

■ 枚方市立生涯学習市民センター・図書館（蹠跎・牧野） 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（蹠跎・牧野）	業務内容	<p>【生涯学習市民センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>【図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	枚方市北中振3丁目27-10 枚方市宇山町4-5、(牧野北分館)枚方市牧野北町11-1		
設置目的	<p>【生涯学習市民センター】</p> <p>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。</p> <p>【図書館】</p> <p>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。</p>		
指定管理者	公の施設の所管部署	指定管理期間	
名称	さだ・まきの文化創造プロジェクト 代表団体名：株式会社小学館集英社プロダクション	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	東京都千代田区神田神保町2丁目30番地		

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	<ul style="list-style-type: none"> 幅広い世代の市民が集まり、交流し、新たな利用者の開発と、新たな地域文化を創造する拠点となるよう、生涯学習施設と図書館の一体的で魅力的なサービスを提供する。 市民の方が「住み続けたい」「学び続けたい」と思わせるような、「人」、「文化」、「未来」をつなぐ拠点となるよう、魅力ある 	<ul style="list-style-type: none"> センターと図書館の共催事業実施や施設の一体運用を進めております。また、さだ若葉まつり、まきの文化祭、牧野愛する商店会との連携事業(サマーフェスタinまきの・健康長寿セミナー)など地域との関わりを深める新たな利用者の発掘に繋がるサービスを提供しました。 季節感を味わえる館内装飾や、心地よさを感じていただけるような、館内の環境整 	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
	サービスやシステムを構築する。	備にも努めています。施設内の様々な活動を PR していくことで地域の人々が集まりやすい環境と幅広い世代の交流に繋げています。 ・「枚方市立図書館第 3 次グランドビジョン」にある「基礎的な図書館サービスの充実」「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」、及び「第 3 次枚方市子ども読書活動推進計画」にある「読書を通じて生きる力を育成」「読書のバリアフリー～すべての子どもたちに読書の楽しさを」の方針に則って運営を行いました。			
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、総合窓口における業務内容・方法等の具体的な内容について、複合施設としての利用者サービス向上、効率的・効果的な管理運営の観点から踏まえた実施体制等について提案されている	・臨時スタッフの配置、市民センター及び図書館業務各従事者と連携する等、柔軟でより効率的・効果的な人員配置とする。	・総合窓口センター職員1名、図書館職員2名を配置しました。 ・2階事務所にセンター職員を2名配置しました。 ・一体的、効率的なサービスを提供するため、センターと図書館との合同朝礼により、イベント情報、予約状況、その他総合案内など、共有を行ない、利用者サービス向上に努めました。	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
(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	<ul style="list-style-type: none"> 引き続きデジタルサイネージ、及び Wi-Fi 環境の整備を行うほか、ワンストップサービスを行う。 全職員が「地域コンシェルジュ」として利用者のニーズに合わせて、枚方市が実施している相談窓口の紹介や地域情報などのイベント情報の提供、また市内各施設での情報などを共有化し、様々な支援を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> デジタルサイネージ、Wi-Fiの整備を行ないました。 総合窓口、センター、図書館と情報を共有した上での連携した案内等、ワンストップサービスの提供に努めています。 職員間でも地域情報を共有し、提供をおこなうことで「地域コンシェルジュ」としての役割に対応しています。 新たな質問や相談があれば対応できる体制をとっており、今後も情報を収集・蓄積し続けることで「地域コンシェルジュ」として様々な支援を行います。 	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
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	<ul style="list-style-type: none"> 誰もが気軽に入れる雰囲気作りのサービスとして、館内装飾を充実させる。 利用者状況・ニーズに合わせた設備を導入。 危険箇所の案内など。 	<ul style="list-style-type: none"> こいのぼり、七夕、ハロウィーン、クリスマス、ひな人形など、館内装飾を実施しました。 うちわ、将棋、大型テレビ、椅子・テーブルの入れ替えなど備品整備を行いました。 館内巡回や、利用者のお声に対応した安全管理を行っています。（段差への注意喚起、屋外階段のすべり止め施工など） 館内サインにピクトグラムを追加することで見やすさ分かりやすさに配慮いたしました。緊急時呼び出しボタンについても場所の表示を行ない、点検などを徹底しました。 	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
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	<ul style="list-style-type: none"> ブックシャワーの導入。 デジタルサイネージによる利用促進。 安心・安全で利便性の高い施設の維持。 	<ul style="list-style-type: none"> 書籍消毒機、デジタルサイネージとも引き続き設置いたします。 書籍消毒機の年間利用回数は、ただ 9,581 回、牧野 5,826 回。 デジタルサイネージには施設情報だけではなく、「枚方八景」「ひこぼしくん」「くらわんこ」や市のキャンペーン標語なども随時発信しました。 山田分室の譲渡備品・書架を利用してフロア・リニューアルを実施。 三期の休み期間中は図書館内集会室を小学生以下の子どもとその保護者に開放し 	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
		ました。			
(ウ)事業提案					
牧野北分館の調理室や和室等を活用した事業が提案されている	<ul style="list-style-type: none"> ・類似施設で年間約 1,000 講座以上実施する共有データベースを活用して、利用者のニーズにあったプログラムを提供する。 ・実施にあたっては、現在の利用団体の妨げとならないよう、稼働率の低い空き部屋、空き時間を利用し、新たな利用者の獲得につなげる。 ・講座参加者同士が仲間となり、サークル形成につながるよう支援する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・小学館集英社プロダクションの持つデータベースを利用し、北分館調理室・和室の活性化事業として、子ども料理教室、健康講座“ストレッチポール”、各部屋の開放事業を行いました。 	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
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	<ul style="list-style-type: none"> ・市が提示する「和やかなスペースと静かな環境の分離」を実現するべく、旧市民室サービスコーナーを「ラーニングcommons」とし、自習室用の机や、閲覧用の机やイス等配置し、特別に静かな環境を望む利用者に対して提供する。 	旧市民室サービスコーナーを「Learning Room」と命名し、机・椅子を設置して「静かな環境」で自習・自学を行える場を提供しました。年間の利用件数は、さだ 6,362 件、牧野 5,088 件。また同室では自習・自学だけではなく「歴史講座」や「朗読講座」「読書会」「ブックワークショップ」など、ラーニングcommons的な勉強会も実施しました。	3	提案していた事業だけではなく、市民の学習に寄与する講座を実施するなど施設の活性化が図れた。	4
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	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業の基本方針を1. 市民の学びを支えるもの、2. 学びの成果の活用を支えるもの、3. つながりを支えるものとし、類似施設で年間約 1,000 講座以上実施する共有データベースを活用して、利用者のニーズにあったプログラムを提供する。 ・実施にあたっては、現在の利用団体の妨げとならないよう、空き部屋、空き時間を利用し、新たな利用者の獲得につなげる。 ・人材育成講座、世代別講座、市民大学など 	<ul style="list-style-type: none"> ・年間を通した季節のイベントとして、7 月「英語サマーレッスン」、8 月夏休み企画「謎解きに挑戦」、10 月「ハロウィンパーティ」を実施。12 月には、クリスマスイベントとして、さだでは、「親子で楽しめるワークショップを取り入れた腹話術講演会」、牧野では、「クリスマスファミリーコンサート」を実施しました。 ・市民のきっかけ作りの場として、「さだおとらく倶楽部」を実施。音楽好きの方を集めて音楽談義の場を作り、最終的にサークル活動に繋がるように働きかけました。 ・市民のニーズをとらえた講座を実施するためアンケートをとり、生涯学習を中心とした講座を開設できる講師や団体を募りました。 ・利用率の低い調理室や施設の夜間の活性化の観点から、成人対象の「秋のワイン 	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>三重奏、日本酒利き酒アフター6」などを実施しました。</p> <p>また、新しい試みとして幼児、小学生対象の「謎解きイベント」、幼児と親子参加の「ハロウィンパーティ」なども実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民がより専門的な知識を学ぶ場として、「さだまちあるき倶楽部」を実施。枚方寝屋川消防組合講師による地域における防災意識の向上を計りました。牧野では科学史に親しむ講座として「照明・通信・移動－電気技術と近代化－」を実施しました。 			
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	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもの成長段階にあわせたサービスの提供。 ・乳幼児を含む子どもへお話会や工作会を実施。 ・学齢期からティーンズ・ヤングアダルトに向けサービスの提供。 ・高齢者の居場所づくり、日常的な課題にたいしてのイベント開催。 	<ul style="list-style-type: none"> ・小学生対象に配布している読書履歴を記録する「読書シート」を改訂して配布を継続。配布実績は、さだ 1,490 枚、牧野 859 枚。 ・「親子で楽しむおはなし会」「こわいおはなし会」「青空おはなし会」「おりがみを楽しもう」「夏休み工作会」「おにいさんのおはなし会」「ぬいぐるみとよかんお泊り会」「Let's play ボードゲーム」「バルーン教室」などを実施しました。 ・YA 向け広報誌『High Junior Sada ★ Maki』第 3 号～第 6 号発行。『読売中高生新聞』を提供しました。 ・「招提を歩く」「大人のための絵本のおはなし会」「大人のための朗読会と読書会」「朗読を楽しむ」「くずし字講座」「大人の塗り絵教室」「鉄道おもしろ講座」などを実施しました。 	3	YA向け広報誌の発行等の様々な子ども向けの事業だけではなく、幅広い年代に向けた事業に取り組み、読書活動の推進を図っている。	4
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	<ul style="list-style-type: none"> ・市民センターでも貸出した図書を楽しむことができる雰囲気を醸成。 ・「図書館活用方法講座」、「物語食堂」、「枚方の歴史散歩講座」など連携事業を企画し実施する。 ・施設全体で統一テーマによるイベント開催。 ・市民が気軽に立ち寄れる雰囲気を醸成することで居場所づくりにつなげる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・2Fロビーは季節に合わせてレイアウトを変更し、より多くの、より幅広い世代間、図書館とセンターの境を感じさせない雰囲気づくりに努めました。 ・「地域歴史講座」「牧野地域歴史セミナー」「さだまちあるき倶楽部」「腹話術＆ワークショップ」「バリアフリー映画会」を実施しました。 ・施設全体の統一テーマによるイベントとし 	3	人形劇フェスティバルに図書館が参加し、他の人形劇団から好評を博すなど、成果が見られる。	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
		て、ハロウィーン、クリスマスコンサート、新春寄席を実施しました。 また、まきの文化祭では「リサイクルブックフェア」(96 人、423 冊提供)、「絵本の広場」(189 人)実施しました。 ・さだ若葉まつりにて「Let's play ボードゲーム」(69 人)、「本・雑誌のリサイクル市」(41 人、204 冊提供)を実施しました。 ・30th人形劇フェスティバル会場では、図書館による「ミニおはなし会」を初めて担当し、画期的であると好評をいただきました。			
牧野施設の1階ロビー(エントランス)や、蹠跣施設の夜間の時間帯における事業の実施について、具体的に提案されている	<ul style="list-style-type: none"> 1 階ロビーは気軽に立ち寄れる雰囲気を作成するため、季節に合わせた館内装飾や季節のイベントを実施。 蹠跣施設の夜間の時間帯を活用したビジネスマンや女性を対象にしたイベント講座を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> こいのぼり、七夕、ハロウィーン、クリスマス、ひな人形など、館内装飾を季節に合わせて実施しました。 夏休み期間中は1F ロビーにて「福島第1廃炉の記録」パネル展示を実施しました。 9 月ご自慢のペットフォトコンテスト、10 月ロビーコンサートを1 階ロビーにて実施しました。 夜間の時間帯にて「秋のワイン三重奏」、「日本酒、利き酒アフター6」のイベント講座を実施しました。 	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	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	<ul style="list-style-type: none"> 本施設を「生涯学習市民センター」「図書館」と役割を分けるのではなく、双方が今求められているサービスを補いあい、提供することで、複合施設として新たな魅力あるサービス・空間を創出する。 ◆滞在型図書館 滞在しやすい環境整備による居場所づくり 利用目的にあった図書の提供 学習環境の整備 センター図書館連携による自主事業の実施 ◆課題解決型図書館 身近な課題解決の場として、レファレンスサービスの周知と利用促進を行う。 図書館専用の Web システムを提供。 	<ul style="list-style-type: none"> Learning Room の開室、Wi-Fi 環境の整備、土・日・祝日及び三期の休みには小学生以下の子どもとその保護者に図書館集会室を開放、山田分室譲渡備品・書架による図書館フロア・リニューアル、2F フリースペースのレイアウト変更及び机・椅子の交換など、図書館フロアだけでなく施設全体で読書や自習・自学ができる環境を整備しました。 図書館の利用を促進し活用してもらうため、自主事業をおこなう際には、その事業に関連する書籍をあらかじめそろえておき、興味喚起に繋げました。 レファレンス・スキルの向上を目指して図書館流通センター関西の研修だけではなく、大阪府立中央図書館、国立国会図書 	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>館関西館の研修などへ出席し、その内容を自館研修でフィードバックを行いスタッフ全員で共有。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・重要なレファレンスの受付・記録集の継続的作成。 ・図書館流通センターの有料オンラインデータベース「TOOLi」「TOOLi-S」、一般公開されている「国立国会図書館オンライン」「国立国会図書館サーチ」「国立国会図書館デジタル化資料デジタルコレクション」「レファレンス協同データベース」「CiNii Books」「NACSIS-CAT」などのデータベースを使用してレファレンス・サービスの向上を図りました。 			
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者との日常のコミュニケーションを重視。 ・ホスピタリティある対応。 ・職員研修。 ・見やすい掲示板の作成。 ・広報の充実と拡大。 ・市内・地域内の情報集約及び発信。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者への挨拶をはじめとし、積極的な声かけを重視して、利用者が気楽にスタッフに話しかけられるような環境を作っています。 8月のアンケートでは、職員の対応、コミュニケーション、サービスについて「とても満足している」「満足している」が80%を超えており、おおむね良好な評価をいただいております。 ・ホスピタリティ研修を平成31年1月、3月に実施し、その研修成果を活かして対応しております。 ・職員研修は、個人情報保護・メンタルヘルス研修・ハラスメント研修・人権研修・マナー研修などを実施しています。 ・さだでは、1階フリースペースに新たに掲示板を設置し、お勧めイベントやセンターからのお知らせコーナーを作成。また、2階ロビーの掲示板をジャンルやカテゴリー別に整理しました。 ・牧野では、2階ロビーにチラシラックを導入、1階の掲示板はジャンル別に整理しました。 	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"> 登録団体の紹介を、1階総合窓口と2階事務室で行えるように団体紹介カードをそれぞれ準備し提供。また、会員募集のチラシサイズの統一をし、見易く整理し掲示しました。 ホームページを作成し、さだと牧野の2複合施設の情報にアクセスできるようにし、それぞれのイベント・講座を案内しています。 1階総合窓口や2階事務室において地域情報を収集し情報を提供しています。新しい情報も適宜、スタッフ間で共有し、情報提供できる体制を整えています。 			
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	<ul style="list-style-type: none"> 苦情対応マネジメントシステムを構築する。 未然に防ぐ取り組み、すばやい初期対応、ヒヤリ・ハット事例集の作成、対応策の開示・共有。 苦情対応マニュアル作成と研修の徹底。 	<ul style="list-style-type: none"> 苦情・不満・トラブルには、迅速に誠意をもって対応。日常的なことは日報に記載し、対応策を含めスタッフ間で共有。 危機管理マニュアルに沿って、ヒヤリ・ハットを全員で管理し、スタッフ間でヒヤリ・ハット事例を共有しております。 危機管理マニュアルの読み合せや、本部監査による改善を行い、安全強化を図りました。 	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	<ul style="list-style-type: none"> 施設の運営に関する基本的な資格の積極的な取得、利用者が安全に施設を利用できるよう、安全備品を設置し、施設賠償責任保険への加入、高いホスピタリティと高度な専門知識と技術を兼ねえた職員の配置。 	<ul style="list-style-type: none"> 防火管理者・電気主任技術者・建築物環境衛生管理者の選任を行いました。 段差注意・点字・非常用照明機器および、救急箱の設置、緊急時持ち出し袋を整備しています。 さだ・牧野は公立文化施設賠償責任保険、牧野北分館は三井住友海上、賠償責任保険に加入しています。 3月に消防署員による救急救命研修、及び10月に応急手当専門のインストラクターによるメディックファーストエイド研修を実施しました。 	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
市民サービス向上の観点からセルフモニタリングの計画	<ul style="list-style-type: none"> 利用者懇談会、アンケートや職員のヒアリングにより寄せられた利用者の意見・要望について、ホームページ並びに施設内掲示板に、ご意見、要望に対する回答を適宜開示する。実施された改善策についても、 	<ul style="list-style-type: none"> 8月にアンケートを実施し、回答の掲示も行いました。 また、ご意見箱も設置し、対応が必要なものは適宜処置を行っております。 セルフモニタリングシート作成し、年2回 	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	適宜掲示を行う。	自主評価実施。 ・利用者懇談会を実施。利用者の意見を直接聞き、施設の管理運営の見直しを図りました。			
【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	・『地方自治法』及び『図書館法』で示す「公の施設」「公立図書館としての責務」を理解し、正当な理由なく施設の利用を拒むことや、不当な差別的扱いは決して行わず、公平・公正な利用の確保を徹底する。	・関係法令及び本市条例・規則を遵守した施設運営を執り行いました。 ・公平、公正、及び常にセンターと図書館で情報を協議・共有し対応しました。またいかなる団体個人にも正当な理由なしに利用を拒むことはありませんでした。	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	・用途、特性に合わせた日常的な安全点検の実施。	設備巡回点検や随時発生した不具合項目を一覧に纏めた「修繕計画・実績表」を作成し、毎月開催される指定管理者間会議で優先順位を確認すると共に、市で予定されている大規模改修等も踏まえて、無駄なく計画的に修繕を実施する様努めています。又、7月、11月には、枚方市施設自主点検マニュアルに基づき、自主点検を行い、報告書を提出致しました。	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	・関係法令に従い、廃棄物の適切な一時保管、搬出・処理を行う。	所定の保管場所で一般廃棄物、産業廃棄物、資源ごみを分別し、枚方市許可業者と収集・処分契約を締結し適切に実行しています。また、さだの施設内で保管されている特別管理産業廃棄物（PCB含有物）については、保管場所に特別管理産業廃棄物管理責任者を表記した規定の掲示物を適切に掲示しています。	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	・現在の備品台帳と現物とを照らし合わせ有無や欠損、番号など表記など基本情報を確認する。	日常的に施設全体および諸室について巡回確認を行い、危険性のあるもの、利用継続に堪えないもの等の撤去あるいは買い換えを行いました。	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	・業務仕様書の規定に従い、有資格者や経験者を積極的に採用し、よりよい施設の管理運営を実施する。	・両図書館とも館長に司書有資格者を配置し、従事者に占める司書率は87.5%です。 ・スタッフは施設を運営するため、公共施設運営の経験をもった者や訓練、研修を受けたものを配置しています。	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	◆小学館集英社プロダクション 公正採用選考人権啓発推進員は、人事機能を要する東京本社の千代田区に配置している。 ◆図書館流通センター 図書館流通センターは、東京都文京区と大阪府吹田市に人権啓発推進員を設置している。 ◆長谷工コミュニティ 長谷工コミュニティは、大阪府大阪市中央区に人権啓発推進員を設置している。	3社とも報告書提出済みです。	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	・人権マニュアルを活用した人権研修を行い、従事者全員が人権についての理解を深める研修を行う。人権マニュアルを活用した人権研修を行い、従事者全員が人権について	・小学館集英社プロダクションは大阪法務局人権擁護委員連合会の人権研修3月実施済みです。 ・図書館流通センターのEラーニング・コンテンツ「ダイバーシティ社会に向けて図書	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	ての理解を深める研修を行う。 ・人権研修は各施設で年 1 回以上行うほか、各企業でも年 1 回以上実施する。	館員が心掛けること」及び東京都制作のハンドブック『みんなの人権～人権問題の理解のために』を用いて人権研修を実施いたしました。 ・長谷工コミュニティ 社内社員向けの人権研修を年に1回実施しております。			
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）	◆小学館集英社プロダクション 昨年まで法定雇用率の 2%を達成していたが、現在の障がい者雇用率は 1.61%であり、あと 1 名の採用で規定の 2%に届く状況。 ◆図書館流通センター 図書館流通センターの障がい者雇用率は現在 2.25%で、法定雇用率を達成しており、引き続き 2%以上の雇用率を維持できるよう、積極的に採用活動を行っていく。 ◆長谷工コミュニティ 長谷工コミュニティの障がい者雇用率は 2.02%で法定雇用率を達成している。(H29 年度時点)	・小学館集英社プロダクション本部 未達となっております。採用コンサルティング企業に協力いただき、採用活動を継続してまいります。 ・図書館流通センター 変更ございません。 ・長谷工コミュニティ 法定雇用率の 2.2%に対し、雇用率は 2.02%と未達であるため、法定雇用率の達成に向け、採用活動を行ってまいります。	2	できるだけ早期に雇用率を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	・セクシャル・ハラスメントおよびパワーハラスメントの防止を就業規則・マニュアルに記し、発生の防止に努める。	・各社就業規則に明示し、コンプライアンスデスクを設置しております。 ・社内研修や、啓発ポスター掲示、相談窓口の設置及び、定期的な面談を実施しています。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
【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	・市政に関する市民の知る権利を尊重するために、情報公開の開示請求があった場合、枚方市と迅速に相談・協議し審議をかける。 ・「アンケート」集計や「利用者の声」を館内掲示及び、ホームページ上でも報告する。	・月次報告、備品購入リスト、自然災害報告などの情報公開請求には迅速に対応しました。 ・8 月に利用者アンケートを実施し、回答の掲示を行いました。	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
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	<ul style="list-style-type: none"> ・組織的対策を講じる方策として『情報管理委員会』の設置を検討。『情報管理委員会』は、PDCAサイクルに基づき、意志決定及び情報共有の上位機関と位置づけ、組織編成する。 ・図書館流通センターは、プライバシーマーク認定取得しており、従事者研修も最低年1回以上実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本部の危機管理室にて、プライバシーマーク基準による適正な管理を行うとともに、全スタッフを対象とした個人情報の研修やマニュアルの読み合わせなど、PDCAサイクルに基づいた組織的対策を行っています。 ・全スタッフを対象とした個人情報保護に関する研修、関西支社による個人情報保護に関する内部監査実施、個人情報保護チェックリストを作成しています。 	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	<ul style="list-style-type: none"> ・日常的に危機管理、安全対策に取り組む。 ・未然防止として設備の点検・整備を行う。 ・館内巡回を実施。 ・リスクマネジメントの徹底。 ・安全管理委員会を開催。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本部にて安全管理委員会を開催し、安全管理に関する情報共有や対策について話し合い、取り組んでいます。 ・小学館集英社プロダクション危機管理対策室による定期的現場監査を年2回実施しました。 ・センターと図書館とが一体となり館内の巡回を実施しています。 ・定期的に防火・防犯・防災訓練を行い、緊急時の対応や、リスクについて協議しています。 ・長谷工コミュニティにて、毎月の設備点検を通じ、補修等が必要な設備については、改修工事等の提案をしています。特に年2回実施する消防設備点検において、改修が必要な部位が発生した場合は、早期に補修を行っています。 	4	安全管理について、本部の監査部内の委員会で独自に監査を行っている。また、毎日センター・図書館スタッフ合同の朝礼を行い、情報の共有を行うなど、安全対策に取り組んでいる。毎月、定期的点検を行い、早期補修に努めリスクマネジメントを徹底している。	4
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	<ul style="list-style-type: none"> ・日頃から「危機管理マニュアル」を整備し、危機に迅速かつ確実に対応できるよう研修を実施。 ・緊急時連絡網を整備し、緊急時連絡体制を整える。 ・緊急時には、情報の収集に努めるとともに、速やかに枚方市担当部署をはじめ関連各所に迅速に連絡が行き届くような体制 	<ul style="list-style-type: none"> ・危機管理マニュアルを作成し、危機管理基本的考え・緊急連絡網・火事対応・自然災害等対応・緊急対応などを、現場職員にて定期的に読み合わせを行いました。 ・人権対応マニュアル、個人情報保護マニュアル、苦情対応マニュアルを構築しています。 ・緊急時の連絡体制を構築し、警報発令時 	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
れている	を整える。	は、スタッフを複数体制で待機。情報収集をし、本部と連携を取りながら、スタッフ配置の体制を整え枚方市に迅速に連絡できる体制を整えています。			
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	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時には、迅速に対応するとともに『枚方市地域防災計画』に則り、速やかに枚方市へ報告し、枚方市の指示を仰ぐ。 ・枚方市とのリスク分担に対しては、募集要項に定められている「リスク分担表（別表1）」に則る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度の自然災害時には、施設・生涯学習課・中央図書館・小学館集英社プロダクション本部との連携を重んじ、適切に対応いたしました。 また、北分館については、避難場所設置の折の対応も、施設職員の待機など対応しました。 その他の対応についてもリスク分担表に則り執り行っています。 	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
【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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートや、利用者懇談会の意見を元に、企画改良に努める。 ・全国の類似施設での取り組みを参考に、豊富な運営実績で培ったノウハウとネットワークを最大限に活用し、本事業の利用者サービス向上に努める。 ・新たな自主事業の実施により、図書館の機能・利用価値を効果的にPRすることで、新たな利用者の獲得に繋げる。 ・読書意欲を喚起する展示や企画を行う。 ・商用データベース活用の検討を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・8月に利用者アンケートを実施し、回答の掲示を行いました。 ・11月利用者懇談会実施ー必要な情報について提供いたしました。 ・小学館集英社プロダクション本部ノウハウによるイベント（英語サマーレッスン、謎解きイベント、ハロウィーン）を実施しました。 ・新たな事業として大学講師を招いた専門性の高い講座「照明・通信・移動ー電気技術と近代化ー」を実施しました。 ・グループウェアで発信された情報を基にして事業を実施しました。 例「鉄道おもしろ講座」「交換展示」「ボードゲーム」など。 ・「鉄道おもしろ講座」はさだ・牧野連続講座にすることで久し振りに図書館に来館したというように、利用者の掘り起こしに成功しています。 ・「季節感」「追悼」「センター事業連動」「図書館福袋」など、旬なテーマを掲げて年間を通じて展示を実施しました。 	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"> ・商用データベースは平成 31 年度導入に向けて最適データベースを検討します。 ・子育て世代への支援として子育て応援だより『ほんまる』を発行、関連施設への配布、設置を行い、図書館をPRしました。 ・「ひこぼしくん」と「くらわんこ」を使用しマナーアップ標語の葉を制作し梅雨入り前から配布しました。 					
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	<ul style="list-style-type: none"> ・環境への配慮を常に視野に入れて職員の意識向上、利用者に向けた啓蒙活動、エネルギー管理、グリーン調達などの取組みにより、省資源・省エネなどの環境負荷の低減に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・12月に職員5名が関西リサイクルシステムズ株式会社にて研修会を受講しました。又、啓発活動としては、小中学生を含む地域の方々の環境意識向上のために、関西リサイクルシステムズ株式会社職員による出前講座を実施しています。 ・環境に配慮し、ゴーヤ・朝顔など、緑のカーテンを8月に実施しました。 	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	<ul style="list-style-type: none"> ・2複合施設すべての情報にアクセス可能とし、目的に応じて各館を使い分けるよう仕様を検討。 ・総合ポータルサイトの設置。 ・生涯学習市民センター及び図書館の統一のパンフレットを作成。 ・地元FM枚方などをはじめとする各種メディアに積極的に情報提供。 ・枚方市記者クラブと密なリレーションを図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページを、3施設同仕様として利用者が閲覧しやすい様に作成しました。又、ホームページからイベントの申し込みが可能となりました。 ・生涯学習市民センターと図書館一体型のパンフレットを作成し配架しました。 ・地元メディアとしてFMひらかたの放送で、イベントや講座の紹介や、地域情報誌「ぼど」「ひらかた文化」に情報提供を行いました。 ※FMひらかたへは地域健康セミナー・ハロウィン・ロビーコンサートの情報を提供しました。 ・30th ひらかた人形劇フェスティバルでは、京都新聞京田辺版「お出かけ情報」に掲載され、PRに繋がりました。 	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。		3	
		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>平成 30 年 4 月から、さだ・まきの文化創造プロジェクトとしてとり行ってまいりました指定管理業務ですが、ご利用者さまのご理解とご協力、あるいは、ひらかた人形劇フェスティバル・まきの文化祭実行委員会・さだ若葉まつり実行委員会・さだ、牧野それぞれの活動委員会・よみかきのスタッフ等、当施設の運営に関わって下さった多くの団体の皆さまのご支援もあり、無事初年度を終了することができました。</p> <p>概ね、地域の皆さまとの連携、各種団体様との繋がりについて、良好な関係・働きができたと自己評価しております。</p> <p>また一般の利用者さまへのアンケート結果では、施設利用の満足度、職員の対応の満足度について、とても満足・満足を合わせ各施設とも 80%を超える評価をいただきました。</p> <p>今後もこのような結果・評価が後退することのないよう、ご利用者さまのお声を真摯に受け止め、センター・図書館との連携も密に取りつつ、施設運営を進めてまいります。</p> <p>総合窓口については「ワンストップサービス」の実施をテーマに、センターと図書館業務の研修を定期的に行うことで、本来の総合窓口の役割を果たすべく配慮いたしました。</p> <p>また、窓口の混雑の解消を図るべく、利用者数に対応したしかるべき人員の配置を心がけてきました。</p> <p>全職員が施設全体の対応ができるよう、日々のOJTにも力を入れました。</p> <p>さらに、「コミュニケーション研修」「マナー研修」「苦情対応研修」等並行して研修を行うことでサービス向上へ努めてまいります。</p> <p>施設を、快適に、そして「公平・公正」「安全・安心」にご利用いただくためには「仕様書の履行」及び、「提案書の実現」と「日ごろからのサービスの向上に向けた取り組み」が、重要であると考えます。</p> <p>自己モニタリングも定期的実施し、さらに、JV 間とも一体感ある運用を目指してまいります。</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"> ・複合施設としての利用者サービス向上のため、市民センターと図書館業務従事者が合同で朝礼を行うなど、情報共有に努めている。 ・生涯学習のきっかけ作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。 ・市民センターでのイベント開催時には、図書館も様々な形で参画することで、関係各所から高い評価を得ている。今後も、このような取り組みを積極的に行っていくことを期待する。 ・図書館事業者が他市で行っている好事例事業を本市でも積極的に実施することにより、利用者の掘り起こしが進んでいることを評価する。また、地域とも連携しながら、地域に根ざした事業を展開しているところも高く評価する。 ・できるだけ早期に障害者法定雇用率を達成する必要があります。 ・今後も、快適に利用できる施設として、適切に管理運営されるとともに、利用者のニーズの把握を行い、更なる稼働率、満足度の向上に努められることを期待する。
---	---

1. 利用状況
《隣館施設》

項目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
生涯学習市民センター	開館日	349 日	347 日	349 日	
	利用者数	100,685 人	103,123 人	101,934 人	人
	施設利用率	63.0 %	61.4 %	61.1 %	%
図書館	開館日	349 日	347 日	342 日	
	来館者数	209,354 人	213,849 人	230,801 人	人
	貸出冊数	251,452 冊	269,862 冊	308,697 冊	冊
事業開催回数	7 回	8 回	30 回	回	回
事業参加者数	442 人	354 人	825 人	人	人

《牧野施設》

項目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
生涯学習市民センター	開館日	349 日	347 日	349 日	
	利用者数	94,335 人	95,949 人	95,729 人	人
	施設利用率	59.7 %	61.1 %	61.3 %	%
図書館	開館日	349.0 日	347 日	342 日	
	来館者数	208,005 人	199,997 人	204,603 人	人
	貸出冊数	227,509 冊	238,654 冊	242,473 冊	冊
事業開催回数	8 回	7 回	32 回	回	回
事業参加者数	587 人	270 人	1,132 人	人	人

《牧野北分館》

項目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
開館日			347 日	日	日
生涯学習市民センター	利用者数		31,970 人	人	人
	施設利用率		52.1 %	%	%
事業開催回数			1 回	回	回
事業参加者数			5 人	人	人

2. 収支状況

歳入

単位：円

項目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
指定管理料	200,887,944	203,471,460	218,537,000		
利用収入	12,596,680	13,008,950	15,883,580		
その他	879,370	901,262	621,817		
小計 a	214,363,994	217,381,672	235,042,397		

別場として市への収入として

単位：円

諸室使用料	11,836,650	12,266,300	15,203,300		
資料複写等収入	760,030	742,650	680,280		

歳出

単位：円

項目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
人件費	145,605,600	145,605,600	156,730,000		
委託費	16,837,905	19,273,622	22,311,828		
光熱水費	18,572,138	19,487,884	21,897,675		
事務費	11,567,545	8,823,353			
通信運搬費	790,747	1,157,966	1,642,500		
修繕費	1,908,272	1,903,220	1,710,311		
備品購入費	314,994	93,340	1,900,164		
消耗品費			2,471,087		
事業費			1,974,210		
使用料・賃借料			4,087,016		
印刷製本費			331,517		
その他	388,800	388,800	4,036,920		
小計 b	195,986,001	196,733,785	219,093,228		

単位：円

合計 a-b	18,377,993	20,647,887	15,949,169		
--------	------------	------------	------------	--	--