

■ 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（令和2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	観光にぎわい部文化生涯学習課 教育委員会中央図書館	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> ・オンラインでの取り組みを推進することでコロナでの休館、事業中止に対応。生涯学習情報サイト「まなび百科（WEB ページ）」をホームページ上に開設（4館合同）し、「読書アク	4	策定されたコンセプトである、『まなびの場』『つながりの場』が体感できる施設となるような事業を実施している。 施設が利用できない期間中においても、市民の学びの場を提供する工夫をしていたことを評価する。	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"> ➤ 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	<p>シヨン」「おうちで食べよ」「宿題大作戦」などリモートでも楽しんで頂ける工夫を凝らした生涯学習推進、読書推進のためのコンテンツ発信を行った。</p> <p>また、より多くの方に活用していただくための取り組みとして「ひらいろWEB版」への掲載、Yahoo、Googleへディスプレイ広告出稿、エフェムひらかたバーチャル夏休みの協賛ポスターへのQRコード掲載などを行った。今後も駅貼りポスターを使っての紹介やSNSとの連動など引き続き認知度向上の取り組みを行っていく予定。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・楠葉・津田が緊密に連携し、グループ内で必要な修繕が実施できるよう修繕費の按分比率を状況に応じて見直しながら実施。 ・京阪グループが構成企業であるメリットを最大限に活かし費用を抑えながらも効果的な広報活動を実施。 <p>※K-PRESS、駅貼りポスター掲示など</p> <ul style="list-style-type: none"> ・照明器具のLED化推進、スタッフの技術習得による小修繕（楠葉での料理室の保管棚補修、津田での料理室シンクの水漏れ修繕）等、経費削減、利用者の活動環境の整備改善に努めている。 <p><楠葉></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者から出演者を募集して、「くずはロビーコンサート」開催（計4回）。また、「くずは思ひ出ステージ」では、利用サークルから参加者を募集し、無観客での発表ステージを用意し、録画してDVDにてお渡し。 ・京阪樟葉駅の駅貼りポスターに、利用団体紹介を掲出。（4団体×2回）。 			

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><津田></p> <ul style="list-style-type: none"> ・シニア向けの講座として「マナビスト講座～知ると深い！仏像の世界～」を11月に開催。ロビーに子育て情報コーナーを新設。などライフステージに応じた学習機会を提供。 ・ホームページ上でサークル活動を動画で紹介する「つだサークル探訪」を開始。市民の活動支援の取り組みを推進した。 ・防災セミナーとリンクしたロビーでのハザードマップづくりを企画（コロナで中止）。支所と併設した地域の中心拠点として防災関連事業に取り組んだ。 <p>【図書館】</p> <p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当該年度はコロナ禍の中で縮小サービス・臨時休館を繰り返す状況となり、図書館の基幹業務である資料提供（貸出）が十分に行うことが出来なかった。 ・一年を通して「コロナ感染拡大防止対策」に取り組み、いわゆる三密対策はじめ来館者の手指消毒や資料の消毒を細目を実施してきた。 ・コロナ感染対策臨時経費として、空気清浄器・消毒液・アクリル板等の購入に充て、with コロナの取り組みを行ってきた。 ・自動検温器設置（市危機管理室より） ・また、この機会を利用し利用者満足度向上につながるタイムリーな修繕にも努めた。 <p><楠葉></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、コロナ禍の中、年間貸出冊数・予約件数は7分館中最多で、市立図書館全体の17%を占めている。 ・（第二期）児童書書架修繕を行う。（2年度 			

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
		児童コーナーが終了) ・図書館内(利用者・スタッフ)から感染者を出さないよう利用者の安心安全面を最優先に感染症対策に取り組んできた。 <津田> ・地域住民の最も身近な図書館を目指して取り組みを継続している。 ・おはなしの部屋の空調修理、長椅子の修理など施設老朽化、備品の修理など図書館部分の修繕等多方面に取り組んできた。 ・図書館内(利用者・スタッフ)から感染者を出さないよう利用者の安心安全面を最優先に感染症対策に取り組んできた。			
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 上記により、安定的な施設運営体制を構築する。	コロナの感染拡大に対応し、安心安全に施設を利用頂くために必要な従事者の配置。JV 一体となって運営体制の整備、構成各社のバックアップ体制構築を行った。 【センター】 <共通> ・両センターとも所長、リーダー、サブリーダー、スタッフを適正に配置。 年間を通して退職者無く、安定した人員体制を維持。資格要件も満たしている。楠葉ではさらに 1 名運営ディレクターを継続的に配置、御殿山・菅原Gを含めた 4 館バックアップ体制を構築。10 月の御殿山フェスタにも応援派遣。 ・効率的な運営体制の確立および業務の平準化を目的とした 生涯学習業務リーダー会議を定期開催。 ・コロナ対応として本社からマスク、消毒液	4	コロナの緊急事態に備え、欠員や増員が必要な際に対応できる体制を整え、安定した施設運営が行えるよう取り組まれた。	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>など感染対策に必要な備蓄品を支給。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態宣言下での政府、大阪府による出勤8割減の要請にも対応。臨時休館中は所長、リーダーによる輪番体制で施設管理、市との連絡体制を維持。 ・コロナの感染拡大による体調不良者発生時の自宅待機に備え、4館相互の人員バックアップ体制も整備。 <p><楠葉></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館長、リーダー、サブリーダー、スタッフ計9名を配置。 <p><津田></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館長、リーダー、サブリーダー、スタッフ計10名を配置。 <p>【図書館】</p> <p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・楠葉図書館・津田図書館の司書資格保有率は81%。 ・「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。 ・テレワーク実施。（4/20～5/17） ・一年を通して「コロナ感染拡大防止対策」に取り組み、いわゆる三密対策はじめ来館者の手指消毒や資料の消毒を細目に実施してきた。 ・コロナ感染対策臨時経費として、空気清浄器・サーキュレーター・消毒液・アクリル板等の購入に充て、with コロナの取り組みを行ってきた。 ・また、スタッフから感染者を出さないように日頃からスタッフ間また休憩時でのコロナ対策にも努めてきた。 ・イベント実施（5月祭・文化祭・つだフェス 			

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>タ[すべて中止]ほか)時に加え、一体運営の基本となる合同朝礼や避難訓練、地震・台風等自然災害対応においてセンターと連携し施設運営を実施。</p> <p><楠葉></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館長、リーダー、サブリーダー、スタッフ計18名を配置。 <p><津田></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館長、リーダー、サブリーダー、スタッフ計13名を配置。 			
(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、短焦点プロジェクター、iPad、動く絵本(デジタル絵本)等 ➢ 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 	<p>コロナの感染拡大に対応し、安心安全に施設をご利用頂くことを第一に感染対策に必要な貸し出し備品の整備をスピーディに行うことで利用者満足度を高め、お客様の声をもとにしたサービス向上に取り組んだ。</p> <p>【センター】</p> <p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ対策として部屋利用の際に使用していただくための消毒セットの貸し出しを実施。ほかにも部屋の換気をしやすいように扇風機を追加設置、飛沫防止のためのパーテーション貸出も実施。 安全安心に施設を利用頂くための環境整備を行った。 ・大型プリンターは4施設の共有備品として御殿山生涯学習美術センターに導入済。活動委員会事業への協力としてのポスター出力などで活用中。 <p><楠葉></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ラミネート加工サービスの継続実施(3年目、年間12件実績) ・4館共有備品として御殿山生涯学習美術センターに導入している大型プリンターを活用し団体紹介ポスターを作成、京阪樟葉駅掲出。 	4	津田の子育て情報コーナーの新設と関係備品の整備、新たな備品の設置や、新型コロナウイルス関連備品の貸出等に積極的に取り組まれた。	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>・「くずは思ひ出ステージ」で、サークルの発表を DVD 収録。希望者には追加で焼増し販売を実施。</p> <p>・飲食サービスは「くずはロビーコンサート」で企画するも、新型コロナウイルス感染防止のため実施せず。</p> <p>・全部屋カレンダー設置継続。令和 3 年分は、利用サークルの講師の方の作品や、市から譲渡された「たけうちひろ」さん作品が載ったものを設置。</p> <p><津田></p> <p>・3F ロビーに新設した子育て情報コーナーでベビースケールの貸出を開始。子育て世代が利用しやすい環境づくりを整備。保育室の利用促進に努めた。</p> <p>・52 インチテレビモニター、スマートフォン接続ケーブルプレイマット、圧力鍋など利用者ニーズの高い貸し出し備品を追加。</p> <p>・サークル紹介動画をホームページ上で開始。</p> <p>【図書館】</p> <p><共通></p> <p>・コロナ対策の具体例</p> <p>・「本の消毒機」「i-Pad」（情報収集用/独自パスファインダー格納/4 館共通/紙ベースでもファイリング）「動く絵本」（児童提供用）「冷却パックの提供」（熱中症対策）などのサービスを継続して実施。</p> <p><楠葉></p> <p>・「i-Pad」利用実績/218 回、「動く絵本」利用実績/300 回(3 月末現在)</p> <p>・センターイベント開催時には、関連図書を展示するなど連携を図った。</p> <p>・複写サービス(カラー)の利用度/楠葉:2 件・2 枚 津田:8 件・10 枚</p> <p><津田></p>			

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>・「i-Pad」利用実績/ 38 回、「動く絵本」利用実績/55 回(3 月末現在)</p>			
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>非接触水栓の設置をはじめ感染拡大に伴う開館情報をホームページや SNS、館内掲示等を使ってタイムリーに発信するなど、コロナ感染拡大のなかでも、利用者の不安を取り除き、安全に施設をご利用頂ける環境整備と情報発信を行った。</p> <p>【センター】 <共通> ・ロビーや共用スペースは、密を回避したレイアウトに変更。 ・感染防止対策として館内各所にパーテーション、消毒液を設置。清掃スタッフとも連携し利用後の消毒作業を実施。大阪コロナ追跡システムも活用しながら安心してご利用頂ける環境整備を行った。 ・デジタルサイネージや館内掲示板を用いて新型コロナウイルス関連情報を適宜公開。施設利用の制限変更等のお知らせをタイムリーにわかりやすく発信。津田はトイレ洗面台各所に非接触水栓を新設。楠葉は継続設置。 ・まちなか水族館、まちなか植物園を継続設置。 楠葉では観葉植物の総入れ替えを実施。また、センタースタッフ DIY で外観リニューアル。 津田では夏期のグリーンカーテンを実施。また自然豊かな近隣環境を活かしてまちなか昆虫館も継続設置。 ・季節ごとの館内装飾も実施。 ・社会人向けの学習支援として金融セミナー「人生 100 時代のお金について考える」(楠葉)や講師に市民人材を活用した「マナビスト講座～知ると深い！仏像の世界～」(津田)などを開催。今後はリカレン</p>	4	<p>引き続き、館内装飾や Wi-Fi の設置など、施設の魅力アップにつながる取り組みをされたことに加え、コロナ禍における利用者の安全・安心のための備品整備や情報発信を積極的にされたことを評価する。</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>ト教育の視点から子育て世代の社会復帰支援を目的とした講座等、引き続きライフステージにあわせた学習支援を実施していく予定。</p> <ul style="list-style-type: none"> ロビースペースに Wi-Fi スポットを継続設置。 ロビーBGMを継続実施。 楠葉では子育て世代向けのチラシ・フリーペーパー専用ラック設置。 <p>さらに、地域密着の子育て世代向け情報誌「いいねいいね新聞」配架。津田では3階ロビーに子育て情報コーナーを新設。</p> <p><楠葉></p> <ul style="list-style-type: none"> ポケットギャラリーにて、昨年自主事業で講師を依頼した方による、「ほんわか癒しのパステルアート展」を開催。 掲示板に、サークル情報専用コーナーを設置。 <p><津田></p> <ul style="list-style-type: none"> ロビーのソファカバーを定期的にリニューアル。衛生的で居心地の良い環境づくりに努めた。 ロビーのサークル情報コーナーに加えホームページ上でもサークル紹介動画コーナー「つだサークル探訪」を開設。 			
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>【図書館】 <共通></p> <ul style="list-style-type: none"> コロナ対応/HP「おうちで楽しくステイホーム」(ブックトーク動画)配信。 児童書コーナーには、親子向けスペースや調べ学習用の机・いすを設け、また親子でのミニおはなし会やイクメンおはなし会など周りに気兼ねなくできる環境づくり 	3	「健康・医療情報コーナー」の新設を行い、利用者の資料への関心を高めつつ課題解決の一助となるようなサービスと特集をもって、図書館の魅力アップを図った点を評価する。	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
		<p>に取り組んだ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・津田のおはなし会についてはコロナ感染対策のため一部実施を見送り、3月13日にボランティアサークル月曜会と連携開催。今後は2Fロビーやセンターとの相互利用促進策としてセンターのキッズスペースを活用して開催を計画中。 ・清潔な環境維持のため「図書消毒機」「空気清浄機」（1台増設）「サーキュレーター」等を運用した。（2020年度利用実績：楠葉9,953回、津田3,290回） <p><楠葉></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者のご意見により、昨年度に引き続き書架（児童書書架）を対象の修繕に取り組み、施設の魅力アップに努めた。 ・無音スペースとBGM放送エリアの分けについては、「おはなし会」開催時にBGMを流し、入室時の気分を和らげることに努めた。 ・書架及び案内サインを随時更新。今年度は一般書架および児童書架の見出し板作成に努め、利用しやすい書架づくり、快適な空間を演出した。 ・「健康・医療情報コーナー」を新設し、課題解決型図書館としてのサービスに力を注いだ。 内容：コーナーに配架/関係資料（図書・雑誌）・がん部位別情報パンフレット（国立がん情報センター協力）・市立ひらかた病院および関西医科大学発行パンフレット等 図書・雑誌=402冊（配架）、雑誌2誌 その他=がん関係展示（がんセンター協力）、講演会企画（講師：医師） ・当館スタッフ「図書館かざり隊」による季節感を出した飾りつけを通年で実施。 ・特に当年度は、コロナ対策として清潔な環境の保持に努めた。（三密） 			

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>年度末には、利用者から「快適な館内環境が気に入っています」と謝辞をいただく。 <津田></p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民に心地よく利用して頂くために滞在型図書館を目指し、「静」と「動」のニーズを満たすため「自学・自習タイム」を設けた。 ・セミナー、イベント開始時には、BGM を流すことで分けを行った。 ・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」を行った。 ・館内サインの随時見直しや掲示を行い、より図書を探しやすい快適な 空間を演出したことで、利用者の方々より「図書が探しやすくなった」とのお声を頂いている。 <p>また、「書架の最下段の図書の背などが見えにくい」とのご指摘を受け、できうる限りスペースを空けて見やすくしている。利用者より「図書が見やすくなった」とのお声を頂いている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・雑誌架についても「スペースが狭い」とのご指摘があったので、休館日に雑誌架の配置を変更した。 ・特に当年度は、コロナ対策として清潔な環境の保持に努めた。 			
(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	<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 	<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。コロナ禍で事業実施可能な期間が10月、11月、12月、3月しかなかったが、限られた中で最大限、市民に楽しんでいただけるよう取り組んだ。</p> <p>【センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 生涯学習事業(提案事業) <p><共通></p>	3	<p>新型コロナウイルス感染拡大の影響で事業が実施できない期間が長かったが、その中で、センターの活性化につながる事業に取り組んでいる。</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>な自主事業が具体的に提案されている</p>	<p>スト講座」等</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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>ホームページ上に生涯学習情報サイト「まなび百科（WEB ページ）」を開設。コロナで施設利用中止期間にもオンラインを活用して学び、交流促進情報の発信に努めた。「おうちで食べよう」「宿題大作戦」など。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・豪雨災害を想定した防災セミナーを、1月に2館共同開催で企画。 <p>大阪管区气象台から講師を招き、参加者協働で近隣ハザードマップ作成を目標に進めたが、新型コロナ感染拡大により次年度へ延期。</p> <p><楠葉></p> <ul style="list-style-type: none"> ・シニア世代向け「目指せマイナス5歳のワタシ！顔ヨガ体験」10月開催 ・例年開催の料理教室は、12月に「クリスマス講座シュトレン教室」開催 <p><津田></p> <ul style="list-style-type: none"> ・季節の料理教室シリーズ「秋の日本茶体験」を11月開催 ・子育て応援イベント「あつまれ！つだびよちゃん♪」開催延期 ・「クリスマス with ベイビーコンサート」開催延期 ・「夢をかなえよう！～長尾の弱虫少年が沖縄でプロレスラーに～」開催延期 <ul style="list-style-type: none"> ➤ 生涯学習事業（継続事業） <p><楠葉></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「地域コンサートシリーズ」は、「くずはロビーコンサート」を10月・11月で計4回開催。利用者から出演者を募集。 ・京阪電車100周年の記念DVD制作に関わった映画監督に依頼して、指定管理者版マナビスト講座「芸術文化セミナー」を企画するも、新型コロナ感染拡大のため次年度延期。 			

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><津田></p> <ul style="list-style-type: none"> ・講師に市民人材を活用した「マナビスト講座～知ると深い！仏像の世界～」を11月開催 ➤ 活動委員会事業(協働事業) <p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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継続。 <p><楠葉></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「くずはサロン」を10月・11月で計4回開催し、「くずはキッチン」稼働。センター側で飛沫防止シートを貸し出して協力。 <p><津田></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「里山散策 193(10月)、194(11月)」「第32回レコードコンサート(10月)」「第14回津田いいとこ寄席(11月)」「第22回つだ南光亭(3月)」を開催。 「つだミュージックライブ」については演奏会がコロナで中止になったが、バンド演奏を動画で視聴して頂けるようにホームページ上に特設サイト「おうちで楽しむミュージックライブ」を開設。 ➤ 実行委員会形式事業 <p><楠葉></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「5月祭」、「チャリティーコンサート」とともに中止(コロナ)。 <p><津田></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「つだフェスタ」中止(コロナ) ➤ その他の生涯学習関係事業 <p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「サンサン人形劇場」開催。スタッフ手作りのパーティーション、子ども用フェイスシールドを作成、希望者に配布。好評いただい 			

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>た。</p> <p>➤ 社会教育事業</p> <p><共通></p> <p>・日本語多文化共生教室よみかきを実施。 新型コロナウイルス感染対策のため、楠葉では学習者の多い日には部屋を1つ追加する等の調整を実施してサポート。津田では飛沫防止パーティーの貸し出しなどを行った。</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 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>【図書館】</p> <p><共通></p> <p>・「本の福袋」を10月、1月の2回開催。（大人用・子ども用各1回）</p> <p>・ボランティアの協力も得て定期的に「おはなし会」で読み聞かせを実施。当年度は、コロナの関係で実施回数は大幅に減少となった。</p> <p>・「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随時児童サービス担当が適切に選書し対応。</p> <p>・「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。津田においては、依頼がなかった。</p> <p><楠葉></p> <p>・「定例おはなし会」のほか夏休み時期には「夏の工作会」や「こわいはなし（ストーリーリング）」「ブックトーク」などを企画し、子ども読書活動推進に努めた。</p> <p>・新企画「マー子&ツナゴンのぬり絵展」（6/23～7/24）開催。</p> <p>・新企画「秋のとしよかんクイズ」（9/19～、計4回）実施。</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> <p>津田図書館については、生涯学習市民センターの諸室を利用しての協働実施も視野に入れるなど、おはなし会の定期的かつ積極的な実施を期待する。</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
		<ul style="list-style-type: none"> ・新企画「笑福亭鶴笑師匠おはなしライブ」(11/1)を開催。 ・新企画「子ども一日図書館員」(11/8)を実施。 ・新企画「おすすめ本パンフレット」作成。 ・新企画(センター合同)「おはなしワールド」(中止)を企画したが、コロナの関係で次年度に延期。(5/8 確定) ・「中学生の職場体験学習」は、当年度の申込はなし。(市内全校中止) ・成人向けのワークショップ・イベントとして新企画「健康・医療情報講演会」(中止)を企画したが、コロナの関係で次年度に延期。(6/19 確定) ・新企画 読書推進事業の一環として来館促進を目的に「図書館エコバッグ」プレゼント(10/27～11/9 400名) <p><津田></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「中学生の職場体験学習」は、当年度の申込はなし。(市内全校中止) ・子ども向け読書推進事業として、様々な種類の子どもの向け「新・図書館スタンプカード」を発行。 ・「イースターに親子でイースターエッグを作ろう！」4/12(日)新型コロナの感染防止のため中止。 ・ひらかた絵本まつり スタンプラリー 4/25(土)～5/10(日) 新型コロナ感染防止のため中止。 ・絵本作家「よしだ るみ ワークショップ」5/6(水) 新型コロナ感染防止のため中止。 ・「七夕飾りつけ」6/13(土)～7/31(金) 新型コロナ感染防止のため、児童に短冊を配布。持って来てもらった短冊をスタッ 			

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>フが飾りつけた。延べ 26 人の参加。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「家族の写真を入れる写真立てを作ろう！」6/21(日)新型コロナ感染防止のため中止。 ・「妖怪クイズラリー」7/23(木)～8月31(月)開催。延べ 633 人が参加。 ・「TSDA-1 グランプリ」9/1(火)～9/30(水) グランプリ本のアンケートを実施。延べ 239 人(票)の参加。 ・「科学道 100 冊 2020」の展示。9/19 日(土)～12/27 日(日)延べ 32 人の参加。新型コロナ感染防止のため 12/7 日より中止となる。 ・「児童書 こんな本 読んだで！」9/19(土)～11/30(月)子ども達が自分の読んだ本を紹介。延べ 155 人が参加。 ・「ハロウィンパーティー」10/1(木)～11/1(日)延べ 408 人の参加。 ・「読書週間 秋の図書館まつり」10/27(土)～11/9(月) TUDA-1 グランプリ アンケートによるグランプリ本発表 239 人の参加。児童向けスタンプカード配布 146 人の参加。 ・「笑福亭鶴笑 おはなし会」11/1(日)17 人の参加。 ・「親子でクリスマスキャンドルを作ろう！」12/19(土)新型コロナ感染防止のため中止。 ・「マジックワードクリスマス」12/1(火)～12/27(日)延べ 70 人の参加。新型コロナ感染防止のため 12/7 日より中止となる。 ・「子どもの本の福袋」1/4 日(月)～1/12 			

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>日(火)延べ 56 人の参加。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ポケふたコレクションカード」3/1 日(月)より現在も継続中。3 月末で 710 人の参加。 ・「アニマルエッグハント」3/20(土)～4/11(日) 館内のイースターエッグに隠れている動物を探すイベント。3 月末で 163 人の参加。4 月 11 日まで継続中 ・「グルクンマスク おはなし会」3/27(土)プロレスラー「グルクンマスク」によるおはなし会。新型コロナ感染防止のため中止。 ・ボランティア団体と協力した「おはなし会」を夏・冬・春企画。(夏・冬は新型コロナ感染防止のため中止) 春のおはなし会は、3/13(土)開催。子ども 8 人、大人 5 人、合計 13 人の参加。 ・成人向けのワークショップおよびイベントとして「ひるとしよ 野菜づくり講習会」10/17(土)2回開催。各 12 人、合計 24 人の参加。 ・「リサイクルブック市」11/7(土)101 人の利用、605 冊の提供。11/8(日)61 人の利用、409 冊の提供。 ・「読書週間 秋の図書館まつり」10/27(土)～11/9(月)大人の本の福袋 117 袋を用意。117 人に貸出。図書館エコバッグプレゼント。150 人に提供。 ・市民アンケートによる「わたしの一押し本、おすすめ本」の展示も実施 12/1(火)～12/15(火)42 人に貸出。新型コロナ感染防止のため 12/7 日より中止となる。 			

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
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 「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</p> <p>➤ 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>	<p>施設連携を重視した切り口での事業計画を推進した。特にコロナで施設利用中止期間にも生涯学習情報サイト「まなび百科（WEB ページ）」を立ち上げ連携して学びと読書推進に取り組んだ。</p> <p>生涯学習市民センター・図書館連携事業<共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ上に生涯学習情報サイト「まなび百科（WEB ページ）」を開設。連携して相互利用促進の取り組みを実施した。「読書アクション」、「夏休み宿題大作戦」など。 ・笑福亭鶴笑さんをお招きして絵本ライブを開催。 <p>施設の認知度向上に取り組んだ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「季節の飾りつけ」 ・自主行事開催時に関連本の展示等で連携。 ・「新着本案内」「イベント情報」など図書館案内のパネルをセンターに設置（常設）し両施設の利用促進・相乗効果を図った。 <p>津田ではセンター・図書館だよりに図書館スタッフ「おすすめ本」を掲載。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ブックリサイクル」や「本の福袋」（子ども用・大人用）等も通年実施。さらに両施設で規模を大きくした「本と雑誌のリサイクル市」を開催。 ・図書館 4 館連携スタンプラリーの実施。（夏・秋・冬） <p><楠葉></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新企画（センター・図書館合同）「おはなしワールド」（ブックトーク・ストーリーテリング）は、コロナの関係で次年度に延期。（2021/5/8 に延期→2021/7/11 に再延期） 	4	<p>新型コロナウイルス感染拡大に伴う臨時休館で計画していた行事が実施できない中、生涯学習市民センターと図書館が連携して WEB ページを活用して利用者の学びのきっかけを提供しようと工夫した点を評価する。</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
		<ul style="list-style-type: none"> ・おススメ本コーナーの設置（「もう一冊かりたって」） <津田> ・「センター共同事業 マジックワード クリスマス」実施でセンターと連携。12/1（火）～12/27（日）生涯学習市民センター共同企画。クリスマスの言葉合わせゲーム。新型コロナ感染拡大のため緊急事態宣言が発令され、12/7 日より中止となる。1 日～6 日までの6 日間で延べ 70 人の参加。 			
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>【センター】</p> <p><楠葉></p> <ul style="list-style-type: none"> ・くずはキッチンスペースのPR活動としてワークショップ開催。 市内ボランティア団体「きつつき木工」に依頼して、11 月にロビーにて「やってみよう木工体験」を開催。スマートフォンスタンドを製作。 ・飲食を伴う事業は、新型コロナ感染防止のため見送り。 	3	「くずはキッチン」を活用した事業を企画し、センターの魅力向上につなげられていることを評価する。	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】</p> <p>図書館の空間の価値に着目して運営に取り組んだ。</p> <p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対してiPad（タブレット端末）を利用した情報収集環境を提供。 i-Pad（タブレット端末）上に「リブネット独自パスファインダー」を組み込み作成の都度更新している。（4 回/年） ・カウンターは貸出、返却、相談の 3 つの窓口とし、常時 3 名配置する事で声がかかりやすいようになっている。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 	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。次年度も課題解決型図書館のさらなる具現化のため、独自パスファインダーの充実や特集コーナー等の整備を継続して行うことを期待する。	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>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レイアウト変更を行った。</p> <p>高齢者がゆっくり図書館で過ごせるよう、居場所づくりに努めた。</p> <p>・課題解決型図書館(実現) 「健康・医療情報コーナー」を新設(10月)し、課題解決型図書館としてのサービスに取り組んだ。(次の取り組み「子育て支援コーナー」)</p> <p><津田></p> <p>・滞在型図書館(着座行為率の上昇)を目指し、市民の誰もが心地よく利用できるように「静」と「動」の取り組みとして自学・自習タイムを設けることでニーズに応えている。</p> <p>・雑誌架についても「スペースが狭い」とのご指摘があったので、休館日に雑誌架の配置を変更した。</p>			
(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> <p>➤ 利用者の目線に立ったホスピタリティある接遇</p> <p>➤ よくある質問への迅速な対応</p> <p>➤ 接遇研修の実施</p> <p>➤ 督促・弁償(備品、資料)などのデリケートな対応</p> <p>➤ サービスレベルの均質化</p> <p>➤ 社内表彰制度の整備</p> <p>➤ 生涯学習市民センターと図書館のワンストップ対応</p> <p>➤ 清掃・整理による安全性・快適性の向上</p>	<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】</p> <p><共通></p> <p>・御殿山・菅原G含め4館で接遇研修を実施(津田は同じメニューで別日実施)。過去の利用者からのお申し出事例をもとに、ケーススタディ形式で進行。講師は楠葉のサブリーダー3名が務めた。特に団体登録に関する一次対応訓練をメインに実施。</p> <p>津田では別途テレフォンマナー研修も実施。</p> <p>・利用者ニーズ把握のための「ご意見箱」を継続設置。特に新型コロナ 感染対策に関するお問い合わせが多く、いただいたご意見をもとに、対策備品追加等を速やかに対応。</p>	3	指定管理者内での研修を取り入れ、接遇の向上に努められている。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>・4 館業務リーダー会議(隔月開催)を継続実施。オンラインを活用した施策、各種研修内容など、各館の成功事例を共有し、サービスレベルの平準化に努めている。</p> <p>・社内表彰制度として 2020 年度は 4 センター合同で部長表彰受賞。 （生涯学習サイト「まなび百科(WEB ページ)」がコロナ禍での学習推進の取り組みに対する評価を得た)</p> <p>・社内の安全衛生管理の取り組みとして KY(危険予測)活動を推進。 清掃整理による安全性、快適性の向上に努めている。</p> <p>【図書館】 <共通></p> <p>・全スタッフが会社の「接客研修」を受けており、利用者目線に立った接客に日々取り組んでいる。</p> <p>・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。</p> <p>・4館の業務リーダーが作成した「リブネット版マニュアル」を基に、全館スタッフのサービスレベルの均質化を図っている。 (リーダー他館巡回)</p> <p>・リーダー対象接客研修(6/23) 実施。</p> <p>・リブネット人権研修(2/22)実施。</p> <p>・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が出来ている。</p> <p>・ワンストップ対応を可能にするための施設間の情報共有は日々行い、お客さまからの問い合わせ(施設情報)や不審者の対応などセンターと協力して取り組んだ。</p> <p>・大規模イベント時に限らず、雨天時など利用者の安全を第一に考え、少しの異変も即共有できるように日々の清掃に取り組</p>			

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>んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リブネット社内表彰制度あり。（毎年各館より推薦） 菅原センターの館内装飾「すがわらの大樹」がリブネット公共図書館団体賞を受賞 <楠葉> ・障がい者接遇研修(3/1)実施。 			
<p>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>	<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>【楠葉・津田施設共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・KBT のファシリティリーダーが月次巡回を実施。設備面の不具合が無いかなど専門的観点から安全点検を行い、事故等の未然防止を行っている。 <p>【センター】 <共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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早期発見、未然防止に努めている。 ・毎月「危険予測予知訓練」をスタッフに行い、定期、不定期の巡回も毎日複数回実施。設備故障や事件等を早期発見、未然防止。 ・お客さまから頂いたお声に対する回答を館内掲示、ホームページ掲載するなど誠実に対応している。 ・設備不良など安全に関わる事案は迅速に市へ報告、共有のうえ修繕等必要な対応を行っている。 <p><楠葉></p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の門扉形状が改修により変更。閉門マニュアルを作成して事故・トラブル等を未然防止。 <p><津田></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
		<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場事故を未然に防止するため注意喚起の掲示を行っている。 ・クレーム対応研修を実施。実際にセンターで起こり得る事例をもとにしたグループディスカッション形式で研修を行い利用者のご意見に対して誠実に対応する必要性を学んだ。 <p>【図書館】</p> <p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・枚方市の苦情対応フロー・苦情対応マニュアルを活用し、運用については全スタッフに徹底している。 ・該当事案発生の際は、先ず現場で適切に対応し「事象発生状況報告書」に記録の上、速やかに中央図書館へ報告している。 <p><楠葉></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当年度大改修された駐車場の開閉錠用務について、センターと協力して行っている。 ・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」を参考に作成したものを館内に掲示(利用者向け)している。 ・館周辺については、センタースタッフが危険箇所の調査を行い作成したものを館内に掲示(利用者向け)共同利用している。 ・隣家の駐禁対応は、北部支所・センター・図書館で協力して対応。 (支所・センターが啓発のための館内放送を流し、図書館が見回り・報告) <p><津田></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内のクレーム苦情については、館長、リーダー、サブリーダーと情報共有と連携しながら対応している。センターとも協力しな 			

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注意喚起 ➤ 図書館における財産の保全について <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>がら危機管理に対処している。</p> <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ている。</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。巡回用に無線機も継続して配置。 ・コロナ対策として毎日定時の部屋換気エアウンスに加え、ロビーレイアウト等を見直し3密回避に努めた。</p> <p>【図書館】 <共通> ・カラーボール、警報ブザー、ホイッスル（全スタッフ所持）等は常備。 ・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になっている。 ・カビ対策のサーキュレーターを各館内2カ所に設置（稼働）している。 ・図書修繕は、図書館所蔵「図書館職員のための補修マニュアル」「図書館のための簡単な本の修理」等を参考に日常業務として全スタッフで取り組んでいる。 ・トイレはじめ館内外の見回りを定期的（館内:毎時、館外:2～3回）に行っている。巡回により体調不良者・不審者・不審物等の早期発見に努めている。</p>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
市民サービス向上	<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</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</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
<p>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>	<p>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"> ➢ 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 ➢ 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 ➢ 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>質を高めるよう心掛けた。</p> <p>【センター】 <共通> ・スタッフミーティング、施設会議、JV 合同会議を定期的に開催。 情報や課題を共有し運営改善を継続。 ・今年度より楠葉・津田の所長・リーダー計4名によるグループミーティングを立ち上げ。防災をテーマとした連携事業の検討や利用者サービスの向上策の共有を実施。 ・4館リーダー会議（隔月開催）を継続開催。 利用者サービスの向上について共有化を図っている。また今後はセンター図書館がスタッフレベルでも連携できる仕組みをつくり、更なるサービス向上を図る予定。 ・平等・公平に疑義のある利用案件については、所長会議等で提議。 ・利用者アンケートを10月に実施。前回は大きく上回る回収数で、結果も一定の利用者満足を獲得。 ・市民ニーズに応える自主事業の開催に向けて、事業開催時には必ず参加者にアンケート記入頂き、その声をもとに次の事業を計画。</p> <p>【図書館】 <共通> ・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、利用者ニーズの把握に努めてきた。 楠葉回収状況:202枚回収（前年度:291枚）、津田回収状況:14枚回収（前年度:14枚） ・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</p>			

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>認し組織目標達成に努力したが、当年度はコロナの影響で計画どおりの実績を上げることが出来なかった。</p> <p>楠葉分析:貸出冊数減の要因について（セルフモニタリング）</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により、貸出冊数の前年度比は一般書 27.5%、児童書 27.3%減、全体としては 26.4%の減となっている。また、一日の平均貸出冊数も約 14.8%減となっており、高齢化による一人当たりの貸出冊数の減少も加わって影響していると推測する。</p> <p>年齢層では、1年を通し 40代が最も多く次いで70代となっている。</p> <p>また、当年の特徴として小学生の利用が伸びている。</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・・・」で報告、説明責任を果たした。津田では、館内に掲示板を設け、お返事をしている。 ・スタッフミーティングを朝礼の中で毎日行い、前日の情報を共有してきた。 ・協議の必要性のある案件やスタッフ研修等については、休館日を利用して時間をかけて実施。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ている。 <p>■楠葉/令和2年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸出冊数 297,623 冊（前年比 - 106,818 冊 26.4%減） ・貸出人数 103,171 人（前年比 - 34,235 人 24.9%減） 			

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"> ・新規登録 741 人(前年比 - 614 人 45.3%減) ■津田/令和 2 年度 <ul style="list-style-type: none"> ・個人貸出冊数:138,474 冊(対前年度比 26.5%減) ・貸出人数 :41,685 人(対前年度比 21.8%減) ・新規登録者数:392 人(対前年度比 52.2%減) 			
【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> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 法令遵守に向けた体制の構築 <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 ➢ 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 	<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> ・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。スタッフ全員が大阪ガスグループ企業行動基準およびコンプライアンスデスク案内用のカードを携行している。</p> <p>【図書館】 <共通> ・「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、図書館の本分であり、分館の基幹的業務とする資料提供(貸出)に重点を置き、学校支援事業としての調べ学習への適切な対応、学校訪問・図書館見学・図書館実習等の受け入れにも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

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
		・「PR 委員会」「子ども読書推進プロジェクト」の運営。			
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"> ➤ 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ります。 ➤ 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・平準化を図ります。 ➤ 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。 	<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"> ・KBT の立てた年間委託作業計画に基づき、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。優先順位を設けて計画的に実施。 ・センター、図書館、KBT で毎月情報交換会議を行い、年間修繕計画を策定。台風・大雨(9/6～7)のほか当年はコロナによる感染拡大防止対応も発生したが、優先順位を設けて実施。 	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> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 分別の上、一時保管 ➤ 収集運搬処理業者と契約し、適正に処分 ➤ 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 ➤ 遺失物の適正処置 リサイクル推進による環境負荷低減 	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・廃棄物の種別ごとに分別したうえで明示を行い適正に保管。 産業物、一般廃棄物収集運搬処理業者と契約の上、適正に処分を行った。 ・遺失物法に基づき適正に保管届出を行っている。 	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
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"> ➤ 帰属先や責任区分など明確にして管理 ➤ 備品の利用前点検と棚卸の実施 貸出備品の返却後チェックの実施 	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的に備品棚卸とリスト化を実施。市引継ぎ備品と指定管理者備品それぞれの備品台帳を整えている。 ・貸出備品については台帳を基に運用実施。(主にセンター) ・閉室した3分室より備品譲渡。(図書館) ・破損等のため除籍した図書・雑誌をリサイクル本として市民へ譲与。 	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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 ➤ 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 ➤ 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 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>【センター】</p> <p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕様に基づき、所長、リーダーに非限定社員を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 ※欠員の際には楠葉・津田 G に限定せず、御殿山菅原 G から人員を配置する相互サポート体制を構築している。 <p>【図書館】</p> <p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館単位で月次のシフト表・日次のタイムスケジュール表を作成し、適切なスタッフ配置に努めた。 ・業務仕様書で定められた司書保有率を確保している。 (楠葉/全スタッフ 18名、津田/全スタッフ 13名。グループでの保有率 81%) 	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
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	<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を実施。 	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
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					
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 ➤ 障がい者を理由とする差別の解消に向けた人権研修を実施 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>「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に努めている。</p> <p>【センター】 ＜共通＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日頃から会社が発行している人権ニュースの回覧、人権標語への応募など全スタッフ対象に人権に対する意識啓発活動を行っている。 ・e ラーニングにて人権研修を実施し、スタッフ全員が人権についての理解を深めている。津田ではグループディスカッション形式のユニバーサルマナー研修も実施。 ・日頃から会社が発行している人権ニュースの回覧、人権標語への応募などにより、ハラスメントや LGBT 等最新の情報や知識のアップグレードを全スタッフに実施。 ・所長は会社の管理者研修内で人権研修を受講。 <p>【図書館】 ＜共通＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書館の合同研修（人権研修/リモート）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。 ・人権問題や障がい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。 <p>※当年度は館長に続き 4 館のリーダー</p>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3

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
		が、「ユニバーサルマナー研修を受講。 7/15 <楠葉> ・拡大読書器再設置 (読書バリアフリー法施行による障がい者サービスの取り組みとして) ・「障がい者差別解消法」の施行により、障がい者接遇研修を実施。			
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>【OGBC、リブネット、KBT】</p> <p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・OGBC：2.35%、リブネット：1.76%、KBT:2.20% <p>OGBC、KBTについては法定雇用率を達成している。 リブネットは未達成。法定雇用率達成に向け、採用活動を行っている。</p>	2	法定雇用率については、できるだけ早期に達成するよう努めること。	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する制度を整備 労働基準法に定められた産前産後 	<p>【センター】</p> <p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・センターで起こりうる事例を想定したケーススタディーによるグループワーク形式やeラーニングによるコンプライアンス研修を実施。 ・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。 ・資格取得支援制度が整っており、施設運営に必要な研修等の補助あり。 	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
	休暇はもとより、育児休業制度、介護休業制度を運用	<p>・新型コロナウイルスが原因の保育園休園、小学校休校に伴う特別休暇制度も採用。</p> <p>【図書館】 <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。 ・人権研修を実施。 ・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取る仕組みを構築している。 ・スタッフの自己啓発、スキルアップを支援するための社内制度あり。</p> <p><KBT> セクシャルハラスメントに関する方針及び相談窓口を設置している。</p>			
【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	<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> <p>➤ 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</p> <p>➤ 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</p> <p>➤ 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</p>	<p>【センター】 <共通> ・文書管理について 施設運営に関わる文書は「枚方市文書取扱規程」に則り、カギのかかるキャビネットなどで適切に管理し、文書種別に応じた保管期間を遵守。</p> <p>・情報公開について、ご意見箱等に頂いたご利用者さまのお声については随時回答を事務所カウンター付近およびホームページ上に掲示している</p> <p>【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"> 利用者からのクレーム・要望・意見等があった場合は、「記録票」（様式）により中央に報告するとともに迅速に対応した。（全館共有） また、適宜公開（HP上、館内掲示）している。（楠葉3件、津田0件） 「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「リクエスト用紙」「複写申込書」等は鍵付きキャビネットの中で管理を徹底している。 			
枚方市個人情報保護条例の目的等を踏まえ、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	<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"> ➤ プライバシーマークに準拠した管理運営 ➤ 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】 ＜共通＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プライバシーマーク基準に準拠した管理運営を徹底。 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>【図書館】 ＜共通＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「プライバシーマーク」については、管理者の名刺上で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。 全スタッフが、「図書館の自由に関する宣言」内容を理解している。また、全スタッフが遵守できるよう各館長が監督指導している。 	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
【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	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	<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・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
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>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 ・帰宅困難者への対応 ・市民の防災意識の啓発 	<p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設巡回時や監視盤にて設備の不具合を発見した際には KBT のファシリティーリーダーに連絡し、迅速に対応出来る体制が整備されている。 ・18 年度に整備した危機管理マニュアルを随時更新。 ・夏季の空調不具合や豪雨による被害発生時には対応を記録し、市に対しての速やかに状況報告を行っている。 ・緊急時・非常時に対する備えとして共同企業体構成団体である KBT 主導で毎月1回、施設会議を実施し状況を把握。夏季の空調不具合や豪雨による被害発生時にも迅速に設備修繕を実施することで利用への影響と安全確保に努めている。 ・図書館含む施設合同避難訓練を年 2 回実施。内一回はコロナ対策として動画視聴形式の「教養型消防訓練」（消防署推奨教材）を採用 ・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や経口補水液、熱中飴などの熱中症対策備品を常備し定期的に点検を行っている。 ・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。 ・マニュアルに記載の緊急連絡フローによる関係各所への連絡体制が構築されている。 ・楠葉図書館:枚方市防災マップ(平成 31 年 4 月刊)[※現在「防災ガイド(保存版)」令和 3 年 4 月刊]を参考に「楠葉地域洪水マップ」を作成更新し市民への啓発活動に取り組んでいる。(常時、館内に掲示)。津田でも3階ロビーに防災マップを掲出。 			

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>【センター】 ＜共通＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。また毎月 1 回統括管理者による実査を行い、管理を徹底している。 ・大規模災害発生時を想定して Daigas グループの安否確認訓練を定期的に行いスタッフの安全確保に努めている。 <p>【図書館】 ＜共通＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 			
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"> ➢ 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>【楠葉・津田施設共通】</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> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 修繕、水光熱は、予算比率に応じて適切にリスクを分担 ➢ 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 	<p>【楠葉・津田施設共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・修繕、水光熱費など、予算比率に応じて適切にリスクを分担・執行している。 ・共同事業体運営会議で意見交換し、細則協定を結び、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 ・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
	各社業務に対応して施設賠償保険等に加入				
【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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> アートマネジメント研修、公共施設マネ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> 各種研修プログラムを実施。コロナ対策として ZOOM を活用したリモート形式も導入。利用者サービスの品質向上に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 基本研修(全スタッフ) <ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス、環境、情報セキュリティ、個人情報保護、人権、接遇マナー、ユニバーサル・マナー、クレーム対応研修等を実施。 ➤ 専門技術研修 <ul style="list-style-type: none"> ・社会教育施設職員の「学び合い講座」。講座や会議のオンライン活用について(津田所長) <ul style="list-style-type: none"> ・所長、リーダーは公共施設マネジャー能力認定講習を受講済み。 ➤ 階層別研修 <ul style="list-style-type: none"> ・管理者マネジメント研修。管理者の役割、パワハラについてなど <p>所長) <楠葉> ・サブリーダーが講師を務める音響・照明講習を実施。 <津田> ・接遇対応力向上のためテレフォンマナー研修を実施。</p> <p>【図書館】 <共通> ➤ 基本研修</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"> ・人権研修、障がい者接遇研修、クレーム対応研修(全体会議)を実施。(当年度は、中央主催の接遇研修も受講) ➤ 階層別研修 <ul style="list-style-type: none"> ・リーダー研修、図書館情報学・レファレンス・情報探索研修等(リブネット、中央図書館や府立図書館で研修済み) ➤ 専門技術研修 <ul style="list-style-type: none"> ・児童サービス研修、選書研修等(中央図書館や府立図書館で研修済み) ➤ その他(スタッフ研修) <ul style="list-style-type: none"> ・毎月第4月曜日…各館全体会議(各種研修) ・毎月第2水曜日/第2金曜…分館長会議/リブネット館長会議 創意工夫やクレーム対応などを共有。帰館後、伝達研修。 ➤ 図書館関連研修 <ul style="list-style-type: none"> ・中央図書館から案内があれば業務に支障のない限り自館スタッフが参加できるよう配慮した。(参加後は、「復命書」により伝達研修) 			
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 <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 ➤ 省資源の取り組み 	<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でいる。</p> <p>【楠葉・津田施設共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全社方針として「持続可能な開発目標」SDGsの取り組みを推進。 ・枚方市のごみ減量に向けた取り組みに準じて発生抑制、再利用、再生利用に積極的に取り組んでいる。特にプラスチックごみ削減の取り組みとして、再資源化(固形燃料化)処理が可能な処理業者を選定しリサイクルに取り組んでいる。 ・eラーニングによる環境管理活動について 	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
	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>での研修を実施・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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・子どもに本を届ける事業に古紙を提供 <p>【センター】</p> <p><楠葉></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業「やってみよう木工体験」の中で、減量業務室職員による枚方市の環境への取り組みについて、参加者向けに講座を開催。 <p><津田></p> <ul style="list-style-type: none"> ・つだグリーンプロジェクトと銘打ち、ゴーヤのグリーンカーテンづくりを通して SNS やセンターだよりで環境への意識啓発を行った。今後環境政策をテーマにした講座開催も計画中。 			
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 ➢ 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 ➢ 京阪電鉄との連携 旅客向け広報誌「K-PRESS」への情 	<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】</p> <p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・生涯学習情報サイト「まナビ百科（WEBページ）」を「ひらいろ WEB 版」に掲載。ディスプレイ広告を Yahoo、Google へ出稿するなどパブリシティ活動に努めた。 ・センター図書館だよりを連携して毎月継続発行。 ・リビング京阪へのイベント告知記事掲載 ・郵便局ラック広告実施 <p>楠葉：楠葉並木郵便局、枚方楠葉郵便局 津田：枚方東郵便局</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駅貼りポスター掲示（サークル紹介・イベント紹介） 	3	<p>これまでの広報活動に加え、WEB を利用した広報のさらなる充実を図った点を評価する。</p> <p>来年度は、新設のWEBページやSNSがさらに多くの利用者に閲覧されるような工夫を期待する。</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
	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>楠葉：樟葉駅、枚方市駅(京阪) 津田：津田駅、藤阪駅(JR)※コロナで掲載中止</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エフエムひらかたとの連携としてバーチャル夏祭りに協賛(4館全て協賛実施) <p><楠葉></p> <ul style="list-style-type: none"> ・くずはアートギャラリー情報紙への情報掲載(毎月)。 ・FM ひらかたの時報提供を年間継続して実施。 <p>また、かふえどすてーしょんなどの番組に出演し、活動委員会事業はじめ各種事業のPR実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「K-PRESS」への情報提供 <p><津田></p> <ul style="list-style-type: none"> ・若い世代の利用促進策としてSNSでの発信を強化。コロナ影響で開催出来なかった音楽ライブイベントを公式YouTubeチャンネルで紹介。センターニュースを公式ツイッターで配信。ホームページ上でもサークル紹介、部屋利用案内動画を配信中。センターの認知度向上に努めている。 <p>【図書館】</p> <p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページや Facebook・Twitter などを活用し、イベント情報や新着図書のご案内を実施。 ・LINE スタンプを販売。 ・「エフエムひらかた」に出演。 ・「枚方つーしん」はじめいろいろな広報媒体を活用し情報発信に努めた。 			

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
		一次評価（指定管理者による評価）	平均点	3.1	二次評価（市による評価）	平均点	3.1

一次評価者（指定管理者）所見	<p>【センター】 (総括)</p> <p>新型コロナウイルスの感染拡大により臨時休館、定員制限、利用内容制限を行うとともに各種事業、イベント利用についても中止、延期の対応を行った。稼働率に大きく影響したが、ホームページや SNS を活用した学びの仕組みを構築した。市民の生涯学習機会が大きく制限される中でも学び、交流、読書推進の取り組みを行った。</p> <p>特に生涯学習情報サイト「まなび百科 (WEB ページ)」については、コロナ禍でも学びと交流が促進できるよう、御殿山・菅原グループを含むセンター、図書館が連携してコンテンツの充実に力を注いだ。結果、11 の学びに関するコンテンツ (読書アクション、おうちで食べよう、宿題大作戦など) の立ち上げに成功した。認知度向上に向けたパブリシティー活動として枚方観光情報誌「ひらいろ Web 版」への掲載やディスプレイ広告を Yahoo、Google へ出稿するなど、よりいっそう市民に活用頂けるコンテンツを目指して発展拡大している。デジタルツールに不慣れなシニア層にもご覧頂けるよう「センターだより」や「デジタルサイネージ」「館内掲示」等でも内容を紹介した。</p> <p>また JV 一体となって感染対策を徹底することでコロナ禍でも安全安心に施設をご利用頂ける環境を整えた。消毒セットの貸し出し、大阪府コロナ追跡システムの導入をはじめ、音楽活動団体へのマスク、フェイスシールド着用のお願、制限変更に対応した電話連絡など、利用者目線でのサービス向上に努めた。</p> <p>そのほか従業員の安全確保として政府、府の休業要請、出勤削減要請にも対応した。本社サポートのもと執務スペースの感染対策 (飛沫防止パネルの設置、マスク、消毒液の支給、ソーシャルディスタンス確保など)、備蓄品の整備に努めた。</p> <p>次年度以降もコロナの感染収束が見通せない状況が続くことが想定されるため、感染対策を徹底し、安心安全にご利用頂ける環境整備を引き続き行っていく。また、事業については従来の対面型に加え、オンライン・リモート型事業の追加を計画中である。そのほか市民サークル、活動委員会の会議やミーティングの代替手段として ZOOM を活用したリモート形式での開催を提案したり、インターネット環境のニーズ拡大を想定して Wi-Fi 使用可能エリアを諸室に拡大するなど、図書館とも連携しながら新たな学習推進、読書推進のかたちを構築し、感染状況に対応した市民の学習、交流の推進、に寄与していきたいと考える。</p> <p>【図書館】 (総括)</p> <p>令和 2 年度は、新型コロナウイルスの感染状況等に応じて、サービスの内容や事業実施方法を見直すとともに、図書館利用者やイベント参加者等に対しても注意喚起を行うなど、感染拡大防止対策を講じながら、粛々と(縮小)図書館サービスを提供することとなった。</p> <p>指定管理 3 年目の今年度当初は、利用者サービス・資料管理・施設管理ともに 2 年間の積み重ねを糧に、着実な運営ができるものと考えていたが、コロナの影響を全面に受け貸出冊数が対前年度同月比一度も延びることがない一年であった。</p> <p>一方、新たな取り組みとしてホームページ上で「ステイホーム」を支援するためのサービスなども試みた。</p>
----------------	--

	<p>令和3年度指定管理業務の実施についても、引き続き利用統計(数値)に影響することが見込まれるものの(株)リブネット分館4館の従来の高水準を取り戻し、さらに向上させながらサービスを展開したい。引き続き、新型コロナウイルス感染症対策をしっかりと行いながら、市民や地域に役立つ図書館、暮らしや地域の課題解決、豊かな読書を支える情報拠点として、多様な資料や情報を収集・提供し、市民や地域に役立つ図書館を目指す。</p> <p>今後も楠葉図書館の利用を促進するため、魅力ある展示やイベントを企画し来館を促すとともに、併せて関連図書を展示し、貸出冊数の増加を図る。「コロナだからできないではなく、できることから取り組む」そういうスタンスで今後も臨みたい。</p> <p>津田図書館においても「地域住民の最も身近な図書館を目指して」来館を促すためのイベントを企画し、本に触れる喜びや本を読む楽しさを知ってもらう活動を続けていく。</p> <p>(センターとの連携(一体運営)について) 当年度もセンターと一体となった運営の基本となる合同朝礼や避難訓練、センター自主事業に協力するなど常にセンタースタッフと連携して取り組んだ。</p> <p>(図書館利用状況について) 前年度と比較すると大幅な減少となった。その要因としては、新型コロナウイルス感染症拡大による縮小サービス(予約本の受け取りに特化したサービス)に転化、臨時休館・完全休館に伴う利用者総数が大幅に減少したことにある。</p>
--	--

総合評価		<p>新型コロナウイルス感染拡大防止による臨時休館やサービスの縮小など、従来の運営からの変更を余儀なくされた中、さまざまな工夫を凝らして利用者へまなびの機会を提供し続けた点を評価する。施設開館中においても様々な感染対策を講じ、利用者が安心して利用できる環境づくりに努められていた。図書館と生涯学習市民センターの協働で整備したWEBページ等については、今後はより多くの方に閲覧してもらえるよう、PRを拡大していただきたい。</p> <p>今後、このような取り組みを含めて、更に魅力的な施設運営につながるよう期待する。</p> <p>また、図書館・センターの相互連携の新たな展開による施設利用の促進を意識するとともに、楠葉図書館、津田図書館間でもノウハウや利用者的好评を博したイベント等の情報共有を行い、よりよい図書館運営を行っていただくことを期待する。</p> <p>津田図書館においては、定例おはなし会を施設の都合等により実施を休止していたが、子ども読書活動推進の観点から、新型コロナウイルス感染拡大状況に配慮しながら、図書館内だけでなく生涯学習市民センターの諸室等を使用する開催を検討するなど、定期的、積極的に実施していただきたい。</p>
事業計画に則した適切な管理運営を行っている。	二次評価者(施設所管部署)所見	

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
生涯学習市民センター	開館日	348 日	329 日	200 日
	利用者数	113,432 人	103,886 人	38,250 人
	施設利用率	64.6 %	57.2 %	45.5 %
図書館	開館日	339 日	344 日	308 日
	来館者数	321,223 人	295,727 人	183,873 人
	貸出冊数	486,439 冊	473,662 冊	369,095 冊
事業開催回数		22 回	42 回	36 回
事業参加者数		525 人	5,910 人	1,946 人

《津田施設》

項目		平成30年度	令和元年度	令和2年度
生涯学習市民センター	開館日	349 日	329 日	200 日
	利用者数	76,207 人	67,222 人	24,976 人
	施設利用率	55.4 %	51.7 %	39.0 %
図書館	開館日	340 日	344 日	308 日
	来館者数	130,700 人	133,045 人	94,978 人
	貸出冊数	211,370 冊	217,563 冊	170,781 冊
事業開催回数		20 回	31 回	24 回
事業参加者数		904 人	2,079 人	3,409 人

2. 収支状況

歳入

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
指定管理料	204,580,000	207,454,000	209,382,019
利用収入	11,465,170	10,105,000	5,321,250
その他	450,360	962,280	193,721
小計 a	216,495,530	218,521,280	214,896,990

別掲として市への収入として

諸室使用料	10,752,750	9,478,200	4,960,800
資料複写等収入	712,420	626,800	360,450

歳出

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
人件費	117,919,451	117,094,174	128,695,698
光熱水費	14,234,684	15,706,055	13,341,505
旅費交通費	479,452	482,605	192,865
通信運搬費	1,583,410	1,854,080	2,019,064
事業費	1,320,052	2,272,481	1,115,083
事務費	11,132,658	5,915,272	5,674,147
広告宣伝費	596,566	1,112,746	838,195
設備管理費	13,700,222	14,198,261	13,953,034
清掃費	12,067,480	11,885,600	11,933,000
警備費	0	1,481,000	1,495,000
修繕費	2,543,365	2,500,306	2,704,410
一般管理費	21,290,418	29,971,432	33,116,277
小計 b	196,867,758	204,474,012	215,078,278

合計 a-b	19,627,772	14,047,268	-181,288
--------	------------	------------	----------