

■ 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3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	●市民の創作活動を支援するサービス 【センター】 《共通》 ① 生涯学習情報サイト「まなび百科（WEBページ）」を運営している（4館合同）。今年度は新たに2つコンテンツを開設した。月間平均アクセス数も昨年度対比108%となった。各センター日より・SNSでの宣伝に加え、菅原で各コンテンツをプリントアウトしてファイリングしたものを閲覧できる「まなびの棚」設置や、「おうちで食べよう」のチラシ	3	生涯学習市民センターにおいては、新型コロナウイルス感染症の影響下、「まなび百科」にYouTubeコンテンツをアップロードするなど、SNSで誰でも閲覧できるようなサービスを展開したことは評価する。今後はこのことを認知度のアップや利用促進に繋げていけるような展開を期待する。また、御殿山生涯学習美術センターでの立体乾燥棚の設置、菅原生涯学習市民センターでのロッカー室の模様替えは、利用者の意見を反映した施設のサービス向上に資する取り組み	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>を毎月更新して京阪百貨店の食料品店に配架する等、積極的に PR 活動に取り組んだ。</p> <p><御殿山></p> <p>② 創作室2準備室の備品を整理し、空いたスペース(旧暗室)に、利用者から要望の多かった立体の創作団体向け乾燥棚を新設した。</p> <p><菅原></p> <p>③ ロッカー室の模様替えを実施し、ロッカー室の利用可能団体数を増やした。また、歪んだ棚を買い替え、高さ、耐荷重量とも安全なものとした。</p> <p>●文化芸術活動に携わる市民の裾野を広げる</p> <p>生涯学習市民センター</p> <p><御殿山></p> <p>① 企画展 アトリエ美術館 vol.25「高橋良展」</p> <p>② 実技講座 テーマを変えて3回開催した。 「草木染教室」全2回 「リトグラフ教室」全3回 「水墨画教室」全6回</p> <p>③ 現役世代の利用促進策 仕事帰りに参加できる夜の創作講座を2回開催した。 「レザークラフト教室」 「つまみ細工講座」</p> <p>④ 子育て世代のセンター認知度の強化</p> <p>⑤ 「こども工作～おうちでつくってみよう～」</p> <p><菅原></p> <p>⑤ ガラス窓にお絵かきしよう(年3回) 「アドベントカレンダー」を作ろう作品募集</p> <p>●図書館の基幹業務の徹底</p> <p>図書館</p> <p>《共通》</p> <p>① 図書館の基幹業務である資料提供(貸</p>		<p>みとして評価する。</p> <p>図書館においては、令和2年度、新型コロナウイルス感染症の影響により大幅に減少した利用率について、令和3年度も開館時間の縮小等、少なからず影響を受けていたにも関わらず、感染対策を講じながら可能な限り事業を実施し、令和元年度の実績よりも増加させた点を評価する。</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>出)、確実な返却処理、予約・リクエスト対応、図書紹介(展示)等をしつかりと行い、継続的かつ安定的なサービスの維持向上に努めてきた。</p> <p><御殿山></p> <p>② 美術センターと併設する特色を活かしながら、地域住民の最も身近な図書館を目指した取り組みを進めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用統計 / 昨年度 / 対前年度比 ・年間総貸出冊数:189,559 冊 / 昨年度:219,562 冊 / 149.1 % ・年間利用者人数: 55,554 人 / 昨年度:39,921 人 / 139.2 % ・年間新規登録者数:475 人 / 昨年度:741 人 / +155 人 <p><菅原></p> <p>③ 暮らしの中に自然と溶け込み、地域住民の最も身近な図書館を目指した取り組みを進めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用統計 / 昨年度 / 対前年度比 ・年間総貸出冊数:306,407 冊 / 昨年度:219,562 冊 / 139.6 % ・年間利用者人数: 98,073 人 / 昨年度:74,022 人 / 132.5 % ・年間新規登録者数:710 人 / 昨年度:455 人 / +255 人 <p>●地域に根差した図書館運営</p> <p>図書館</p> <p>《共通》</p> <p>① コロナ禍にあって緊急事態・まん延防止等重点措置の中、縮小したサービス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、図書館の運営に取り組んだ。</p> <p>② センターとの連携事業として、美術センターの活動委員会が中心となって開催され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。そのため、秋</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>に「合同作品展」が開催される際、図書館も協力し、図書館へもお越しいただくことを考慮して図書館内に「フォトスポット御殿山」を企画し実施した。</p> <p>③ おはなしボランティア団体「月曜会」と連携しおはなし会を開催した。</p> <p><菅原></p> <p>④ 図書館・市民センターに来たことのない近隣住民の方に、施設や活動に関して知っていただくために枚方長尾台郵便局の局内ラック広告を利用して「すがわらだより」を置いて広報に努めた。</p> <p>⑤ 「くまちゃんポスト」に子ども達のおすすめ本を投稿していただき、館内やホームページで紹介した。</p>			
②施設運営に関する計画					
(ア)管理経費・管理体制の提案					
<p>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</p>	<p>➤ 施設に必要な従事者の配置</p> <p>➤ 効率的な運営体制</p> <p>➤ 様々なサポート体制</p> <p>➤ 共同事業体構成各社によるバックアップ体制</p> <p>上記により、安定的な施設運営体制を構築する。</p>	<p>●施設に必要な従事者の配置</p> <p>生涯学習市民センター</p> <p>《共通》</p> <p>① 年度を通じて退職者を出さず安定した人員体制を維持した。</p> <p><御殿山></p> <p>② 館長、リーダー、サブリーダー、スタッフ計10名を配置した。</p> <p><菅原></p> <p>③ 館長、リーダー、サブリーダー、スタッフ計10名を配置した。</p> <p>図書館</p> <p>《共通》</p> <p>④ 御殿山図書館・菅原図書館の司書資格保有率80%。</p> <p><御殿山></p> <p>⑤ 館長、リーダー、サブリーダー、スタッフ計12名を配置した。</p> <p><菅原></p> <p>⑥ 館長、リーダー、サブリーダー、スタッフ計19名を配置した。</p>	3	<p>生涯学習市民センターにおいては、定期的にリーダー会議を開催する、大型イベントや不測の事態の際のサポート体制を整える等4館相互の協力体制の下、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。図書館においては、司書資格の保有率が高く、担当を一般と児童に分け、それぞれの分野での専門性を高める工夫がなされている点が評価できる。また、4館の館長会議やリーダー会議を開催し、情報の共有を図るなど、2分館の枠を超えた取組が評価できる。4館における横断的な人員配置についても、柔軟な対応が組織的に実施できるようにした点も評価できる。</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>●効率的な運営体制 生涯学習市民センター 《共通》</p> <p>① 効率的な運営体制の確立および業務の平準化を目的とした生涯学習業務リーダー会議を隔月開催した。</p> <p>② 御殿山、菅原協働事業など企画のため不定期で会議を開催した。</p> <p>図書館 《共通》</p> <p>③ 業務仕様書に定められた資格保有率70%を上回る司書を配置している。また、「事務分掌」を定め、図書館業務を一般グループと児童グループに分けて、バリアフリー・学校支援などの担当を決めて日々の業務に取り組んでいる。</p> <p>④ 4館の館長会議を毎月、中央図書館の分館長会議の開催日以降で開催</p> <p>⑤ 4館共同開催事業などにおいて随時リーダー会議を開催し、実施方法などを計画する段階から情報の共有化を図った。</p> <p>●様々なサポート体制 生涯学習市民センター 《共通》</p> <p>① 事業開催に合わせて人、ノウハウ、備品の相互調達を実施した。 開催実績:7月「七宝焼き講座」、3月「陶芸絵付け講座絵私だけのスープボウルを作ろう」</p> <p>② 楠葉・津田 G 含めた4館内で不測の事態による欠員が発生しても、支障なく運営ができるよう、所長・リーダーに加え、4館横断スタッフによる応援体制を確立した。</p> <p>〈菅原〉</p> <p>③ 2月のロッカー室模様替え作業を楠葉・津田 G スタッフと協力して実施した。</p> <p>図書館 《共通》</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>④ イベント実施時に加え、地震・台風・豪雨対応でもセンターと相互フォローして施設運営に努めてきた。</p> <p>⑤ リーダー会議開催（5/21、6/14、9/6、10/19、1/19） 当会議を、合同開催行事・イベント実施に向けての協議の場、サービスの平準化の場と位置付けている。これにより、図書館サービスの安定的な運営に取り組んでいる。</p> <p>⑥ サービス向上委員会、子ども読書推進プロジェクト会議等も定期的で開催し、情報共有（5/12、6/16、6/21、9/22、2/2、3/23）。</p> <p>⑥ リブネットが管理運営する公共・学校図書館での展示などの取組情報などを共有し活用した。</p> <p>⑦ 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。また、欠員が発生した際には、館長をはじめ、4館横断スタッフによる応援体制を確立した。</p> <p>● 共同事業体構成各社によるバックアップ体制 生涯学習市民センター/図書館 《共通》</p> <p>① センター・図書館・施設管理 3者の情報共有の場として、施設会議を月例で開催し、直近の設備点検報告や、日常業務の問題点などを協議した。</p> <p>② 月例の施設会議時に併せて、ファシリテーターが施設巡回や受水槽の月次点検、簡易な不具合修繕を行う等、施設老朽化に伴う経年劣化箇所の予防保全、経費節減に努めた。</p> <p>③ 図書館イベントをセンターとつながりのある媒体で告知、また、センターイベントの関連図書を図書館でテーマ展示し、おは</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
		なし会開催やメッセージカード募集に協力する等で相互連携を行った。			
(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、施設の特長や地域性をふまえ、新たなサービスを提案する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 物品販売サービス 文房具、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） 	<p>●物品販売サービス 生涯学習市民センター 《共通》</p> <p>① 窓口でラミネートフィルムの販売を継続実施した。</p> <p>＜菅原＞</p> <p>② 自主事業の窓ガラスお絵かきプロジェクトにてキットパスを販売した。（継続）</p> <p>●貸出備品の追加 ＜御殿山＞</p> <p>① ホール備品 （有線マイク2本、マイクスタンド4本、各種持込機器接続ケーブル）</p> <p>② プロジェクター用 HDMI ケーブル</p> <p>③ ジョイントマット32枚</p> <p>＜菅原＞</p> <p>④ 楽器用ケーブル</p> <p>⑤ マイク用消毒スプレー</p> <p>⑥ HDMI 変換ケーブル</p> <p>⑦ ロッカー室棚</p> <p>⑧ ジョイントマット32枚</p> <p>図書館 《共通》</p> <p>⑨ 「本の消毒機」「i-Pad」（情報収集用/独自パスファインダー格納/4 館共通/紙ベースでもファイリング）「動く絵本」（児童提供用）「冷却パックの提供」（熱中症対策）などのサービスを継続実施した。</p> <p>＜御殿山＞</p> <p>⑩ 「図書消毒機」利用実績/ 6165 回</p>	3	<p>コロナ禍における感染防止対策も踏まえた貸出備品の追加は、利用者サービス向上に資するものとして評価する。</p> <p>図書消毒機の設置は利用者の動線を考えた場所に設置しており、多くの利用に結び付いており評価する。</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>「動く絵本」利用実績/ 128 回 「カラーコピー」利用実績/ 50 枚（3 月 末現在） 「i-Pad」利用実績/ 75 回</p> <p><菅原> ① 「図書消毒機」利用実績/ 15,069 回 「動く絵本」利用実績/ 294 回 「カラーコピー」利用実績/ 45 枚（3 月 末現在） 「i-Pad」利用実績/ 0 回</p> <p>●事務サービス 生涯学習市民センター 《共通》 ① 大型プリンターを、4 館共有備品として御 殿山生涯学習美術センターに導入して いる。活動委員会事業への協力としての ポスター出力などで活用した。</p> <p><御殿山> ② アートフラッシュ告知ポスターを大型プリ ンターで印刷開始した（無料）</p> <p>●飲食サービス 生涯学習市民センター <御殿山> ① 作品合同展でのドリンクサービスはコロナ 禍で中止となった。</p> <p><菅原> ② 11 月以降MOKU再開に合わせ飲食 サービスの提供を再開した。</p> <p>●記録サービス 生涯学習市民センター 《共通》 ①ホームページに団体紹介ページを作成し、</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>活動内容を掲載した。</p> <p><御殿山></p> <p>②ロビー展、アートフラッシュ開催時に、記録集作成用の写真撮影&提供サービス(1月から)を開始した。(実績なし)</p> <p>●販売代行サービス 生涯学習市民センター <菅原></p> <p>① 2018年度の業務遂行会議の意見交換を経て、陶器のチャリティー販売に変更し、実施した。(今年度は12月に実施し、3月は中止となった。)</p>			
生涯学習市民センターの魅力アップのための施設・備品等の改修・改善について、費用対効果の認められる具体的なアイデアが提案されている	<p>多様な年代の市民に親しまれる施設となることを目指して、以下の取り組みを行う。</p> <p>➤ 気軽に立ち寄り、滞在しやすい環境づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・居心地の良い空間の演出(観葉植物等) ・社会人向けの学習支援 ・子育て世代の交流の場の提供 等 <p>➤ 施設の魅力(ポテンシャル)の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品の充実 ・Wi-Fiスポット設置 ・施設の改修 等 <p>➤ 情報拠点としての機能強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サークル情報コーナーの設置 ・地域情報の収集 ・掲示板を有効活用した情報提供 等 	<p>●気軽に立ち寄り、滞在しやすい環境づくり <御殿山></p> <p>① 季節の飾り付けを実施した。(継続) また、苔庭のメンテナンスを行った。(景觀維持) グリーンカーテンを実施した。(継続)</p> <p>② 利用者の要望でロビーに半ざり机4台+パイプ椅子を常設設置した。</p> <p><菅原></p> <p>③ 季節の飾りつけを実施した。(継続) クリスマス装飾事業を実施した。</p> <p>④ ロビー入り口にサーモカメラを設置した。</p> <p>⑤ ロビーに自習利用者向け消しゴムかす入れを設置した。</p> <p>⑥ こどもコーナーカーペットを抗菌のものに張替えした。</p> <p>●施設の魅力(ポテンシャル)の向上 生涯学習市民センター <御殿山></p> <p>① 所蔵作品展を実施した。(継続)</p>	4	<p>御殿山生涯学習美術センターのWi-Fiスポットの拡大、新型コロナウイルスの感染防止対策に係る備品の追加などは、施設の魅力向上に寄与する取組として評価する。また、御殿山生涯学習美術センターでの「オープン御殿山」おいでよ！美術センターについては、情報拠点の機能強化のほか、利用者の活動支援と新規利用者の獲得にも繋がる新たな取り組みであった。</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>② Wi-Fi スポットの拡大(1F ロビー) 11 月にトイレの手洗いオートディスペンサーを全館に導入した。</p> <p>③ 洋式トイレに除菌クリーナーを全館導入した。</p> <p>④ 出入口にこども用消毒液ディスペンサーを設置した。</p> <p>⑤ 換気の悪い部屋に高機能空気清浄機 3 台を導入した。</p> <p><菅原></p> <p>⑥ トイレの手洗い石鹸を固形から薬用の液体ソープに変更した。</p> <p>⑦ 館内の空気清浄機全てのフィルターを交換した。</p> <p>⑧ こどもコーナーに空気清浄機を設置した。</p> <p>⑨ 音楽室に空気清浄機を設置した。</p> <p>⑩ 出入口にこども用消毒液ディスペンサーを設置した。</p> <p>●情報拠点としての機能強化 《共通》</p> <p>① ホームページ、SNS を活用しイベントや活動サークル情報をはじめとした学びと交流の情報を積極的に発信している。</p> <p><御殿山></p> <p>② 創作と音楽サークル紹介イベント「オープン御殿山」おいでよ！美術センター を開催(1月)</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放送エリアの分け 	<p>●利用者にとって快適な環境づくり</p> <p>図書館 《共通》</p> <p>快適な閲覧室とするために総合芸術文化センター別館及び市民会館の備品を再利用し、環境づくりに努めた。</p> <p>① 利用者が資料を探しやすくするため、ピクトグラムを用いたわかりやすい書架サインへの変更を進めた。</p> <p>図書館 〈御殿山〉</p> <p>② 昨年開設したキッズコーナーの利用を新型コロナウイルス感染防止の観点から一時中止したが、キッズコーナー近くに「たまごクラブ」「codomo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。</p> <p>〈菅原〉</p> <p>③ 昨年度に改修したリノベーション・スペースを7月から靴脱ぎスペースとしてより親子でふれあえる場とした。また、スペースの名称を子ども達から募り「みどりのとしよしつ」として、親しみのわく空間として活用を図った。</p> <p>④ 児童の絵本配架をこれまでの「出版社順」から「絵を描いた作家順」に変更する準備を進め 11/22 の休館日に実施した。（開架数 5,200 冊）</p> <p>●清潔な環境の維持</p> <p>図書館 《共通》</p> <p>① 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>	3	<p>利用者を必要な資料に導くことは基本的な業務であるが、ピクトグラムを用いる手法を取り入れることで、利便性を高める措置をとったことを評価する。</p> <p>菅原図書館については、絵本の並びを多感にそろえる取り組みを実現したことを評価する。</p>	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
		<ul style="list-style-type: none"> ・図書消毒機利用回数：御殿山 6,165 回・菅原 15,069 回 ・CO2 濃度測定器を新設し、おはなし会など事業・イベントで活用した。 ・空気清浄機、サーキュレーターを継続活用した。 ・閲覧席などへのパーティションの設置 ・カウンターの飛沫防止のためのビニールシートを耐久性の高い据置型のアクリルパーティションに交換した。 ・足踏み消毒スタンドの継続活用 ・窓の開放による換気促進 ・ボールペンなどの物品の消毒の徹底を図った。 <p>② トイレに石鹼のオートディスペンサーを新設した。</p> <p>●音楽の活用 図書館 〈御殿山〉</p> <p>① 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。</p> <p>〈菅原〉</p> <p>② 館内でおはなし会の前にBGMを流し開催されるおはなし会への誘いとした。</p>			
(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>●レンタルスペースとして運用 生涯学習市民センター 〈菅原〉</p> <p>① 11 月より出入り自由なコミュニティスペースとして開室を再開し、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。</p> <p>② 喫茶コーナー事業者と連携し、MOKU</p>	3	新型コロナウイルスの感染拡大の影響下、おしゃべりMOKUなどのイベントの開催にも取り組まれていた。	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
		<p>内にて飲食サービスも実施した。</p> <p>●自主事業の開催 生涯学習市民センター 〈菅原〉</p> <p>① おしゃべり MOKU 開催(10月、12月) 12月開催分は MOKU に観客を入れて実施 (MOKU 利用者4名、おしゃべり MOKU 目的の来館1名)</p> <p>② MOKU ピカピカ大作戦実施 図書館 〈菅原〉</p> <p>③ 11 月からの再開に伴ってブックトークを MOKU で再開した。誰もが自由に入れる空間の利点もあり、開始時に立ち寄り参加いただく利用者もおられた。これからも継続開催し参加者の輪を広げたい。</p>			
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	<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> <p>➤ 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</p> <p>➤ 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</p> <p>➤ 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</p> <p>➤ 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</p> <p>➤ 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</p> <p>➤ 地域との連携事業(御殿山施設)</p>	<p>●生涯学習事業(提案事業) 生涯学習市民センター 《共通》</p> <p>① ホームページ上に生涯学習情報サイト「まナビ百科(WEB ページ)」を開設しており、コロナで施設利用中止期間にもオンラインを活用した学びを提供し、交流促進情報の発信に努めた。</p> <p>〈御殿山〉</p> <p>② ハワイ添乗員によるウクレレー日教室を12月に開催した。</p> <p>③ 現役世代が利用しやすい夜間に創作団体の協力で夜の創作講座を2月に2回実施した。(「つまみ細工」「レザークラフト」)</p> <p>④ スズキミュージ展の開催</p> <p>〈菅原〉</p> <p>⑤ ガラス窓にお絵描きワークショップを1月</p>	4	「まナビ百科」を活用した YouTube コンテンツの作成・公開については、時代に則したものと評価する。また、現役世代の利用率向上を狙った御殿山生涯学習美術センターでの夜の創作講座は、今後の利用促進に繋げるような展開を期待する。	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>「キテ・ミテ・中之島」、「ハロウィンまつり」、「灯ろうアート」等</p> <p>➤ 活動委員会事業（協働事業） 「御殿山フェスタ」等</p> <p>➤ 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」</p> <p>➤ 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</p> <p>➤ 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>実施。</p> <p>●生涯学習事業（継続事業） 生涯学習市民センター 〈御殿山〉</p> <p>① 「アートフラッシュ」 上期 2 件の応募があり 9 月に実施した。 下期は 3 件応募があったが、うち 2 件は活動委員会事業との兼ね合いで次年度開催となった。</p> <p>② 「マナビスト講座」 スズキコージ展のトークイベントとして 2 月に開催した。</p> <p>〈菅原〉</p> <p>③ マナビスト講座「年齢に伴うカラダの変化と健康のお話」 2 月実施。</p> <p>④ もっと知りたい枚方市の取り組み「シニア向けスマートフォン講座」 3 月実施。</p> <p>●実技講座 生涯学習市民センター 〈御殿山〉</p> <p>① テーマを変えて 3 回開催。 「草木染教室」 全 2 回 6 月-7 月実施 「リトグラフ教室」 全 3 回 10 月-12 月実施 「水墨画教室」 全 6 回 1 月-3 月実施</p> <p>●企画展「アトリエ美術館」 生涯学習市民センター 〈御殿山〉</p> <p>① 「高橋 良展」開催 11 月-12 月実施</p> <p>●陶芸講座（菅原施設） 生涯学習市民センター</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><菅原></p> <p>① 中級者向け陶芸講座「私だけのスープポウルを作ろう」3月実施（御殿山と共同開催）</p> <p>●地域との連携事業（御殿山施設） 生涯学習市民センター</p> <p><御殿山></p> <p>① アトリエ美術館「街中アート」 ② スズキコージ展関連企画「いま、スズキコージを読もう」 ③ 巡回展「キテ・ミテ・中之島」1月開催（継続）</p> <p>●活動委員会事業（協働事業） 生涯学習市民センター</p> <p>《共通》</p> <p>① 毎月定例の委員会に業務リーダーとサブリーダーが事務局担当として参画。年間計画や予算執行、メンバー募集、保険加入手続きなどの運営サポートを行った。また、実施事業ごとにセンターから担当者を配置。企画広報やコロナ対策などの事業実施に関するサポートを行った。</p> <p><御殿山></p> <p>② 1名の退会があり、4名の新規入会者を迎えた（音楽系）。</p> <p><菅原></p> <p>③ 自主事業「暮らしの陶芸展」と活動委員会事業「コロナチャリティすがわら陶器販売会&暮らしリサイクル市」を同時開催した。</p> <p>●実行委員会形式事業 生涯学習市民センター <御殿山></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
		① コロナ禍で休館のため 6 月の「御殿山フェスタ」が中止となった。 ② 次年度の「御殿山フェスタ」再開に向けて 2 年のブランクを埋めるため「フェスタを考える会」を 2 月に開催し多数の参加があった。 ③ 作品合同展を実施した。			
図書館子ども読書活動推進計画の趣旨に沿った子ども向けの事業、及び一般成人を対象とした図書館読書推進事業が具体的に提案されている	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	●子ども向け読書推進事業 図書館 《共通》 ① リブネット/子ども読書推進プロジェクト会議を随時開催した ② HP「おうちで楽しくスティホーム」(動画/ブックトーク)を継続配信した ③ 「本の福袋」を 10 月、1 月に 2 回開催した。(大人用・子ども用各 1 回) ④ ボランティアの協力も得て定期的に「おはなし会」で読み聞かせを実施した。 ⑤ 「調べる学習支援」については、ブックリストなどを活用し、依頼があった学校には随時児童サービス担当が適切に選書し対応した。 ⑥ 「学校訪問(出張おはなし会)」「図書館見学」希望にも積極的に対応した。 ⑦ 独自ブックリスト「子どもの本ブックリスト」が社内優良コンテンツ賞を受賞した。 <御殿山> ⑧ 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で開催した。また、おはなし会スタンプラリーを実施し、参加意欲向上に結びつけた。 「おはなし会」毎週日曜日 「ボランティアの紙芝居」 4/7 (コロナのため中止) 「4 館 春のスタンプラリー」 4/23～4/25	3	新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、多くの事業を実施した。特に独自ブックリストが社内で評価されたのは素晴らしい功績である。良質なブックリストを作るには本を読み解く力、紹介する文章力などが必要であり、これをきっかけに、様々なアプローチで利用者の本を結びつける取り組みに期待したい。定番の内容からあまり例のない内容までの取組であり、検証・評価を踏まえつつ、継続と発展に期待したい。	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
		(26～ コロナのため中止) 「トレジャーハンター」 4/23～4/25（26～ コロナのため中止） 「おはなし会スペシャル」 5/2（コロナのた め中止） 「子どもの日の工作会」 5/5（コロナのため 中止） 「5月の日曜工作会」 5/9（コロナのため中 止） 「ボランティアの紙芝居」 7/7 「なつのおはなし会」 7/17 「ボランティアの紙芝居」 8/4 「こわいおはなし会」 8/8 「エコ工作会」 8/11 「ボランティアの紙芝居」 9/1 「ボランティアの紙芝居」 10/6 「4 館 スタンプラリー」 10/27～ 「子どもの秋の福袋」 10/27～ 「トレジャーハンター」 10/27～ 「ボランティアの紙芝居」 11/10 「ボランティアの紙芝居」 12/1 「こどもの本の福袋」 1/4～ 「ボランティアの紙芝居」 1/5 「4 館 スタンプラリー」 1/5～2/28 「4 館合同ビブリオバトル」1/22 「ボランティアの紙芝居」 2/2 「ボランティアの紙芝居」 3/2 「プラ板工作」は、美術センターの共同事業 として「はるかぜ手作り市」で開催 3/12 「リサイクルブック市」 3/19～3/21 <菅原> ⑨ 定例おはなし会の対象者を前半 15 分は小 さな子向けとし、後半 15 分は大きな子向けと して、間に空気換気の時間を取って開催し			

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
		<p>た。</p> <p>「おはなし会」 毎週土曜日</p> <p>「ブックトーク」 第 1 日曜日 奇数月は児童向け</p> <p>「4 館 春のスタンプラリー」 4/23～4/25 (26～ コロナのため中止)</p> <p>「めんこをたのしもう」 4/24 中止</p> <p>「海を描こう」窓ガラスに絵を描こう(センター事業)</p> <p>ブックリスト・絵の参考となる資料の提供 5/22・23(コロナのため中止)</p> <p>「動物を描こう」窓ガラスに絵を描こう(センター事業連携)</p> <p>ブックリスト・絵の参考となる資料の提供 7/17・18</p> <p>「本の秘密にせまる展」(宿題大作戦) 7/20～8/31</p> <p>「ボランティアのおはなし会」7/20</p> <p>「4館 夏のスタンプラリー」 7/21～8/31</p> <p>「星空教室 夏の星座」 8/14 (よるとしよ)</p> <p>「こわいおはなし会」 8/14</p> <p>「ペーパークラフトに挑戦」 10/1～</p> <p>「宇宙を描こう」窓ガラスに絵を描こう(センター事業連携)</p> <p>ブックリスト・絵の参考となる資料の提供 10/23・24</p> <p>「4館 秋のスタンプラリー」 10/27～11/9</p> <p>「星空教室 秋の星座」 11/13 (よるとしよ)</p> <p>「ものがたりクラフト」(センター事業連携) 11/21</p> <p>ブックリスト・資料提供・ブックトークを実施</p> <p>「クリスマスおはなし会」 12/25</p> <p>「こどもの本の福袋」 1/4～1/10</p> <p>「4館 冬のスタンプラリー」 1/10～1/30</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>「お菓子を描こう」窓ガラスに絵を描こう(センター事業連携)</p> <p>ブックリスト/・絵の参考となる資料の提供 1/15・16</p> <p>「4館合同ビブリオバトル」1/22</p> <p>●成人向けのワークショップ・イベント</p> <p>図書館</p> <p>〈御殿山〉</p> <p>①「大人の本の福袋」10/27～ タイムリーな話題を提供するための「今が旬」コーナーを設置した。 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> <p>〈菅原〉</p> <p>②「月曜日にも図書館へ行こう」の実施を継続した。 第1月曜: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・リサイクルブック市 第5:今日はストレッチ 「ブックトーク」第1日曜日 偶数月は一般向け 「大人の本の福袋」10/27～11/9 「大人のための星空教室」2/5(よるとしよ) センターで活動される利用者を支援するブックリストの提供 (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)</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
生涯学習市民センターと図書館との施設連携事業の実施について、具体的に提案されている	<p>複合施設であることを活かした様々な企画を実施することで、市民の「まなび」のきっかけを提供する。</p> <p>➤ 生涯学習市民センター・図書館連携事業「夏休み！宿題大作戦」、「ビブリオバトル」、「MOKU ブックトーク」、「季節の飾りつけ」等</p> <p>➤ 図書館利用促進のための取り組みおススメ本コーナーの設置、ブックリサイクルや本の福袋等の書館事業との連動</p>	<p>●生涯学習市民センター・図書館連携事業 生涯学習市民センター/図書館 《共通》</p> <p>① 施設の連携を重視した特色のある事業として、ホームページ上に生涯学習情報サイト「まなび百科(WEB ページ)」を開設し、「読書アクション」など相互利用、読書の促進を図った。</p> <p>〈御殿山〉</p> <p>② 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。</p> <p>③ 「スズキコージ展」関連企画として枚方全図書館にメッセージカード募集コーナーを設置しPRを行った。10月-12月実施</p> <p>④ センターから図書館へとつながる地階壁面の季節展示を実施した。</p> <p>⑤ 秋の合同作品展関連企画として図書館内に「フォトスポット御殿山」を設けた。</p> <p>〈菅原〉</p> <p>⑥ センターの季節の装飾に合わせて図書館がブックリストを作成、掲示した。</p> <p>⑦ 「ものがたりクラフト」において、図書館がブックトークを実施、また、関連本・ブックリストを提供した。</p> <p>⑧ 「ガラスにお絵描きプロジェクト」において図書館が関連本の展示を行った。</p> <p>⑨ 「夏休み！宿題大作戦 本の秘密に迫る展覧」において、図書館が展示原稿及び関連資料ブックリストを提供した。</p> <p>図書館 《共通》</p> <p>⑩ リブネット 4 館合同の「中学生高校生ビブリオバトル」を開催した。</p> <p>●図書館利用促進のための取り組み</p>	3	<p>生涯学習市民センターでは、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。</p> <p>図書館における季節感のある取り組みは一般的だが、事業時には関連資料も用意するなど、飽きのこないように工夫している点は評価できる。</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
		図書館 《共通》 ① 図書館の貸出本を活用した「ひらまな読書アクション」をセンターだより、生涯学習情報サイト「まなび百科」に掲載し、4館共通の取り組みとして読書と生涯学習のきっかけづくりに取り組んできた。 ② テーマ展示（2週ごと）やおすすめ本コーナーの設置、ブックリサイクルや本の福袋等も一年通して継続的に取り組んだ。 ③ 「新着本案内」「イベント情報」など図書館案内のパネルをセンターに設置（常設）し両施設の利用促進・相乗効果を図っている。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〉 ④ センター入口での新刊案内や展示は、センター利用者の目を和ませて、情報提供にもつながった。 〈菅原〉 ⑤ 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、センターにも配置した。 ⑥ センターだよりの「すがわらだよりに図書館ページを設け、図書館のイベント案内やおススメ本を発信した。			
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 ➢ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ●喫茶コーナー備品の充実 生涯学習市民センター 〈菅原〉 ① 2020年度に実施済み。 ●委託販売の実施 生涯学習市民センター 〈菅原〉 ① 2018年度の業務遂行会議の意見交換を経て、陶器のチャリティー販売に変更し、実施 	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

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>した。今年度は12月に実施した。(3月は中止)</p> <p>●作品展示会場への配達サービス 生涯学習市民センター 〈菅原〉</p> <p>① 11月よりMOKUでの飲食サービス提供を再開した。</p> <p>●陶器マルシェの開催 生涯学習市民センター 〈菅原〉</p> <p>① 2018年度の業務遂行会議の意見交換を経て、陶器のチャリティー販売に変更し、実施した。今年度は12月に実施した。(3月は中止)</p>			
<p>「滞在型図書館」 「課題解決型図書館」のコンセプトを具体化するアイデアが提案されている</p>	<p>「人と人をつなぐ」場所としての役割を果たし、「あの図書館があるから暮らし続けたい、暮らししてみたい」と思えるような図書館を目指す。</p> <p>➤ 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。</p> <p>➤ 課題解決型図書館の実現 図書館員によるレファレンスサービスと、利用者自らが図書館の情報を活用し解決するセルフレファレンスを発展させる。</p>	<p>●滞在型図書館の実現 図書館 〈共通〉</p> <p>①・快適な閲覧室とするために総合芸術文化センター別館及び市民会館の備品(机など)を再利用し、長く座って読書できる環境づくりに努めた。</p> <p>〈御殿山〉</p> <p>②・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知されつつある。</p> <p>〈菅原〉</p> <p>③・リノベーション・スペースを、7月から靴脱ぎスペースとして、落ち着いてより親子でふれあえる場とした。</p> <p>また、スペースの名称を子ども達から募り「みどりのとしょじつ」として、親しみのわく空</p>	3	<p>自学自習のニーズは高く、スペースや時間を有効的に活用した取り組みを大いに評価する。課題解決型図書館という点では、一定の工夫は見られたものの、基本的なフロアワークからレファレンスにつながる部分での取り組みで、何か特筆すべきものがあればさらに評価できる。</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
		<p>間として活用を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・11月から集会室を活用し、月・水・金・日に自学自習タイムとして利用者からのニーズに対応した。 <p>●課題解決型図書館の実現</p> <p>図書館</p> <p>《共通》</p> <p>①・iPad(タブレット端末)を利用した情報収集環境を提供。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・iPad(タブレット端末)上に「リブネット独自パースファインダー」を組み込み作成の都度更新している。(4回/年) <p>〈御殿山〉</p> <p>②・SDGsコーナーを設置し、課題解決型図書館創造の一助とした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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を増加させた。 <p>〈菅原〉</p> <p>③・SDGsとフードロス特集コーナーを設置し、課題解決型図書館創造の一助とした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子ども達の調べもの学習にも対応するため、新しく改訂された総合百科事典を受け入れ、事典の利用方法も併せて掲示し、調べもの第一歩の一助とした。 ・カウンターのレファレンスサービス案内を新しく更新した。 ・休館日カレンダーに、レファレンスサービスの説明を記載しサービスのPRに努めた。 			

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
(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>人材教育と人管理体制を工夫し、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>●利用者の目線に立ったホスピタリティある接遇 生涯学習市民センター 《共通》</p> <p>① 利用者ニーズ把握のための「ご意見箱」を継続設置。いただいたご意見をもとにして、対応や対策を速やかに検討。</p> <p>図書館 《共通》</p> <p>② カウンターにかばん置き台を設置した。</p> <p>③ リブネットの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る。</p> <p>④ 日誌・連絡ノートを作成し記入。加えてカウンター交替時などに引継ぎ情報を共有。</p> <p>⑤ 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。</p> <p>⑥ 「すすんで挨拶」の徹底</p> <p>⑦ 利用者ニーズ把握のための「ご意見箱」を継続設置。いただいたご意見は回答を掲示した。</p> <p>●よくある質問への迅速な対応 生涯学習市民センター 《共通》</p> <p>① ワクチン接種・プレミアム付商品券に関するQ&Aを作成し、ミーティングや合同研修にてスタッフに周知した。専用コールセンターや市窓口で受け切れない市民からの問い合わせに対応できる体制を整</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>備した。</p> <p>図書館 《共通》</p> <p>② 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。</p> <p>③ よく尋ねられる項目については、スタッフ間で共通理解に努めている。</p> <p>●接遇研修の実施 生涯学習市民センター 《共通》</p> <p>① 楠葉・津田 G 含め 4 館で接遇研修を 9 月に実施。公共施設で勤める心構えからカスタマーサービスまでを専門講師から学び、各自が接遇の課題や目標を設定して取り組みを継続した。</p> <p>図書館 《共通》</p> <p>② 自社の接遇教材を使用して今年度実施済。全スタッフが会社の「接遇研修」を受けており、利用者に対する基本的な挨拶等はしっかりできており、利用者目線に立った接遇を実施した。</p> <p>③ サブリーダーが 3 級ユニバーサルマナー検定を受講した。</p> <p>●督促・弁償（備品、資料）などのデリケートな対応 生涯学習市民センター 《共通》</p> <p>① 使用料の発生するキャンセルがあった場合は、速やかに文化生涯学習課に連絡。利用者に対しては、原則次回利用日にお支払いいただければ良いという対応</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>で統一。トラブルなく未払いを回収できている。</p> <p>●サービスレベルの均質化 生涯学習市民センター 《共通》</p> <p>① 4 館業務リーダー会議（隔月開催）を継続実施した。また、新たにオンライン事業に関する共有会議を定期開催する事で、各館の成功事例等を共有し、サービスレベルの平準化を図る。</p> <p>図書館 《共通》</p> <p>②・4 館分館長会議を月に 1 回開催した。情報の共有を図ると共に、サービスの向上に努めている。</p> <p>③・リーダー会議を開催した（5/24、6/2、6/14、9/6） 協議の場・サービスの標準化・均質化の場と位置付け、これにより図書館サービスの安定的な運営に努めている。</p> <p>●社内表彰制度の整備 生涯学習市民センター 《共通》</p> <p>① コンプライアンス意識の向上を目的として Daigas グループが開催しているコンプライアンス標語コンテストに毎年スタッフ全員が参画した。</p> <p>図書館 《共通》</p> <p>② ・【公共図書館年間 MVP:団体賞】などの表彰を整えている。</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>●生涯学習市民センターと図書館のワンストップ対応 生涯学習市民センター/図書館 《共通》</p> <p>① 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。</p> <p>② 利用者からの問い合わせ（施設情報）や不審者の対応などセンターと協力して取り組んだ。</p> <p>●清掃・整理による安全性・快適性の向上 生涯学習市民センター 《共通》</p> <p>① 安全衛生管理の取り組みとして KY（危険予測）訓練を毎月実施した。</p> <p>② ワクチン接種会場・プレミアム付商品券販売会場で来館者が増える際は、清掃頻度を増やし快適性を維持した。</p> <p>③ 感染対策で新規に設置した便座除菌クリーナーと手洗いソープディスペンサーの補充業務を適時追加実施した。</p>			
利用者が安全に利用できるよう施設内で発生するトラブルへの対応方法等について提案されている	<p>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> <p>➤ リスクの洗い出しと対策の検討</p> <p>➤ 巡回による設備故障や事故及び事件等の未然防止</p> <p>➤ 苦情への対応方法</p> <p>➤ 苦情を未然に防止するための取組み</p> <p>➤ 苦情に対する誠実な対応</p> <p>➤ 再発防止策</p>	<p>●リスクの洗い出しと対策の検討</p> <p>●巡回による設備故障や事故及び事件等の未然防止 生涯学習市民センター/図書館 《共通》</p> <p>① KBT のファシリティリーダーが月次巡回を実施。設備面の不具合が無いかな等専門的観点から安全点検を行い、事故等の未然防止を徹底した。</p> <p>② 職員による定期・不定期の巡回を毎日実施し、設備故障や事件等の早期発見、未全防止体制を構築した。</p> <p>③ 駐車場の開閉錠作業について連携して行い大きなトラブル発生なし。</p>	3	本市要求事項水準を満たし、良好な管理運営を行っている判断できる。また、すべての利用者に対して平等に対応している点について高く評価できる。	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
		<p><菅原></p> <p>④ 駐車場の白線の引き直し、点字ブロック交換を実施した。</p> <p>⑤ 業務用トランシーバーを導入し、職員の名札をホイッスル付きのものに変更した。</p> <p>●苦情を未然に防止するための取組み 生涯学習市民センター/図書館 《共通》</p> <p>① 枚方市の苦情対応フロー・苦情対応マニュアルに加え、JV 共通の苦情対応マニュアルに沿った対応を全スタッフに徹底している。</p> <p><御殿山></p> <p>② 7月の接遇研修において苦情対応の基本を全スタッフ履修した。</p> <p><御殿山></p> <p>③ 利用ルールを守って頂くよう、利用者に施設秩序の維持に協力頂いた。</p> <p><菅原></p> <p>④ ロッカー室レイアウト変更之际して、意見交換会を2回開催し、書面でも意見を求め、案が利用者に寄り添ったものになるよう、丁寧に進めた。</p> <p>●苦情への対応方法 ●苦情に対する誠実な対応 生涯学習市民センター/図書館 《共通》</p> <p>① 接遇研修において苦情対応の基本を全スタッフが履修した。適切な一次対応ができるよう継続して教育した。</p> <p>図書館 《共通》</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>② 利用者からの申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、お困りごと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をできるための手立てとした。</p> <p>●再発防止策 生涯学習市民センター/図書館 《共通》</p> <p>① お客さまから頂いたお声に対するの回答を館内に掲示、ホームページ掲載するなどの対応を行った。また、各施設内での月例ミーティングで再発防止策を協議した。</p> <p>② 路上駐車、枠外駐車対策として巡回時の確認、及び館内放送での注意喚起などを行った。</p>			
利用者等の安全・財産の保全・秩序維持のための適切な対応方法等について提案されている	<p>スタッフ全員が日頃から利用者の安全確保への高い意識を持って業務にあたる。</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 <ul style="list-style-type: none"> ・カビ対策のサーキュレーター設置 ・図書修繕に関するスタッフ研修の実施 等 ➢ 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 <ul style="list-style-type: none"> ・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>●巡回による不審者・不審物の早期発見 生涯学習市民センター/図書館 《共通》</p> <p>① スタッフによる定期巡回の他に利用者の状況を見て館内外の巡回を実施した。不審者・不審物の早期発見に努めている。</p> <p>② 不審者対策としてカラーボール、さすまたを事務所に常備した。巡回用に無線機も継続して配置した。</p> <p>〈菅原〉</p> <p>③ KBT 警備担当者による不審者対応訓練を1月に実施した。</p> <p>図書館 《共通》</p> <p>④ ホイッスル・カラーボール等、危機事象発</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>生時の通報グッズは常備した。(継続)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。</p> <p>●地域との連携強化と利用者に対する注意喚起 生涯学習市民センター/図書館 〈御殿山〉</p> <p>① 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。</p> <p>② 御殿山交番と情報共有し施設周辺の巡回を依頼している。 緊急時に連絡が取れるよう連絡先の交換を行っている。</p> <p>〈菅原〉</p> <p>③ 駐車場におけるトラブル防止のため、駐車は先着順である旨と、閉館後は施錠する旨を記した張り紙を出入口に掲示した。</p> <p>●図書館における財産の保全 図書館 《共通》</p> <p>① 備品管理簿をもとに適切に管理している。</p> <p>② カビ対策のサーキュレーターを各館 9 台設置</p> <p>③ 空気清浄機を 4 台に増やして空調管理に努めている。</p> <p>④ 図書修繕については、「図書館職員のた</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
		<p>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> <p>●御殿山生涯学習美術センターにおける財産の保全 生涯学習市民センター 〈御殿山〉</p> <p>① 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。</p> <p>② 受託者賠償保険に加入している。</p>			
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> <p>➤ 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</p> <p>➤ 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</p> <p>➤ 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</p> <p>➤ 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>	<p>●サービスの質を高めるセルフモニタリングの実施 生涯学習市民センター 《共通》</p> <p>① 10月に利用者アンケートを4館同時に実施し、一定の利用者満足を獲得した。</p> <p>② 月別に利用コマ数・利用率をまとめて、課題を抽出し、利用実績向上策を各センター月例ミーティングにて企画した。</p> <p>図書館 《共通》</p> <p>③ 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。前年度と比較するセルフモニタリングに常時取り組んでいる（日報で確認）。</p> <p>④ 利用者アンケートについては、枚方市立図書館で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> <p>アンケート件数 〈御殿山〉33件 〈菅原〉</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>119 件</p> <p>●サービスの質を標準化する各種会議の実施 生涯学習市民センター/図書館 《共通》</p> <p>① 月次の施設会議、年次の JV 合同会議を開催した。情報や課題を共有し、運営改善を継続した。 生涯学習市民センター 《共通》</p> <p>② 御殿山・菅原の所長・リーダー計 4 名によるグループミーティングを不定期で開催し、連携事業や事例共有、利用者サービス向上策検討を実施した。</p> <p>③ 4館リーダー会議(隔月開催)を継続開催した。 図書館 《共通》</p> <p>④ スタッフミーティング、施設会議、JV 合同会議を定期的に行なった。 情報や課題を共有し運営改善に努めている。</p> <p>●利用者の意見の聴取と反映 生涯学習市民センター 《共通》</p> <p>① 窓口での日常の応対において、形式上だけで終わらずにプラスアルファのコミュニケーションに努め、意見聴取に努めた。</p> <p>② 日頃の利用者の声を参考に、新たな購入備品の検討を進め、抗菌ジョイントマットや音楽団体向けのマイクスタンド等の備品を追加した。</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
		<p><御殿山></p> <p>③ 窓口で利用者より要望が多かった「乾燥棚」「空気清浄機」を導入した。</p> <p><菅原></p> <p>④ ロッカー室模様替えに際して、事前に意見交換会を2回実施(10月) またご意見シートを作成し、出席有無を問わず広く団体に意見を求め、模様替え提案に対して前向きな回答をいただいた。1月の利用者懇談会時に再度説明、意見交換を実施し、合意の上で2月にロッカー室模様替えを実施した。</p> <p>⑤ 音楽室のエレクトーンを地下へ移動し、要望が多かったドラムセットを室内に常設とした。</p> <p>図書館</p> <p>《共通》</p> <p>⑥ 図書館利用者のニーズ把握のためのアンケートをイベント参加者や福袋の利用者に対して実施した。</p> <p>●利用者の要望把握のための具体的な取り組み 生涯学習市民センター</p> <p>《共通》</p> <p>① 市民ニーズに応える自主事業の開催に向けて、事業開催時には必ず参加者にアンケート記入頂き、その声をもとに次の事業を計画した。</p> <p><御殿山></p> <p>② 10月実施の利用者アンケートの結果を、1月開催の利用者懇談会にて公表し、センターとして具体的な実施事項を利用者に提示した。</p> <p><菅原></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
		③ 利用団体へ利用者懇談会への出席の呼びかけを積極的に行い、例年10団体未満だった出席団体が30団体と大幅に増加した。その上で、ロッカー室の模様替え及びよく使用される備品の設置位置の変更など、団体に身近なテーマを取り上げ、積極的な発言を多く得られた。 図書館 <共通> ④ 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。			
【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	●法令遵守に向けた体制の構築 生涯学習市民センター/図書館 <共通> ① 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した。 ② ビジネスにおける著作権侵害事例などを学ぶ著作権研修を受講した(所長・リーダー) 生涯学習市民センター <共通> ③ 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た。 ④ Daigas グループが開催しているコンプライアンス標語コンテストに毎年スタッフ全員が参画した。 ●施設の設置目的に沿った運営計画 生涯学習市民センター	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>《共通》</p> <p>① 「センター条例」「基本方針」「規則」など関係法令は事務所内スタッフ誰もが目にすることが出来る環境を整備した。</p> <p>図書館</p> <p>《共通》</p> <p>② 「正当な理由がない限り…不当な扱いをしてはならない」との地方自治法の 244 条を順守している。</p> <p>「図書館法」「枚方市図書館条例」を順守。</p> <p>③ 「枚方市立図書館第 4 次グランドビジョン」の運営方針「生涯の学びを支え、人と人との交流を創出する図書館」「子どもの読書活動の推進に取り組む図書館」「多様な利用者が利用できる図書館」「効果的・効率的な運営による魅力的な図書館」を基に取組を進めた。</p> <p>このことは、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をし、中学生職場体験・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むこととなった。</p>			
<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>	<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> <p>➢ 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。</p> <p>➢ 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。</p>	<p>●PDCA マネジメントシステム 生涯学習市民センター/図書館</p> <p>《共通》</p> <p>① センター、図書館で毎月情報交換の場を設け、年間修繕計画を策定。進捗状況などをチェックしながら優先順位を設けて計画的に実施した。</p> <p>② 台風・大雨など季節の状況に応じて柔軟に調整を実践した</p> <p>●予防保全とLCC(ライフサイクルコスト)の最</p>	3	<p>本市要求事項水準を満たしていると判断できる。</p>	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 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>適化 生涯学習市民センター/図書館 《共通》</p> <p>① KBT の適切な管理のもと、毎月の情報交換会議の場で適宜必要な修繕について提案を受けている。</p> <p>●モニタリングシステム(メンテナンス担当) 生涯学習市民センター/図書館 《共通》</p> <p>① KBT の立てた年間委託作業計画に基づき、建物維持管理を実施。日常の不具合等情報共有を行うことを目的に施設会議（センター・図書館・KBT）を毎月実施した。</p>			
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 ➢ 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>●分別の上、一時保管</p> <p>●収集運搬処理業者と契約し、適正に処分</p> <p>●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</p> <p>生涯学習市民センター/図書館 《共通》</p> <p>① 廃棄物の種別ごとに分別したうえで明示を行い適正に保管した。</p> <p>② 産業廃棄物、一般廃棄物収集運搬処理業者と契約の上、適正処分を徹底した。</p> <p>③ KBT 清掃部門と連携して法令に沿った適切な管理を行っている。 分別状況については毎日清掃スタッフがチェックを行い記録している。</p> <p>④ また4センターの廃棄物管理担当者は廃棄物処理法に関する研修を定期的を受講し、法令改定にも適切に対応している。</p> <p>●遺失物の適正処置 生涯学習市民センター/図書館 《共通》</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
		① 遺失物法に基づき適正に保管し、届け出た。 ② 拾得物情報は閲覧ファイル設置にて公開し、遺失者へ素早くお知らせや返却がかなうように努めた。 ●リサイクル推進による環境負荷低減 生涯学習市民センター/図書館 《共通》 ① 子どもに本を届ける事業や地域の古紙回収に協力する等、リサイクル推進に努めている。			
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	●帰属先や責任区分など明確にして管理 生涯学習市民センター/図書館 《共通》 ① 定期的に備品棚卸とリスト化を実施。市引継ぎ備品と指定管理者備品それぞれの備品台帳を整えている。 ●備品の利用前点検と棚卸の実施 生涯学習市民センター/図書館 《共通》 ① 貸出備品については台帳を基に運用を実施した。(主にセンター) ② 破損等のため除籍した図書・雑誌をリサイクル本として市民へ譲与した。 ③ 総合芸術文化センター別館・市民会館より備品譲渡を受け有効活用を図った。 ●貸出備品の返却後チェックの実施 生涯学習市民センター 《共通》 ① 貸出備品や付属備品等は、別途チェックリストを用いて返却後チェックを実施した。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
業務仕様書の規定	➤ 各分野の専門知識とノウハウを有するス	●各分野の専門知識とノウハウを有するス	3	本市要求事項水準を満たしていると判断で	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	<p>スタッフを適切に配置</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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>スタッフを適切に配置</p> <p>生涯学習市民センター 《共通》</p> <p>① 仕様に基づき、所長、リーダーに非限定社員を1名ずつ配置した。</p> <p>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た。</p> <p>※欠員の際には楠葉・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>●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</p> <p>図書館 《共通》</p> <p>① 業務仕様書で定められた司書保有率を確保している。保有率 80.6% (御殿山/全スタッフ 12 名、菅原/全スタッフ 19 名)</p> <p>② 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。</p> <p>・御殿山施設には、文化・芸術事業の経験者を配置し、外部の美術アドバイザーも招へいした。</p> <p>生涯学習市民センター 〈御殿山〉</p> <p>① 美術アドバイザーと年間で業務委託契約を締結している。</p> <p>② 陶芸についても下期より業務委託契約を締結し利用者対応ならびに陶芸事業の講師として招へいしている。</p> <p>●御殿山施設、菅原施設はお互いの業務を</p>		きる。	

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
		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 生涯学習市民センター/図書館 《共通》 ① 人員、備品ともに融通し合い、運営面、事業面両方でサポート体制を構築している。			
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。	●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。 生涯学習市民センター/図書館 《共通》 ① 担当役員を選任し、現場スタッフに欠員が生じた際には迅速に公募し採用選考を実施した。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
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 	●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 生涯学習市民センター 《共通》 ① 日頃から会社が発行している人権ニュースの回覧、人権標語への応募など全スタッフ対象に人権に対する意識啓発活動を行っている。 ② ハラスメント、LGBT 等、人権にかかわる最新情報や知識のアップグレードを定期的な研修の場で共有した。 ③ 人権意識の向上を目的として Daigas グ	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>ループが開催している人権標語コンテストに毎年スタッフ全員が参画している。</p> <p>図書館 《共通》</p> <p>④ 今年度は、7/26 に全スタッフを対象に「人権研修」を実施した。 当日欠席者には、DVD 視聴による事後研修を実施した。</p> <p>⑤ ユニバーサルマナー研修を受講した。 (今年度対象者:各館サブリーダー)</p> <p>⑥ 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。</p> <p>●障がいを理由とする差別の解消に向けた人権研修の実施 生涯学習市民センター 《共通》</p> <p>① 人権研修を実施した。(御殿山 10 月、菅原 1 月)</p> <p>② 「ミライロ ID(障がい者手帳アプリ)に登録している。 〈御殿山〉</p> <p>③ 障がい者に利用しやすい一段低い窓口を6月より設置した。</p> <p>図書館 《共通》</p> <p>④ 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、障がいがある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受講済)</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>●施設のハード面のユニバーサルチェックを行うとともに、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> <p>生涯学習市民センター</p> <p>《共通》</p> <p>コンプライアンス研修、人権研修実施時にユニバーサルマナー研修を実施。</p>			
障害者法定雇用率が達成されている（申請段階で未達成の場合は、本施設における雇用をはじめ雇用率が達成できるよう事業計画書で提案されている）	<p><OGBC></p> <ul style="list-style-type: none"> 障がい者法定雇用率は、2.35%で、障がい者法定雇用率を達成 現在、指定管理者として管理運営する施設でも計3名の障がい者を雇用 <p><リブネット></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成29年4月時点の算定基準従業員数が100名未満のため、障がい者法定雇用率の適用なし 平成30年4月から新たに雇用する複数名の障がい者が内定しており、平成30年4月時点の雇用率は2.8%程度となる予定 <p><KBT></p> <ul style="list-style-type: none"> 障害者法定雇用率は2.44%で、障がい者法定雇用率を達成 枚方市庁舎清掃業務で障がい者を雇用し、障がい者の自立をサポート 	<p>OGBC</p> <p>障がい者法定雇用率：2.29%</p> <p>リブネット</p> <p>障がい者法定雇用率：1.76%</p> <p>KBT</p> <p>障がい者法定雇用率：2.25%</p> <p>各社、作業分担を再編し、障がい者雇用枠を拡大して対処する。</p>	2	<p>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。</p> <p>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。</p>	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>●当施設でも、人権研修やコンプライアンス研修を実施</p> <p>生涯学習市民センター</p> <p>《共通》</p> <p>① 施設内で起こりうる事例を想定したケーススタディ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した。</p> <p>（御殿山10月、菅原1月）</p> <p>② 人権およびコンプライアンス意識の向上を目的として Daigas グループが開催しているコンプライアンス標語、人権標語</p>	3	<p>本市要求事項水準を満たしていると判断できる。</p>	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
		<p>コンテストに毎年スタッフ全員が参画した。</p> <p>③ セクハラ等のハラスメント防止についても研修を実施した。</p> <p>④ 社内及び外部へ相談窓口を設置した。</p> <p>図書館 《共通》</p> <p>⑤ 今年度は、7/26 に全スタッフを対象に「人権研修」を実施した。 当日欠席者には、DVD 視聴による事後研修を実施した。</p> <p>●スタッフの自己啓発、スキルアップを支援する制度の整備 生涯学習市民センター 《共通》</p> <p>① 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。</p> <p>② 各センターに指定管理者マネジメント研修の修了者を配置している。</p> <p>図書館 《共通》</p> <p>③ スタッフの自己啓発、スキルアップを支援するための社内制度あり。</p> <p>④ 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している。</p> <p>⑤ 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。</p> <p>●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 生涯学習市民センター 《共通》</p> <p>① 法令通り整備しており、実際の運用事例</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
		もあり。			
【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	<p>情報公開請求があった場合は、「枚方市情報公開条例」や「枚方市個人情報保護条例」に沿って対応する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 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 	<p>●情報公開に関する取組 ●透明性の高い情報公開 生涯学習市民センター 《共通》</p> <p>① 施設運営に関わる文書は「枚方市文書取扱規程」に則り適切に管理し、保管している。</p> <p>② ご意見箱等に頂いたご利用者さまのお声については随時回答を事務所カウンター付近およびホームページ上に掲示した。</p> <p>図書館 《共通》</p> <p>③ ご意見箱等に頂いたご利用者さまのお声については随時回答を掲示した。</p> <p>④ 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。</p> <p>⑤ 利用者からの要望・意見等があった場合は、「記録票」（様式）により中央図書館に報告するとともに迅速に対応した。（全館共有）</p> <p>●文書管理について 生涯学習市民センター 《共通》</p> <p>① 文書は「枚方市文書取扱規程」に則り、カギのかかるキャビネットなどで、文書種別に応じた保管期間を遵守して管理した。</p> <p>図書館 《共通》</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
		② 「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。			
枚方市個人情報保護条例の目的等を踏まえ、個人情報の保護に関する必要な措置について明確に示されている	<p>個人情報の保護及び適切な取扱いを、重要な社会的責任ととらえ、徹底した管理体制を構築する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ プライバシーマークに準拠した管理運営 ➤ 個人情報保護及び情報セキュリティに関する体制 ➤ 個人情報保護方針及びマニュアル等の整備 ➤ スタッフ教育の徹底 ➤ 運用チェック ➤ 個人情報保護の具体的な取扱い方法 ➤ 個人情報の適正な管理 ➤ 個人情報の利用 ➤ 想定されるリスクと対策の検討 ➤ 漏えい時の対策 ➤ 再委託先の個人情報保護への取組み ➤ SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)利用ルールの徹底 ➤ 個人情報流出事件の分析 	<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>生涯学習市民センター/図書館 《共通》</p> <ol style="list-style-type: none"> ① プライバシーマーク基準に準拠した管理運営を徹底。「プライバシーマーク」については、管理者の名刺上に表示した。 ② 個人情報保護方針を事務所内に掲示する。 ③ 「図書館の自由に関する宣言」等、その他の関わる方針や規定を事務所等に備え付け、または掲示している。 ④ 各社内部監査による運用チェックを年次で実施した。 ⑤ 緊急連絡先網を定期更新し、事案毎の報告ルートを明確化した。 <p>生涯学習市民センター 《共通》</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
		⑥ 情報セキュリティに関する研修(e ラーニング)を実施した。 生涯学習市民センター/図書館 《共通》 ⑦ 個人情報保護方針を事務所内に掲示する。 ⑧ 「図書館の自由に関する宣言」等、その他の関わる方針や規定を事務所等に備え付け、または掲示している。			
【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 ▶ 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	●両施設（監視盤等）の状況 生涯学習市民センター/図書館 《共通》 ① 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 のファシリティリーダーに連絡する体制を整えている。 ●危機管理マニュアルの整備 生涯学習市民センター/図書館 《共通》 ① 18 年度に整備した危機管理マニュアルを随時更新。 ② 枚方市と災害対応に関する協定を締結。適切に危機管理を行っている。 ●危機事象の記録 生涯学習市民センター/図書館 《共通》 ① 日報に状況・対応などを記録している。 ●緊急時・非常時に対する備え 生涯学習市民センター/図書館 《共通》 ① 緊急時・非常時に対する備えとして共同	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>企業体構成団体である KBT 主導で毎月1回、施設会議を実施し状況を把握した。</p> <p>② 夏季の空調不具合や豪雨による被害発生時にも迅速に設備修繕を実施することで利用への影響と安全確保に努めている。</p> <p>③ 事務所内に防災バッグ、非常食をはじめとした防災グッズや経口補水液、熱中飴などの熱中症対策備品を常備し定期的に点検を行う。</p> <p>④ スタッフは基本普通救命講習を受講済み。</p> <p>⑤ 金銭管理は施錠保管、定期実査チェックを徹底。</p> <p>生涯学習市民センター 《共通》</p> <p>⑥ 還付金を含めた金銭は2名でのダブルチェック体制、及び金種毎に区分けしての施錠管理を実施している。また毎月1回統括管理者による実査を行う等、適切な運用体制を整えている</p> <p>⑦ 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う。</p>			
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> <p>➤ 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</p> <p>➤ 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>	<p>●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</p> <p>●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> <p>生涯学習市民センター/図書館 《共通》</p> <p>① 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</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>る体制を構築している。</p> <p>② センター、図書館それぞれの施設単位でも緊急連絡網を作成している。</p>			
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> <p>➤ 修繕、水光熱は、予算比率に応じて適切にリスクを分担</p> <p>➤ 共同事業体運営会議で意見交換し、事前にリスクヘッジできるような体制を構築</p> <p>➤ 各社業務に対応して施設賠償保険等に加入</p>	<p>●修繕、水光熱は、予算比率に応じて適切にリスクを分担</p> <p>生涯学習市民センター/図書館</p> <p>《共通》</p> <p>① 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・執行した。</p> <p>●共同事業体運営会議で意見交換し、事前にリスクヘッジできるような体制を構築</p> <p>生涯学習市民センター/図書館</p> <p>《共通》</p> <p>① 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体制を構築している。</p> <p>② JV 会議および施設会議を都度実施し協働事業体として運営品質の向上に努める。</p> <p>●各社業務に対応して施設賠償保険等に加入する</p> <p>生涯学習市民センター/図書館</p> <p>《共通》</p> <p>① 各社業務に対応して施設賠償保険等に加入している。</p>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
【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> <p>➤ 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</p>	<p>●基本研修</p> <p>生涯学習市民センター</p> <p>《共通》</p> <p>① コンプライアンス、人権、環境保全、個人情報保護、情報セキュリティ、接遇、ユニバーサルマナー、クレーム対応研修。</p>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
	<p>➤ 階層別研修 図書館情報学、レファレンス・情報探索研修等</p> <p>➤ 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>	<p>② 感染症対策として、ZOOM を活用したりモット形式を積極的に活用。</p> <p>図書館 《共通》</p> <p>③ ユニバーサルマナー研修、人権、障がい者接遇、クレーム対応研修（全体会議）等を実施した。</p> <p>●階層別研修 生涯学習市民センター 《共通》</p> <p>① 管理者マネジメント研修（管理者の役割、パワハラ等）</p> <p>② 公共施設マネージャー能力認定講習（所長・リーダー・4 館横断スタッフが受講済み）</p> <p>図書館 《共通》</p> <p>③ リーダー研修、図書館情報学・レファレンス・情報探索研修等を受講した。</p> <p>●専門技術研修 生涯学習市民センター 《共通》</p> <p>① 音響、照明講習を実施し、各種事業における機器操作などについて全職員の基礎技術習得を実現した。</p> <p>② 外部専門講師による接遇研修にて、窓口対応などの日常コミュニケーションスキルや利用者満足度の向上などにむけた土台を構築している。</p> <p>図書館 《共通》</p> <p>③ 毎月第 4 月曜日：スタッフ全体研修</p> <p>④ 毎月第 2 水曜日：市分館長会議</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
		⑤ 毎月第2金曜日：リブネット館長会議 ⑥ 適宜：PR委員会、こども読書推進プロジェクト ⑦ 中央図書館より案内のある研修 ⑧ 図書館等職員著作権実務講習会、児童サービス研修、レファレンス研修等			
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	●省エネルギー対策の具体的な取り組み ●省資源の取り組み ●設備管理業務における環境への配慮 生涯学習市民センター/図書館 《共通》 ① 持続可能な開発目標 SDGs に関する研修を実施するなど、グループとして活動推進を図る。 ② 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した。 ③ 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取り組む。 ●市民向けの啓発事業 図書館 《共通》 ① 子どもに本を届ける事業に古紙を提供した。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	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	●タウン誌などマスコミへのパブリシティ活動 生涯学習市民センター 《共通》 ① 地域誌取材協力を継続実施した 〈御殿山〉 ② FM ひらかたの「虹色スクランブル」3回取材協力。 ③ FM ひらかた「センターの歴史」をテーマに学芸員が生出演 〈菅原〉	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>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</p> <p>▶ 京阪電鉄との連携</p> <p>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>	<p>④ FM ひらかたの「虹色スクランブル」 1 回取材協力。</p> <p>●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</p> <p>生涯学習市民センター/図書館</p> <p>《共通》</p> <p>① 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。(継続)</p> <p><菅原></p> <p>② センターが、長尾郵便局にセンターだよりを設置。(継続)</p> <p>JR 長尾駅にセンターだよりを配架開始(2月から)</p> <p>③ 図書館が、枚方長尾台郵便局にセンターだよりを設置開始(1月から)</p> <p>●ホームページの作成と SNS 等での情報発信</p> <p>生涯学習市民センター</p> <p>《共通》</p> <p>① 生涯学習情報サイト「まナビ百科(WEBページ)」を運用中。新規コンテンツの追加や既存コンテンツの充実を図り、平均月間閲覧者数は昨年対比で約 129%へ増加。</p> <p><御殿山></p> <p>② Twitter では各種イベント展覧会の情報、ゴーヤ(グリーンカーテン)成長記録、プレミアム商品券の混雑状況の情報を配信した。</p> <p>③ Facebook では主にイベントや展覧会の</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>情報を随時配信した。</p> <p>④ YouTube ではアトリエ美術館のアーティストトークやスズキコージ展関連マナビスト講座を配信した。（マナビスト講座は著作権で～3/31 期間限定配信）</p> <p>図書館 《共通》</p> <p>⑤ HP、Facebook、にて情報を発信。</p> <p>●エフエムひらかたとの連携 生涯学習市民センター 《共通》</p> <p>① FM ひらかたの時報提供を年間継続して実施。また、かふえどすてーしょんなどの番組に出演し、活動委員会事業はじめ各種事業のPRを実施した</p> <p>② ひらナビ特別号へ、楠葉・津田も合わせた4館合同で「まナビ百科」の広告を掲載した。</p> <p>③ FM ひらかた閉局後も各種メディアと連携しながら効果的なパブリシティ活動を継続、発展させていく予定としている。</p> <p>図書館 〈菅原〉</p> <p>④ FM ひらかたより取材:「夏休み宿題大作戦! :本の秘密に迫る展」</p> <p>●京阪電鉄との連携 生涯学習市民センター 〈御殿山〉</p> <p>① 企画展開催時は枚方市駅、御殿山駅、樟葉駅構内に B2 ポスターを掲出し、各種事業や施設の利用促進 PRを図った。</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
		一次評価（指定管理者による評価）	平均点	3.0	二次評価（市による評価）	平均点	3.2

一次評価者（指定管理者）所見	<p>【生涯学習市民センター】</p> <p>窓口で利用者がおっしゃる何気ないご意見、要望に耳を傾け、利用者アンケートや利用者懇談会でのご意見を踏まえてより利用しやすいセンターを目指すきっかけとした。</p> <p>具体的には菅原生涯学習市民センターの団体ロッカーの増設や御殿山生涯学習市民センターの立体乾燥棚設置など、ひと手間かかるが本当に必要としているサービスの提供につなげることができた。</p> <p>利用者アンケートより</p> <p>利用者満足度推移 2021年度(菅原)93.8%(御殿山)95.1% 2020年度(菅原)96.6%(御殿山)95.9% 2018年度(菅原)86.5%(御殿山)85.7% ※2019年度コロナ閉館で利用者アンケート未実施</p> <p>両施設とも高い水準を維持している。</p> <p><菅原></p> <p>菅原施設では、上期を中心に多くの活動委員会事業、自主事業が中止となった。下期は感染対策を行い順次事業を再開した。また、利用者と複数回意見交換をしながら、コロナ禍後の需要に備え、長年の課題であったロッカー室の模様替え、及び模様替えによるロッカー利用団体枠の増設を無事に完了した。備品等や部屋の配置についても利用者の要望に応え、より使いやすい施設へと変化をしていった一年であった。目に見える形で、利用者とのコミュニケーションしながら、より良い生涯学習市民センターの形を作っていくことができた経験は、今後のセンター運営について大きな示唆を与えるものだった。今後とも、利用者とともに、センターの利便性向上、魅力向上に取り組んでいきたい。</p> <p>また、オンライン活用した生涯学習の機会提供するため、YouTube による「講演会」等の動画配信やまなび百科のペーパー版「まなびの棚」の制作、またシトラスリボン運動の啓発に取り組んだ。また、コロナ禍後の利用者増加を目指し、郵便局や駅へのセンターだよりの配架を実施し、施設の知名度向上に努めた。</p> <p><御殿山></p> <p>利用者の高齢化によるサークル解散などが、コロナ禍で加速した。（創作系4サークル解散）</p> <p>また、センター最大の発表の場である「作品合同展」は参加サークル数、出展数とも減少傾向である。（コロナ過で活動が出来ず出品作品が集まらないのが理由でもある）</p> <p>このような現状を踏まえて創作系のサークル支援は急務であり、「オープン御殿山 おいでよ美術センター」の開催によるサークル活動公開やワークショップを通じて「メンバーが新規加入した」等利用者から一定の評価を頂く事が出来た。</p> <p>【図書館】</p>
-----------------------	--

令和2年度から引き続いて、4月下旬以降もコロナ感染拡大防止対策を講じながらサービスに取り組んできた。

年度当初は、大阪府民に対して「不要不急の外出・移動の自粛」の要請が出ている中での一部制限がある開館運営となった。こうした中で、予定していたイベントについては、延期や中止、人数制限を行ったものもあったが、「コロナだからできないではなく、できるところから取り組む」というスタンスで臨んできた。

図書館の主要なサービスである貸出についても貸出冊数、利用者数、登録者数のすべてにおいて令和2年度に比べて順調に増加している。特に、コロナ禍の中でも利用が伸び続けている年齢層(特に児童)へのサービスに力を入れてきた。

統計から/一般書・児童書に限定した貸出冊数を見ても、その結果が顕著に表れている。

(児童書 2020/2021 比 御殿山 66.1%増 24,966 冊、菅原 60.4%増 36,669 冊)

今年度は、生涯学習美術民センター(市民センター)との連携・協力を軸に、色々なイベントを企画・実施してきた。

また、昨年度から継続して、4館のホームページにて「おうちで楽しくスティホーム」の様々なコンテンツの再配信サービスを実施した。

10月に「緊急事態宣言」が解除されて以降は、基本的な感染対策を行いながら徐々に各種事業、イベントを完全実施し来館者を呼び戻すことに努めた。

今後も基本的な感染対策を行いつつ利用者に寄り添った図書館サービスのきめ細かな提供を行い、各種事業、イベントを実施し、さらなる貸出冊数・利用者増に努める。

■利用者の安心安全を最優先に感染対策を徹底

- ・清掃スタッフと連携して利用前の設備消毒。カウンターに飛沫防止シート・消毒液の設置、アクリル板の設置、玄関に大阪府コロナ追跡システム QR コードの設置
- ・空気清浄機、サーキュレーターを増設
- ・自動体温検知器の設置
- ・CO2 濃度測定器の設置
- ・「瞬間冷却シート」(ウォーターサーバー代替)配布
- ・返却本、閲覧机、OPAC の定期消毒
- ・窓口・館内放送・館内掲示等での呼びかけ
(マスクの着用、ソーシャルディスタンスの確保、手指の消毒励行、換気 等)

■各種制限で影響を受ける利用者に対する丁寧で、きめ細かな対応

- ・電話における資料検索・予約受付・読書相談 等
- ・7/1～「ひらかた電子図書館運用」
- ・8/16～「スマート貸出」運用開始(試行)
- ・9/15～「スマート登録」運用開始

■生涯学習美術センター(市民センター)との連携・協力

- ・今後もセンターとは、イベントを合同企画・実施し、一体運営の利点を十分に生かしての運営に努める。

■臨時休館、事業開催中止に伴う読書機会の補完

- ・おうちで楽しく過ごせる為のお役に立ちそうなコンテンツ(ブックトーク、工作・ぬり絵、ブックリスト 等)やおすすめサイト「おうちで楽しくスティホーム」を再配

	信。
--	----

総合評価	二次評価者（施設所管部署）所見	<p>生涯学習市民センターについては、新型コロナウイルス感染症の感染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、利用者の声を聞き、菅原生涯学習市民センターの団体ロッカーの増設や御殿山生涯学習美術センターの立体乾燥棚設置などの利用者サービスの向上に努めていたことについては、評価できるものとする。また、「オープン御殿山 おいでよ美術センター」などのセンターの利用率の向上に繋がる試みについても評価する。次年度についても、実際に施設に“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>図書館については、昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響を受けたにも関わらず、感染対策を講じながら図書館の基幹業務を徹底し、また、可能な限り事業を展開し利用拡大へと繋げた点を評価する。</p> <p>新型コロナウイルスの動向が見えないまま迎える指定管理期間の最終年度となる令和4年度は、現在も取り組まれているSNS・動画配信サービス、既に市立図書館全体で導入している電子図書館も活用して、ウィズコロナの観点を意識した魅力的な事業の実施を期待するとともに、戻りつつある図書館来館者を対象とした事業も並行して取り組まれない。</p> <p>未達成である障害者法定雇用率については、最終年度である令和4年度において、可能な限り早期の達成のため、雇用促進の取り組みを進めていただきたい。</p>
事業計画に則した適切な管理運営を行っている		

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
生涯学習 美術センター	開館日	349 日	329 日	200 日	293 日
	利用者数	40,975 人	36,672 人	13,703 人	24,851 人
	施設利用率	53.8 %	51.8 %	42.7 %	46.1 %
図書館	開館日	342 日	344 日	308 日	342 日
	来館者数	118,568 人	119,893 人	80,680 人	105,336 人
	貸出冊数	181,756 冊	195,679 冊	158,068 冊	237,553 冊
事業開催回数		23 回	36 回	20 回	33 回
事業参加者数		421 人	1,314 人	1,097 人	2,086 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
生涯学習 市民センター	開館日	349 日	329 日	200 日	293 日
	利用者数	98,310 人	87,780 人	32,755 人	50,985 人
	施設利用率	66.4 %	64 %	51.9 %	51.2 %
図書館	開館日	342 日	344 日	308 日	342 日
	来館者数	286,530 人	282,165 人	160,285 人	226,418 人
	貸出冊数	376,504 冊	376,327 冊	272,825 冊	386,218 冊
事業開催回数		17 回	44 回	26 回	36 回
事業参加者数		550 人	1,722 人	824 人	2,490 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
指定管理料	216,533,600	219,519,000	221,433,280	223,519,000
利用収入				
その他	627,402	440,236	645,526	340,888
小計 a	217,161,002	219,959,236	222,078,806	223,859,888

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	令和3年度
諸室使用料	8,283,450	7,220,500	4,180,350	5,935,100
陶芸用電気窯使用料	594,600	566,900	232,500	295,900
資料複写等収入	456,250	472,410	222,730	272,840

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
人件費	119,067,987	115,333,202	113,002,176	122,500,649
施設維持管理費	23,864,570	25,621,280	25,676,230	26,303,103
光熱水費	20,638,821	21,216,212	18,137,957	19,148,479
通信運搬費	1,398,681	1,648,792	2,243,617	2,073,382
事業費	3,299,208	3,403,408	4,557,601	3,876,455
事務費	9,970,667	6,328,091	6,460,013	8,014,661
広告宣伝費	2,338,475	1,886,903	1,690,883	1,345,473
修繕費	2,602,944	2,614,980	2,897,004	2,635,369
その他	29,925,810	39,138,101	43,734,589	40,822,017
小計 b	213,107,163	217,190,969	218,400,070	226,719,588

単位：円

合計 a-b	4,053,839	2,768,267	3,678,736	-2,859,700
--------	-----------	-----------	-----------	------------