

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

公の施設の名称等			
名 称	枚方市立生涯学習市民センター・図書館（御殿山・菅原）	業務内容	【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	枚方市御殿山町 10-16・枚方市長尾元町 1-35-1		
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 総合教育部中央図書館	平成 30 年 4 月 1 日から令和 5 年 3 月 31 日 (2018 年 4 月 1 日から 2023 年 3 月 31 日)
所在地	大阪市西区京町堀 1 丁目 4 番 16 号		

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
【施設の経営方針に関する事項】					
①施設の現状に対する考え方及び将来展望					
施設の設置目的等を踏まえた現状認識並びに今後の方向性が明確に提案されている	枚方市の生涯学習施策や施設の課題に加え、地域の特徴や資源、歴史等も踏まえ、施設の運営コンセプトを策定、市民にとって『まなびの場』、『つながりの場』が体感できる施設となるため、様々な取り組みを実施する。 ➤ 市民の創作活動を支援するサービス ➤ 文化芸術活動の携わる市民の裾野を広げる ➤ 図書館の基幹業務の徹底	市民に新たな『まなびの場』『つながりの場』を提供するため、市民協働事業「MOKUプロジェクト」を本格稼働させ（菅原）、「絵本原画企画展『アキノイサム展』」（御殿山 C）をはじめ、既存の活動委員会事業とすみわけをした、新しいジャンルの事業展開を実施した。 また、図書館の基幹業務として、基本的人権の一部である「知る自由」を保障すべく、資料提供（貸出）を基本とし、継続的かつ安定	3	市民へ学びの場を提供す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
	➤ 地域に根差した図書館運営	的なサービスの維持向上に努めた。 センターと図書館が一体となって、市民の学びの場、つながりの場になるような運営を実践した。 主な活動実施状況 【センター】 『市民の創作活動を支援するサービス／文化芸術活動の携わる市民のすそ野を広げる』 ●美術企画展 ＜御殿山＞ ・アトリエ美術館 vol.23 「うつしがたりー小出麻代展」 ・絵本原画展「アキノイサム展」 ※関連企画：マナビスト講座 正置友子氏講演会「秋野玄左と絵本」 ●実技講座 ＜御殿山＞ ・「はじめての色鉛筆画教室」「アート写真講座」 「はじめての木版画教室(*)」 *新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、期間途中で次年度に延期。（開催日未定） ●こども向け文化事業 ＜御殿山＞ ・「こども学芸員になろう！」「クリスマスのコラージュボックスをつくろう！」 （いずれも図書館連携事業） ＜菅原＞ ・「窓ガラスお絵描きアート」（図書館との連携事業、前年度より継続） ・「段ボールのお城をつくって遊ぼう」 ●MOKU 関連事業 ＜菅原＞ 「MOKU ブックトーク」、「おしゃべり MOKU クラフト」、「季節の折り紙教室」の他、市民発案の「持ち寄り MOKU パーティー」などの市民協働イベントを含め、140 回以上の事業やミニイベントを実施。グッドデザイン賞受賞などにより市民の認知も高まってき			

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
		ており、MOKU をきっかけにした学びやつながりの場が確実に広がってきている。 ●実行委員会事業 <御殿山> 「第 32 回 作品合同展」 『図書館の基幹業務の徹底／地域に根差した図書館運営』 【図書館】 <共通> ・図書館の基幹業務である資料の提供(貸出)を基本として、継続的かつ安定的なサービスの向上に努めた。 ・定期的に施設会議を開催し、センターと一緒に施設の現状を確認し、長期的・短期的に修繕の必要性を利用者の安全面を最優先とし改修に取り組んだ。 <御殿山> ・地域住民に寄り添い身近な図書館を目指して取り組みを進めた。 ・リサイクル図書用書架転倒止め等 <菅原> ・地域住民に寄り添い身近な図書館を目指して取り組みを進めた。 ・蛍光灯安定器交換等			
②施設運営に関する計画					
(ア)管理経費・管理体制の提案					

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
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	➤ 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。	【センター】 ＜共通＞ ・所長・館長、リーダー、サブリーダー、スタッフを適正に配置。施設に必要で効率的な運営体制を確保し、所長・館長、リーダー等の資格要件も満たしている。 ・センターと図書館の行事情報を共有し、イベント企画実施においても連携協力した。 ・新型コロナウイルス感染症拡大、台風等自然災害・緊急時対応においてもセンター・図書館が相互にフォローして施設運営を実施した。 ・各施設単位で毎月、共同事業体構成各社の会議（施設会議）を開催し、主にハード面の維持管理と向上に繋げた。 ・御殿山・菅原の両所長・両館長 4 名によるグループ会議を開催して情報共有とコミュニケーションの活性化に努めた。 ・御殿山作品合同展時の設営・撤去作業応援、楠葉・津田 G の大規模イベント開催時応援や欠員時等、4 センターでサポート体制を整えた。 【図書館】 ＜共通＞ ・御殿山図書館・菅原図書館の司書資格保有率は 97%。 ＜御殿山＞ ・館長、リーダー、サブリーダー、スタッフ計 12 名を配置。 ＜菅原＞ ・館長、リーダー、サブリーダー、スタッフ計 17 名を配置。	3	適切な人員配置を行い、安定した施設運営が行えるように取り組まれている。	3
(イ)改善提案					

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
利用者サービス向上の観点から、両施設の設置目的等を踏まえた物品販売（美術用具・画材等）や新たな備品の貸出しなど事務所サービスが提案されている	利用者に求められているニーズを把握し、施設の特性や地域性をふまえ、新たなサービスを提案する。 ➤ 物品販売サービス 文房具、美術用品、陶芸用品等の販売 ➤ 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 図録・サークル年鑑の作成サービス、写真撮影サービス 等 ➤ 販売代行サービス 陶芸棟利用者の作品の委託販売（菅原施設のみ）	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様の声をもとにサービス向上に努めた。 【センター】 <共通> 大型プリンターでのポスター作成サービス（現状は活動委員会事業への協力として4施設で活用提供） <御殿山> ・イベント（「秋野亥左 牟と絵本（マナビスト講座）」時に秋野亥左 牟の絵本を販売 ・アートフラッシュ出展における DM 発送サービス、 ・作品合同展でのコーヒーサービスをセンターで担務 ・昨年度導入の新規備品の継続運用 <菅原> ・イベント（ガラス窓にお絵描きプロジェクト）時に専用のクレヨン（キットパス）を販売（継続実施） ・1F レイカフェと連携し、コミュニティスペース MOKU 内にてコーヒーや軽食の販売（継続実施） ・電子レンジ、フライパン、調理ばさみ、計量スプーン等、料理室備品の更新 ・昨年度導入の新規備品の継続運用 【図書館】 <共通> ・「本の消毒機 ブッククリーン」設置、「動く絵本」・iPad（情報収集用）設置、「飲料水の提供」（熱中症対策） ・カラーコピーサービス（料理やものづくりのイメージ拡充に寄与） ・利用回数：動く絵本（御殿山；290 回・菅原；208 回） iPad（御殿山；0 回・菅原；1 回）	3	新たなサービスを積極的に実施しており、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
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	多様な年代の市民に親しまれる施設となることを目指して、以下の取り組みを行う。 ➤ 気軽に立ち寄り、滞在しやすい環境づくり ・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 ・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 ・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	●気軽に立ち寄り、滞在しやすい環境づくり 明るくて心地よいロビースペース（共用部）を提供した。 <御殿山> ・所蔵作品展の実施（継続） ・ロビーレイアウト（立体展示ケース・矢野橋村像）の見直し実施 ・ロビーBGM、季節の飾り付けの実施（継続） ・苔庭のメンテナンス（景観維持）、グリーンカーテンを実施（継続） <菅原> ・まちなか植物園、まちなか水族館を設置（継続） ・こどもコーナーで遊べるにおもちの貸出を実施（継続） 要望に応じて、ロビーの机を増設、子どもコーナーでの貸出品を追加。 ●施設の魅力（ポテンシャル）の向上 <共通> ・無料 Wi-Fi サービス提供を継続実施 <菅原> ・コミュニティスペース MOKU の取り組みが評価され、グッドデザイン賞、ウッドデザイン賞を受賞 ●情報拠点としての機能強化 <菅原> ・1F ガラスケースでのサークル紹介用運用を継続実施。 活動委員会陶芸教室の受付期間に、作品展示を実施し、申込者数の増加に貢献した。 ・センターの子育て関係チラシをまとめ、活動委員会事業「子育て広場」実施時に設置し情報提供を実施。 <御殿山> ・美術・アート系施設情報をまとめたチラシラックを設置（継続）	3	施設の魅力アップに繋がる事業に引き続き取り組んでおり、本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
		ホームページでのサークル情報公開へ向け利用団体情報や画像提供を依頼、次年度 HP アップの準備を進めた。			
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	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。 ➤ 利用者にとって快適な環境づくり ・親子用スペースの設置 ➤ 清潔な環境の維持 ・図書消毒機、空気清浄機の導入 ➤ 音楽の活用 ・無音スペースと BGM 放送エリアの区分け	<共通> ・熱中症（暑さ）対策としてウォーターサーバーを7～8月の2か月間設置 ・ブックシャワーの設置 ・書架・椅子のレイアウト変更による利用しやすく居心地の良い空間づくり <御殿山> ・「おはなしのへや」の空き時間を活用した「自学自習タイム」の実施。当初は中高生限定にしていたが、誰でも利用できるようにしたところ、利用が一気に拡大した。 ・朝の時間（8:45～10:00）エントランスホールで小鳥のさえずり BGM を流し心地よい空間づくりを実施している。 <菅原> ・15時15分から15分間、館内にBGMを流し、コミュニティスペース MOKU にて開催されるおはなし会への誘いとした。	4	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
(ウ) 事業提案					
菅原施設の旧市民室サービスコーナーの活用について提案されている	無垢の床材が張り巡らされた居心地のよいコミュニティスペース MOKU（モク）に改修、改修前の市民会議やワークショップの開催など、市民参画型の運用を目指す。 ➤ レンタルスペースとして運用 ➤ 自主事業の開催 ・子ども食堂の開催日に合わせた学習支援事業 ・図書館スタッフによるブックトーク 等	平成 30 年度にコミュニティスペース MOKU を2/24 オープン。 ●コミュニティスペースとして運用 - 出入り自由なコミュニティスペースとして運用し、サークル活動後の談話や、乳幼児を連れた保護者の交流、学生の自習など多岐にわたり利用された。 - また、喫茶コーナー事業者と連携し、MOKU 内にて飲食サービスも実施した。 ●イベント等の事業開催 - MOKU ブックトーク、季節の折り紙教室な	4	昨年度に改修したコミュニティスペース MOKU について、今年度は事業を多数行い、センターの魅力向上のために活用できたと判断できる。	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
		ど、センター・図書館が連携した定例事業や市民協働型事業を 140 回以上実施。毎月第一日曜日の図書館スタッフによるブックトークは子ども向け・大人向け各 8 回を実施した。（参加人数：子ども 17 人・大人 26 人） ●オープンまでの MOKU 会議やこども大工体験、オープン後のイベント実施など、主に市民協働での取組が評価され、2019 年度グッドデザイン賞、ウッドデザイン賞をダブル受賞したことをきっかけに認知が高まり、利用促進につながった。			
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	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。 ➤ 生涯学習事業（提案事業） 地元商店街と協働する「御殿山アートマルシェ」、施設のガラス面を利用した子ども向けの「お絵かきワークショップ」等 ➤ 生涯学習事業（継続事業） 「アートフラッシュ」、「マナビスト講座」等 ➤ 実技講座 「はじめての陶芸教室」、「金継ぎ体験講座」、「夏休みこども工作教室」等 ➤ 企画展「アトリエ美術館」 美術アドバイザーが企画サポートして実施 ➤ 陶芸講座（菅原施設） 「はじめての陶芸教室」、「お茶碗づくりとお抹茶体験」等 ➤ 地域との連携事業（御殿山施設） 「キテ・ミテ・中之島」、「ハロウィンまつり」、「灯ろうアート」等 ➤ 活動委員会事業（協働事業） 「御殿山フェスタ」等 ➤ 実行委員会形式事業	自主事業を計画するにあたり、事前に活動委員会と事業内容について十分に調整し、利用者にとって多彩な学びやつながりの機会が増やせるよう、また文化芸術活動の意欲を活性化できるように企画した。 ●生涯学習事業（提案事業） ＜御殿山＞ ・「ギャラリーコンサート」（6 月・10 月※3 月は新型コロナウイルス感染症拡大対策のため中止） ・「よる陶芸」（7 月） ・「こども学芸員になろう！」（8 月） ・「クリスマスのコラージュボックスをつくろう」（11 月） ＜菅原＞ ・ロビースペースを活用したこども向けアートプロジェクト 「窓ガラスお絵かきプロジェクト」「お城をつくって遊ぼう！」 ・この他、MOKU において「MOKU の天井飾りを一緒につくろう！ ～ハニカムボール編～」 「夢泡ランプシェードづくり」なども開催した。 ●生涯学習事業（継続事業）	4	昨年度に引き続き様々なニーズに対応した事業を提案、実施し、市民にも好評を得ており、センターの活性化につながったと判断できる。	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
	「御殿山生涯学習美術センター作品合同展」 ➤ 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」、「日本語・多文化共生教室」等 ➤ 市所蔵の美術工芸品の取扱い業務について 学芸員を配置し、適切に保管・公開・貸出を行う。	<共通> マナビスト講座の後継として、施設の特性を活かした企画 ・「秋野玄左と絵本（正置友子氏講演）」（御殿山） ・「植物から学ぶ上手な生き方」、「地域コミュニティ・トークセッション」（菅原）を企画したが、新型コロナウイルス感染症拡大対策のため令和2年度に延期となった。 <地域特性のある事業> ・「長尾の自然を再発見」（春・夏・秋の写真展、フィールドウォッチング） ●陶芸講座（菅原施設） ・「お茶碗づくりとお抹茶体験」（H30年度「お茶碗づくり」のみ実施済） 令和元年度はお抹茶体験を実施。 また、陶芸窯を使った新しい事業（ガラス造形）を企画したが、新型コロナウイルス感染症拡大対策として中止した。 ●美術関連事業（御殿山） ・実技講座（「色鉛筆画教室」「アート写真講座」「はじめての木版画教室」等） ・企画展「アトリエ美術館『うつしがたりー小出麻代展』」「アキノイサム展」（絵本原画展） ●活動委員会事業（協働事業） 活動委員会事業の運営補助、集客PR活動などのサポートや事務局業務を行った。 ●その他の生涯学習関係事業 「サンサン人形劇場」を両施設で実施。			

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	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。 ➤ 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 ➤ 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	【図書館】 <共通> 本の福袋イベントを、昨年度に引き続き楠葉・津田を含む4館で実施。読書週間に大人向け、新年1月にこども向けを実施し、好評を博した。 <御殿山> ・毎週土・日曜日開催の「おはなし会」をスタッフとボランティアで維持継続。 ・市民グループ「月曜会」とのコラボ、ミニ工作会開催やブックリストの配布、リアルミッケ（京阪電車を探せ）、福袋など、従来にない企画にも引き続き取り組んだ。 ・一般向けの「ビブリオバトル」を開催（第2回は御殿山フェスタで6/9（日）に、第3回は読書週間の10/27（日）に実施）。 <菅原> ・「おはなしのプレゼント箱」を設置し、子どもたちが自ら本を手にする機会と場を増やした。 ・毎月第1日曜日には、「MOKU ブックトーク」を開催した。 ・中高生向けに充実させた YA コーナーは、振り返り読書を目的とした中高年にも重宝がられた。 ・毎月第3金曜日の19時～20時に「紅茶とおはなしを楽しもう」を企画したところ、仕事帰りの方の楽しみとなっている。 ・コミュニティスペース MOKU にて「月曜日も図書館へ行こう」を実施しているが、とりわけ第1月曜日の「声に出して読もう」においては、日頃声を出す機会のない方々にとって新鮮な気持ちになるようすで、取り扱う本が詩・古文・万葉集等、広がりを見せている。 ・ビブリオバトル実施予定も新型コロナウイルス感染拡大で中止（3月）	4	菅原施設では、市民協働事業「MOKU プロジェクト」が本格稼働し、MOKU 関連事業としてセンターと図書館、更に市民協働の多様な企画が実施され、市民への『まなびの場』、『つながりの場』としての施設のアピールと活用が効果的に行えている。月曜開館をアピールするための「月曜日も図書館へ行こう」等の取り組みを実施して、成人利用者へ効果的にアプローチしている。 御殿山施設では、センターでの絵本原画展に合わせて、図書館で関連する講演会を実施するなど、センターと図書館が連携し、一体的に市民への『まなびの場』、『つながりの場』としての施設としてアピールされている。	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
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	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。 ➤ 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」、「MOKU 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	●生涯学習市民センター・図書館連携事業 ＜御殿山＞ ・センター開催事業で内容に沿ったブックリストを図書館で発行。中でも 2 月の絵本原画企画展「アキノイサム展」・マナビスト講座「秋野玄左衛門と絵本」は来場者の多くが図書館に立ち寄られ来館者を増やす連携が果たせた。 ・「こども学芸員になろう！」では図書館の美術関連本特集コーナーの作り方について図書館司書スタッフが座学を実施。 ＜菅原＞ 夏休み期間に「本の秘密にせまる展」を共同で開催。この他、「ものがたりクッキングあしながおじさんのお菓子づくり」や「ガラス窓にお絵描きプロジェクト」においても関連本の展示やブックトークを実施した。 また活動委員会事業「夏休みこども教室」においても各教室のテーマに沿った資料をもとに特集コーナーを設置した。 MOKU においても多数の事業を共同で実施した。 ●図書館利用促進のための取り組み ＜御殿山＞ 図書館内に美術特集コーナー（毎月更新）を継続。児童書新刊図書を掲示するコーナーも設置して利用を促進した。 ＜菅原＞ センター2F ロビーに図書館の新着本案内を掲示し、利用促進を図る。このサービスは利用者から高評価を得ている。	4	センター・図書館で密接に連携し、複合施設であることをいかした事業を数多く開催し、市民の「まなび」のきっかけを提供できている。事業開催の際にブックリストを発行し図書館の利用促進に繋げるなど複合施設の利点を活かした取り組みができている。	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
菅原施設の陶芸関連事業と喫茶コーナーとの連携事業について具体的に提案されている	➤ 喫茶コーナー備品の充実 食器類や小物類を陶芸棟で制作 ➤ 委託販売の実施 陶芸棟で制作した作品を喫茶コーナーにて販売 ➤ 作品展示会場への配達サービス 展示会場まで飲み物の配達サービス ➤ 陶器マルシェの開催 エントランスにて陶芸作品の展示販売会を開催	市、陶芸部会と協議の結果、これまでの経緯もふまえ陶芸棟で制作したものの委託販売は実施しない。 ただし、菅原サークル祭りの開催日にあわせて「食と器を考える展」を MOKU にて開催。センター、喫茶事業者、活動委員会陶芸部会と連携して下記取り組みを行い、多数の来館と好評を博した。 ①食と器の関係をまとめたパネル展を実施。食と器の歴史、陶器のうつりかわり、釉薬の役割など、陶芸やその文化に対する理解を深める取り組みを行った。（参考文献は図書館資料） ②活動委員会陶芸部会と協力し「陶器＆有機野菜マルシェ」（陶器のチャリティー販売会）と喫茶コーナー事業者による有機野菜の販売の実施。 陶器の売上は、センターで活動している「子ども食堂」へ全額寄付。 （※会場内では子ども食堂の活動の様子も展示し、来場者への啓発活動の一環とした。）	4	販売会の開催に併せ、生涯学習の観点から陶芸文化への学びの場も提供しており、連携事業について具体的に実施できていると判断できる。	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	「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。 ➤ 滞在型図書館の実現 落ち着いた、静かな空間を提供する「静」のニーズと、集いの場としての「動」のニーズに双方に応える。 ➤ 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。	●滞在型図書館の実現 <御殿山> ・静と動を分けた空間を提供するため「おはなしのへや」で中高生限定の「自学自習タイム」を実施していたが、一般成人利用者からの要望にも応えるため、今年度からは年齢制限を撤廃した。 <菅原> ・基幹業務徹底による整った書架の提供が、利用者の読書意欲を誘発したと思われる。設置しているソファが満席になることがあった。コミュニティスペース「MOKU」では、本を介在した会話のシーンが見られ	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
		た。 ●課題解決型図書館の実現 <御殿山> ・レファレンス記録を専用ノートとし、スタッフが互いに見やすいように心がけた。 <菅原> ・本の相談があった際には、来館者用図書検索パソコンまで案内して検索法を説明。その後書架まで同行し資料が見つかるまで対応している。資料に辿り着いた喜びを共有することにより利用者のセルフレファレンス醸成への手立てた。			
(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	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。 ➤ 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	施設一体となって利用者を出迎えるための心構えを持ち、利用者の視点・気持ちを踏まえた応対を心掛けて運営にあたっている。 【共通】 ・日頃から一体感を高めるため、制服の統一や合同朝礼、合同巡回、合同消防訓練等を実施。 ・全体接遇研修、センター・図書館合同朝礼での挨拶唱和を実施。 ・OJT により利用者目線の接遇指導を日常的に実施。 ・施設敷地内での利用者への挨拶・声掛け励行実施。 ・よくある質問や窓口受付対応のマニュアルを作成・更新・共有し運用している。 【センター】 ・9 月より 4 館業務リーダー会議（隔月開催）を立ち上げ。 各館の成功事例を共有し、業務レベルの平準化に努めている。 ・社内表彰制度として 18 年度は 4 センター合同で社長表彰受賞。 19 年度は菅原センターが社長表彰受賞。	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
		（MOKU の取り組み） 【図書館】 ・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 接客が出来ている。 ※接客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（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。 ・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んでいる。 ・リブネット社内表彰制度により御殿山図書館が団体表彰を受けた。			
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	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。 ➤ 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り組み ➤ 苦情に対する誠実な対応	【共通】 日々の定期巡回や危険予知活動の実施を継続し、安全確保、事故・トラブルの未然防止を心掛けて管理運営を行っている。 ・日常巡回で発見した危険箇所を館内・敷地内ハザードマップで共有。 ・苦情に対しては迅速に対応し、その内容を共有し同じ苦情を繰り返さないようにしている。また所長・リーダーから苦情・クレーム	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
	➤ 再発防止策	ムの対応方法について都度指導している。 ・組織内、市への報告・共有も速やかに実施している。			
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	スタッフ全員が日頃から利用者の安全確保への高い意識を持って業務にあたる。 ➤ 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 ・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 ➤ 御殿山生涯学習美術センターにおける財産の保全について ・収蔵庫内、展示中、搬入・搬出時の美術工芸品の管理方法について、学芸員が適切に管理 ・受託者賠償保険に加入	【共通】 センター・図書館それぞれの施設だけでなく、施設全体の安全確保に意識を持つように互いの情報を共有し業務にあたっている。 【センター】 ・スタッフによる定期巡回を1日2～6回実施し、不審者不審物の早期発見に努めている。（うち1回はセンター・図書館合同巡回：御殿山） ・御殿山神社、地元商店会、近隣住民と日常的にコミュニケーションを取り地域情報を収集している。（御殿山） ・カラーボール、さすまた（不審者対策）、巡回・緊急時用無線機を事務所に設置。 ・美術所蔵品については保管庫内への立入を制限し、学芸員スタッフが毎日の温湿度維持管理や定期的に学芸業務ミーティングを行い、適正な保管・公開・貸出に努めている。 ・受託者賠償保険に加入している。 【図書館】 ＜共通＞ ・警報ブザー、ホイッスル（全スタッフ所持）等整備。 ・対応マニュアルは整備しており、スタッフがいつでも確認対応できる場所（事務室内）に設置している。 ・巡回の他、トイレの見回りを定期的に行っている。 ・カビ対策のサーキュレーターを館内2カ所に設置している。 ・図書修繕に関するスタッフ研修は「図書館職員のための補修マニュアル」等を参考	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
		に全スタッフで取り組んでいる。			
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	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。 ➤ 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 ➤ 利用者の意見の聴取と反映 日常のコミュニケーション、ヒアリング、アンケート等でニーズの収集・把握 ➤ 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	【センター】 ・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に努めている。 ・9 月より 4 館リーダー会議（隔月開催）を立ち上げ。利用者サービスの向上について共有化を図っている。 ・利用者懇談会を開催。利用者要望の収集を行った。 ・「ご意見箱」の設置を継続。利用者の声を積極的に拾い上げ運営改善に繋げている。 ・利用者アンケートは 3 月に実施予定であったが、新型コロナウイルス感染拡大防止による施設利用中止のため実施できず。 ・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、その声をもとに事業を計画している。 【図書館】 < 共通 > ・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。 ・事業やイベントの際には、アンケートを実施しているが、企画への満足度に加えて図書館サービス全般への評価も高い。 ・休館作業日には業務分担の見直しを図り、適宜、改訂している。 ■御殿山/令和元年度 ・貸出冊数 168,229 冊（前年比 +8,480 冊 5.3%増） ・貸出人数 51,989 人（前年比 +3,267 人 6.7%増） ・新規登録 602 人（前年比 +170 人 39.4%増）	3	ご意見箱の設置など市民の声の聴取を行っており、本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
		■菅原/令和元年度 ・貸出冊数 321,884 冊（前年比 - 11,352 冊 3.4%減） ・貸出人数 103,241 人（前年比 - 2,052 人 1.9%減） ・新規登録 924 人（前年比 +146 人 18.8%増）			
【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	市民から預かった税金により運営する施設であることを常に念頭に置き、法令遵守についての行動基準を整備するとともに、スタッフへの周知を徹底し、公平公正な管理運営を行う。 ➤ 法令遵守に向けた体制の構築 ・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	条例・規則に則り、公平・公正な運営対応を第一として実践している。 【センター】 個人情報保護方針を事務所内に掲示、また企業行動基準、コンプライアンスデスク案内カードを全スタッフが携行し法令遵守啓発に努めている。「センター条例」「基本方針」「規則」などを利用の手引きと共にファイリングしスタッフが必要に応じ確認できるようにしている。 【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。 また、これらの一層の推進に寄与するため、4館それぞれの代表者によるPR委員会と子ども読書担当委員会を設置してサービスの向上とスタッフの資質の向上に努めてい	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。			
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	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。 ➤ PDCA マネジメントシステム PDCA マネジメントサイクルによる業務水準の維持を図る。 ➤ 予防保全とLCC(ライフサイクルコスト)の最適化 建物に関するデータをサーバーで管理、蓄積データを比較・分析することにより、修繕・更新時期及び内容の最適化・平準化を図る。 ➤ 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。	法令・仕様書に則った点検・保守を確実に実施し、建物設備の適切な維持管理を行う事ができた。 【共通】 ・KBT(京阪ビルテクノサービス)作成の年間作業計画に基づき、建物維持管理を実施。 ・日常の不具合等情報共有を行うことを目的に毎月施設ごとの会議(センター・図書館・KBT)を実施した。	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	施設内で生じた廃棄物は、枚方市の廃棄物に係る条例に基づき、適切に分別・一時保管・搬出・処分を行なう。 ➤ 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	ゴミ減量削減、廃棄物の適切な処理へ向けた運営を実施。 【センター】 ・廃棄物については分別のうえ収集運搬、適正保管を行っている。(粗大ゴミ・ランプ類・汚泥…1・2 月に産業廃棄物収集運搬処分業者により廃棄) ・遺失物についても適正に管理し、貴重品等については遅滞なく交番へ届けている。 【図書館】 汚損・破損の著しいなどの理由で除籍した資料や、市民から寄贈された資料のうち活用しないと判断したものについて、リサイクル図書として市民向けに譲与を行っている。	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	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。 ➤ 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	備品引継ぎリストを元に適切に管理し、利用者ニーズに合わせて備品の追加を実施。 【センター】 ＜御殿山＞ ・展示用備品、諸室備品の貸出しにおいては数量と返却後のチェックを台帳または利用予定表で実施している。 ＜菅原＞ ・事務所貸出の諸室備品において数量と返却後のチェックを実施。その他備品に関しても、巡回時等に定期的にチェックしている。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
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	➤ 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 ➤ 御殿山施設には、文化・芸術事業の経験者を配置、外部の美術アドバイザーも招聘 ➤ 御殿山施設、菅原施設はお互いの業務をサポートしあう体制を構築 ➤ 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	【センター】 ＜共通＞ ・仕様に基づき、所長、リーダーに非限定社員1名ずつ配置。生涯学習活動や地域活動の経験を有する者を中心にスタッフを適切に配置している。※欠員の際には御殿山・菅原、また楠葉・津田 G からフォローを得て人員を配置するサポート体制をとっている。 ＜御殿山＞ ・文化・芸術事業の経験者を配置、外部の美術アドバイザーも招聘している。各分野の専門知識とノウハウを有するスタッフを適切に配置している。	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
		【図書館】 ＜共通＞ ・仕様に基づいた保有率に達した有資格者を配置している。			
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	共同事業体構成 3 社とも、公正採用選考人権啓発推進員を選任し、求職者への人権の配慮、個人情報の保護、年齢や性別での不当な扱いを無くし、公正な採用選考に取り組む。	担当役員を選任し、欠員が生じた際には迅速に公募し採用選考に努めてきた。	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	➤ 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 ➤ 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	「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。 【センター】 ・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）や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。御殿山・菅原にて合同研修を実施。 ・社内での人権ニュースの回覧、人権標語への応募など全スタッフでの啓発活動を日常的に行っている。 ・所長が社内管理者研修内で人権研修を受講しその内容をスタッフに伝達している。 【図書館】	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
		<共通> ・人権問題や障害者差別解消法等に係る正しい理解を持ち、特に障がい者に対しては合理的配慮に気を配ってきた。 <御殿山> ・中央図書館障がい者サービス担当と調整の上、対面読書サービスが御殿山でも受けられることのPRを開始した。 <菅原> ・対面読書利用者がいるため、入館から退館まで不便さを感じていただかないよう配慮している。			
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）	<OGBC> ・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 <リブネット> ・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 <KBT> ・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	【センター・KBT】 ・会社としての法定雇用率は達成している。 OGBC：2.44%、リブ ネット：2.24%、KBT:2.291%	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
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	共同事業体構成3社とも、セクシャルハラスメント防止に関する規定や相談窓口を設置する。 ➤ 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休暇はもとより、育児休業制度、介護休業制	【センター】 ・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した。セクハラ防止についても研修を実施しスタッフの理解を深めた。御殿山・菅原にて合同研修を実施。 ・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。 ・新型コロナウイルスが原因の保育園休	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
	度を運用	園、小学校休校に伴う特別休暇 制度を急遽設定。(期間限定) 【図書館】 ＜共通＞ ・ミライトグループで関連の窓口を設けているほか、弊社シニアマネージャー巡回時に相談できる仕組みとなっている。 ・また、コンプライアンス担当としてシニアマネージャーが、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。 ・セクシュアルハラスメント防止研修を 7 月 22 日に 4 館合同で実施した。			
【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 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。 ●情報公開について 情報公開請求等の開示要求においても、市と協議の上、適切に対応している。 【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	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。	【センター】 ●プライバシーマークに準拠した管理運営 ・プライバシーマーク基準に準拠した個人	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
踏まえ、個人情報の保護に関する必要な措置について明確に示されている	➢ 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	情報の管理や教育・研修を随時実施。 ・研修等においてソーシャルメディアの危険性や情報発信時の注意点などを学び、公の施設で勤務するスタッフとして、危機管理の重要性についての理解を深めた。 【図書館】 <共通> ・「プライバシーマーク」については、管理者の名刺上で表示表明するとともに率先して個人情報漏えい防止に努めている。また、全スタッフが遵守できるよう監督指導している。 ・カウンター付近の目録カードケースに保管してあった貸出申込書を、4館とも事務室内の鍵付きキャビネットに移動した。 <御殿山> ・窓口後方に設置してあった予約図書用棚を、事務室内に移動した。 <菅原> ・資料レシートに記載されている内容が利用者に见えないように、向きを変えて予約資料を保管している。			
【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	緊急時に備えた体制を構築し、安全を最優先にした管理運営を実施します。被害を最小限にとどめるべく入念な準備を行い、緊急時には利用者の安全を第一に考えた、迅速で正確な対応を実施する。 ➢ 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 ・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	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。 【共通】 ●両施設（監視盤等）の状況 ・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を整備している。 ●危機管理マニュアルの整備 ・全センターで共有。必要に応じて随時改定実施。図書館では市のものに準拠し対応している。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3

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
	➤ 災害時の対応 ・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	●危機事象の記録 ・緊急事案発生時等には対応を記録し、速やかに市への状況報告を行っている。 ●緊急時・非常時に対する備え ・KBT 主導による毎月1回の定例施設会議を実施し施設状況を共有、把握している。 ・スズメバチの巣発見や台風による雨漏り発生時等、迅速な対応措置・設備修繕を実施することで利用への影響を回避し安全確保に努めている。 ・センター・図書館の合同避難訓練を年 2 回実施。 （※御殿山:8 月・1 月、菅原:6 月、1 月） ・事務所内に防災バッグ等の防災備品、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な点検を行っている。 ・センター既存スタッフ、図書館全スタッフが普通救命講習を受講済み。新規採用スタッフ(未受講者)は順次受講予定。 ●市民の防災意識の啓発 ・センターまつりでの防災グッズ・冊子の紹介、図書館での防災イベントを実施した。 【センター】 ・還付金を含めた金銭の取り扱いについては 2 名で確認を行い、金種ごとに分けて保管するなど適切な運用管理体制を整えている。 ・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。 【図書館】 < 共通 > ・コピー収入金が入っている金庫については、鍵付きキャビネットで適切に保管している。			
緊急事態発生時又	緊急時の役割分担やバックアップ体制を明	【共通】	3	本市要求事項水準を満たしていると判断	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
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	確にして、非常時に迅速で正確に対応を行う。 ➤ 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	・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、図書館それぞれで緊急連絡網を形成し、非常時には迅速に対応できるようにしている。		できる。	
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	共同事業体構成各社で適正なリスク分担を行い、継続性と安定性を担保した運営に努める。尚、各業務に関わるリスクを担当各社のみの責任とせず、他の構成企業がフォローやバックアップを行い、共同事業体としての運営品質を高める。 ➤ 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 ➤ 各社業務に対応して施設賠償保険等に加入	【共通】 ・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
【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	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。 ➤ 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	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。 【センター】 ●基本研修 ・接遇マナー研修・電話対応の他、全体研修の際、様々な場面の利用者対応を想定したロールプレイングを実施。 ●階層別研修 ・法務研修（所長・リーダー） ・リーダーシップ育成研修（サブリーダー） ※4 施設合同実施 ・管理者マネジメント研修（所長） ●専門技術研修 ・障害のある人に配慮した避難訓練 ※枚方市実施分に参加	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3

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
		・ハラスメントについてのケースメソッド研修（所長） ・知的財産権研修（所長） ・廃棄物処理法と実務についての研修（所長） ・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。 【図書館】 <共通> ●基本研修 ・接遇研修実施 ・ユニバーサルマナー研修（館長） ・クレーム対応研修実施（菅原） ●階層別研修 ・図書館情報学、レファレンス・情報探索研修 等 （中央図書館や館内で研修済み） ●専門技術研修 ・児童サービス研修、選書研修 等 （中央図書館並びに府立中央図書館で研修済み） ●パネルシアター実技研修 ※全体研修の他、個別の研修には各館スタッフを積極的に参加させ、参加後はレポートを回覧する等、スタッフ間の情報共有・育成に努めた。 ●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。 ・枚方市立図書館の他の分館（指定管理館）とは毎月の分館長会議、リブネット館長会議を通じて交流しており、各館の創意工夫やクレーム対応等について共有している。そのことを館に持ち帰り伝達研修に繋げている。			

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
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	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。 「エコアクション21」（OGBC）と「ISO14001」（KBT）の規格に則り、環境保全活動を行う。 ➤ 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 ➤ 設備管理業務における環境への配慮 環境負荷の小さい工具や材料の採用、再資源化の推進、環境に配慮した資機材の使用 等	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。 【共通】 ・e ラーニングによる環境管理活動についての研修を実施。 ・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。 ・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、グリーン購入などエコアクション 21 に準じた啓発活動を実施。 【センター】 <菅原> ・MOKU にて、靴下の廃材を活用した「六角座布団を作ろう！」を実施。センター職員が見本品づくりをしたり、奈良県広陵町の「靴下のリサイクル作品展」を見学するなど、廃材利用の可能性も認識した。	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	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。 ➤ 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	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。 【共通】 ホームページを見やすくデザインし、施設やサービス情報などを積極的に公開した。また、スタッフブログなどでイベント情報を写真付きでレポートするなど、市民にとってわかりやすい情報提供に務めた。 ●タウン誌などマスコミへのパブリシティ活動 <御殿山> ・アトリエ美術館や企画展のプレスリリースを作成、発信。	4	ホームページや広報誌等のアピール以外にも、共同事業体関連企業の広報誌への情報提供・記事掲載、タウン誌等への情報発信、駅構内での広報、駅前でのチラシ配布や近隣店舗へのポスター掲示依頼など、周辺地域の住民へ多様な手段を用いて PR するなど、引き続き施設利用者拡大のために積極的に取り組んでおり、利用促進に結びつけている。	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
	➤ 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	美術・アート系、イベントウェブサイトに掲載。 京都新聞、神戸新聞、サンケイリビング大阪 Web 版、NHK 日曜美術館で取り上げられた。 <菅原> ・MOKU のグッドデザイン賞等の受賞に伴いプレスリリースを発行し、「枚方つーしん」「月刊アゴラ」などから取材を受けるなど、パブリシティ活動を実施した。 ●エフエムひらかたとの連携 <共通> ・「ひらナビ 779」へ 4 センター合同の施設 PR 告知記事掲載。 ・FM ひらかたの番組に出演し、図書館のサービス案内や、活動委員会事業等などでも PR を実施した。 ●京阪電鉄との連携 <共通> ・「K-PRESS」への情報提供 4 センター合同の施設 PR 告知記事を 2020 年 3 月号に掲載。 <御殿山> ・京阪御殿山駅構内でアトリエ美術館、作品合同展のポスター掲出を行った。 ●その他 <菅原> ・MOKU のプロモーション活動のため、グッドデザイン賞、ウッドデザイン賞といった全国的に実施されている第三者評価を受けることにより、広報活動の起点とした。受賞後は、受賞作品の展示会での紹介や、各賞のホームページ掲載等、施設の認知をたかめ、利用促進につなげることができた。 ・JR 長尾駅をつかったポスター掲出を継続実施した。 ・近隣小学校や、地域のコミュニティ協議			

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	
		会とも連携し、広報業務を推進した。 <御殿山> ・こども向け事業は夏休み前等に近隣小学校にチラシを持参し配布協力頂いた。 ・京庫連（京都家庭文庫地域文庫連絡会）、大阪こども文庫連絡会での告知。 【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案内を実施している。 ・LINE スタンプ販売開始。 ・「枚方つーしん」をはじめ、さまざまな広報媒体を活用。 <御殿山> ・御殿山駅前でのチラシ配りを各偶数月に計 6 回実施した他、センターと合同で御殿山フェスタの前に 2 回実施し、合計 8 回実施した。 <菅原> ・近隣店舗へのポスター掲示依頼により、地域の方々へのこまめな広報活動とした。				
		一次評価（指定管理者による評価）	平均点	3.3	二次評価（市による評価）	平均点 3.2

一次評価者（指定管理者）所見	【センター】 運営初年度の安定した施設運営を継続し、より気持ちよく利用頂けるよう、改善や新たな取り組みに着手することに重点を置き実践した。特に、MOKU（菅原）や美術企画展（御殿山）など、施設の特性を活かした新しい取り組みにおいて、多くの市民の方から評価の声をいただいた。年度終盤には新型コロナウイルス感染拡大による影響が生じたが、市や活動委員会、本社とも連携して年度内には大きな混乱や感染者を出すことなく安定的な施設運営を行えた。 菅原施設では、旧市民室サービスコーナーの改修事業で生まれ変わった MOKU は年間 140 回もの事業やミニイベントを実施するなど、センター・図書館と連携して、市民の学びの場・つながりの場の起点とした。また、広報面においても、グッドデザイン賞・ウッドデザイン賞のダブル受賞を果たし、施設の認知を高め利用促進につなげることができた。 御殿山施設では前年度よりアート系ウェブ告知を増やし、美術系事業に一定の成果が得られた。絵本原画展「アキノイサム展」・関連企画「秋野亥左 卒と絵本」（マナビスト講座）で市内外から 700 名を超す来場があり、市所蔵作品の効果的な公開と図書館への連携誘導に結び付けることができた。 次年度は、こうした施設の独自性を更に活かし、市民がさらなる学びとつながりを実感できる施設づくりを目指し、センター・図書館が連携して取り組んでい

	く。 【図書館】 1. 一体的な運営の推進に努めた 施設外周の安全巡回、日曜日の合同朝礼、広報誌の共同企画、イベント時の合同挨拶、センター事業に関する図書館資料の展示貸出やブックリストの作成配布、AED 訓練など、様々な業務を通じて両施設で一体的な運営に取り組むことが出来た。3年目にはさらに拡大に努めていきたい。 2. さまざまな機会を通じて図書館資料の紹介に努めた 図書館内での多様な特集展示のほか、センター側で図書館の新着案内を掲示したり、センターの事業に関連する図書館資料を用意するなど、状況に合わせて紹介方法の切り口を変えて取り組んだ。 3. 地元とのつながりを大切にした MOKU を活用したイベントの開催や、御殿山神社遷宮 150 年を意識した特集展示(神社特集で枚方市内の神社を示す地図の作成掲出)など、地元とのつながりを重視した運営を心掛けた。
--	--

総合評価		
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	生涯学習施設については、施設の特性を生かした様々な事業に積極的に取り組み、利用者からのニーズに応えた点は評価できます。特に菅原施設では昨年度改装したコミュニティスペース MOKU にて、生涯学習や交流の場となるよう多数事業を展開し、さらにグッドデザイン賞やウッドデザイン賞を受賞するなど施設の広報活動にも努めていると評価します。また、年度終盤に発生した新型コロナウイルス感染症拡大により、施設運営にも影響が生じましたが、状況が日毎に変わる中、臨機応変に対応していただきました。 図書館施設については、今年度は多様な施設連携事業を提案・実行し、広く広報活動を行うことでセンター・図書館で密接な連携を図れています。前年度未達成であった障害者法定雇用率を達成できています。着実に接遇研修や人権研修、各種専門研修を積極的に行うことで、指定管理期間初年度から市民サービスを向上させることに成功していると評価します。菅原施設はコミュニティスペース MOKU、御殿山施設は美術センター機能を備えているという独自の強みを活用した、イベントや本の特集の実施が効果的でした。 次年度についても、引き続き利用者の目線に立ち、利用率、満足度の向上により一層努めること、並びに引き続き地域住民への積極的な広報を行い、新規利用者の開拓に努めていくことを期待します。今後も継続して、ブックトークやこども学芸員といったセンター・図書館連携事業を引き続き提案し、さらなるリピーターの獲得に繋げてください。また、図書館の基本的なサービスである読書や調べものなどを深めるといった、学びの場所として、市民にさらに活用してもらえる企画等を検討してもらうように期待します。

1. 利用状況
《御殿山施設》

項目		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
生涯学習 美術センター	開館日	349 日	329 日	日	日	日
	利用者数	40,975 人	36,672 人	人	人	人
	施設利用率	53.8 %	51.8 %	%	%	%
図書館	開館日	342 日	344 日	日	日	日
	来館者数	118,568 人	119,893 人	人	人	人
	貸出冊数	181,756 冊	195,679 冊	冊	冊	冊
事業開催回数		23 回	36 回	回	回	回
事業参加者数		421 人	1,314 人	人	人	人

《菅原施設》

項目		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
生涯学習 市民センター	開館日	349 日	329 日	日	日	日
	利用者数	98,310 人	87,780 人	人	人	人
	施設利用率	66.4 %	64 %	%	%	%
図書館	開館日	342 日	344 日	日	日	日
	来館者数	286,530 人	282,165 人	人	人	人
	貸出冊数	376,504 冊	376,327 冊	冊	冊	冊
事業開催回数		17 回	44 回	回	回	回
事業参加者数		550 人	1722 人	人	人	人

2. 収支状況

歳入

単位：円

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
指定管理料	216,533,600	219,519,000			
利用収入	9,334,300	8,259,810			
その他	627,402	440,236			
小計 a	226,495,302	228,219,046			

別掲として市への収入として

単位：円

諸室使用料	8,283,450	7,220,500			
陶芸用電気窯使用料	594,600	566,900			
資料複写等収入	456,250	472,410			

歳出

単位：円

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
人件費	119,067,987	115,333,202			
光熱水費	20,638,821	21,216,212			
旅費交通費	527,194	502,376			
通信運搬費	1,398,681	1,648,792			
事業費	3,299,208	3,403,408			
事務費	10,735,122	6,746,119			
広告宣伝費	1,574,020	1,468,875			
設備管理費	12,018,130	12,107,080			
清掃費	11,846,440	12,033,200			
警備費	0	1,481,000			
修繕費	2,602,944	2,614,980			
一般管理費	29,398,616	38,635,725			
小計 b	213,107,163	217,190,969			

単位：円

合計 a-b	13,388,139	11,028,077			
--------	------------	------------	--	--	--