

■ 枚方市立生涯学習市民センター・図書館（楠葉・津田） 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（楠葉・津田）	業務内容	【生涯学習市民センター】 ・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。 【図書館】 ・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	枚方市楠葉並木 2-29-5・枚方市津田北町 2-25-3		
設置目的	【生涯学習市民センター】 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。 【図書館】 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。 ▶ 「学びと活気のある場所」となるための取り組み	市民のライフステージに応じた学びと活気のある場所を目指し、運営を実施。 【センター】 <共通> ・多世代の市民が気軽に立ち寄れるよう季節の館内装飾を実施。 <楠葉> ・サークル紹介の場としての「第1回くずは絵画展」や「ポケットギャラリー」の実施。	3	「まなびつながりの場」となるような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
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 図書館の基幹業務の徹底 ➤ 地域に根差した図書館運営 サービスの質を落とさず経費削減に 取り組み、適正な指定管理料を以っ て、管理運営にあたる。 ➤ 業務の効率化や構成各社のバックアッ プ等による経費削減 施設の改修費用や広報費用など、サービ スアップのための必要経費を確保	<ul style="list-style-type: none"> ・生涯学習活動のきっかけづくりとしての「ひ らまなカレッジ」の立ち上げと実施。 <津田> <ul style="list-style-type: none"> ・ロビーイベント「1 からまなぶBOSAI～みん なが知りたい防災知識～」開催。市民参加型 企画として防災ハザードマップを作成。 【図書館】 <共通> <ul style="list-style-type: none"> ・図書館の本分である資料提供（貸出）を基 本とし、継続的かつ安定的なサービスの維持 向上に努めた。 <楠葉> <ul style="list-style-type: none"> ・楠葉の地に息づく、地域住民の最も身近な 図書館を目指した取り組みを進め、年間貸出 冊数は市直営時代と変わらず 7 分館中最も 多い貸出数を誇っている。 ・年度当初に「修繕年間計画」を立て、常にセ ンターと連携し、適正な支出に努めてきた。 正面玄関に設置の館名プレート改修はじめ、 BDSの修繕、施設老朽化による図書館部分 の修繕等多方面に取り組んだ。 <津田> <ul style="list-style-type: none"> ・地域住民の最も身近な図書館を目指して取 り組んできた。 ・経費についてはセンターと連携協力し、適 正な支出に努めた。施設老朽化による図書 館部分の修繕等多方面に取り組んだ。 			

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"> ➢ 施設に必要な従事者の配置 ➢ 効率的な運営体制 ➢ 様々なサポート体制 ➢ 共同事業体構成各社によるバックアップ体制 <p>上記により、安定的な施設運営体制を構築する。</p>	<p>市民のライフステージに応じた学びと活気のある場所を目指し、体制を構築。</p> <p>【センター】 ＜共通＞ ・所長、リーダー、サブリーダー、スタッフ計9名を配置。秋からは御殿山・菅原 G も含めた横断的に運営フォローが可能なサブリーダーを1名増員し、施設に必要十分な運営体制を確保している。所長、リーダーの資格要件も満たしている。</p> <p>【図書館】 ＜共通＞ ・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。 ・「事務分掌」を定め、図書館業務（貸出・閲覧、蔵書管理、児童サービス、障がい者サービス）を4グループの執行体制（かつ正副体制）で日々の業務に当たっている。 ・イベント実施（5月祭・つだフェスタほか）時に加え、地震、台風対応でもセンターと相互フォローして施設運営を実施した。</p>	3	適切な人員の配置を行い、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や新たな備品の貸出しなど事務所	<p>利用者に求められているニーズを把握し、施設の特長や地域性をふまえ、新たなサービスを提案する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 物品販売サービス 文房具等の販売 ➢ 貸出備品の追加 大型テレビモニター、短焦点プロ 	<p>利用者満足度を高め、より良いサービスへつなげるよう、お客さまの声を基にサービス向上に取り組んだ。</p> <p>【センター】 ＜共通＞ ・ホワイトボード、DVD、ポータブルアンプ、短焦点プロジェクター、テレビモニターなどの備品を充実させた。</p>	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
サービスが提案されている	<p>ジェクター、iPad、動く絵本（デジタル絵本）等</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 ➤ 飲食サービス 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 ➤ 記録サービス サークル年鑑の作成サービス、写真撮影サービス 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・大型プリンターは共有備品として御殿山生涯学習市民センターに導入済。 ＜楠葉＞ ・まだ浸透していないがラミネート加工サービスを開始。 <p>【図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ＜共通＞ ・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 ＜楠葉＞ ・イベント開催時には参考文献を展示し、興味のある参加者には関連書籍を案内した。 			
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います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 気軽に立ち寄り、滞在しやすい環境づくり <ul style="list-style-type: none"> ・居心地の良い空間の演出（観葉植物等） ・社会人向けの学習支援 ・子育て世代の交流の場の提供 等 ➤ 施設の魅力（ポテンシャル）の向上 <ul style="list-style-type: none"> ・備品の充実 ・Wi-Fi スポット設置 ・施設の改修 等 ➤ 情報拠点としての機能強化 <ul style="list-style-type: none"> ・サークル情報コーナーの設置 ・地域情報の収集 ・掲示板を有効活用した情報提供 等 	<p>利用者にとって快適で過ごしやすい空間を目指して取り組んだ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ＜共通＞ ・まちなか水族館、まちなか植物園を設置。七夕飾り、ハロウィンなど季節ごとの館内装飾を実施。 ・掲示板の整理とインフルエンザ予防、ハザードマップなど市民への啓発のための情報掲示を実施。ロビースペースに Wi-Fi スポットを設置。 ・ロビーBGMを実施。 ＜楠葉＞ ・旧喫茶コーナーを「くずはキッチン」として改装実施。 ・ロビーを活用したコーヒーセミナーを開催。 ＜津田＞ ・ロビーに加湿空気清浄機やソファerset新設。 	3	ロビースペースに Wi-Fi スポットを設置したほか、旧喫茶スペースの改装を行っただけでなく、改修後にそのスペースでイベントを行うなど、施設の魅力アップに繋がる取り組みを積極的に行っている。	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
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"> ➤ 利用者にとって快適な環境づくり <ul style="list-style-type: none"> ・親子用スペースの設置 ➤ 清潔な環境の維持 <ul style="list-style-type: none"> ・図書消毒機、空気清浄機の導入 ➤ 音楽の活用 <ul style="list-style-type: none"> ・無音スペースとBGM 放送エリアの区分け 	<p>「情報」「公共サービス」「空間」それぞれの価値を向上させ、総合的な満足度の高い図書館を創出するために取り組んだ。</p> <p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童書コーナーに親子のためのスペース)や調べ学習用の机・いすを設けており、親子でのミニおはなし会やイクメンおはなし会、夏季は「夏休み宿題大作戦」として調べ学習に取り組む資料を展示した。 ・清潔な環境維持のため「図書消毒機」「空気清浄機」「サーキュレーター」等を設置した。(2018 年度実績:楠葉 5,025 回、津田 1,768 回) <p><楠葉></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「おはなしの部屋」のカーテンをボランティアグループからの要望により新調するなど、施設の魅力アップに取り組んだ。 ・無音スペースとBGM 放送エリアの区分けについては、8 月に試験導入した。現在は、BGM 放送は行っていないが、放送エリアを変更し実施予定。 ・6 月頃までに書架および案内サインを新調し、利用しやすい書架づくり快適な空間を演出してきた。 ・図書館かざり隊による季節感を出した飾りつけを行った。 <p><津田></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内に児童が親しみやすい空間作りとして、「子どもの塗り絵」や「季節の飾りつけ」を行っている。 ・図書を探しやすいように、館内のサインの見直しを行い快適な空間を演出した。 	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

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
(ウ)事業提案					
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>施設の特性と魅力を活かし、学習活動および文化芸術活動との出会い、コミュニティ創造の場を提供する事業を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 生涯学習事業(提案事業) 「くずはキッチン」を活用した事業、子育て世代・シニア世代向け等のライフステージに応じた事業、防災教室等 ➤ 生涯学習事業(継続事業) 「地域コンサートシリーズ」、「マナビスト講座」等 ➤ 活動委員会事業(協働事業) ➤ 実行委員会形式事業 ➤ その他の生涯学習関係事業 「初級人形劇講習会」、「サンサン人形劇場」等 	<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よう取り組んだ。</p> <p>生涯学習事業(提案事業) <共通> ・夏休み！宿題大作戦を実施。 <楠葉> ・ハーブカフェ、コーヒーセミナー、ひらまなカレッジを実施。 <津田> ・みんなで「つだ水族館」をつくろう～ボトルアクアリウム教室～、1からまなぶ防災～みんなが知りたい防災知識～を実施。</p> <p>生涯学習事業(継続事業) <楠葉> ・エンディングノートセミナーなどを実施。 <津田> ・元昭和天皇の料理番“谷部金次郎氏”による講演会を実施。</p> <p>活動委員会事業(協働事業) <共通> ・活動委員会事業の開催に対して、集客 PR 活動などのサポートや事務局業務を行った。</p> <p>実行委員会形式事業 <楠葉> ・5 月祭実行委員会、チャリティーコンサート実行委員会に協力。 <津田> ・つだフェスタ 2018、2019 を開催し、集客 PR 活動などのサポートや事務局業務を行った。</p>	3	継続事業のみならず数多くの提案事業を行い、センターの活性化に繋がる事業に積極的に取り組まれている。	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
		<p>その他の生涯学習関係事業 <共通> 「サンサン人形劇場」を両施設で開催。 館内ポスター、チラシ掲示受付等も継続実施。</p>			
<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>	<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。 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 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 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>子どもたちの「生きる力」を育む一助となるという理念のもとに子どもたちの不読率ゼロに向けて取り組んだ。</p> <p><共通> ・「本の福袋」を11月、1月に開催 ・ボランティアの協力も得て定期的に「おはなし会」で読み聞かせなどを実施した。 ・「保護者向けセミナー」親子での学びの場としての「ヨネやんのおはなし&工作の会」を開催。 ・調べる学習支援については、ブックリストなどを活用し依頼があった学校にはいつでも児童サービス担当で対応。 ・「学校訪問(出張おはなし会)」「図書館見学」希望にも積極的に応じてきた。</p> <p><楠葉> ・「中学生の職場体験学習」は、市内4中学から16名の依頼があり、中学生それぞれが図書館の仕事を理解、体験し働くことの意義を習得した。その際に中学生の「わたしの一押し本」としてPOPづくりに挑戦してもらった。 ・成人向けのワークショップ・イベントとして「よるとしよ」を実施。「永井秀幸 3Dアート(楠葉企画)」などを開催。</p> <p><津田> ・子どもたちが聞くだけでなく共に工作に参加</p>	3	<p>本市要求事項水準を満たしていると判断できる。</p>	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>する「おはなし会スペシャル」も月末の土曜日に開催している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「中学生の職場体験学習」は、杉中学校から4名の依頼があり、中学生それぞれが図書館の仕事を理解し体験して働くことの意義を習得した。 ・子ども向け読書推進事業として、毎週開催「おはなし会」、「ペットボトルでスノードームを作ろう!」、「スタンプラリーで動物メダルや読書記録ノートをもらおう、 ・ボランティア団体と協力した「おはなし会」を夏・冬・春と開催した。 ・成人向けのワークショップ・イベントとして、「大人の塗り絵」「マーブリングであなただけのbookカバーをつくろう」などを開催。市民アンケートによる「わたしの一押し本、おすすめ本」の展示もおこなった。 			
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> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 生涯学習市民センター・図書館連携事業 「夏休み！宿題大作戦」、「ビブリオバトル」、「ブックトーク」、「季節の飾りつけ」等 ➤ 図書館利用促進のための取り組み 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>施設連携を重視した切り口での事業計画を推進した。</p> <p>【センター】 生涯学習市民センター・図書館連携事業 <共通> ・夏休み！宿題大作戦を開催。「オリジナルエコバックづくり」(楠葉)「お出かけガス科学館」(津田) 関連図書の紹介を行うことで図書館利用のきっかけづくりを行った。 ・フレッシュ野菜プチマルシェ開催(楠葉)、つだフェスタ2019開催(津田)とあわせてブックリサイクル等を行い、センターと図書館の相乗効果による利用促進を図った。 ・「季節の飾りつけ」についてセンターとともに、七夕やクリスマスツリーに取り組んできた。 <楠葉> ・センター事業だけでなく、活動委員会事業と</p>	4	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>も連動したミニ企画展示を図書館内で実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センター・図書館連携事業として2月に「大人の塗り絵」を開催。参加者が仕上げた作品をセンターロビーに展示。 <p><津田></p> <ul style="list-style-type: none"> ・2月に開催した「元昭和天皇の料理番”谷部金次郎氏”による講演会」において関連図書の貸出を、センターロビーを活用して行い、図書館利用推進に努めた。 <p>【図書館】</p> <p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ビブリオバトル」については、8月に大阪府下で行われた研修会にスタッフを派遣。次年度実施に繋げる。 ・「ブックトーク」は、今年度はまずスタッフ育成と位置付け、司書自身の自己研鑽に取り組んだ。 ・「新着本案内」「イベント情報」など図書館案内のパネルを設置。 ・テーマ展示(2週ごと)や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も一年通して継続的に取り組んだ。 <p><楠葉></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ブックトーク」のお試し企画として夏のこわいおはなし会で、ベテランスタッフがデビューを果たした。 <p><津田></p> <ul style="list-style-type: none"> ・3月開催の「つだフェスタ 2019」にて、ブックリサイクル市、折り紙で遊ぼうのコーナーを担当し、センターと共にフェスタを盛り上げた。 			

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
楠葉施設2階ロビーの「厨房設備を備えたオープンスペース」を活用した事業が具体的に提案されている	<p>様々な用途でより多くの市民に活用していただくため、部分的に改装し、「くずはキッチン」と名付けて様々な事業を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 家具作りのワークショップ ➢ 「くずはチャレンジカフェ」「これぞ私の枚方めし！」 	<p>オープンスペースであるロビーの稼働を目的に「くずはキッチン」へリニューアル。</p> <p><楠葉></p> <ul style="list-style-type: none"> ・旧喫茶コーナーのリニューアル工事实施(3/6～8) ・期間限定カフェとしての「ひらまなハーブカフェ」開催。 ・改装 PR 企画としてのコーヒーセミナーを開催。 	4	「くずはキッチン」の部分改装により、センターの魅力向上に貢献したと判断できる。	4
「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"> ➢ 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ます。 ➢ 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。 	<p>図書館の空間の価値に着目して運営に取り組んだ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・課題解決型図書館 <p><共通></p> <p>利用者に対しても、iPad(タブレット端末)を利用した情報収集環境を整えている。また、「参考図書」「地域資料」などiPad(タブレット端末)上に「パスファインダー」を組み込んでいる。レファレンス事例集も整備。情報収集にiPad(タブレット端末)を導入したことは一定の成果を得たと考える。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カウンターは常時3名体制で貸出、返却、相談の3つの窓口とし、声がかかりやすくなっている。またカウンター勤務者のうち1人はレファレンス担当であることをPRするための腕章をつけている。 <p><楠葉></p> <ul style="list-style-type: none"> ・滞在型図書館(着座行為率の上昇) 新聞雑誌コーナーでは、毎日たくさんの方が終日利用されているため、1人でも多くの方が着座できるように見直し(レイアウト変更)を行った。高齢者がゆっくり過ごせるよう、小さなことからコツコツと取り組んできた。 <p><津田></p> <ul style="list-style-type: none"> ・滞在型図書館(着座行為率の上昇) ソファの修理を行い、これからも椅子の貼り換えなどに対応していく。 	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
(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"> ➤ 利用者の目線に立ったホスピタリティある接遇 ➤ よくある質問への迅速な対応 ➤ 接遇研修の実施 ➤ 督促・弁償（備品、資料）などのデリケートな対応 ➤ サービスレベルの均質化 ➤ 社内表彰制度の整備 ➤ 生涯学習市民センターと図書館のワンストップ対応 ➤ 清掃・整理による安全性・快適性の向上 	<p>双方向のコミュニケーションが取れる関係づくりを心掛けて運営。</p> <p>【センター】 ＜共通＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書館・センター合同 で接遇、相互業務研修を実施。接遇対応力向上に努めた。 ・利用者ニーズ把握のための「ご意見箱」を設置した。 <p>【図書館】 ＜共通＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全スタッフが会社の「接遇研修」を受けており、利用者に対する基本的な挨拶等はしっかりできており、利用者目線に立った接遇を実施中。 ※接遇や雰囲気明るくなって気持ちが良いなど利用者からのお声を多数頂戴している。 ・館内に「マナーアップにご協力ください」「差別落書きをゆるしません」のポスターを作製貼付し、啓発活動を通年でおこなってきた。 ・4館の業務リーダーによるリブネット版マニュアルを作成し、全館スタッフの接遇の統一を図った。 ・よく聞かれる質問事項については、スタッフ間で情報共有できている。 ・ワンストップ対応を可能にするための情報交換は日々行い、お客さまからの問い合わせや不審者の対応など協力して取り組んでいる。 ・大規模イベント時に限らず、雨天時などご利用者さまの安全第一に少しの異変も即共有できるように日々の清掃に取り組んでいる。 	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"> ➤ リスクの洗い出しと対策の検討 ➤ 巡回による設備故障や事故及び事件等の未然防止 ➤ 苦情への対応方法 ➤ 苦情を未然に防止するための取組み ➤ 苦情に対する誠実な対応再発防止策 	<p>楠葉、津田両施設の特徴を理解した上で、より良い方法を模索しながら利用者安全確保に努めた。</p> <p>【センター】 ＜共通＞ ・センター・図書館合同でクレーム対応研修を実施。苦情への対応方法、苦情を未然に防止するための取組み苦情に対する誠実な対応再発防止策など苦情に対して誠実に対応する必要性を学んだ。 ・スタッフによる定期、不定期の巡回を毎日複数回実施し、設備故障や事件等の未然防止、早期発見に努めた。</p> <p>【図書館】 ＜共通＞ ・枚方市の苦情対応フロー、苦情対応マニュアルを活用、運用については全スタッフに徹底している。 ＜楠葉＞ ・楠葉地域の大雨災害時での危険箇所を把握するために「枚方市防災マップ」を参考に作成・掲示(利用者向け)。館周辺についてはスタッフによる危険箇所調査を実施し、事務所内に掲示(スタッフ向け) ＜津田＞ ・安全管理において、地震などを想定し棚の上に危険なものを置かないように配慮している。</p>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
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ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 巡回による不審者・不審物の早期発見 ➤ 地域との連携強化と利用者に対する 	<p>センター・図書館それぞれの職員だけでなく、互いのコミュニケーションを良くし、多くの情報を共有することで安全管理に努めた。</p> <p>【センター】 ＜共通＞ ・スタッフによる定期巡回の他に利用者の状況を見て館内外の巡回実施。不審者不審</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
る	<p>注意喚起</p> <p>➤ 図書館における財産の保全について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カビ対策のサーキュレーター設置 ・図書修繕に関するスタッフ研修の実施等 	<p>物の早期発見に努めている。不審者対策としてのカラーボール、さすまたを事務所に常備。巡回用に無線機も導入。</p> <p>【図書館】 ＜共通＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・警報ブザー、ホイッスル(全スタッフ所持)等整備。 ・対応マニュアルまた緊急連絡網を整備し、災害時の報告方法を事務室内に掲示。スタッフがいつでも確認対応できる体制である。 ・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。 ・図書修繕に関しては「図書館職員のための補修マニュアル」を参考に、日々全スタッフで取り組んでいる。 ・トイレはじめ館内の見回りを定期的に行っている。 <p>＜津田＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域との連携で「津田ふれあい地域教育協議会」に参加し、情報共有を行った。 			
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> <p>➤ サービスの質を高めるセルフモニタリングの実施</p> <p>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</p> <p>➤ サービスの質を標準化する各種会議の実施</p> <p>スタッフミーティング、JV 合同会議</p>	<p>民間ならではの創意工夫により利用者満足度獲得など、多角的な視点から運営の質を高めるよう心掛けた。</p> <p>【センター】 ＜共通＞</p> <p>市への取り組み協力として「生涯学習施策」推進に関するアンケートの回収に努めた。独自では「ご意見箱」の設置と、3月の利用者アンケートを実施し、利用者の声を積極的に拾い上げている。</p> <p>【図書館】 ＜共通＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートについては、全館一斉実施(時期指定)のものと当館カウンターに常設(通年)しているものと並行して行い、利用 	3	<p>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。</p>	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>等</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 利用者の意見の聴衆と反映 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 ➤ 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 	<p>者ニーズの把握に努めてきた。図書貸出冊数・新規利用者登録者数等の指標については、日次月次達成率を確認しており、組織目標達成に努力した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ご意見箱」を常設し、すぐ対応できるものには迅速に応え、検討を要するものにはHP上（いま、図書館にできること「ご要望にお応えして・・・」で説明責任を果たした。 ・スタッフミーティングは朝礼の中で毎日行い情報共有してきた。協議の必要性のある案件やスタッフ研修等については休館日を活用。欠席者には別途伝達することで漏れの無いように心がけた。 ・図書館の利用について、接遇研修を通じて利用者対応や、返却ミスを防ぐ取り組みとしてダブルスキャンの徹底を継続して行った。 ・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。また図書館にとって最も重要なリピーターの維持、増加にも努めた。 <p>■楠葉(2018年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸出冊数 428,176 冊(前年比 +12,242 冊 3%増) ・貸出人数 141,667 人(前年比 +5,591 人 4%増) ・新規登録 1,055 人(前年比 - 51 人 4%減) <p>■津田(2018年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸出冊数 187,787 冊(前年比 -5,413 冊 2%減) ・貸出人数 52,466 人(前年比 +1,115 人 2%増) ・新規登録 579 人(前年比 + 34 人 6%増) 			

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います。</p> <p>➤ 法令遵守に向けた体制の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総括責任者を法令遵守責任者とする ・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 <p>➤ 施設の設置目的に沿った運営計画</p> <p>「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</p>	<p>公平公正な運営を第一にセンター、図書館ともに運営を実施。</p> <p>【センター】 ＜共通＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護方針、コンプライアンスデスク案内に関する掲示を事務所内に実施。「センター条例」「基本方針」「規則」など関係法令はファイリングして事務所内スタッフ誰もが目にすることが出来る環境を整備。 <p>【図書館】 ＜共通＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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、図書館の本分である資料提供（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。 	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> <p>➤ PDCA マネジメントシステム</p> <p>PDCA マネジメントサイクルによる業務水準の維持を図ります。</p> <p>➤ 予防保全とLCC(ライフサイクルコスト)の最適化</p> <p>建物に関するデータをサーバーで</p>	<p>施設老朽化を理由にご利用者さまに迷惑をおかけすることのないように運営を実施。</p> <p>【楠葉・津田施設共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・京阪ビルテクノサービス(以下 KBT と記載)の立てた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施設会議(センター・図書館・KBT)を毎月実施した。 ・センター、図書館で毎月情報交換の場を設け、年間修繕計画を策定。地震や台風・大雨による緊急修繕も発生したが、優先順位を設 	3	施設老朽化への対応だけでなく、災害による施設修繕等の対応も迅速に行い、利用者の安全確保と快適な環境を提供している。	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
	<p>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・平準化を図ります。</p> <p>➤ モニタリングシステム(メンテナンス担当)</p> <p>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。</p>	<p>けて実施した。</p>			
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・処分を行ないます。</p> <p>➤ 分別の上、一時保管</p> <p>➤ 収集運搬処理業者と契約し、適正に処分</p> <p>➤ 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</p> <p>➤ 遺失物の適正処置</p> <p>リサイクル推進による環境負荷低減</p>	<p>ゴミ減量を第一に考えた上で、適切に処理していくための運営を実施。</p> <p>【楠葉・津田施設共通】</p> <p>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。遺失物についても台帳等を適正に管理し、貴重品等については遅滞なく交番へ届けている。</p>	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> <p>➤ 帰属先や責任区分など明確にして管理</p> <p>➤ 備品の利用前点検と棚卸の実施</p> <p>貸出備品の返却後チェックの実施</p>	<p>引継ぎ備品を適切に管理しつつ、利用者ニーズに合わせて備品の追加を実施</p> <p>【楠葉・津田施設共通】</p> <p>・閑散期を利用した備品棚卸とリスト化を実施。</p> <p>・貸出備品については台帳を基に運用実施。(主にセンター)</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置が提案されている	<p>➤ 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</p> <p>➤ 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</p> <p>➤ 楠葉施設、津田施設はお互いの業務をサポートしあう体制を構築</p> <p>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</p>	<p>【センター】</p> <p><共通></p> <p>・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を有する者を中心にスタッフを適切に配置している。</p> <p>※欠員の際には本社もしくは楠葉より人員を配置するサポート体制をとっている。</p> <p>【図書館】</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
る		<p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・月次のシフト表、日次のタイムスケジュール表を作成し適切に行ってきた。 ・業務仕様書で定められた司書保有率を確保している。 <p><楠葉></p> <ul style="list-style-type: none"> ・16人中15人が司書資格所有者(資格保有率93%) <p><津田></p> <ul style="list-style-type: none"> ・13人中11人が司書資格所有者(資格保有率84%) 			
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組む。</p>	<p>【楠葉・津田施設共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当役員を選任し、現場スタッフに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。 	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を遂行できるよう人権研修について提案されている	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 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 ➢ 障がいや理由とする差別の解消に向けた人権研修を実施 <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>「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> <p><共通。></p> <ul style="list-style-type: none"> ・センターと図書館の合同研修(ユニバーサルマナー研修)を実施し、スタッフ全員が人権についての理解を深めている。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。センター所長については市主催の LGBT 研 	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
		修にも参加。 【図書館】 ＜共通＞ ・センター図書館の合同研修(ユニバーサルマナー研修)を実施し、スタッフ全員が人権についての理解を深めることができた。 ・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、特に障害者に対しては合理的配慮に気を配ってきた。			
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>＜OGBC＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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 <p>＜リブネット＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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 <p>＜KBT＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者法定雇用率は2.44%で、障がい者法定雇用率を達成 ・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 	<p>【センター・ビルメンテナンス】(OGBC・KBT)</p> <p>＜共通＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会社としての法定雇用率は達成している。 <p>【図書館】(リブネット)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	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>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しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 当施設でも、人権研修やコンプライアンス研修を実施 ➤ スタッフの自己啓発、スキルアップを支援 	<p>【センター】</p> <p>＜共通＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社内教材を使用してスタッフが守るべき事項の基本研修や「コンプライアンス事例集」を用いた研修を実施。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>【図書館】</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
る	援する制度を整備 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	<共通> ・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。 ・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仕組みを構築してい る。			
【情報公開及び個人情報保護の措置に関する事項】					
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	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。 ➤ 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 ➤ 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 ➤ 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	【センター】 ・文書管理について <共通> 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。 ※楠葉は事務所内カギ付き什器への入れ 替えを進めている途中。 ・情報公開について <楠葉> ご意見箱等に頂いたご利用者さまのお声に ついては毎月回答を事務所カウンター付近 に掲示している。 【図書館】 <共通> ・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。 ・「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。	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 踏まえ、個人情報	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。 ➤ プライバシーマークに準拠した管理運	【センター】 <共通> ソーシャルメディアの危険性。情報発信時の 注意点などを学ぶ研修を	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
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"> ➤ 営 ➤ 個人情報保護及び情報セキュリティに関する体制 ➤ 個人情報保護方針及びマニュアル等の整備 ➤ スタッフ教育の徹底 ➤ 運用チェック ➤ 個人情報保護の具体的な取扱い方法 ➤ 個人情報の適正な管理 ➤ 個人情報の利用 ➤ 想定されるリスクと対策の検討 ➤ 漏えい時の対策 ➤ 再委託先の個人情報保護への取組み ➤ 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 ➤ 個人情報流出事件の分析 	<p>センター・図書館合同で実施。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。</p> <p>個人情報保護方針を事務所内に掲示する他、都度社内教育を実施。</p> <p>【図書館】 <共通> ・「プライバシーマーク」については、管理者の名刺上に表示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。</p>			
【緊急時における対策に関する事項】					
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する。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"> ➤ 両施設（監視盤等）の状況 ➤ 危機管理マニュアルの整備 ➤ 危機事象の記録 ➤ 緊急時・非常時に対する備え <ul style="list-style-type: none"> ・合同避難訓練の実施 ・緊急対応備品の整備と普通救命講習の受講 ・緊急時対応備品のチェック ・金庫の適切な運用と管理 ➤ 災害時の対応 <ul style="list-style-type: none"> ・大規模災害時の対応 	<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】 <共通> ・危機管理マニュアルの整備 全センターで共有。必要に応じて改定実施。 ・緊急時・非常時に対する備え図書館含む施設合同避難訓練を年2回実施。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。 ・スタッフは基本普通救命講習を受講済み。入れ替わりに伴う未受講者についても順次受講予定。 ・還付金を含めた金銭については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。</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
	<ul style="list-style-type: none"> ・帰宅困難者への対応 ・市民の防災意識の啓発 	<p>【図書館共通】</p> <p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・危機管理マニュアルを整備。また不審者・病気ケガ人をセンターと連携して対応した。 ・普通救命講習については全スタッフが受講済みである。 ・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。 <p><楠葉></p> <ul style="list-style-type: none"> ・枚方市防災マップを参考に「楠葉地域洪水マップ」を作成し市民への啓発活動に取り組んできた。 			
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> <p>➢ 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 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</p>	<p>【楠葉・津田施設共通】</p> <p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・センター、図書館それぞれの緊急連絡網も作成し、共有済み。 	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となっている	<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ます。尚、各業務に関わるリスクを担当各社のみ責任とせず、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> <p>➢ 修繕、水光熱は、予算比率に応じて適切にリスクを分担</p> <p>➢ 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 各社業務に対応して施設賠償保険等に加入</p>	<p>【楠葉・津田施設共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・共同事業体運営会議で意見交換し、細則協定を結び、修繕、水光熱費など、予算比率に応じて適切に分担・執行できるような体制を構築。 ・各社業務に対応して施設賠償保険等に加入 ・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。 	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
【その他】					
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"> ➤ 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 ➤ 階層別研修 図書館情報学、レファレンス・情報探索研修 等 ➤ 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 	<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>【センター】 ＜共通＞ 基本研修 ・接遇マナー研修、ユニバーサルマナー研修、クレーム対応研修等を実施。</p> <p>専門技術研修 ・所長は公共施設マネージャー能力認定講習を受講済み。随時資格更新を行った。リーダーについても同資格認定講習を受講する予定。</p> <p>階層別研修 ・所長が管理者マネジメント研修を定期的に受講。</p> <p>【図書館】 ＜共通＞ 基本研修 ・ユニバーサルマナー研修 クレーム対応研修(全体会議)を実施。</p> <p>階層別研修 ・図書館情報学、レファレンス・情報探索研修等 (中央や府立図書館で研修済み)</p> <p>専門技術研修 ・児童サービス研修、選書研修 等(中央や府立図書館で研修済み)</p> <p>その他 ・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。 ・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協議しており、各館の創意工夫やクレーム対応など</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
		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。			
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、環境保全活動を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 ➤ 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 	<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>【楠葉・津田施設共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・環境問題への意識向上をはかるため、センター・図書館合同でエコアクション21に準じた研修を実施。 <p>【センター】 ＜共通＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
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"> ➤ タウン誌などマスコミへのパブリシティ活動 ➤ 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 ➤ ホームページの作成と SNS 等での情報発信 	<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>【センター】 エフエムひらかたとの連携 ＜共通＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・FM ひらかたの番組に出演し、活動委員会事業はじめ各種事業のPR活動を行った。タウン誌などマスコミへのパブリシティ活動 ・リビング京阪への告知掲載実施。 ひらまなカレッジ(楠葉)、つだフェスタ 	3	WEB 媒体の活用や駅構内への告知ポスターの掲示など、施設利用者拡大のために、積極的な取り組みが行われている。	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	
	<p>➤ エフエムひらかたとの連携 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</p> <p>➤ 京阪電鉄との連携 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</p>	<p>2019(津田)など 京阪電鉄との連携 <共通> ・各種事業や催しの情報を京阪グループイントラネットへ掲載した。 <楠葉> ・京阪枚方市駅、樟葉駅構内に告知ポスターを掲示。 その他 <楠葉> ・楠葉並木郵便局への KUZUHA だより設置。 ・「枚方つーしん」「まいふれ」をはじめとした各種 WEB 媒体を活用。 <津田> ・JR 藤阪駅構内の告知スペースへのポスター掲示。</p> <p>【図書館】 <共通> ・ホームページと Facebook を活用し、イベント情報や新着図書のご案内を実施。 ・LINE スタンプのデザインが決定し、準備した。</p> <p>・センターと合同で「FMひらかた」に出演。また、「枚方つーしん」をはじめいろいろな広報媒体を活用。</p>					
		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

<p>一次評価者（指定管理者）所見</p>	<p>【センター】 指定管理初年度であったが、運営移行による大きな混乱もなく順調に引継ぎを終え、早期に安定的な運営を実現した。 また市民から「接遇が明るくなって気持ちがいい」「親切な対応でうれしい」など、喜びの声を多数頂くことが出来た。 今年度は地震や豪雨、台風等の自然災害による設備損傷被害が多数発生したが、各担当部署と緊密に連携しながら修繕や利用者対応にあたったことで利用への影響を最小限に留めることが出来た。 市民の皆さまからご期待頂いている図書館とセンターの連携を通して「より深い」学びのきっかけづくりに向けた施策を両施設で展開出来たことも良かった点であり、今後ますます施策をブラッシュアップし、より市民の皆さまにご満足いただける施設運営を目指します。(共通)</p> <p>【図書館】 ・今年度は指定管理初年度で、前年度(これまで市直営で進めてきた事業・サービス)踏襲を基本とし、まずは市民サービスが停滞しないことを重点に進めてきた。そのうえで、開館時間の延長や休館日の縮小はじめサービスの拡充に取り組んできた。結果、「利用者アンケート調査」において高い評価を得ることが出来た。(共通) ・年間 321, 223 人の来館者があり毎月対前年度比増加傾向にあった。よって、指定管理となった以降も十分な賑わいの創出につながったものと考えている。図書館の本分であり基幹的業務といわれる資料提供(貸出)、年間総貸出冊数においても、対前年度比 3%増の結果を出すことが出来た。(楠葉) ・6月の大阪北部地震の影響で2階入口前のホールより壁面タイルの剥落やエレベーターが使えなくなり、利用者の方々へ大変なご迷惑をお掛けすることになった。その後も度重なる修理工事のため、安全面からも図書館の利用が制限され貸出においても伸び悩んだ。しかし工事が終わり落ち着いてきた11月頃より市民の方々により足を運んで頂けるような様々な取り組みを行ってきたことで、貸出冊数は成人・児童とも上昇傾向にあり、次年度にはさらに飛躍していきたい。(津田)</p>
------------------------------	---

<p>総合評価</p> <p>事業計画に則した適切な管理運営を行っている。</p>	<p>二次評価者（施設所管部署）所見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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ことにより、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。 ・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。 ・日常的な施設修繕はもとより、地震や台風による被害に対しても迅速に対応を行った。 ・既存スペースを改装して活用するなど、サービスの向上に努められたことを評価する。 ・できるだけ早期に障害者法定雇用率を達成すること。 ・図書館の事業については、新たな来館者の開拓につながるよう、広報ひらかた等、さまざまな情報媒体を活用し、PRに努めてもらいたい。
--	---

1. 利用状況
《楠葉施設》

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	348 日	日	日	日	日
	利用者数	113,432 人	人	人	人	人
	施設利用率	64.6 %	%	%	%	%
図書館	開館日	339 日	日	日	日	日
	来館者数	321,223 人	人	人	人	人
	貸出冊数	486,439 冊	冊	冊	冊	冊
事業開催回数		22 回	回	回	回	回
事業参加者数		525 人	人	人	人	人

《津田施設》

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	76,207 人	人	人	人	人
	施設利用率	55.4 %	%	%	%	%
図書館	開館日	340 日	日	日	日	日
	来館者数	130,700 人	人	人	人	人
	貸出冊数	211,370 冊	冊	冊	冊	冊
事業開催回数		20 回	回	回	回	回
事業参加者数		904 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	204,580,000				
利用収入	11,465,170				
その他	450,360				
小計 a	216,495,530				

別掲として市への収入として 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
諸室使用料	10,752,750				
資料複写等収入	712,420				

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	117,919,451				
光熱水費	14,234,684				
旅費交通費	479,452				
通信運搬費	1,583,410				
事業費	1,320,052				
事務費	11,132,658				
広告宣伝費	596,566				
設備管理費	13,700,222				
清掃費	12,067,480				
警備費	0				
修繕費	2,543,365				
一般管理費	21,290,418				
小計 b	196,867,758				

単位：円

合計 a-b	19,627,772				
--------	------------	--	--	--	--