極的に取り組まれている。	3
生涯学習市民センターと図書館との施設連携事業の実施について、具体的に提案されている	<p>複合施設であることを活かした様々な企画を実施することで、市民の「まなび」のきっかけを提供する。</p> <p>➤ 生涯学習市民センター・図書館連携事業</p> <p>「夏休み！宿題大作戦」、「ビブリオバトル」、「MOKU ブックトーク」、「季節の飾りつけ」等</p> <p>➤ 図書館利用促進のための取り組み</p> <p>おススメ本コーナーの設置、ブックリサイクルや本の福袋等の書館事業との連動</p>	<p>●生涯学習市民センター・図書館連携事業</p> <p>&lt;御殿山&gt;</p> <p>マナビスト講座「御殿山の歴史と日本のうた」では図書館長による司会進行を実施。この他「御殿山フェスタ」での出張おはなし会・リサイクルブック・ブックカバーワークショップ等を実施。</p> <p>&lt;菅原&gt;</p> <p>「読書感想画を描こう！」を夏休み期間に実施。この他、「ものがたりクッキング赤毛のアンのお菓子づくり」や「ガラス窓にお絵描きプロジェクト」においても関連本の展示やブックトークを実施した。</p> <p>また活動委員会事業「夏休みこども教室」に</p>	4	生涯学習事業の中で関連図書を紹介するなど、複合施設であることをいかした取り組みに努められている。	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
		<p>においても各教室のテーマに沿った資料をもとに特集コーナーを設置した。</p> <p>●図書館利用促進のための取り組み            &lt;御殿山&gt;            図書館内に美術特集コーナー（毎月更新）を設置、センターのギャラリー展示スペースにおいて関連図書設置等を実施した。            &lt;菅原&gt;            センター2F ロビーに図書館の到着案内を掲示し、利用促進を図った。</p>			
菅原施設の陶芸関連事業と喫茶コーナーとの連携事業について具体的に提案されている	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 喫茶コーナー備品の充実 食器類や小物類を陶芸棟で制作</li> <li>➢ 委託販売の実施 陶芸棟で制作した作品を喫茶コーナーにて販売</li> <li>➢ 作品展示会場への配達サービス 展示会場まで飲み物の配達サービス</li> <li>➢ 陶器マルシェの開催 エントランスにて陶芸作品の展示販売会を開催</li> </ul>	<p>市、陶芸部会と協議の結果、これまでの経緯もふまえ陶芸棟で制作したものの委託販売は実施しない。</p> <p>陶器マルシェをチャリティ販売とした企画。レイカフェの地域野菜の販売とも連携し、2019年度に MOKU 内での実施を計画し準備を推進。また喫茶コーナー備品の充実に関しても、喫茶事業者、陶芸部会と調整を図り、2019年度内実施に向けて準備を推進。</p>	3	事業実施に向けて企画を推進していると認められるが、早急な事業実施を期待する。	3
「滞在型図書館」「課題解決型図書館」のコンセプトを具体化するアイデアが提案されている	<p>「人と人をつなぐ」場所としての役割を果たし、「あの図書館があるから暮らし続けたい、暮らししてみたい」と思えるような図書館を目指す。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 滞在型図書館の実現 落ち着いた、静かな空間を提供する「静」のニーズと、集いの場としての「動」のニーズに双方に応える。</li> <li>➢ 課題解決型図書館の実現 図書館員によるレファレンスサービスと、利用者自らが図書館の情報を活用し解決するセルフレファレンスを発展させる。</li> </ul>	<p>●滞在型図書館の実現            &lt;御殿山&gt;            ・静と動を分けた空間を提供するため「おはなしのへや」で中高生限定の「自学自習タイム」を実施。一般成人利用者からの要望にも応えるため、新年度からは年齢制限を撤廃する予定。            &lt;菅原&gt;            ・基幹業務徹底による整った書架の提供が、利用者の読書意欲を誘発したと思われ、設置しているソファが満席になることがあった。コミュニティスペース「MOKU」では、本を介在した会話のシーンが見られた。</p> <p>●課題解決型図書館の実現            &lt;御殿山&gt;</p>	3	自学自習タイムの実施、MOKU の利用など滞在型図書館実現に向け環境を整えており、本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3



評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
		<ul style="list-style-type: none"> <li>レファレンス記録を専用ノートとし、スタッフが互いに見やすいように心がけた。</li> <li>&lt;菅原&gt;</li> <li>本の相談があった際には、来館者用図書検索パソコンまで案内して検索法を説明。その後書架まで同行し資料が見つかるまで対応している。資料に辿り着いた喜びを共有することにより利用者のセルフレファレンス醸成への手立てた。</li> </ul>			
(エ)利用者対応提案					
利用者に対する接遇対応向上について、具体的に提案されている	<p>人材教育と人員体制を工夫し、常に「おもてなしの心」と「高い専門知識」を持つスタッフが対応できるように取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 利用者の目線に立ったホスピタリティある接遇</li> <li>➤ よくある質問への迅速な対応</li> <li>➤ 接遇研修の実施</li> <li>➤ 督促・弁償（備品、資料）などのデリケートな対応</li> <li>➤ サービスレベルの均質化</li> <li>➤ 社内表彰制度の整備</li> <li>➤ 生涯学習市民センターと図書館のワンストップ対応</li> <li>➤ 清掃・整理による安全性・快適性の向上</li> </ul>	<p>施設一体となって利用者を出迎えるための心構えを持ち、利用者の視点・気持ちを踏まえた対応を心掛けて運営にあたっている。</p> <p>【共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日頃から一体感を高めるため、制服の統一や合同朝礼、合同巡回、合同消防訓練等を実施。</li> <li>・全体接遇研修、センター・図書館合同朝礼での挨拶唱和を実施。</li> <li>・OJTにより利用者目線の接遇指導を日常的に実施。</li> <li>・施設敷地内での利用者への挨拶・声掛け励行実施。</li> <li>・よくある質問や窓口受付対応のマニュアルを作成・更新・共有し運用している。</li> </ul>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
利用者が安全に利用できるよう施設内で発生するトラブルへの対応方法等について提案されている	<p>利用者の安全確保の観点から、事故・トラブル等の未然防止を最優先にした管理運営を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ リスクの洗い出しと対策の検討</li> <li>➤ 巡回による設備故障や事故及び事件等の未然防止</li> <li>➤ 苦情への対応方法</li> <li>➤ 苦情を未然に防止するための取組み</li> <li>➤ 苦情に対する誠実な対応</li> <li>➤ 再発防止策</li> </ul>	<p>【共通】</p> <p>日々の定期巡回や危険予知活動の実施を継続し、安全確保、事故・トラブルの未然防止を心掛けて管理運営を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常巡回で発見した危険箇所を館内・敷地内ハザードマップで共有。</li> <li>・苦情に対しては迅速に対応し、その内容を共有し同じ苦情を繰り返さないようにしている。また所長・リーダーから苦情・クレームの対応方法について都度指導している。</li> <li>・組織内、市への報告・共有も速やかに実施している。</li> </ul>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
利用者等の安全・財産の保全・秩序維持のための適切な対応方法等について提案されている	<p>スタッフ全員が日頃から利用者の安全確保への高い意識を持って業務にあたる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 巡回による不審者・不審物の早期発見</li> <li>➤ 地域との連携強化と利用者に対する注意喚起</li> <li>➤ 図書館における財産の保全について <ul style="list-style-type: none"> <li>・カビ対策のサーキュレーター設置</li> <li>・図書修繕に関するスタッフ研修の実施</li> </ul> </li> </ul> <p>等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 御殿山生涯学習美術センターにおける財産の保全について <ul style="list-style-type: none"> <li>・収蔵庫内、展示中、搬入・搬出時の美術工芸品の管理方法について、学芸員が適切に管理</li> <li>・受託者賠償保険に加入</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>【共通】</b>  センター・図書館それぞれの施設だけでなく、施設全体の安全確保に意識を持つように互いの情報を共有し業務にあたっている。</p> <p><b>【センター】</b>  ・スタッフによる定期巡回を1日2～6回実施し、不審者不審物の早期発見に努めている。（うち1回はセンター・図書館合同巡回：御殿山）  ・6月には館内こどもコーナーで迷惑行為があった際も、交番、菅原小学校と連携し対応し再発を防止した。（菅原）  ・御殿山神社、地元商店会、近隣住民と日常的にコミュニケーションを取り地域情報を収集している。（御殿山）  ・カラーボール、さすまた（不審者対策）、巡回・緊急時用無線機を事務所に設置。  ・美術所蔵品については保管庫内への立入を制限し、学芸員スタッフが取扱いや温湿度維持管理を行い、保管・公開・貸出を行っている。  ・受託者賠償保険に加入している。</p> <p><b>【図書館】</b>  &lt;共通&gt;  ・警報ブザー、ホイッスル（全スタッフ所持）等整備。  ・対応マニュアルは整備しており、スタッフがいつでも確認対応できる場所（事務室内）に設置している。  ・巡回の他、トイレの見回りを定期的に行っている。  ・カビ対策のサーキュレーターを館内2カ所に設置している。  ・図書修繕に関するスタッフ研修は「図書館職員のための補修マニュアル」等を参考に全スタッフで取り組んでいる。</p>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
市民サービス向上の観点からセルフモニタリングの計画を提案するとともに、利用者に対するアンケートについて、具体的に提案されている	<p>良質なサービスを提供し、かつ平等性・公平性を保ち続けるために、「利用者サービスの向上が図られているか」「その施設の運営が平等・公平であるか」「効果的な運営が行われているか」等の内容を常にチェックし、その水準を維持するための「モニタリング」活動を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ サービスの質を高めるセルフモニタリングの実施 利用者アンケート、図書貸出冊数・新規利用者登録者数等を指標として実施</li> <li>▶ サービスの質を標準化する各種会議の実施 スタッフミーティング、JV 合同会議 等</li> <li>▶ 利用者の意見の聴取と反映 日常のコミュニケーション、ヒアリング、アンケート等でニーズの収集・把握</li> <li>▶ 利用者の要望把握のための具体的な取り組み ご意見箱設置、利用者アンケートの実施、類似施設調査によるニーズ把握 等</li> </ul>	<p>【センター】 利用満足度を高めるためのセルフモニタリングの材料とすべく年 1 回の利用者アンケートや「生涯学習施策」推進に関するアンケートの回収に努めた。また「ご意見箱」を設置や、日常業務での記録など、利用者の声を積極的に集めている。また類似施設との情報交換によりニーズ把握を行っている。</p> <p>【図書館】 &lt;共通&gt; ・貸出冊数、貸出人数、新規利用者登録者数を指標としている。</p> <p>■御殿山(2018 年度) ・貸出冊数 159,749 冊(前年比 16,223 冊増・11%増) ・貸出人数 48,722 人(同 6,669 人増・16%増) ・新規登録 432 人(同 175 人増・68%増)</p> <p>■菅原(2018 年度) ・貸出冊数 333,236 冊(前年比 27,094 冊増・9%増) ・貸出人数 105,293 人(同 11,935 人増・13%増) ・新規登録 778 人(同 30 人増・4%増)</p> <p>&lt;御殿山&gt; ・アンケートは事業(行事)毎に実施し、図書館サービス全般への評価も高い。</p> <p>&lt;菅原&gt; ・休館作業日には業務分担の見直しを図り、適宜、改訂している。</p>	3	ご意見箱の設置など市民の声の聴取を行っており、本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
【施設の管理に関する事項】					
関係法令及び本市条例・規則を遵守し、施設の設置目的に沿った管理運営計画が提案されている	<p>市民から預かった税金により運営する施設であることを常に念頭に置き、法令遵守についての行動基準を整備するとともに、スタッフへの周知を徹底し、公平公正な管理運営を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 法令遵守に向けた体制の構築 <ul style="list-style-type: none"> <li>・総括責任者を法令遵守責任者とする</li> <li>・コンプライアンスデスクの設置、コンプライアンスデスク案内カードの携行 等</li> </ul> </li> <li>▶ 施設の設置目的に沿った運営計画 「枚方市立生涯学習市民センター条例」、「枚方市生涯学習推進基本指針」、「枚方市文化芸術振興計画」、「枚方市図書館第3次グランドビジョン」等、市の施策について理解し、施設の設置目的に沿った管理運営を実施</li> </ul>	<p>条例・規則に則り、公平・公正な運営対応を第一として実践している。</p> <p>【センター】 個人情報保護方針を事務所内に掲示、また企業行動基準、コンプライアンスデスク案内カードを全スタッフが携行し法令遵守啓発に努めている。「センター条例」「基本方針」「規則」などを利用の手引きと共にファイリングしスタッフが必要に応じ確認できるようにしている。</p> <p>【図書館】 &lt;共通&gt; 「枚方市立図書館第3次グランドビジョン」の3大運営方針「基礎的な図書館サービス充実」「課題解決のための各種支援機能の強化」「教育的役割を重視した取り組みの推進」を基に取り組んできた。具体的には、図書館の自分である資料提供（貸出）に重点を置き、レファレンス・調べ学習へは適切な対応、中学職場体験・学校訪問・図書館見学受入・図書館実習等の受け入れに積極的に取り組んできた。</p>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
建築設備全般に係る点検・保守を適切に実施し、機能保全・利用者への安全、快適な環境が提案されている	<p>関係法令、仕様書等を遵守し、京阪ビルテクノサービスが活用するITシステムによる最適な管理と安定したサービスを提供する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ PDCA マネジメントシステム PDCA マネジメントサイクルによる業務水準の維持を図る。</li> <li>▶ 予防保全とLCC(ライフサイクルコスト)の最適化 建物に関するデータをサーバーで管理、蓄積データを比較・分析することにより、修繕・更新時期及び内容の最適化・平準化を図る。</li> </ul>	<p>法令・仕様書に則った点検・保守を確実に実施し、建物設備の適切な維持管理を行う事ができた。</p> <p>【共通】 ・KBT(京阪ビルテクノサービス)作成の年間作業計画に基づき、建物維持管理を実施。 日常の不具合等情報共有を行うことを目的に毎月施設ごとの会議(センター・図書館・KBT)を実施した。 ・施設の老朽化に加え、地震・台風災害による突発的な対応や修繕が</p>	3	点検・保守は遅滞なく実施されている。その上で、平成30年度は地震、台風により各施設は被害を受けているが、特に御殿山生涯学習美術センターは台風の被害が大きかったが、施設の閉鎖などを行わず、運営を続けたことを評価する。	4

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ モニタリングシステム(メンテナンス担当) KBT 社内にモニタリングチームを結成し、定期的にチェックを実施する。</li> </ul>	発生したが、速やかな処置対応を行い施設運営の保全が果たせた。			
施設内で生じた廃棄物の適切な一時保管、搬出・処理の提案がされている	<p>施設内で生じた廃棄物は、枚方市の廃棄物に係る条例に基づき、適切に分別・一時保管・搬出・処分を行なう。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 分別の上、一時保管</li> <li>➤ 収集運搬処理業者と契約し、適正に処分</li> <li>➤ 廃棄物処分に係る法令の遵守状況のモニタリング・チェック</li> <li>➤ 遺失物の適正処置</li> <li>➤ リサイクル推進による環境負荷低減</li> </ul>	<p>ゴミ減量削減、廃棄物の適切な処理へ向けた運営を実施。</p> <p>【センター】 廃棄物については分別のうえ収集運搬、適正保管を行っている。遺失物についても適正に管理し、貴重品等については遅滞なく交番へ届けている。</p> <p>【図書館】 蔵書で古かったり汚損・破損の著しいなどの理由で除籍した資料や、市民から寄贈された資料のうち活用しないと判断したものについて、リサイクル図書として市民向けに譲与を行っている。</p>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
備品管理に当たり、管理簿の整備並びに責任所在について提案されている	<p>KBT が自主運営する ASP(施設運営支援システム:FM-EXP)を活用し、効率的に備品を管理する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 帰属先や責任区分など明確にして管理</li> <li>➤ 備品の利用前点検と棚卸の実施</li> <li>➤ 貸出備品の返却後チェックの実施</li> </ul>	<p>備品引継ぎリストを元に適切に管理し、利用者ニーズに合わせて備品の追加を実施。</p> <p>【センター】 ＜御殿山＞ ・展示用備品、諸室備品の貸出しにおいては数量と返却後のチェックを台帳または利用予定表で実施している。</p>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
業務仕様書の規定に従い、資格を必要とする業務に有資格者を配置するなど適正な人員配	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 各分野の専門知識とノウハウを有するスタッフを適切に配置</li> <li>➤ 図書館運営スタッフは、全人員の 70% 以上に司書資格所有者を配置</li> <li>➤ 御殿山施設には、文化・芸術事業の経験者を配置、外部の美術アドバイザーも招聘</li> </ul>	<p>【センター】 ＜共通＞ ・仕様に基づき、所長、リーダーに非限定社員1名ずつ配置。生涯学習活動や地域活動の経験者を有する者を中心にスタッフを適切に配置している。 ・欠員の際には本社もしくは楠葉より人員</p>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
置が提案されている	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 御殿山施設、菅原施設はお互いの業務をサポートしあう体制を構築</li> <li>➢ 構成企業各社の管理部門および、それぞれが所属する企業グループがバックアップ</li> </ul>	<p>を配置するサポート体制をとっている。</p> <p>&lt;御殿山&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・文化・芸術事業の経験者を配置、外部の美術アドバイザーも招聘している。各分野の専門知識とノウハウを有するスタッフを適切に配置している。</li> </ul> <p>【図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務仕様書で定められた司書保有率を確保している。</li> </ul> <p>&lt;御殿山&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・13 人全員が司書資格所有者（資格保有率 100%）</li> </ul> <p>&lt;菅原&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・16 人中 13 人が司書資格、2 人が司書教諭資格所者（資格保有率 93%）</li> </ul>			
公正採用への対応として、大阪府公正採用選考人権啓発推進員設置要綱、又は大阪労働局公正採用選考人権啓発推進員設置要綱に基づき、「公正採用選考人権啓発推進員」を設置している	<p>共同事業体構成 3 社とも、公正採用選考人権啓発推進員を選任し、求職者への人権の配慮、個人情報の保護、年齢や性別での不当な扱いを無くし、公正な採用選考に取り組む。</p>	<p>担当役員を選任し、欠員が生じた際には迅速に公募し採用選考に努めてきた。</p>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
全ての従事者が人権について正しい認識を持って業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 人権問題における課題の現状認識を深め、より高い人権意識を身に付けるために全スタッフを対象とした人権研修を実施</li> <li>➢ 障がい者を理由とする差別の解消に向け</li> </ul>	<p>「一人ひとりの人権が尊重されるまちづくり」に寄与するための運営を心掛けた。</p> <p>【センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ユニバーサルマナー研修を実施し、スタッ</li> </ul>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
を遂行できるよう人権研修について提案されている	<p>た人権研修を実施</p> <p>➤ 施設のハード面のユニバーサルチェックを行い、また、スタッフがユニバーサルマナーを身につけることで、ソフト面からも改善</p>	<p>フ全員が人権についての理解を深めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・またセンター単独で人権の重要性や多様性についての研修(ダイバーシティについて)も実施。</li> <li>・センター所長についてはより深い人権意識を身に付けるべく市主催の LGBT 研修にも参加。</li> </ul> <p>【図書館】</p> <p>&lt;共通&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人権問題や障害者差別解消法等に係る正しい理解を持ち、特に障がい者に対しては合理的配慮に気を配ってきた。</li> </ul> <p>&lt;菅原&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対面読書利用者がいるため、入館から退館まで不便さを感じていただかないよう配慮している。</li> </ul>			
障害者法定雇用率が達成されている（申請段階で未達成の場合は、本施設における雇用をはじめ雇用率が達成できるよう事業計画書で提案されている）	<p>&lt;OGBC&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障がい者法定雇用率は、2.35%で、障がい者法定雇用率を達成</li> <li>・現在、指定管理者として管理運営する施設でも計3名の障がい者を雇用</li> </ul> <p>&lt;リブネット&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年4月時点の算定基準従業員数が100名未満のため、障がい者法定雇用率の適用なし</li> <li>・平成30年4月から新たに雇用する複数名の障がい者が内定しており、平成30年4月時点の雇用率は2.8%程度となる予定</li> </ul> <p>&lt;KBT&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者法定雇用率は2.44%で、障がい者法定雇用率を達成</li> <li>・枚方市庁舎清掃業務で障がい者を雇用し、障がい者の自立をサポート</li> </ul>	<p>【センター・ビルメンテナンス】OGBC・KBT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会社としての法定雇用率は達成している。</li> </ul> <p>【図書館】(リブネット)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会社としての法定雇用率は達成していないが、枚方市全体では、2名の採用をおこなっている。今後も、障がい者の受け入れを進めていく。</li> </ul>	2	現法令を随時参照し、早急に達成すること。	2
男女雇用機会均等	共同事業体構成3社とも、セクシャルハラスメント防止に関する規定や相談窓口を設置す	<p>【センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社内教材を使用してスタッフが守るべき事</li> </ul>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
法に基づくセクシャル・ハラスメント防止対策について提案されている	<p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 当施設でも、人権研修やコンプライアンス研修を実施</li> <li>➢ スタッフの自己啓発、スキルアップを支援する制度を整備</li> <li>➢ 労働基準法に定められた産前産後休暇はもとより、育児休業制度、介護休業制度を運用</li> </ul>	<p>項の基本研修や「コンプライアンス事例集」を用いた研修を実施した。セクハラ防止についても研修を実施しスタッフの理解を深めた。</p> <p>【図書館】 ＜共通＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社内にセクシャルハラスメント防止に関する相談窓口を設置。</li> <li>・巡回担当者が巡回時に、全スタッフの日常的な要望等を汲みとる</li> </ul> <p>仕組みを構築している。</p>			
<b>【情報公開及び個人情報保護の措置に関する事項】</b>					
枚方市情報公開条例の目的等を踏まえ、管理運営事業で保有する情報の公開に関する対応が明確に示されている	<p>情報公開請求があった場合は、「枚方市情報公開条例」や「枚方市個人情報保護条例」に沿って対応する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 情報公開に関する取組 情報公開請求があった場合は、手順に従って速やかに対応するように徹底</li> <li>➢ 透明性の高い情報公開 利用者からのご意見やご要望、またアンケート結果などは適宜公開</li> <li>➢ 文書管理について 施設運営に関わる文書はカギのかかるキャビネットなどで適切に管理し、「枚方市文書取扱規程」に則り、文書種別に応じた保管期間を遵守</li> </ul>	<p>【センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●文書管理について 施設運営に関わる文書はカギのかかるキャビネットなどで適切に管理し、「枚方市文書取扱規程」に則り、文書種別に応じた保管期間を遵守。</li> <li>●情報公開について 情報公開請求等の開示要求においても、市と協議の上、適切に対応している。</li> </ul> <p>【図書館】 ＜共通＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・カウンターでのやりとりの中で利用者のご意見に対してはきちんと説明責任を果たすことに努めてきた。</li> <li>・「個人情報保護条例」関連では、利用者の「個人情報」が記されている登録票やリクエスト用紙等は鍵付きキャビネットの中で管理を徹底している。</li> </ul>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
枚方市個人情報保護条例の目的等を	<p>個人情報の保護及び適切な取扱いを、重要な社会的責任ととらえ、徹底した管理体制を構築する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ プライバシーマークに準拠した管理運営</li> </ul>	<p>【センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●プライバシーマークに準拠した管理運営</li> <li>・プライバシーマークに準拠した、個人情報の管理や、教育・研修を随時実施。また、1</li> </ul>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3



評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
踏まえ、個人情報の保護に関する必要な措置について明確に示されている	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 個人情報保護及び情報セキュリティに関する体制</li> <li>➢ 個人情報保護方針及びマニュアル等の整備</li> <li>➢ スタッフ教育の徹底</li> <li>➢ 運用チェック</li> <li>➢ 個人情報保護の具体的な取扱い方法</li> <li>➢ 個人情報の適正な管理</li> <li>➢ 個人情報の利用</li> <li>➢ 想定されるリスクと対策の検討</li> <li>➢ 漏えい時の対策</li> <li>➢ 再委託先の個人情報保護への取組み</li> <li>➢ SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）利用ルールの徹底</li> <li>➢ 個人情報流出事件の分析</li> </ul>	<p>月には社内による個人情報管理をテーマにした内部監査も実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修等においてソーシャルメディアの危険性や情報発信時の注意点などを学び、公の施設で勤務するスタッフとして、危機管理の重要性についての理解を深めた。</li> </ul> <p>【図書館】          &lt;共通&gt;          ・「プライバシーマーク」については、管理者の名刺上で表示表明するとともに率先して個人情報漏えい防止に努めている。また、全スタッフが遵守できるよう監督指導している。          ・カウンター付近の目録カードケースに保管してあった貸出申込書を、4館とも事務室内の鍵付きキャビネットに移動した。</p> <p>&lt;御殿山&gt;          ・窓口後方に設置していた、予約図書用棚を、事務室内に移動した。</p>			
<b>【緊急時における対策に関する事項】</b>					
両施設（監視盤等）の状況を踏まえ、緊急時・防犯・防災対策の危機管理マニュアル作成等提案されている	<p>緊急時に備えた体制を構築し、安全を最優先にした管理運営を実施します。被害を最小限にとどめるべく入念な準備を行い、緊急時には利用者の安全を第一に考えた、迅速で正確な対応を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 両施設（監視盤等）の状況</li> <li>➢ 危機管理マニュアルの整備</li> <li>➢ 危機事象の記録</li> <li>➢ 緊急時・非常時に対する備え             <ul style="list-style-type: none"> <li>・合同避難訓練の実施</li> <li>・緊急対応備品の整備と普通救命講習の受講</li> <li>・緊急時対応備品のチェック</li> <li>・金庫の適切な運用と管理</li> </ul> </li> <li>➢ 災害時の対応             <ul style="list-style-type: none"> <li>・大規模災害時の対応</li> <li>・帰宅困難者への対応</li> </ul> </li> </ul>	<p>従業員の安全も確保しつつ、利用者の安全を確保するために入念な準備を行っている。</p> <p>【センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●危機管理マニュアルの整備             <ul style="list-style-type: none"> <li>・全センターで共有。必要に応じて改定実施。</li> </ul> </li> <li>●緊急時・非常時に対する備え             <ul style="list-style-type: none"> <li>・センター・図書館の合同避難訓練を2回実施。</li> <li>・事務所内に防災バッグ、非常食をはじめとした防災グッズを常備。</li> <li>・ほぼ全スタッフが普通救命講習を受講済み。未受講の新規採用スタッフについても順</li> </ul> </li> </ul>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民の防災意識の啓発</li> </ul>	<p>次受講予定。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>還付金を含めた金銭の取り扱いについては2名で確認を行い、金種ごとに分けて保管するなど適切な運用管理体制を整えている。</li> <li>大阪北部地震の際も、発生後の余震に備え、所長・リーダーがすぐに関与できる体制を整え対応した。（菅原）</li> </ul> <p>【図書館】 ＜共通＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>危機管理マニュアルを整備</li> <li>合同避難訓練については、各施設単位でそれぞれ2回実施した。</li> <li>普通救命講習（AED）については全スタッフが受講済みである。</li> <li>コピー収入金が入っている金庫については、鍵付きキャビネットで適切に保管している。</li> </ul>			
緊急事態発生時又は発生が予測される場合における常時連絡可能な体制・方策が提案されている	<p>緊急時の役割分担やバックアップ体制を明確にして、非常時に迅速で正確に対応を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>夜間や休館日等の職員不在時に緊急事態が発生した場合は、KBT が一次対応</li> <li>統括責任者・副統括責任者や、スタッフも緊急で駆け付けられる体制を構築</li> </ul>	<p>【共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>緊急連絡網を整備し、緊急時には KBT が一次対応し、統括責任者・副統括責任者や、スタッフも緊急で駆け付けられる体制を構築している。</li> <li>センター、図書館それぞれで緊急連絡網も作成し、非常時には迅速に対応できるようにしている。</li> </ul>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
構成員間（本支社間含む）、市との間におけるリスク分担に対する考え方が明確に示され、かつ考え方に対応した分担内容	<p>共同事業体構成各社で適正なリスク分担を行い、継続性と安定性を担保した運営に努める。尚、各業務に関わるリスクを担当各社のみの責任とせず、他の構成企業がフォローやバックアップを行い、共同事業体としての運営品質を高める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>修繕、水光熱は、予算比率に応じて適切にリスクを分担</li> <li>共同事業体運営会議で意見交換し、事前にリスクヘッジできるような体制を構築</li> </ul>	<p>【共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各社業務に対応して施設賠償保険等に加入</li> <li>JV 会議および施設会議を都度実施し協働事業体としての運営品質向上に努めている。</li> </ul>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
となっている	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 各社業務に対応して施設賠償保険等に加入</li> </ul>				
<b>【その他】</b>					
利用者サービスを維持・向上させる具体的な取り組みについて提案されている	<p>利用者サービスの品質向上には、サービスを提供するスタッフの育成が重要なため、施設の設置目的に即した多様で質の高い研修プログラムを計画的に実施し、スタッフの技能向上並びに利用者満足度の向上を目指す。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 基本研修 接遇マナー研修、ユニバーサル・サービス研修、クレーム対応研修 等</li> <li>➢ 階層別研修 図書館情報学、レファレンス・情報探索研修等</li> <li>➢ 専門技術研修 アートマネジメント研修、公共施設マネージャー能力認定講習、児童サービス研修、選書研修等</li> </ul>	<p>これまでの経験とノウハウを活かした多様な研修を実施。</p> <p><b>【センター】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●基本研修 接遇マナー研修・電話対応の他、全体研修の際、様々な場面の利用者対応を想定したロールプレイングを実施。</li> <li>●階層別研修 所長が管理者マネジメント研修を受講</li> <li>●専門技術研修 &lt;御殿山&gt; ・所長は11月に同資格認定講習を受講済み、リーダーは受講済みで随時資格更新を行っている。 &lt;菅原&gt; ・所長は公共施設マネージャー能力認定を取得しており、随時資格更新を行っている。リーダーも5月に同資格認定講習を受講した。</li> </ul> <p><b>【図書館】</b> &lt;共通&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●基本研修 ・接遇研修実施</li> </ul>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ユニバーサルマナー研修、クレーム対応研修実施(菅原)</li> <li>●階層別研修 <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館情報学、レファレンス・情報探索研修 等</li> <li>（中央図書館や館内で研修済み）</li> </ul> </li> <li>●専門技術研修 <ul style="list-style-type: none"> <li>・児童サービス研修、選書研修 等</li> <li>（中央図書館で研修済み）</li> </ul> </li> <li>●ブックトーク、紙芝居等実技研修 <ul style="list-style-type: none"> <li>・全体研修の他、個別の研修には各館スタッフを積極的に参加させ、参加後はレポートを回覧する等、スタッフ間の情報共有・育成に努めた。</li> </ul> </li> <li>●その他 <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の第4月曜日には館長を中心としたミーティング(各館全体会議)によりスキルアップを図っている。</li> <li>・市内にある他館(指定管理館)とは毎月の分館長会議、リブネット館長会議を通じて交流しており、各館の創意工夫やクレーム対応などを共有している。そのことを館に持ち帰り伝達研修に繋げている。</li> </ul> </li> </ul>			
環境に配慮した管理運営を目指し、ごみの削減、省エネルギー等具体的に事業計画で提案されている	<p>環境問題への意識向上を図るためのスタッフ向け研修を実施するほか、図書館と生涯学習市民センターの連携事業により市民向けの啓発事業も実施する。</p> <p>「エコアクション21」(OGBC)と「ISO14001」(KBT)の規格に則り、環境保全活動を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 省エネルギー対策の具体的な取り組み クールビズ・ウォームビズの導入、不要照明の消灯 等</li> <li>➢ 省資源の取り組み ゴミ分別の徹底、再生紙の使用、紙の両面使用、必要書類の電子化 等</li> <li>➢ 設備管理業務における環境への配慮 環境負荷の小さい工具や材料の採用、</li> </ul>	<p>枚方市環境基本条例が目指す望ましい環境像の実現に寄与できるように意識して取り組んだ。</p> <p><b>【共通】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クールビズ・ウォームビズの導入、不要照明の消灯等などの省エネルギー対策にも取り組んでいる。</li> <li>・ゴミ分別の徹底、再生紙の使用、紙の両面使用、必要書類の電子化など省資源化にも取り組んでいる。</li> <li>・環境問題への意識向上をはかるため、グリーン購入などエコアクション21に準じた啓発活動を実施。</li> </ul>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
	再資源化の推進、環境に配慮した資機材の使用 等	<p>【センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・枚方市主催ごみ減量講演会「マイクロプラスチックの問題について」に所長が参加。</li> </ul> <p>&lt;菅原&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・MOKU プロジェクト実施においても、森と水をテーマにしたワークショップを開催するなど、職員も見識も深めている。</li> </ul>			
施設の利用促進に繋がる広報活動等について具体的な実施計画が提案されている	<p>ホームページや広報誌をはじめ、協力企業である「FMひらかた」や、その他地域メディア、また「京阪電鉄」の駅構内など、市民にとってより身近な手段を使い、広報活動を実践する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ タウン誌などマスコミへのパブリシティ活動</li> <li>➢ 定期広報誌の発行と配布リーフレット・ポスター等の作成</li> <li>➢ ホームページの作成と SNS 等での情報発信</li> <li>➢ エフエムひらかたとの連携</li> <li>➢ 番組の制作、時報を使った情報発信、情報誌「ひらナビ 779」への掲載 等</li> <li>➢ 京阪電鉄との連携</li> <li>➢ 旅客向け広報誌「K-PRESS」への情報提供、駅構内での広報、京阪グループイントラネットへの掲載 等</li> </ul>	<p>施設利用者拡大のための手段として広報活動を行い、新規利用者獲得、リピーターの獲得に力を入れた。</p> <p>【共通】</p> <p>ホームページを作成し、施設やサービス情報など積極的に公開した。その他、スタッフブログなどでイベント情報を写真付きでレポートするなど、市民にとってわかりやすい情報提供を務めた。</p> <p>●タウン誌などマスコミへのパブリシティ活動</p> <p>&lt;御殿山&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アトリエ美術館のプレスリリースを作成、京都新聞で紹介された。</li> </ul> <p>&lt;菅原&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・MOKU オープンに伴いプレスリリースを発行し、「枚方つーしん」「月刊アゴラ」などから取材を受けるなど、パブリシティ活動を実施した。</li> </ul> <p>●エフエムひらかたとの連携</p> <p>&lt;共通&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・FM ひらかたの番組に出演し、図書館のサービス案内や、活動委員会事業等などでも積極的な PR に努めた。</li> </ul> <p>&lt;菅原&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・MOKU オープンに伴い特別番組を制作。MOKU から中継放送も実施した。</li> </ul> <p>●京阪電鉄との連携</p> <p>&lt;御殿山&gt;</p>	3	直営時代ではあまり行われなかった、WEB 媒体の活用や駅構内への告知ポスターの掲示といった外部の施設、事業者、媒体を積極的に利用した広報活動を実施している。	4

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）			
		実施状況	評価	評価理由		評価	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・旅客向け広報誌「K-PRESS」への情報提供（アトリエ美術館）、駅構内でのポスター掲出を行った。</li> <li>●その他</li> <li>&lt;菅原&gt; <ul style="list-style-type: none"> <li>・JR 長尾駅をつかったポスター掲出を実施した。</li> <li>・近隣小学校や、地域のコミュニティ協議会とも連携し、広報業務を推進した。</li> </ul> </li> <li>【図書館】</li> <li>&lt;共通&gt; <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページと Facebook を活用し、イベント情報や新着図書の案内を実施している。</li> <li>・LINE スタンプのデザインが決定し、LINE スタンプを準備した。</li> <li>・センターと合同で「FMひらかた」に出演。また、「枚方つーしん」はじめ、さまざまな広報媒体を活用している。</li> </ul> </li> <li>&lt;御殿山&gt; <ul style="list-style-type: none"> <li>・御殿山駅前での朝のチラシ配りを 10 月 2 回、12 月、2 月と合計 4 回実施した。</li> </ul> </li> </ul>					
		一次評価（指定管理者による評価）	平均点	3.0	二次評価（市による評価）	平均点	3.1

<b>一次評価者（指定管理者）所見</b>	<p>市民が『まなびの場』『つながりの場』を体感できる施設として新たな運営を推進すべく、センター・図書館が一体となるよう心掛け、指定管理期間 1 年目に計画していた取組みを概ね実施することができた。</p> <p>【センター】  運営初年度ということもあり、まずはスムーズに業務を引き継ぎ、安定した施設運営を目指し実践した。大規模な災害が頻発する中、特に大きな混乱もなく、市や活動委員会と連携して施設運営に取り組めた。  アンケート結果等から、主に接客や施設の環境整備において、利用者から一定の評価を獲得したと認識している。  菅原施設では、これまでの施設の歴史をふまえ、主に旧市民室サービスコーナーの改修事業において、MOKU 会議やこども大工体験など、たくさんの市民協働事業を実践した。御殿山施設では台風による屋根部分の大規模な被害が生じたが、速やかな応急対応を実施し、作品合同展やアトリエ美術館といった秋の美術展覧会を滞りなく開催することができた。菅原の MOKU が本格稼働する次年度は、2センターと2図書館がそれぞれの持ち味を活かしつつ連携し、市民にとっての学びとつながりが実感できる施設づくりを引き続き実践する。</p>
-----------------------	--

	<p><b>【図書館】</b></p> <p>1. 一体的な運営の推進に努めた  施設外周の安全巡回、日曜日の合同朝礼、広報誌の共同企画、イベント時の合同挨拶、センター事業に関する図書館資料の展示貸出、AED 訓練など、様々な業務を通じて両施設で一体的な運営に取り組むことが出来た。2年目3年目と順次拡大に努めていく。</p> <p>2. さまざまな機会を通じて図書館資料の紹介に努めた  図書館内での多様な特集展示のほか、センター側で図書館の到着案内を行ったり、センターの事業に関連する図書館資料を用意してみたりと、ことあるごとに切り口を変えて取り組んだ。</p> <p>3. 地元とのつながりを大切にした  MOKU の開設準備や、御殿山神社宮司による講演会など、地元とのつながりを重視した運営を心掛けた。</p>
--	---

<b>総合評価</b>	<b>二次評価者（施設所管部署）所見</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生涯学習のきっかけづくりやセンターの認知度の向上・活性化につながるような自主事業に積極的に取り組み、一定の成果が見られた。</li> <li>・新たな事業の展開を行い、施設環境の改善、備品の充実を図っていることは評価できる。次年度以降は利用率が低い部屋の対策、夜間時間帯の利用率向上など新たな利用者開拓の事業に期待する。</li> <li>・市民センターと図書館との施設連携事業については、図書館内での市民センターで実施する事業に関連する特集展示などを積極的に行うなど、より一層の相互の連携と利用促進につなげていくことを期待する。</li> <li>・日常的な施設修繕はもとより、地震や台風などによる被害に対しても迅速に対応を行った。</li> <li>・できるだけ早期に障害者法定雇用率を達成すること。</li> <li>・図書館の事業については、情報媒体の積極的な活用や創意工夫を凝らした運営により、リピーターを増やす取り組みとともに、新たな来館者の開拓につながるよう、認知度、満足度の向上に努めてもらいたい。</li> </ul>
事業計画に則した適切な管理運営を行っている。		

1. 利用状況  
《御殿山施設》

項目		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
生涯学習 美術センター	開館日	349 日	日	日	日	日
	利用者数	40,975 人	人	人	人	人
	施設利用率	53.8 %	%	%	%	%
図書館	開館日	342 日	日	日	日	日
	来館者数	118,568 人	人	人	人	人
	貸出冊数	181,756 冊	冊	冊	冊	冊
事業開催回数	23 回	回	回	回	回	
事業参加者数	421 人	人	人	人	人	

《菅原施設》

項目		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
生涯学習 市民センター	開館日	349 日	日	日	日	日
	利用者数	98,310 人	人	人	人	人
	施設利用率	66.4 %	%	%	%	%
図書館	開館日	342 日	日	日	日	日
	来館者数	286,530 人	人	人	人	人
	貸出冊数	376,504 冊	冊	冊	冊	冊
事業開催回数	17 回	回	回	回	回	
事業参加者数	550 人	人	人	人	人	

2. 収支状況

歳入 単位：円

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
指定管理料	216,533,600				
利用収入	9,334,300				
その他	627,402				
小計 a	226,495,302				

別掲として市への収入として 単位：円

諸室使用料	8,283,450				
陶芸用電気窯使用料	594,600				
資料複写等収入	456,250				

歳出 単位：円

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
人件費	119,067,987				
光熱水費	20,638,821				
旅費交通費	527,194				
通信運搬費	1,398,681				
事業費	3,299,208				
事務費	10,735,122				
広告宣伝費	1,574,020				
設備管理費	12,018,130				
清掃費	11,846,440				
警備費	0				
修繕費	2,602,944				
一般管理費	29,398,616				
小計 b	213,107,163				

単位：円

合計 a-b	13,388,139				
--------	------------	--	--	--	--