

■ 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(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 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。 ➤ 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 ➤ 地域に根差した図書館運営	コロナ禍で従来の手法での『まなびの場』『つながりの場』を提供することが困難となったが、枚方4施設で生涯学習情報サイト「まなび百科」を8月に開設し、新たな生涯学習に触れる機会を提供した。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、継続的かつ安定的なサービスの維持向上に努めた。 【センター】 ●自宅でもできる生涯学習の提案	4	新型コロナウイルス感染症の拡大による臨時休館等により、従来のサービスが困難となった中でも、『まなび百科』については、広報戦略の見直しという観点のみならず、今までセンター施設を利用したことがない人、利用したくても利用できなかった人に対して、新たな取り組みであった。 菅原生涯学習市民センターでの MOKU 関連事業を含め、web 発信によって市民の新たな「出会いの場」となった『まなび	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><共通> 4 館合同の「ひらまな読書アクション！」を企画。各センターだよりに掲載。 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 ヘディスプレイ広告出稿、FM 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> <p>●MOKU 関連事業 <菅原> ・「座ったままでできるヨガの日」(コロナ対策のため会場を和室に変更) ・「おしゃべり MOKU クラフトオンライン版」(Facebook ライブ) ・MOKU1周年記念事業 講演会 「植物から学ぶ上手な生き方」記事掲載(まなび百科(WEB ページ)) ・MOKU1 周年記念事業 地域トークセッション 「地域のカタチ、くらしのカタチ」記事掲載(まなび百科(WEB ページ))</p> <p>※新型コロナウイルス感染症対策のため 6 月末までコミュニティスペース MOKU を閉鎖。7 月より開放を再開した。 (12 月の施設利用中止以降、現在に至るまで再び閉鎖)</p> <p><御殿山> ●美術企画展 ・アトリエ美術館 vol.24「途中は案外美しい 野原万里絵展」 地域商店街を巻き込んだ作品展示、エコバックの配布など実施</p> <p>●実技講座 ・「はじめてのボタニカルアート教室」全 8 回</p>		<p>百科』が、センターの実際の利用につながる新たな利用サイクルの構築を期待させるものとして評価する。</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>コロナ影響で10月から開催。8回目がコロナ休館で再延期3月開催 次年度からよりサークル化決定(4月から活動予定)</p> <p>●こども向け事業 <御殿山> まなび百科内にて「こども工作教室-おうちでつくってみよう-」を企画。おうちにある身近なものや道具をつかってできる工作のレシピを紹介。所蔵品や展覧会に関連した工作も更新。</p> <p><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） 【図書館】 <共通> ・コロナ禍の中、縮小サービスや臨時休館を実施することとなり、資料提供(貸出)が十分であるとは言えない状況であったが、「コロナ感染拡大防止対策」に取り組みながら、図書館の基幹業務の向上に努めた。 ・利用者の安全衛生を確保するために、サーキュレーター・空気清浄機の増設、閲覧席へのアクリルパーテーションの設置、足踏み式消毒機の設置とともに、返却本の消毒の徹底を図った。 ・館内閲覧ができないために、予約したい資料のタイトルが分からず困っているという利用者の声を反映して、予約本の情報提供として、ベストリーダー等、資料タイトルを図書館外側に掲示した。</p> <p><御殿山> ・新着図書情報をFBに掲載して、予約本を選ぶ手立てとした。 ・高齢者サービスの一環として、「生涯青春」コーナーを設け、「まなぶ」「つながる」意欲形成の一助とした。 ・館内での過ごし方<マスク着用・手指消毒>および「30分以内の滞在」を利用者に</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>意識していただくために、1時間ごとに館内放送を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センターとの連携事業 <p>毎年恒例となっている「御殿山フェスタ」が中止となってしまったため、企画していた「リサイクルブック市」「プラ板工作」を実施することができなかったが、再開館してから形態を変えて行い、利用者の来館意欲促進の手立てとした。</p> <p>「ひらかた人形劇フェスティバル」についても開催されなかったが、関連本を提供できるように準備をしていた。</p> <p><菅原></p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書館入口左側スペースを有効活用するために、2月にリノベーション工事を実施。新たに壁面に書架を設置し、子どもたちが距離を保ちながら、ゆっくりと過ごしたり、新しい本と触れ合えたりできるような広がりのある空間を構成した。 ・「館内 30分以内の滞在」を利用者に意識していただくために、30分ごとにBGMを鳴らして周知を図った。 ・センターと図書館の連携事業 <p>ものがたり Cooking「メリーポピンズのお菓子づくり」(菅原)</p> <p>まなび百科(WEB ページ) 記事掲載</p> <p>センター活動を支援できる資料のブックリスト作成</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
②施設運営に関する計画					
(ア)管理経費・管理体制の提案					
業務繁忙時にも対応できるよう、施設に必要な従事者を適正に配置するとともに、利用者サービス向上、効率的・効果的な管理運営の観点を踏まえた実施体制等について提案されている	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 施設に必要な従事者の配置 ➤ 効率的な運営体制 ➤ 様々なサポート体制 ➤ 共同事業体構成各社によるバックアップ体制 <p>上記により、安定的な施設運営体制を構築する。</p>	<p>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。</p> <p>【共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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拡大、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。 ・コロナ対応として本社からマスク、消毒液など感染対策に必要な備蓄品を支給。 <p>【センター】</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>【図書館】</p> <p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・御殿山図書館、菅原図書館の司書資格保有率は90%。 ・テレワーク<4/20～5/17>実施 ・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。 	4	新型コロナウイルス感染症の拡大により、運営体制の変更を余儀なくされた中、運営体制の整備を行い、安定した施設運営を適切に行えるように取り組まれていた。	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
		<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・臨時休館中も、巡回便を整理するために館長・リーダー・サブリーダーが出勤して予約資料の整理に努めた。 ・体調不良を申し出るスタッフには自宅休養を指示し、感染予防の手立てとした。家族に体調不良者が出現した折も同様とした。 ・スタッフに欠員が生じた際には、他館あるいは本社からのバックアップ体制が構築できている。 <p><御殿山></p> <ul style="list-style-type: none"> ・キッズコーナーを新設し、親子等での読み聞かせの場を提供できた。 ・館長、リーダー、サブリーダー、スタッフ計13名を配置 <p><菅原></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館長、リーダー、サブリーダー、スタッフ計16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（美術用具・画材等）や新たな備品の貸出しなど事務所サービスが提案されている	<p>利用者に求められているニーズを把握し、施設の特性や地域性をふまえ、新たなサービスを提案する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 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 	<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> <p>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）</p> <p><御殿山></p> <ul style="list-style-type: none"> ・御殿山オータムフェア缶ジュース等物販をセンターで担務 ・一昨年度導入の新規備品の継続運用 	4	一部の備品について、一般利用にまで広げられていない部分が見受けられるものの、概ね適正な管理運営に取り組まれている。	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）																	
		実施状況	評価	評価理由	評価																
	<p>サービス紹介、コーヒーの販売 等</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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) 	<p>(大型ミラー好評) ＜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） ・利用者の利便性、衛生環境向上のため、従来、事務所にて貸出ししていた包丁等の備品を料理室内にロッカーを設置した上で保管する運用に変更。 ・昨年度導入の新規備品の継続運用</p> <p>【図書館】 ＜共通＞ ・熱中症対策として、体調がよくなさそうな利用者に冷却パックを提供した。 ・図書消毒機、カラーコピー、うごく絵本のサービス継続実施。 ・利用実績</p> <table border="0"> <tr> <td>＜御殿山＞</td> <td>＜菅原＞</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>図書消毒機</td> <td>3687 回</td> <td>8958 回</td> <td></td> </tr> <tr> <td>カラーコピー</td> <td>103 枚</td> <td>29 枚</td> <td></td> </tr> <tr> <td>うごく絵本</td> <td>203 回</td> <td>142 回</td> <td></td> </tr> </table>	＜御殿山＞	＜菅原＞			図書消毒機	3687 回	8958 回		カラーコピー	103 枚	29 枚		うごく絵本	203 回	142 回				
＜御殿山＞	＜菅原＞																				
図書消毒機	3687 回	8958 回																			
カラーコピー	103 枚	29 枚																			
うごく絵本	203 回	142 回																			
生涯学習市民センターの魅力アップのための施設・備品等の改修・改善について、費用対効果の認められる具体的なアイデアが提案されている	<p>多様な年代の市民に親しまれる施設となることを目指して、以下の取り組みを行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 	<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。今後はリカレン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> <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。</p>	4	<p>施設の魅力アップの繋がる事業に引き続き取り組まれたこと、コロナ禍における感染防止対策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。今後はそれに加えて、市民のライフステージに応じた事業展開にも期待する。</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>・感染防止対策として館内各所にパーティション、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。</p> <p><御殿山> 社会人が参加しやすい「よるの陶芸教室」の実施（新規） 所蔵作品展の実施（継続） ・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）</p> <p><菅原> ・まちなか植物園、まちなか水族館を設置（継続） ・ロビー、MOKU、こどもコーナーにコロナ対策としてアクリルパーテーションを設置。</p> <p>●施設の魅力（ポテンシャル）の向上</p> <p><共通> ・無料 Wi-Fi サービス提供を継続実施（エリア拡大検討） ・KBT 対応によりトイレの水栓を非接触型に変更した。 （御殿山 9 か所、菅原 1 か所） ・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。</p> <p><菅原> 非接触型の手指用消毒液噴霧器をロビーに設置した。</p> <p>●情報拠点としての機能強化</p> <p><共通> ・活動サークル案内をセンターホームページに掲載</p> <p><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。</p> <p>活動委員会事業「ネコ型皿に絵付けをし</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>よう」参加者募集時に、スペースを活用。参加者増加に貢献した。</p> <p><御殿山></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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） 			
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><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・書架の配置替えやリノベーションにより、読書に取り組みやすかつ快適な環境づくりに努めた ・「おうちで楽しく ステイホーム」として HP に動画を配信した。 <p>御殿山： ロケットを作ろう 菅原： ブックトーク「春・学校」「タンポポの空のたび」「れっしや」「石」「こわ～い」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書消毒機利用回数：御殿山 3687回・菅原 8,958回 ・空気清浄機、サーキュレーターを1台ずつ増設。 ・とりわけ、新型コロナウイルス感染拡大防止のために清潔な環境保持に努めた。 <p>パーティションの設置 窓の開放による換気促進</p> <p><御殿山></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新着学習漫画を分かりやすくするためのシール貼付 ・キッズコーナーの新設 ・キッズコーナー近くに「たまごクラブ」「コードモエ」「プレジデントファミリー」のバックナンバーおよび「まみたん」（最新号）を配架することにより、子育て支援としての情報提供に努めた。 ・非接触型水栓工事 ・開館してからの午前中、鳥のさえずりをBGMとして流したところ、利用者から好評であった。 ・自学自習室が利用できる時刻を心待ちにされる利用者あり。学生だけではなく、背広姿の男性も見られ、生涯学習の場として認 	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>知されつつある。</p> <p><菅原></p> <ul style="list-style-type: none"> ・リノベーション・スペースを親子でふれあうタイムとして開放 ・雑誌コーナーのタイトル・サインを大きく見やすいものに変更。 ・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。 			
(ウ) 事業提案					
菅原施設の旧市民室サービスコーナーの活用について提案されている	<p>無垢の床材が張り巡らされた居心地のよいコミュニティスペース MOKU(モク)に改修、改修前の市民会議やワークショップの開催など、市民参画型の運用を目指す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ レンタルスペースとして運用 ➢ 自主事業の開催 <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<p>平成31年(2019年)2月にコミュニティスペース MOKU をオープンした。令和2年度はコロナ感染症対策のため、開館期間は7月～11月の5か月間のみとなった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●コミュニティスペースとして運用 <p>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、乳幼児を連れて保護者の交流、学生の自習など多岐にわたり利用された。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●イベント等の事業開催 <p>コロナ感染症対策のため、MOKU を会場としたイベント開催はなし。</p> <p>※代替イベントは①のとおり</p> <ul style="list-style-type: none"> ● MOKU の改修スキームの発展形として、図書館入口左側スペースに、リノベーション工事を実施した。センター・図書館間の、連携したプロジェクトとしてさらに展開を進めることができた。 	3	<p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症対策のため、期間及び実施内容がかなり限定されたものとなったが、中でもインターネットを利用した事業を展開するなど、新しいスタイルの事業提案については評価できる。また、MOKU のノウハウを活用して図書館入口左側スペースにリノベーション工事を実施し、親子で図書にふれあう場として提供するなど、これまでの事業をさらに発展させている点を評価する。</p>	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	<p>多様な市民ニーズに広く対応する事業を実施し、文化芸術活動に携わる人の裾野を広げる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 生涯学習事業(提案事業) <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 生涯学習事業(継続事業) 	<p>コロナ感染症対策のため、9月末まで自主事業を中止した。自主事業を計画するにあたり、事前に活動委員会と事業内容について十分に調整し、利用者にとって多彩な学びやつながりの機会が増やせるよう、また文化芸術活動の意欲を活性化できるように企画した。</p> <p><菅原></p>	3	<p>新型コロナウイルス感染症対策による、施設の閉館も含めた様々な制約の中、webでの事業提案等、きっかけづくりや認知度の向上への取り組みは評価できる。</p> <p>とりわけ御殿山生涯学習美術センターにおいては、地域連携・地域資源の活用について積極的に取り組んでおり、今後に期待できる事業展開となっている。</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>知度の向上・活性化につながるような自主事業が具体的に提案されている</p>	<p>等 ▶ 「アートフラッシュ」、「マナビスト講座」 ▶ 実技講座 「はじめての陶芸教室」、「金ぎぎ体験講座」、「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 「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。</p>	<p>毎年開催していたロビーコンサートは中止したが、ロビーでクリスマスのアドベントカレンダー装飾を実施した。 ●生涯学習事業（提案事業） <御殿山> ・「ギャラリーコンサート」は新型コロナウイルス感染症拡大対策のため中止) ・職員による「よるの陶芸教室」2回開催(11月) ●生涯学習事業（継続事業） <菅原> マナビスト講座として、「植物に学ぶ上手な生き方」講演会を収録、まなび百科(WEBページ)で公開。 <地域特性のある事業> ●陶芸講座(菅原) 陶芸窯を使った新しい事業「ガラスフュージングで豆皿をつくろう」を実施した。 ●地域連携事業 「地域トークセッション」を MOKU にて収録、まなび百科(WEBページ)で公開。 ●地域連携事業(御殿山) 「御殿山生涯学習美術センター・図書館周辺のグルメマップ」 御殿山渚商店会協力の元、センター周辺の飲食店を取材し、利用者や展覧会に訪れた方に休憩や昼食を取ってもらえるような場所を紹介。 マップ掲載飲食店舗、御殿山渚商店会加盟店舗、枚方市管轄各施設に配布。 ●美術関連事業(御殿山) ・実技講座「はじめての木版画教室」全5回 2019年度実施予定だったがコロナ影響で全5回のうち3回を2020年度8月・9月に実施。 ・実技講座「はじめてのボタニカルアート教室」全8回 コロナ影響で10月から開催。8回目がコロナ休館で再延期3月開催。</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>次年度からよりサークル化決定(4月から活動予定)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・企画展 生誕 130 年「矢野橋村展」第1期 8点/第2期 17点 <p>地域住民の個人所蔵品、関係資料のパネル展示矢野橋村年表を展示</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所蔵作品展 センター所蔵作品を用いた展示。2020 年は矢野橋村生誕 130 年にあわせ、矢野橋村ゆかりの作家や作品を用いた展示を行った。 ・企画展 アトリエ美術館 vol.24 野原万里絵展「途中は案外美しい」画家の野原万里絵を招聘し開催。公益財団法人野村財団美術部門助成 事業。広く展示に関するアイデア募集を行い、それを元にセンター及び近隣商店会にて利用者作品、センター及びオンライン上で行った協働制作作品を展示。2020 年度新たに開設した SNS (twitter、Facebook、YouTube) アカウントを活用し、アーティストトークの YouTube 配信、展覧会情報の Facebook ページ公開などを行ったほか、QR コードを用いた展示内容に挑戦するなど、より広い世代・地域の方にも参加して頂ける試みを行った。(社内マネジャー表彰) <p>●活動委員会事業（協働事業） 活動委員会事業の運営補助、集客 PR 活動などのサポートや事務局業務を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2020 年度は新型コロナウイルスの影響により、例年開催しているセンターまつりや利用者により実行委員会形式で開催されている作品合同展を開催することが出来なかった。それを踏まえ、センターまつりに作品合同展の要素である作品展示を加えた「御殿山オータムフェア」を実験的に企画・開催した(御殿山)。 <p>●その他の生涯学習関係事業 サンサン人形劇はコロナ感染症対策のため中止した。</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
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>【図書館】 <共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・時季を考慮して立案したイベント計画であるが、臨時休館となった期間がありタイムリーな開催とならないことが多かった。再開館と同時にあためていたイベントを開催して、利用者増に結び付くよう努めた。 ・「笑福亭鶴笑師匠によるおはなし会」は、話術のプロによるおはなしの世界への誘いに効果的であった。 ・来館促進を目的に「図書館バッグ」プレゼントを実施(10/27～11/9) ・「本の福袋」の貸出実施(10月:大人向け; 御殿山 127・菅原 51) (3月:子ども向け; 御殿山 50・菅原 48) ・中学生職場体験学習は、中止。 ・3月統計より 利用者人数前年同月比 : 御殿山 152% 菅原 124 % 貸出冊数前年同月比 : 御殿山 178% 菅原 136 % <p><御殿山></p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもたちへのミニアンケートによる参加型特集コーナーの設置 「すきなしごと」「すきなむし」「すきなどうぶつ」「すきなたべもの」 ・楽しみを倍加させるスタンプラリー景品プレゼント スタッフ作成ロボットで選ぶ消しゴム ・貸出促進のためのブックカバープレゼント 表紙を7種類作成し、読書意欲喚起の手立てとした。 ・定例おはなし会を15分ずつの2部制にして、より気軽に参加できるシステムにした。 ・スタンプラリー 夏休み(8/1～8/22:270人)と3月再 	3	子どもたちへのミニアンケートによる参加型特集コーナーの設置など、子どもたちの声を取り入れ、読書意欲を増進するような工夫を凝らしている点を評価する。	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>開館時(3/1～3/31:216人)に実施し、利用者増に結び付けた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「図書館員が選んだ 御殿山図書館 夏のおすすめブックリスト」(小学生 Ver.・ヤングアダルト Ver.)を作成し、夏季長期休暇中の子どもたちに読書を薦める手立てとした。最終頁には、「あなたの好きな本教えてください！」欄を設け、同年代の読書傾向を身近に感じてもらう場とした。 ・館内を巡り、書架の配置を楽しみながら覚えてもらう手立てとして、トレジャーハンターを実施した。<115人> ・寄贈していただいた学習漫画を別置き、シールを添付したことはスタッフの配架作業を容易にし、ひいては、利用者への案内をスムーズにさせるための手立てとなった。 ・地域ボランティアとコラボした「夏のおはなし会」が中止となってしまった。 ・一方、ボランティアとしておはなし会開催に協力してくださった笑福亭鶴笑師匠とお弟子さんからは、引き続き、ボランティアとして読み聞かせに参加したいとの要望を聞かせていただいたので、社会情勢が好転次第、開催に向けて動きたい。 ・ミニ工作会を実施することにより、ものづくりと読書活動の融合を図る企画を立てた。「ロケットをつくろう」は、HPで動画配信した。 ・学校訪問おはなし会では、「密」を避けるためおよび読み聞かせ演者への親近感を増すために担当スタッフを増やして実施した。 ・冬季の長期休暇中に読書に親しんでもらうために「こどもの本の福袋」を提供した。<50人> ・ICT 社会への挑戦として、NTTより講師を招聘しての「ネットトラブル防止講座」を予定していたが、中止となった。 ・絵本への興味関心の増幅を期待して 			

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>吉田るみ原画展開催を予定していたが、中止となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ビブリオバトルを開催し、利用者の読書傾向拡大の手立てとなることを期待したが時期を変更することとなった。 ・タイムリーな話題を提供するための「今が旬」コーナーを設置 <ul style="list-style-type: none"> マスコミに取り上げられた時事問題に関する資料 「今日は何の日」に因んだ資料 <p><菅原></p> <ul style="list-style-type: none"> ・4月から9月と12月7日から3月7日までの期間において、開催予定をしていた毎週水・土曜日の「おはなし会」、「ブックトーク」、「ビブリオバトルチャンピオン」、絵本作家の金澤麻由子の原画展と読み聞かせ、世代間交流の「めんこを作って遊ぼう、」などが、感染拡大防止のため中止となった。 ・毎月第1日曜日には、「ブックトーク」を開催した。 10月:「お手紙」「お月見」11月:「大きな栗の木の下で」「宇宙」12月:「100歳を超えの作家たち」「色いろいろ」 ・中高生向けに充実させた YA コーナーの維持継続。 242冊中158冊の貸出(3/31時点) ・「月曜日図書館へ行こう」を実施継続。 第1月曜日:声に出して読もう 第2:あらためてひらがな 第3:iPadで「青空文庫」を読もう・ブック市(12月まではオセロを楽しもう) 第5:今日はストレッチ <ul style="list-style-type: none"> ・センターで活動される利用者を支援するブックリスト作成 (和楽器・邦楽、ハーモニカ、語学:フランス語編、陶芸、フラダンス、パッチワーク、空手等) 			

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"> ・図書館見学ではセンター見学も組み入れ、「生涯学習の拠点」としての施設であることを示唆した。 			
生涯学習市民センターと図書館との施設連携事業の実施について、具体的に提案されている	<p>複合施設であることを活かした様々な企画を実施することで、市民の「まなび」のきっかけを提供する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 生涯学習市民センター・図書館連携事業「夏休み！宿題大作戦」、「ビブリオバトル」、「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 	<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 ＜御殿山＞ ・センター入口での新刊案内や地階壁面の季節展示を実施した。 ＜菅原＞ 図書館連携事業「本を読んで月まで行こう」ものがたりクッキング「メリーポピンズのお菓子づくり」まなび百科（WEB ページ）で公開。 「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を行った。</p> <p>●図書館利用促進のための取り組み ＜共通＞ スタンプラリーのポイントの一つをセンターに設け、施設全体を紹介した。 ＜御殿山＞ ・センター入口での新刊案内や地階壁面の季節展示は、センター利用者の目を和ませることもつながった。 ＜菅原＞ ・小学校図書館見学の際、コースにセンター施設を加え、生涯学習の拠点として利用できることを知らせた。 ・センターで活動される利用者を支援するブックリスト作成し、センターにも配置。 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。（継続実施）</p>	4	<p>新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う臨時休館で、計画していた事業が実施できない中、複合施設であることを活かした事業を開催し、市民の「まなび」のきっかけを提供しようと工夫している。とりわけ「ひらまな読書アクション」は、本や施設設備といった所有資源を活かした事業展開であり、施設連携を意識したものとして評価できる。</p>	4

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
菅原施設の陶芸関連事業と喫茶コーナーとの連携事業について具体的に提案されている	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 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 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 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。 喫茶事業者にヒアリングの上、陶芸棟で制作した花瓶を喫茶コーナーに提供。（制作協力：活動委員会陶芸部会） 陶器マルシェは3月実施予定だったが、コロナウイルス感染拡大により中止した。	3	新型コロナウイルス感染症対策による制限の中、適正な管理運営を行うことができた。	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	「人と人をつなぐ」場所としての役割を果たし、「あの図書館があるから暮らし続けたい、暮らししてみたい」と思えるような図書館を目指す。 <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る。 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 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。	【図書館】 <共通> ・iPad(タブレット端末)を利用した情報収集環境を提供。 iPad(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) ・ソーシャルディスタンスを保ちながらソファの配置を工夫して座席数を確保し、滞在しやすいようにした。 <御殿山> ・「生涯青春」というようにネーミングを工夫して、高齢者の活力を誘発した。 ・「今が旬」コーナーでは、時事問題に関する資料の提供に心がけ、社会と繋がり続けようとする意欲を誘発した。豊富な資料の提供は、さらなる読書意欲へと結びついて「貸出」と「予約」を同時進行させながら、来館を楽しみになさる利用者の姿が見られた。 <菅原> ・リノベーションスペースを親子でふれあい、過ごせる場として提供した。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。来年度は「課題解決型図書館」のさらなる実現に向けて、レファレンスサービスの向上を期待する。	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
(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>人材教育と人人体制を工夫し、常に「おもてなしの心」と「高い専門知識」を持つスタッフが対応できるように取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 利用者の目線に立ったホスピタリティある接遇 ➤ よくある質問への迅速な対応 ➤ 接遇研修の実施 ➤ 督促・弁償(備品、資料)などのデリケートな対応 ➤ サービスレベルの均質化 ➤ 社内表彰制度の整備 ➤ 生涯学習市民センターと図書館のワンストップ対応 ➤ 清掃・整理による安全性・快適性の向上 	<p>施設一体となって利用者を出迎えるための心構えを持ち、利用者の視点・気持ちを踏まえた対応を心掛けて運営にあたっている。</p> <p>【共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 <p>(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> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>【センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4 館業務リーダー会議(隔月開催)を継続実施。 <p>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、業務レベルの平準化に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・11 月より「耳マーク」表示板設置開始 ・「まなび百科」が部長表彰された(4 館合同で受賞) ・「アトリエ美術館」がマネージャー表彰された。(御殿山) <p>【図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内にマナーアップのポスターを掲示し、啓発に努めた。 ・リブネット 4 館のリーダーが作成した「リブネット版マニュアル」を基にして、全館スタッフのサービスレベルの均質化を図ってい 	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>今後は、係員も含めたセンターと図書館の意思疎通の更なる促進や、業務リーダー等人材の育成などに期待する。</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
		<p>る。また、リーダーの各館巡回は、自館を振り返るとともに、よりよい図書館運営のためのPDCAの具現化となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リーダーがソーシャルマナー研修を受講(6/23) ・リブネット人権研修を受講(2/22) ・よく尋ねられる項目については、スタッフ間で共通理解している。 ・ワンストップ対応のために施設間の情報共有を密にした。 ・天候にも気を配り、施設を危険なく利用していただけるよう利用者の安全を確保できるよう努めた。 ・「すすんで挨拶」の徹底 ＜御殿山＞ ・障がい者サービス研修受講(2/1) ＜菅原＞ ・リブネット公共図書館団体賞を受賞 施設内ランプ灯を樹木に見立て、「すがわらの大樹」として年間を通じてデコレーションを続けた。四季折々の装飾は、来館者の目を和ませ、「また来たくなる菅原図書館」の創造に寄与した。また、よりよい装飾のためにスタッフが力を合わせて取り組み、図書館運営への参画意識を高めることができた。 			
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	<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>【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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>【センター】 ロビー通用口の扉ガラスを何者かに割ら</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>れる事案が発生した際も、警察、文化生涯学習課と連携して対応にあたり、迅速に修繕対応を実施。利用者への影響を最低限にとどめ、安全面・防犯面の維持に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・さらなる安心安全の確保のため、組織内の情報共有を見直し、日報で業務確認に加えて、日常運営に関する引継ぎ事項を見える化しやすい形へと運用変更 ・1階に設置された電球回収ボックス付近で、電球が落下して割れるケースが何度か発生しているが、迅速に清掃対応を実施。 <p>電球回収ボックスが満杯になった際は、担当課に連絡の上、速やかな回収を依頼することで未然のトラブル防止に努めている。</p> <p>【図書館】 <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。 ・利用者からの申し入れにはカウンセリングマインドをもって接し、どこが問題点であるかを素早く見抜いて、お困り点が解決できるよう努めた。その対応法についてフィードバックし、全スタッフが同じ対応ができるための手立てとした。 ・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。本社へは「インシデント報告」を送る場合もある。 			
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	<p>スタッフ全員が日頃から利用者の安全確保への高い意識を持って業務にあたる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 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 	<p>【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。KBTの月次巡回時に内外観、出入口の扉等、の不具合が無い目視の予防点検を行っている。</p>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3

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	
いて提案されている	<p>等</p> <p>▶ 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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書修繕に関するスタッフ研修の実施 ・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 	<p>【センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。(継続) ・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。 <p>【図書館】</p> <p><共通></p> <p>カラーボール、警報ブザー、ホイッスル等、危機事象発生時の通報グッズは常備。(継続)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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(事務所内)に設置している。 ・カビ対策のサーキュレーターを各館3台に、空気清浄機を2台に増やして空調管理に努めている。 ・図書修繕については、「図書館職員のための補修マニュアル」等を参考に日常業務として取り組んでいる。 <p><御殿山></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎朝の施設内巡回・昼のセンターとの合同巡回を継続している。とりわけ、朝の開館を待つ利用者とのコミュニケーションを大切にして、意思疎通を図る手立てとしている。 				

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
市民サービス向上の観点からセルフモニタリングの計画を提案するとともに、利用者に対するアンケートについて、具体的に提案されている	<p>良質なサービスを提供し、かつ平等性・公平性を保ち続けるために、「利用者サービスの向上が図られているか」「その施設の運営が平等・公平であるか」「効果的な運営が行われているか」等の内容を常にチェックし、その水準を維持するための「モニタリング」活動を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 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>【センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフミーティング、施設会議、JV 合同会議を定期的開催。 情報や課題を共有し運営改善に努めている。 ・4 館リーダー会議(隔月開催)を継続実施。 <p>利用者サービスの向上について共有化を図っている。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>利用者の声を積極的に拾い上げ運営改善に繋げている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートは 10 月に実施した。 ・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いただき、その声をもとに事業を計画している。 ・利用者アンケートや窓口でいただいたご意見とその対応について、HP にて「ご意見箱」というページを作成し、公開。(御殿山) <p>【図書館】</p> <p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートについては、枚方市図書館一斉実施のものに加え、図書館内に常置しているアンケート箱への投函および各行事の際に実施するものを、並行して行い、利用者ニーズの把握に努めている。 <p>アンケート回収枚数</p> <p>御殿山:51 枚 菅原:50 枚</p> <ul style="list-style-type: none"> ・臨時休館等による閲覧室利用不可について、要望が出るが多かったが、「感染拡大防止」への協力として理解を求めた。 ・返却本や回送本の中をチェックし、状 	3	<p>ご意見箱の設置やアンケートの実施とその反映など市民の声の聴取を行っており、本市要求事項水準を満たしていると判断できる。</p>	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
		<p>態のよくないものについては利用者に確認したりして、他の利用者が気持ちよく図書館資料を手にとれるよう配慮した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 資料貸借データの正確を期すよう、ダブルチェックシステムの徹底を継続した。 休館作業日には業務分担を見直し、適宜、改訂している。 今年度は、各館長が他館を巡回し、運営状況を確認し、改善点の情報の共有化を図った。 貸出冊数、新規登録者数を指標とし、日報記入の際、確認している。しかしながら、コロナ禍の中、計画通りの実績を上げることはできなかった。 <p><御殿山> 貸出冊数 127,162 冊（前年度比 - 41,067 冊 24.4%減） 貸出人数 39921 人（前年度比 - 12,068 人 23.2%減） 新規登録者数 320 人（前年度比 - 282 人 46.8%減）</p> <p><菅原> 貸出冊数 219,562 冊（前年度比 - 102,322 冊 31.8%減） 貸出人数 74,022 人（前年度比 - 29,219 人 28.3%減） 新規登録者数 455 人（前年度比 - 469 人 50.8%減）</p>			
【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、施設の設定目的に沿った管理運営計画が提案されている	<p>市民から預かった税金により運営する施設であることを常に念頭に置き、法令遵守についての行動基準を整備するとともに、スタッフへの周知を徹底し、公平公正な管理運営を行う。</p> <p>➤ 法令遵守に向けた体制の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> 総括責任者を法令遵守責任者とする コンプライアンスデスクの設置、コンプライアンスデスク案内カードの携行 等 	<p>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</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"> 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>誰もが目にする事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」の三大運営方針「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」を基としてきた。 とりわけ、資料提供（貸出）に重きを置き、学校教育支援についても適切な資料提供に尽力した。 ・4館それぞれの代表者からなる「PR委員会」「こども読書推進プロジェクト」を組織したことは、サービスの向上とスタッフの資質向上に奏功している。</p>			
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。 	<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>【共通】 ・KBT(京阪ビルテクノサービス)作成した年間作業計画をもとに、建物維持管理を実施。 ・毎月、施設ごとの会議(センター・図書館・KBT)を実施し、日常の不具合等情報共有した。ファシリティリーダーが作成した修繕の案件リストをもとに、利用者の安全、安心の確保の観点から優先順位をつけ、修繕を行った。</p> <p>【図書館】 <共通> ・毎月第4月曜の全体ミーティングにおける業務振り返り</p>	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・処分を行なう。</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 	<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>【センター】 ・廃棄物については種別を明記し、分別をした後に適正に保管、収集運搬を行っている。</p>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3

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	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 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>・遺失物は遺失物法に基づき適正に保管届出を行っている。</p> <p>【図書館】 <共通> ・基準に則ったゴミ分別一覧を作成し、適正に保管。 ・産業物収集運搬処理業者により、適正に処分を行った。 ・遺失物については、遺失物法に基づき適切に保管および届出を行っている。 ・汚破損のため除籍した資料や、市民から寄贈されるも資料として活用しないと判断したものについては、リサイクル図書として市民に譲渡している。</p>			
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>備品は備品台帳を元に適切に管理した。</p> <p>【センター】 <共通> ・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。</p>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
業務仕様書の規定に従い、資格を必要とする業務に有資格者を配置するなど適正な人員配置が提案されている	<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 ➢ 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 	<p>【センター】 <共通> ・仕様に基づき、所長、リーダーに非限定社員を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。</p> <p><御殿山> 【図書館】 <共通> 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ている。 ・業務仕様書で定められた司書保有率を達成している。保有率 90%。</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
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	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 人権問題における課題の現状認識を深め、より高い人権意識を身に付けるために全スタッフを対象とした人権研修を実施 ➢ 障がいや理由とする差別の解消に向けた人権研修を実施 ➢ 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を心掛けた。</p> <p>【センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・社内の人権標語コンテストにてスタッフの標語が入賞。 <p>センター内で優秀標語を選定し、1 ヶ月間朝礼で唱和を行った。（菅原）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・社内人権推進委員である統括マネジャーが「パープルリボン月間 2020」の展示見学。その内容を各施設のスタッフに共有している。 <p>【図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全体ミーティングにおいて人権研修を行 	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、スタッフが全員人権について理解を深めることができた。 細やかさを必要とする利用者には、複数スタッフで対応したり、対応の仕方についてスタッフ間でフィードバックしたりして、図書館を心地よい場所ととらえていただけるよう努めている。 ・人権問題や障害者差別解消法にかかる正しい理解をもち、とりわけ、障がいをもつ方には合理的配慮をもって接してきた。 (リーダーのユニバーサルマナー研修は7/15に受講済)			
障害者法定雇用率が達成されている (申請段階で未達成の場合は、本施設における雇用をはじめ雇用率が達成できるよう事業計画書で提案されている)	<p><OGBC></p> <ul style="list-style-type: none"> ・障がい者法定雇用率は、2.35%で、障がい者法定雇用率を達成 ・現在、指定管理者として管理運営する施設でも計3名の障がい者を雇用 <p><リブネット></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成29年4月時点の算定基準従業員数が100名未満のため、障がい者法定雇用率の適用なし ・平成30年4月から新たに雇用する複数名の障がい者が内定しており、平成30年4月時点の雇用率は2.8%程度となる予定 <p><KBT></p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者法定雇用率は2.44%で、障がい者法定雇用率を達成 ・枚方市庁舎清掃業務で障がい者を雇用し、障がい者の自立をサポート 	<p>【センター・KBT】</p> <p>OGBC：2.35%、リブネット：1.76%、KBT:2.20%</p> <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	令和3年3月1日より、国の障がい者法定雇用率は2.3%となったため、一部未達成が生じている。 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する。</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休暇はもとより、育児休業制度、介護休業制度を運用 	<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。 ・新型コロナウイルスが原因の保育園休園、 	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
		小学校休校に伴う特別休暇制度も採用 【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。 ・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。			
【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。 利用者アンケートの結果に基づいたよくあるご意見への回答を HP に掲載。（御殿山） 【図書館】 <共通> ・利用者にはカウンセリングマインドをもって接し、必要であれば丁寧に説明責任を果たすよう努めている。 ・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） ・「個人情報保護条例」関連では、利用者の個人情報が記載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	<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>情報の管理や教育・研修を随時実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>【図書館】 <共通> ・「個人を尊重する」意識を常にもち続け、個人情報を適切に取り扱っている。 ・「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、個人情報漏洩防止については率先垂範するとともに、「治に居て乱を忘れず」を心構えとして説いている。</p>			
【緊急時における対策に関する事項】					
両施設（監視盤等）の状況を踏まえ、緊急時・防犯・防災対策の危機管理マニュアル作成等提案されている	<p>緊急時に備えた体制を構築し、安全を最優先にした管理運営を実施します。被害を最小限にとどめるべく入念な準備を行い、緊急時には利用者の安全を第一に考えた、迅速で正確な対応を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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>従業員の安全も確保しつつ、利用者の安全を確保するために入念な準備を行っている。</p> <p>【センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●危機管理マニュアルの整備 <ul style="list-style-type: none"> ・全センターで共有。コロナ対策も考慮に入れた改訂を行った。 ●緊急時・非常時に対する備え <ul style="list-style-type: none"> ・センター・図書館の合同避難訓練を2回実施。 ・事務所内に防災バッグ、非常食をはじめとした防災グッズを常備。 ・ほぼ全スタッフが普通救命講習を受講済み。未受講の新規採用スタッフについても順次受講予定。 ・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。 ・コロナ対応について感染状況に応じてマニュアルを作成。 ・救急箱の衛生用品等の確認を定期 	3	独自の危機管理マニュアルも整備されており、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
		<p>的に行っている。</p> <p>【図書館】 <共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設設備の不具合を発見した際には、即座に KBT ファシリティリーダーに連絡し、迅速に対応できる体制が構築されている。 ・空調不具合や自然災害による被害発生の際には、状況を把握し、場合によっては速やかに市に報告している。このことにより利用者の安全が確保されている。 ・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。 ・コピー代金は金庫に納め、鍵付きキャビネットに適正に保管している。 ・枚方市防災マップを館内に掲示している。 			
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>【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、図書館それぞれで緊急連絡網を形成し、共有している。 	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
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る。尚、各業務に関わるリスクを担当各社のみの責任とせず、他の構成企業がフォローやバックアップを行い、共同事業体としての運営品質を高める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 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 	<p>【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
【その他】					
利用者サービスを維持・向上させる具体的な取り組みについて提案されている	<p>利用者サービスの品質向上には、サービスを提供するスタッフの育成が重要なため、施設の設置目的に即した多様で質の高い研修プログラムを計画的に実施し、スタッフの技能向上並びに利用者満足度の向上を目指す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 基本研修 接遇マナー研修、ユニバーサル・サービス研修、クレーム対応研修 等 ➢ 階層別研修 図書館情報学、レファレンス・情報探索研修等 ➢ 専門技術研修 アートマネジメント研修、公共施設マネージャー能力認定講習、児童サービス研修、選書研修等 	<p>これまでの経験とノウハウを活かした多様な研修を実施。</p> <p>【センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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。 コンプライアンス研修の実施。 ●階層別研修 ・窓口対応研修（全スタッフ）※3 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 ・助成金研修会 ・環境活動研修 ・社会教育職員の「学び合い講座」 講座や会議のオンライン化について ・所長、リーダーは公共施設マネージャー能力認定講習を受講済み。 ●その他研修 関西防災オフィスエキスポ 参加 オンライン防災セミナー～東日本大震災に備えて～ 参加 <p>【図書館】</p> <p><共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本研修：人権、障がい者、接遇、クレーム対応研修等を実施。 ・階層別研修：リーダー、図書館情報学、レファレンス・情報検索研修等を実施。 ・専門技術研修：児童サービス、選書研修等を実施 ・その他 毎月第4月曜日：スタッフ全体研修 毎月第2水曜日：市分館長会議 毎月第2金曜日：リブネット館長会議 適宜：PR委員会、こども読書推進プロジェクト 	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
		中央図書館より案内のある研修：希望者参加			
環境に配慮した管理運営を目指し、ごみの削減、省エネルギー等具体的に事業計画で提案されている	<p>環境問題への意識向上を図るためのスタッフ向け研修を実施するほか、図書館と生涯学習市民センターの連携事業により市民向けの啓発事業も実施する。</p> <p>「エコアクション21」(OGBC)と「ISO14001」(KBT)の規格に則り、環境保全活動を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 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 	<p>枚方市環境基本条例が目指す望ましい環境像の実現に寄与できるように意識して取り組んだ。</p> <p>【共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>【図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもに本を届ける事業に古紙を提供。 	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
施設の利用促進に繋がる広報活動等について具体的な実施計画が提案されている	<p>ホームページや広報誌をはじめ、協力企業である「FMひらかた」や、その他地域メディア、また「京阪電鉄」の駅構内など、市民にとってより身近な手段を使い、広報活動を実践する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ タウン誌などマスコミへのパブリシティ活動 ➢ 定期広報誌の発行と配布リーフレット・ポスター等の作成 ➢ ホームページの作成と SNS 等での情報発信 ➢ 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>施設利用者拡大のための手段として広報活動を行い、新規利用者獲得、リピーターの獲得に力を入れた。</p> <p>【共通】</p> <p>ホームページを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。</p> <p><御殿山></p> <ul style="list-style-type: none"> ・より広い範囲・世代の人への SNS (twitter、Facebook、YouTube) アカウントを開設。日常の連絡や情報の公開手段として活用。 ・企画展 アトリエ美術館において、プレスリリースを作成し HP にて公開。また、出版社などにも発信し、読売新聞 12 月 2 日朝刊大阪版にて展覧会開催記事が掲載された。 <p><菅原></p> <p>10 月よりツイッター、フェイスブックを開始。</p>	3	インターネットでの情報発信や双方向の事業展開、SNS アカウントの開設など、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、市要求事項水準を十分に満たす良好な管理運営であると判断できる。 来年度は、新設の WEB ページや SNS がさらに多くの利用者に見られるような工夫を期待する。	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>ツイッターでは、ロビーの空き状況をアナウンスし、自習目的の学生を中心にアカウントのフォロー数が伸びるなど、若年世代との新しいつながりのきっかけとなっている。フェイスブックは、MOKU をテーマにした内容になっており、3 月には「おしゃべり MOKU クラフト」の内容をフェイスブックのライブ機能を活用して配信した。</p> <p>・枚方観光情報誌「ひらいろ」Web 版 「おしゃべり MOKU クラフト オンライン版」 「まなび百科 (WEB ページ)」の紹介記事を新たに掲載した。</p> <p>●エフエムひらかたとの連携 <共通> バーチャル夏祭りに協賛(4 館全て協賛実施)</p> <p>●京阪電鉄との連携 <御殿山> 下記事業の告知ポスターを提出した。 ①生誕 130 年 矢野橋村展 ～御殿山の人々と橋村～ 掲出期間:2020 年 9 月 16 日～9 月 27 日 (11 日間) 掲出場所:御殿山駅・枚方市駅・樟葉駅 ②アトリエ美術館 vol.24 野原万里絵展 「途中は案外美しい」 掲出期間:2020 年 11 月 2 日～12 月 13 日 (6 週間) 掲出場所:御殿山駅・枚方市駅</p> <p>●Web のディスプレイ広告 <共通> 生涯学習情報サイト「まなび百科 (WEB ページ)」のディスプレイ広告を Yahoo、Google へ出稿</p> <p>【図書館】 <共通> ・HP や Facebook 等を活用し、イベント情報や新着図書のご案内を実施。</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>・Line スタンプを販売</p> <p><菅原></p> <p>・FM ひらかたよりの取材:「バルーンアートにチャレンジ！」</p> <p>・地域情報誌「マイライフ」を活用し、情報発信に努めた。:「笑福亭鶴笑師匠によるおはなし会」</p> <p>・近隣店舗へのイベント情報の掲示を依頼した。</p>					
		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】</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、年間を通じて施設運営や事業も制限を受ける形となった。そんな中で、利用者の安心・安全な学びの場を提供すべく、各種の感染拡大防止対策に努めた。また、各センターにおける活動委員会とも密に連携を行い、それぞれの考える最適な活動方法について共に協議し事業の推進を図った。</p> <p>一方で、センター独自の新たな取り組みとして、生涯学習情報サイト「まなび百科 (WEB ページ)」の開設など、広い学びの選択肢を提示できた始まりの一年であったと認識している。</p> <p>菅原施設では、中止・延期になった事業を「まなび百科 (WEB ページ)」として掲載するほか、Facebook ライブを活用したリアルタイム配信事業、収録会場としての MOKU の活用など、新しいつながりの場、コミュニティの在り方について可能性を見出した。</p> <p>御殿山施設では、企画展「矢野橋村展」を開催。地域の所蔵者の方から橋村作品をお借りするとともに、橋村にまつわるエピソードなども展示し、地域の人のつながり、橋村への理解を深めて頂くことができた。またアトリエ美術館 vol.24 野原万里絵展「途中は案外美しい」を開催。(公益財団法人野村財団美術部門助成事業) 広く展示に関するアイデア募集を行い、それを元にセンター及び近隣商店会にて利用者作品、センター及びオンライン上で行った協働制作作品を展示し地域との連携を図ると共に Web を活用することで、遠方の方も参画頂ける企画となった。実技講座「はじめてのボタニカルアート教室」では、全 8 回開催。次年度よりサークル化につながった。</p> <p>次年度は、Web の活用とリアルイベントとの融合など、今年度実施した「新たな学びのかたち」を更に展開していくとともに、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。</p> <p>【図書館】</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のためにさまざまな策を講じながら、利用者サービスに努めてきた。(臨時あるいは完全) 休館措置が続き、貸出冊数・利用者人数・新規登録者数が前年を大幅に下回る数値となってしまったが、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に目を転じたりして、従来のサービスとは、異なる方法での図書館サービスの提供も図った。来館いただけないからできないのではなく、どうやれば利用者サービスとなるかという視点をもてるようになったことも、令和 2 年度の大きな成果といえるであろう。</p> <p>御殿山図書館では、ものづくりのきっかけとなるように「うちであそぼう～ロケットをつくらう～」の動画公開や、高齢者支援として、「生涯青春」「生き生きからだケア」とタイトルを工夫したテーマ展示で利用者が資料を手に取りたくなる気持ちを湧出させることができた。</p> <p>菅原図書館では、こども読書推進の基盤として積み上げてきた「MOKU ブックトーク」を動画で配信した。</p> <p>今後は、高齢者への IT 機器利用促進の手立てとする有効な機会を設定したり、Web を利用した新しい事業に取り組んだりして貸出冊数や利用者人数の増加を図っていききたい。</p>
-----------------------	--

	<p>■センターとの連携(一体運営)について</p> <p>今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、スタッフ研修をセンターと連携して取り組んできた。御殿山施設で開催される諸事業のPRポスター掲示、新着図書案内の更新等、従来から実施している事柄は継続して複合施設の利点を活かしてきた。</p> <p>(御殿山図書館)</p> <p>毎年開催されている「御殿山フェスタ」が中止となり、参加予定していた「リサイクルブック市」「プラ板工作」が実現できなかったのは残念である。が、ボランティアによる読み聞かせとしての「笑福亭鶴笑師匠によるおはなし会」は開催することができ、以後、ボランティアとしての活動を継続したいというご希望を聞かせていただくことができたので、センターとのコラボ企画を考えていく素材としたい。</p> <p>(菅原図書館)</p> <p>菅原生涯学習市民センターで活動される利用者を支援するためのブックリストを作成したことは、生涯学習の礎形成に結びついたものと思われる。また、連携事業の「窓ガラスお絵描きアート」、「本を読んで月まで行こう」、「ものがたりクッキング:メリーポピンズのお菓子づくり」における関連資料・ブックリストの提供なども継続し、利用なさる市民にとって身近で、また利用したいと思っただけの図書館を目指していきたい。</p> <p>■利用者層等分析</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により、個人貸出冊数、貸出人数、新規登録者数ともに大幅な減少となっているが、利用者が読みたい本は「Web予約や電話予約で取り寄せて利用する」といったこれまでの図書館利用のあり方と異なる変化の兆しも見られる。また、Web予約年齢が撤廃されたことや令和3年度には電子図書館が稼働を始めることもあり、より図書館のWebサービスの利用が期待される。この機会を活用して施設利用活性化に繋いでいきたい。</p> <p>令和3年度も引き続き、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、市民にとって一番身近で、地域に役立つ図書館、暮らしや地域の課題解決や豊かな読書を支える情報拠点となるよう、人と人の交流の場としての存在を確かにしていきたい。</p>
--	---

総合評価		<p>新型コロナウイルス感染症の拡大防止措置により、施設の運営や事業の実施にも様々な影響が生じたが、そのような状況下においても、利用者の安全・安心な学びの場を提供すべく、様々な感染防止対策を行って、施設運営を実施したことについては、評価できるものと考えます。また、こうしたことを契機に、それぞれの施設の特徴を活かした形の、新たな「であいの場」「つながりの場」を構築するという試みについては、今後に向けて非常に期待できるものと評価する。</p> <p>次年度については、こうして獲得した新しい「であい」「つながり」を、今度は実際にセンター施設に“来てもらう”“利用してもらう”アクションに繋げていくような取り組みに期待する。</p> <p>また、今までの利用者に対しても、これまで以上の満足度の向上に努めるとともに、地域との連携や、センターと図書館の連携など、より深い学びの場として活用することができるようになることを期待する。</p> <p>図書館においても、臨時休館やサービス縮小等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が評価できる。令和3年度は、令和2年度計画していた中止となった事業等の実施も含め、感染防止に配慮しながらの運営に取り組んでいただきたい。また、令和2年度に整備を行ったWEBページやSNSについては継続して活用し、さらに多くの利用者に関覧を促すような創意工夫を行っていただきたい。</p> <p>MOKUのノウハウを図書館に活用し、図書館入口左側スペースを親子のふれあいスペースへとリノベーションするなど、提案をさらに発展させた点も評価できる。また、子どもたちの声を取り入れた特集展示など、読書意欲を増進するような工夫を凝らし、読書活動推進によく取り組まれている。来年度も利用者へのPR等を行い、感染対策を講じつつ、より多くの方に利用されるよう工夫していただきたい。</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
《御殿山施設》

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
生涯学習 美術センター	開館日	349 日	329 日	200 日
	利用者数	40,975 人	36,672 人	13,703 人
	施設利用率	53.8 %	51.8 %	42.7 %
図書館	開館日	342 日	344 日	308 日
	来館者数	118,568 人	119,893 人	80,680 人
	貸出冊数	181,756 冊	195,679 冊	158,068 冊
事業開催回数	23 回	36 回	20 回	
事業参加者数	421 人	1,314 人	1,097 人	

《菅原施設》

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	98,310 人	87,780 人	32,755 人
	施設利用率	66.4 %	64 %	51.9 %
図書館	開館日	342 日	344 日	308 日
	来館者数	286,530 人	282,165 人	160,285 人
	貸出冊数	376,504 冊	376,327 冊	272,825 冊
事業開催回数	17 回	44 回	26 回	
事業参加者数	550 人	1722 人	824 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
指定管理料	216,533,600	219,519,000	221,433,280
利用収入	9,334,300	8,259,810	4,749,160
その他	627,402	440,236	645,526
小計 a	226,495,302	228,219,046	226,827,966

別掲として市への収入として

単位：円

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
諸室使用料	8,283,450	7,220,500	4,180,350
陶芸用電気窯使用料	594,600	566,900	327,100
資料複写等収入	456,250	472,410	241,710

歳出

単位：円

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
人件費	119,067,987	115,333,202	113,002,176
光熱水費	20,638,821	21,216,212	18,137,957
旅費交通費	527,194	502,376	456,927
通信運搬費	1,398,681	1,648,792	2,243,617
事業費	3,299,208	3,403,408	4,557,601
事務費	10,735,122	6,746,119	7,042,316
広告宣伝費	1,574,020	1,468,875	1,108,580
設備管理費	12,018,130	12,107,080	12,195,230
清掃費	11,846,440	12,033,200	11,986,000
警備費	0	1,481,000	1,495,000
修繕費	2,602,944	2,614,980	2,897,004
一般管理費	29,398,616	38,635,725	43,277,662
小計 b	213,107,163	217,190,969	218,400,070

単位：円

合計 a-b	13,388,139	11,028,077	8,427,896
--------	------------	------------	-----------