

■ 枚方市立香里ヶ丘図書館・香里ヶ丘中央公園みどりの広場 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       | 枚方市立香里ヶ丘図書館<br>香里ヶ丘中央公園みどりの広場                                                                                                                            | 業務内容                     | <b>【図書館】</b><br>・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。<br>・読書案内及びレファレンスに関すること。<br>・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。<br><br><b>【みどりの広場】</b><br>・樹木等の維持管理、広場の利用促進に関すること。 |
| 所在地      | 枚方市香里ヶ丘4丁目2-1                                                                                                                                            |                          |                                                                                                                                                              |
| 設置目的     | <b>【香里ヶ丘図書館】</b><br>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。<br><br><b>【香里ヶ丘中央公園みどりの広場】</b><br>公共の福祉の増進に資することを目的とする。 |                          |                                                                                                                                                              |
| 指定管理者    |                                                                                                                                                          | 公の施設の所管部署                | 指定管理期間                                                                                                                                                       |
| 名称       | 図書館流通センター・長谷工コミュニティ共同事業体<br>代表団体：株式会社図書館流通センター                                                                                                           | 教育委員会中央図書館<br>土木部みち・みどり室 | 令和2年4月1日から令和5年3月31日<br>(2020年4月1日から2023年3月31日)                                                                                                               |
| 所在地      | 東京都文京区大塚三丁目1番1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。 | 香里ヶ丘の立地や周辺での取り組み、旧香里ヶ丘図書館の現状をふまえて、賑わい・コミュニティ・子育て支援・健康を知と情報で人をつなぎ、香里ヶ丘地域を発展させていく | ・近隣商業施設 CORiO とのコラボによる七夕飾り、UR コミュニティ大阪住まいセンター主催「UR 香里文化祭」の作品展示、五常小学校のベルマーク回収箱の設置、香里ヶ丘図書館を見守る会布絵本チームから寄贈を受けた布絵本のギャラリー展示などを実施しました。<br>・BDS ゲート横にチラシラック、談話広場に FK パネル、1F・2F にデジタルサイネージを設置して活用、様々な地域の情報を発信する拠点になるよう運営しています。 | 3  | 周辺商業施設や市民団体等と連携を図り、地域の賑わい創出に寄与していることを評価する。 | 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 |
| 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。 | 図書館専門企業として、各部署、担当者が運営業務を万全にサポートし、豊富な図書館実務経験者のネットワークが香里ヶ丘図書館の運営を支える。利用者サービス向上、効率的・効果的な運営のために、継続的で体系化された研修体制を整えている | <ul style="list-style-type: none"> <li>フルタイム・スタッフとシェアタイム・スタッフ及びアルバイト・スタッフを組み合わせ、イベント開催時や繁忙時に必要な人員を配置しています。また、繁忙時には代表企業が人員のバックアップ体制を整えています。</li> <li>利用者サービス向上のため本社サポート事業推進室が発信する数々の事業提案のメニューの中から香里ヶ丘周辺の利用者のニーズに合った事業を実施しています。</li> <li>スタッフの経験に応じて、入社時ガイダンス、新人研修、テーマ別研修、レベルアップ研修、ステップアップ研修、外部研修、館内フィードバック研修などを実施しています。</li> </ul> | 3  | 開館当初の繁忙時には、バックアップ体制を有効に用いて適切な人員配置を行い、つつがない運営を行ったことを評価する。       | 4  |
| イ)利用者サービス向上提案                                                                        |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |                                                                |    |
| 利用者サービス向上の観点から、設置目的等を踏まえた備品の貸出しなどのサービスが提案されている。                                      | 図書館用品の販売事業も行う立場から読書活動に係る備品やみどりの広場を考慮したレジャーシート等の備品の貸出しサービスを提案する                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>みどりの広場で利用できるレジャーシートや折り畳みデスク、多目的室にて乳幼児一時保育に対応できるクッションマットを購入して貸出サービスが出来るよう整備しています。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                | 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・備品等について、図書館又は広場の魅力アップのための具体的なアイデアが提案されている。                                        | グリーン(緑化)空間の演出等、心地よい癒しの環境を提供する                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>コロナの影響で益々需要が高まっている本の除菌機を設置(年間実績:17,116回)しています。</li> <li>パソコン・タブレット・スマホ利用者に対応するため、1・2FフロアともフリーWi-Fi環境を整備しています。</li> <li>BDS ゲート横の湾曲型展示スペースを「ウエルカム・コーナー」、「香里ヶ丘中央公園・みどりの広場の自然たち」として、関連</li> </ul>                                                                                             | 3  | 展示スペースを有効に活用し、みどりの広場の魅力を図書館利用者にPRする姿勢を評価する。<br>緑化空間の早期整備を期待する。 | 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 |
|                                                                  |                                                                       | 本とともに中央公園・みどりの広場の植物を紹介する展示を実施しています。<br>・館内にみどりの広場との一体感を演出する自然音響や緑化空間の整備は令和3年度上期から実施予定です。                                                                                                                  |    |                                                                                |    |
| 図書館1階香里ヶ丘ギャラリーの活用方法（展示作品募集・市民の作品展示コーナーなど）や備品購入等による整備について提案されている。 | ギャラリーを市民の活動発表の場として、また、近隣の学校等の作品展示場として積極的に働きかけ、エントランスも利用者の目を楽しませる工夫をする | ・「香里ヶ丘地区の今昔」、香里ヶ丘図書館を見守る会 布絵本チームが制作し寄贈を受けた布絵本15点・布かるた1点、URコミュニティ大阪住まいセンター主催・香里ヶ丘図書館協力による「UR 香里文化祭」で応募のあった作品の展示などを実施しました。                                                                                  | 3  | 香里ヶ丘ギャラリーを活用した事業を実施されている。本市要求水準を満たしていると判断できる。                                  | 3  |
| 図書館2階多目的室の活用（空き時間の自学自習タイム等）について提案されている。                          | 市民のグループ活動をサポートし、文化活動を奨励し、空き時間は図書館イベント利用、需要の高い学生向け自習等に活用する             | ・多目的室を利用する団体から要望等を聞き取るなど、コミュニケーションを図って今後の運営に繋げていきます。<br>・月曜日～土曜日 15:00～21:00(3月1日からは12:00～21:00)、日曜・祝日 9:00～17:00、三期の休みは終日、多目的1を自学・自習タイムとして活用(年間実績:4,264件)しています。<br>・2F多目的室にもWi-Fi環境を整えパソコン使用の要望にも応えています。 | 3  | 多目的室1の空き時間は全て自学自習タイムとして活用するだけでなく、Wi-Fi環境の整備等、多様なニーズに応えている。本市要求水準を満たしていると判断できる。 | 3  |
| ウ)事業提案                                                           |                                                                       |                                                                                                                                                                                                           |    |                                                                                |    |
| 香里ヶ丘地区の拠点施設として、地域の活性化に資する事業が提案されている。                             | 緑化サポーター活動、花育活動、自然観察等、施設に愛着をもち、香里ヶ丘地区のコミュニティを形成する                      | ・コロナの影響による事業・行事の停止、臨時休館で活動に制限がありましたが、近隣商業施設 CORiO が開催した短冊飾りの笹をオープン前の7月13日から図書館正面の植栽へ移設、UR 香里文化祭の作品募集への協力と応募作品の展示、「香里ヶ丘図書館を見守る会 布絵本チーム」から寄贈を受けた布絵本・かるたのギャラリー展示などで、コミュニティ形成に取り組んでいます。                       | 3  | 周辺商業施設や市民団体との連携を図り事業を実施している。本市要求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"> <li>令和3年度には6月に「花の寄せ植え教室」、10月に「落ち葉で作るステンドグラス」を予定しています。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                      |    |                                                                        |    |
| 図書館と公園の機能連携を視野に入れた、図書館と広場との一体的な運営が提案されている。 | 広場や公園といった施設の特徴を活かして緑と自然に親しみ、生命力、生きる力を育むというテーマで事業を展開する                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>3月に「青空おはなし会」を実施して、しゃぼん玉遊びでは公園にいた子ども達にも楽しんでいただきました。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                     | 3  | 新型コロナウイルス感染拡大の中、みどりの広場を活用した事業を実施し、本市要求水準を満たしていると判断できる。                 | 3  |
| 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が具体的に提案されている。 | ユニークなおはなし会や工作教室等の体験を通じて感性を磨いたり、ヤングアダルト世代への利用促進、学校へは出張おはなし会等を行い効果的な連携を図る | <ul style="list-style-type: none"> <li>小学生に本に興味を持つきっかけになるよう「読書シート改訂版」を配布しています（年間実績：2,371枚）。</li> <li>3月30日青空おはなし会を実施しました。</li> <li>12月20日に放映前アニメ「天地創造デザイン部」の上映会を予定していましたが、臨時休館のため中止になりました。</li> <li>ヤングアダルト層向け情報誌「香里ヶ丘ティーンズ通信」第1号を発行しました。</li> <li>12月23日予定していた五常小学校の訪問おはなし会はコロナの影響で中止になりました。</li> </ul> | 3  | 読書シートの配布やヤングアダルト層向け情報誌の発行等、読書への興味を持つきっかけの提供を行っており、本市要求水準を満たしていると判断できる。 | 3  |
| 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。           | 年間を通じて魅力的な展示や事業を行い、多種多様な学習の機会を提供する                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>子育て広場では「クリスマス」展示、新刊コーナーでは「心も体もあたたかくなる本」、「図書館福袋」の展示を実施しました。</li> <li>10月24日「遺跡から見た香里ヶ丘の歴史」、11月3日「大人の塗り絵教室」、11月23日「近藤浩志チェロコンサート」を実施しました。</li> </ul>                                                                                                                 | 3  | 季節ごとの展示や、成人向けの事業により本市要求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 |
| 「枚方市図書館第3次グランドビジョン」で示す「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。 | レファレンスサービスに有効な独自のツールを活用したり、特に健康コーナーや子育て世代への充実した資料や情報を提供する | <ul style="list-style-type: none"> <li>『新刊全店案内』を購読し選書に活用、また TRC のオンラインデータベース「TOOLi」「TOOLis」や、国立国会図書館の「リサーチナビ」「レファレンス協同データベース」などを活用してレファレンスサービスの向上に努めています。</li> <li>重要なレファレンスは記録して情報を共有化しています。</li> <li>健康広場には医療系(490)の本だけではなく、家庭学や芸術、スポーツ、碁・将棋、人生訓なども配架して、幅広く心と体の健康に通じる提案を行っています。</li> </ul> | 3  | 自社独自のレファレンスツール等を用いてレファレンスサービスの向上に努めている。 | 3  |
| 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。                                    | 従事者の行動目標を定め、利用者の目線に立った接遇を心がけ、研修を通じて品質を向上させる               | <ul style="list-style-type: none"> <li>リニューアル開館前に関西支社エリアマネージャーを講師にした接遇研修、文化財課の職員を講師にした香里ヶ丘の地域研修を実施しました。また、グループウェアにて月次で報告される全国の TRC 館で発生した様々なクレームや要望の事例を基にして、どのような対応が望ましいかを OJT で実施しています。</li> <li>11月24日中央図書館による接遇研修に参加、受講したスタッフによるフィードバック研修を実施しました。</li> </ul>                              | 3  | 本市要求水準を満たしていると判断できる。                    | 3  |
| 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。                     | トラブルやクレームに関する事例に基づいた具体的な対応方法についてのマニュアルを整備し、誠意をもって対応する     | <ul style="list-style-type: none"> <li>日々発生する様々なクレームや要望は当日の責任者が引継書に記載して共有化、対処方法・結果については朝会・連絡ノート・全体 MTG を通じて全員でも共有化しています。</li> <li>TRC 危機管理マニュアル記載のクレーム・トラブル編を意識して、スタッフ全員が同一の対応を取れるように努めています。</li> </ul>                                                                                      | 3  | 本市要求水準を満たしていると判断できる。                    | 3  |
| 利用者等の安全・秩序維持のための適切な対応方法等                                          | マナー上の問題や規則違反、不審者・不審物への注意を特に行い、お声がけによる未然防止に努める             | <ul style="list-style-type: none"> <li>定期的に館内及びみどりの広場の巡回を実施して秩序の維持に努めています。特に本年度はコロナの影響からマスク非着用者に対する視線が厳しいため、非着用者に対してマスクを提供するなどして協力をお願い</li> </ul>                                                                                                                                            | 3  | 本市要求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 |
| について提案されている。                                                     |                                                                                        | いの声かけをしました。                                                                                                                                                                                                                     |    |                                                                    |    |
| 市民サービス向上の観点からセルフモニタリングの計画を提案するとともに、利用者に対するアンケートについて、具体的に提案されている。 | セルフモニタリングと市民ニーズの把握のため、定期的な定性・定量調査のための利用者アンケートを実施し、課題の把握、改善策の策定、実行を繰り返し、サービスの改善、向上につなげる | <ul style="list-style-type: none"> <li>・リニューアル開館から半年経過後あたりで利用者アンケートを実施する予定でしたが、12月からコロナの影響により三か月弱の臨時休館になったため見送りました。但し、個別事業のアンケートは必ず実施して利用者ニーズの把握に努めています。</li> <li>・利用者アンケートは1周年になる本年7月下旬に実施を予定しています。</li> </ul>                 | 2  | 個別事業のアンケートのみではなく運営全体にかかる利用者アンケートの実施を要求する。                          | 2  |
| <b>【施設の管理に関する事項】</b>                                             |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                 |    |                                                                    |    |
| 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。                     | 公の施設である設置目的を正しく理解し、関係法令を遵守して公平・公正な利用を原則に運営する                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・関係法令及び枚方市条例・規則を遵守した施設運営を行っています。また、いかなる団体・個人とも、図書館フロア、多目的室、みどりの広場の利用に関して正当な理由なくして拒むことはありませんでした。</li> </ul>                                                                               | 3  | 本市要求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。                | 安全は全てに優先することを第一とし、チェックシートの作成、不具の早期発見等、誰もが安心できる施設環境を提供する                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務仕様書に基づく「建物維持管理業務年間計画書」、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、法令点検をはじめ、必要な維持管理業務を無駄なく計画的に修繕を実施する様努めていきます。</li> <li>・オープン前の7月8日に、今後の緑地における維持管理の為、緑地の一部に灌水設備、散水設備の設置を行いました。</li> </ul> | 3  | 建築設備に係る点検・保守を適切に行うだけでなく、緑地の維持管理のための設備設置等、より快適な環境を整えようと努め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 |
| 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。              | 廃棄物の分別管理を徹底し、「3R」を実践しゴミの減量に努める                                          | ・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。                                                                                                                                                                               | 3  | 施設内で生じた廃棄物について、適正に処理されている。 | 3  |
| 備品管理に当たり、管理簿の整備並びに責任所在について提案されている。              | 最善の注意をもって管理し、購入した備品は所在を明確にして随時管理簿に追加し、定期的に修繕等の要不要を含めて点検する               | ・指定管理者購入備品をリスト化し、市購入備品との仕分けを行っています。                                                                                                                                                                                                        | 3  | 本市要求水準を満たしていると判断できる。       | 3  |
| 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。  | 照明や空調をこまめに節電し、リサイクルペーパーの活用やペーパーレスの意識をもち、環境活動を推進する                       | ・照明は開館前・開館中・退館時に必要な個所のみ点灯できるようグループ管理出来ることをスタッフに周知し、無駄な照明の点灯防止に活用しています。<br>・缶・ビン・ペットボトル・紙・ダンボールなどのリサイクル可能物と、一般ごみ・不燃ごみに分別できるように事務所に各々のごみ箱を設置、リサイクルとごみの減量を推進するようスタッフに意識付けを行っています。<br>・事務用に持ち込んでいる代表企業のパソコン 5 台には共有フォルダーを設置してペーパーレス化に取り組んでいます。 | 3  | 本市要求水準を満たしていると判断できる。       | 3  |
| 基本仕様書に示した資格を必要とする業務に有資格者を配置するとともに、適正な人員配置でのローター | 司書資格、図書館勤務経験等、仕様に定められた通りに人員を適正に配置し、短時間勤務者を活用するなど繁忙時には柔軟に対応できるローテーションを組む | ・フルタイム・スタッフ 12 名、シニアタイム・スタッフ 2 名計 14 名(3/31 時点)内有資格者は 11 名で司書率は 78.5%です。図書館勤務経験については、館長は 12.5 年、業務リーダーは 11 年、サブリーダーは 9 年、8.5 年の経験者を配置しています。                                                                                                | 3  | 本市要求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 |
| シヨン及び業務分担など計画内容が提案されている。                                                              |                                                                                  |                                                                                                                        |    |                                  |    |
| 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。 | 各社が大阪府内に事業所を有し、公正採用選考人権啓発推進員を選任している。すべての人々の就職の機会均等を保障するという視点に立ち、適正な採用選考方法を確立している | ・各社が公正採用選考人権啓発推進員を選任しており、適正な採用選考方法を確立しています。                                                                            | 3  | 本市要求水準を満たしているとは判断できる。            | 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。                                     | 公平・公正な利用の提供が求められる公共施設で従事することは、人権への配慮が必要不可欠である。幅広い概念から人権尊重の重要性について適切に研修を行う        | ・リニューアル開館前の7月に実施した接遇研修において、人権に配慮した対応について研修を実施しています。                                                                    | 3  | 本市要求水準を満たしているとは判断できる。            | 3  |
| 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                                              | 未達成の構成企業は特例子会社を中心に早期雇用率達成に向けて取り組む                                                | ・図書館流通センターは2.28%です。<br>・長谷工コミュニティは6月1日時点では1.99%で未達成ですが、特例子会社で12名の採用があり2.11%になりました。サテライトオフィスの開設等引き続き雇用率拡大に向けて取り組んでいきます。 | 2  | 法定雇用率については、できるだけ早期に達成できるよう努めること。 | 2  |

| 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）。                       |                                                                                 |                                                                                                                                                                            |    |                      |    |
| 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。           | 職場におけるハラスメントは、個人としての尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為であることを認識し、防止のための啓蒙活動を行い、また、通報窓口を設置している | <ul style="list-style-type: none"> <li>代表企業グループに設置している内部通報窓口「コンプライアンスデスク」や「ハラスメントを許さない」のポスターを事務室内に掲示しています。</li> <li>内部監査実施時に監査員がスタッフに対してハラスメントに関する聞き取りを実施しています。</li> </ul> | 3  | 本市要求水準を満たしていると判断できる。 | 3  |
| <b>【情報公開及び個人情報保護の措置に関する事項】</b>                      |                                                                                 |                                                                                                                                                                            |    |                      |    |
| 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。 | 公正で開かれた施設の実現を図りつつ、請求者の知る権利と市民の情報保護の両方の観点に配慮し対応する                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>開示請求があった場合、市と相談・協議し真摯に対応いたします。その際、特定の個人を識別する情報がある場合には保護の観点に配慮します。</li> </ul>                                                        | 3  | 本市要求水準を満たしていると判断できる。 | 3  |
| 枚方市個人情報保護条例の目的等を踏まえ、個人情報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。  | 個人情報に関する業務や帳票の作業手順について独自のチェックリストを作成し、監査チームによる監査を行い、問題があると判断された場合には、改善策を講じる      | <ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報を記載した帳票類の作業手順を記した「個人情報保護チェックリスト」を作成しています。また、1月19日に図書館流通センター監査担当による内部監査を実施、改善を指摘された点に関しては、既に改善済みまたは改善案を報告済みです。</li> </ul>        | 3  | 本市要求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 |
| 【緊急時における対策に関する事項】                                              |                                                              |                                                                                                                                                 |    |                      |    |
| 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が提案されている。              | 枚方市地域防災計画を指針とし、危機管理マニュアルを作成・運用し、全国の運営経験から得た実践的な専用のテキストで研修を行う | ・基本対応編、事務別対応フロー編（災害、クレーム／トラブル、個人情報、病気・事故、その他）、様式／資料編の危機管理マニュアルを整備・運用しています。<br>・7月17日総合監視盤研修&消防訓練、7月30日安否確認／緊急連絡システム訓練、3月22日消防訓練（同内容2回）を実施しています。 | 3  | 本市要求水準を満たしていると判断できる。 | 3  |
| 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。                   | 緊急時には、常時連絡が取れるように総括責任者、各社担当者及び施設管理に係る24時間対応可能な連絡先一覧を作成する     | 総括責任者を軸に、各社担当・施設担当、従事者を結ぶ緊急連絡網を整備しています。                                                                                                         | 3  | 本市要求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。 | リスク分担表をもとに、リスクの種類、内容、負担者を理解し、構成員間では原因発生者等を協議し、適正に手続きを行う      | リスク分担表に則って構成員間で協議を行っています。                                                                                                                       | 3  | 本市要求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】                                 |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |                                     |              |     |     |
| 高齢者・障害者サービスを維持・向上させる取り組みについて提案されている。  | 障がいをおもちの方や、認知症の方、支える家族の方への理解を深め、抱える課題の解決に貢献できるような取り組みを行う                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・拡大鏡・老眼鏡・リーディングトラッカー・筆談ボードを設置しています。</li> <li>・本の分類見出しを全てピクトグラム化しています。</li> <li>・高齢者・障害者サービスをより広い概念を含む読書支援サービスという呼称にし、今後掲示物や情報誌等で広めていきます。</li> </ul>                                                                                                                                         | 3   | 拡大鏡などの備品を備え、本市要求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。 | 既存の利用者へは何度も足を運びたいくなるような館内 PR を行い、新たな利用者を獲得するために多様な媒体を活用して効果的に情報を伝える取り組みを行う | <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設案内リーフレットを制作して利用促進に努めています。</li> <li>・「京阪リビング」8/28 号記事掲載、「ひらいろ」2021 年 3 月 15 日発行第 10 号記事掲載、「図書館の学校」2020 年冬号、7 月 9 日・3 月 18 日エフエムひらかた取材出演等、積極的に対応しています。</li> <li>・図書館だより「香里の風」を発行し市内施設に配架。今後は聖徳まちかどステーションや UR 等近隣施設への設置を行っています。</li> <li>・ホームページ・インスタグラム・フェイスブックを活用して情報を発信しています。</li> </ul> | 3   | 開館前のエフエムひらかたへの出演等、積極的な情報発信の姿勢を評価する。 |              | 4   |     |
|                                       |                                                                            | 一次評価（指定管理者による評価）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 平均点 | 2.9                                 | 二次評価（市による評価） | 平均点 | 3.0 |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 一次評価者（指定管理者）所見 | <p>7 月 22 日のリニューアル開館以来、親切・丁寧をモットーにした運営で多くの方々の支持を得ることができ、利用実績（来館者：約 162,000 人、貸出冊数：約 289,000 冊、利用者数：約 92,800 人）は 7 分館中 1 番の図書館になりました。但し、事業・行事に関してはコロナの影響で計画通りに実施することが出来なかったことは、令和 3 年度の課題として残りました。</p> <p>開館記念として制作・配布している A5 サイズのクリアファイルは、利用者から大変好評をいただき、このファイルに読書シートを挟んで子ども達が笑顔でカウンターに持ってくる姿は館のひとつの顔になりました。</p> <p>三か月弱にわたる臨時休館中には、一般書コーナー並びに各広場の本の配架の変更、棚のピッチ変更による開架本の収納数アップ、分類見出しの再整備など細かなメンテナンスを行い、より見やすく探しやすい書架へ整備しました。</p> <p>日常の巡回で建物・施設・備品類の不具合を発見してメンテナンスを行う維持・管理に努めました。また、バイク利用者から駐輪がしづらいとの声を受けて、車輪止めのある駐輪場から車輪止めを撤去しバイク置き場に変更することで感謝の声をいただきました。</p> <p>このように今後とも利用者の声に耳を傾けて運営を続けてまいります。</p> |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                       |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 総合評価                  | 二次評価者（施設所管部署）所見 | <p>リニューアルオープン後の繁忙時には、代表企業のバックアップ体制を有効に活用することでスムーズな開館が行えた。新型コロナウイルス感染症拡大により、運営状況が日毎に変わる中、臨機応変に対応していただいた。また、市立図書館では初めて導入した多目的室の有料貸出にかかる事務について、本市とよく連携し適切に運用されたことを評価する。今後については、香里ヶ丘図書館周辺の商業施設や地域と協力して賑わいの創出やまちの魅力向上に繋がる取り組みを進めていくことを期待する。</p> <p>障害者法定雇用率が未達成の企業については、早期達成に向けて努力すること。令和3年度は、利用者アンケートをオンラインで行う等、何らかの形で実施して利用者のニーズを把握できるよう努めること。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、みどりの広場の利用があまりなかったが、コロナ禍での利用促進について期待する。</p> |
| 事業計画に則した適切な管理運営を行っている |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## 1. 利用状況

| 項目     |             | 令和2年度     |
|--------|-------------|-----------|
| 図書館    | 開館日         | 287 日     |
|        | 来館者数        | 174,686 人 |
|        | 貸出冊数(個人・団体) | 316,445 冊 |
|        | 多目的室利用件数    | 514 件     |
| みどりの広場 | 広場利用件数      | 1 件       |
| 事業開催回数 |             | 27 回      |
| 事業参加者数 |             | 410 人     |

## 2. 収支状況

### 歳入

| 項目    | 令和2年度      |
|-------|------------|
| 指定管理料 | 72,468,000 |
| 利用収入  | 0          |
| その他   | 8,770      |
| 小計 a  | 72,476,770 |

### 別掲として市への収入として

|     |        |
|-----|--------|
| 使用料 | 51,650 |
|-----|--------|

### 歳出

| 項目         | 令和2年度      |
|------------|------------|
| 人件費        | 45,948,930 |
| 施設管理費      | 15,620,000 |
| 備品費        | 984,430    |
| 通信運搬費      | 786,896    |
| 使用料・賃借料    | 1,069,531  |
| 消耗品費       | 1,955,846  |
| 印刷製本費      | 430,410    |
| 修繕費        | 165,660    |
| 旅費交通費      | 134,660    |
| 事業費        | 24,937     |
| その他        | 912,092    |
| 消費税及び地方消費税 | 4,418,562  |
| 小計 b       | 72,451,954 |

|        |        |
|--------|--------|
| 合計 a-b | 24,816 |
|--------|--------|