

■ 枚方市立生涯学習市民センター・図書館（楠葉・津田） 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（楠葉・津田）	業務内容	<b>【生涯学習市民センター】</b> ・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。  <b>【図書館】</b> ・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	枚方市楠葉並木 2-29-5・枚方市津田北町 2-25-3		
設置目的	<b>【生涯学習市民センター】</b> 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。 <b>【図書館】</b> 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	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	教育委員会 中央図書館	

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。 ➤ 「学びと活気のある場所」となるための取り組み	・「学びと活気のある場所」となるための取り組み <b>【生涯学習市民センター】</b> 《共通》 ① 生涯学習情報サイト「まなび百科」をホームページ上で運営した(4館合同)。令和3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。各センターだより・SNSでの宣伝に加え、菅原で各コンテ	4	生涯学習市民センターについては、コロナ禍でも利用しやすいコンテンツを提供しつつ、実際にセンターを利用する人が増えるよう取り組んでいた。市内大学との連携を行う等、地域資源を活かして「学びと活気のある場所」作りに取り組んだことも評価できる。また、建物の管理業務においては、月例の施設会議時に併せて巡回を行い、点検や簡易修繕を行うことで、事故の発生を未然に防ぎ、経費の削減に	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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 図書館の基幹業務の徹底</li> <li>➤ 地域に根差した図書館運営サービスの質を落とさず経費削減に取り組み、適正な指定管理料を以って、管理運営にあたる。</li> <li>➤ 業務の効率化や構成各社のバックアップ等による経費削減</li> </ul> 施設の改修費用や広報費用など、サービスアップのための必要経費を確保	<p>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>② 年間新規利用団体登録数は、楠葉 51 団体(昨年比 138%)、津田 23 団体(昨年比 177%)と、全センター平均昨年比 111%を大きく上回った。ホームページでの団体紹介、事業数増での集客が奏功した。</p> <p>〈楠葉〉</p> <p>③ 利用団体から出演者を募集する「くずはミニコンサート」の開催(計5回、うち1回はロビーコンサート)、「ポケットギャラリー」での利用団体作品の展示(計5回)等、発表の場を提供することで団体活動を促進した。</p> <p>④ 京阪沿線情報誌 K-PRESS への年4回の記事掲載、及び駅構内へのポスター掲出を通年実施する事で、施設 PR や利用促進を図った。</p> <p>〈津田〉</p> <p>⑤ ホームページ、センターだよりに活動サークルの紹介コーナーを新たに開設した。公式 YouTube チャンネルでは活動サークルを動画で紹介する「つだサークル探訪」をシリーズ化した。シニアの料理サークル「楽しいお父さんの料理」を紹介するなど活動内容やメンバー募集状況等のサークル情報を広く発信した。</p> <p>⑥ 大阪工業大学社会連携センターと連携した小学生向けの「ロボットプログラミング講座」、働く世代を対象とした「パーソナルカラー講座」などライフステージに応じた学習機会を提供した。</p> <p>⑦ 3階ロビーにレコード鑑賞コーナーを新設した。クラシック音楽を中心にリラック</p>		<p>つながるよう努めていた。</p> <p>また、図書館については、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、感染対策を講じて図書館基幹業務を徹底し、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>スしていただける環境づくりに努めた。まちなか水族館、植物園、昆虫館も継続実施した。</p> <p>・<u>図書館の基幹業務の徹底</u>  <b>【図書館】</b>            &lt;共通&gt;            ① 図書館の基幹業務である資料提供（貸出）、確実な返却処理、予約・リクエスト対応、図書紹介（展示）等をしっかりとおこない、継続的かつ安定的なサービスの維持向上に努めた。</p> <p>&lt;楠葉&gt;            ② 楠葉の地に息づく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、年間貸出冊数は香里ヶ丘に次いで7分館中2番目に多い冊数となった。  <b>【利用統計】</b> ※（ ）内は昨年度実績            年間総貸出冊数:419,970冊            (297,623冊、昨年度比141%)            年間利用者人数:138,025人            (103,171人、昨年度比134%)            年間新規登録者数:1,077人            (741人、昨年度比336人増)</p> <p>&lt;津田&gt;            ③ 津田図書館近隣の住民の方が津田図書館に行くと新しい本に出会え、楽しい読書活動ができるよう、様々な取り組みを実施した。その結果、年間貸出冊数・利用者数・登録者数が大きな伸びを示した。  <b>【利用統計】</b> ※（ ）内は昨年度実績            年間総貸出冊数:202,713冊            (138,408冊、昨年度比147%)            年間利用者人数:56,484人            (41,647人、昨年度比136%)            年間新規登録者数:651人            (392人、昨年度比259人増)</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>・<u>地域に根差した図書館運営</u>  <b>【図書館】</b>            &lt;共通&gt;            ① 昨年度から引き続きコロナ禍で感染拡大を防ぎながら日常業務を遂行した。緊急事態宣言期間解除以降は対前年度水準まで利用実績が回復した。</p> <p>&lt;楠葉&gt;            ② 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、コロナ禍年間貸出冊数・予約件数は7分館中常に上位にあり市立図書館全体の16%となった。</p> <p>&lt;津田&gt;            ③ コロナ禍の中、返却本には除菌を行い、地域の市民の方々が安心して図書館を利用できるように図書を借りられるように努めた。</p> <p>・<u>業務の効率化や構成各社のバックアップ等による経費縮減</u>  <b>【生涯学習市民センター】</b>            &lt;共通&gt;            ① 月例の施設会議時に併せて、KBT ファシリティーリーダ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>② 京阪グループが構成企業であるメリットを活かし、地域密着の関連媒体を活用した広報活動（K-PRESS 出稿、駅貼りポスター年間掲出等）を行った。</p> <p>③ 大阪ガスグループの購買システムを導入した（5月）。施設で利用する備品や消耗品をグループのスケールメリットを活かしたネットワークで一括購入することで経費縮減、購入手続きの効率化に努めた。</p> <p>・<u>施設の改修費用や広報費用など、サービス</u></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>アップのための必要経費を確保</p> <p>【生涯学習市民センター】</p> <p>〈楠葉〉</p> <p>① 大集会室の蛍光灯を一部 LED 化した。</p> <p>② 新たな広報媒体として京阪バス車内アナウンス広告実施した(7月～)。</p> <p>〈津田〉</p> <p>③ 第二集会室の蛍光灯を全て LED 化した。</p> <p>④ 保育室、和室のブラインドをロールスクリーンにリニューアルした。</p> <p>⑤ 身障者用駐車場のスペース拡大によるバリアフリー化を行った。</p> <p>⑥ 「夢をかなえよう！講演会」の開催告知ポスターを JR 長尾駅に掲出した。</p> <p>【図書館】</p> <p>《共通》</p> <p>⑦ 図書館内(利用者・スタッフ)から感染者を出さないよう利用者の安心安全面を最優先に感染症対策に取り組んだ。</p> <p>⑧ 年度当初に修繕年間計画を立て、常にセンターと連携し適正な支出に努めた。</p> <p>〈楠葉〉</p> <p>⑨ 昨年度の児童書書架修繕に続き、一般書書架の修繕を実施した。</p> <p>〈津田〉</p> <p>⑩ 利用者が快適に利用できるように、椅子の張り替えを実施した。</p>			
②施設運営に関する計画					
(ア)管理経費・管理体制の提案					
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 施設に必要な従事者の配置</li> <li>➢ 効率的な運営体制</li> <li>➢ 様々なサポート体制</li> <li>➢ 共同事業体構成各社によるバックアップ体制</li> </ul>	<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》※令和4年3月末現在</p> <p>① 年度を通じて退職者を出さずことなく安定した人員体制を維持した。</p> <p>〈楠葉〉</p>	3	施設の安定的な運営に必要な従業者数を配置していた。定期的にリーダー会議を開催し、情報を共有することで、効率的な運営体制の構築に努めていた。大型イベントや不測の事態にも対応できるよう、	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
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	上記により、安定的な施設運営体制を構築する。	<p>② 館長、リーダー、サブリーダー、スタッフ計9名を配置した。さらに4館横断スタッフとして1名を配置し、4館共同の取り組みである「まなび百科」の数値分析・広報企画立案等を担当した。</p> <p>&lt;津田&gt;</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】 《共通》※令和4年3月末現在</p> <p>④ 楠葉図書館・津田図書館の司書資格保有率80%。</p> <p>&lt;楠葉&gt;</p> <p>⑤ 館長、リーダー、サブリーダー、スタッフ計20名を配置した。</p> <p>&lt;津田&gt;</p> <p>⑥ 館長、リーダー、サブリーダー、スタッフ計14名を配置した。</p> <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定期開催した(4/27、5/13、7/8、7/30、8/12、9/10、10/13、11/11、12/20、2/16、3/10)。</p> <p>【図書館】 《共通》</p> <p>② 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た。「事務分掌」を定め、図書館業務(貸出・閲覧、蔵書管理、児童サービス、バリアフリー読書支援)を4グループの執行体制(かつ正副体制)で日々の業務に取り組んだ。</p>		サポート体制を整えていた。また、センター・図書館・施設管理3者で月例の施設会議を開き、安定的な施設運営ができるように努めていた。図書館とセンター間でチラシの配架やセンターイベント関連図書の本展示を行う等、共同事業体として事業の実施も行っていた。	

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
		<p>・様々なサポート体制</p> <p>【生涯学習市民センター】</p> <p>《共通》</p> <p>① 津田「グルクンマスク里帰り講演会」(9月)に楠葉から業務リーダーが、楠葉「くずは活動発表会」(11月)に津田から所長と業務リーダーがそれぞれ応援勤務する等、大型イベント時に相互にサポートを行った。</p> <p>② 御殿山・菅原 G を含めた 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>【図書館】</p> <p>③ イベント実施(5月祭・つだフェスタほか ※今年度は中止)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た。</p> <p>④ リーダー会議を開催した(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、図書館サービスの安定的な運営に取り組んだ。</p> <p>⑤ 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に開催し、情報を共有した(5/12、6/16、6/21、9/22、2/2、3/23)。</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>【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・施設管理3者の情報</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
		共有の場として施設会議を月例で開催した。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。 ② 図書館とセンターが相互の媒体を活用してイベントを告知したり、センターイベントの関連図書を図書館でテーマ展示したりする等相互連携を行った。			
(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"> <li>➤ 物品販売サービス 文房具等の販売</li> <li>➤ 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</li> <li>➤ 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</li> <li>➤ 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</li> <li>➤ 記録サービス サークル年鑑の作成サービス、写真撮影サービス等</li> </ul>	<p>・物品販売サービス 【生涯学習市民センター】 《共通》</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 窓口でラミネートフィルムの販売を継続実施した。 ラミネート機の無料貸し出しも継続実施し、チラシやポスターのラミネートに活用いただいた。</li> </ol> <p>〈楠葉〉</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>② 2020 年度「くずは思ひ出ステージ」にてDVD 販売の実績あり。</li> <li>③ 自主事業「親子木工教室」の会場内で、ボランティア団体「きつつき木工」の作品展示販売を実施した。</li> </ol> <p>・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)等貸出備品の追加 【生涯学習市民センター】 〈楠葉〉</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 体操用マット 11 枚、イーゼル 12 脚を追加した。</li> <li>② リモートでの活動をされる団体も増えてきたため、プロジェクター・壁掛けスクリーンを追加してニーズに対応した。</li> </ol> <p>〈津田〉</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>③ 素早く安全に湯沸かしを行える電気ケトルを導入したほか三面鏡タイプの移動式</li> </ol>	3	<p>利用者の活動を支える物品の販売や、利用者からの声やアンケートを基に貸出備品の購入やサービスの提供を行うなど良好な管理運営を行っている。また、ホームページや SNS で利用団体の活動風景等を紹介することを通して、利用団体の活動記録を行っていた点も評価する。</p>	4



評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
		<p>姿見、若い世代を対象にニーズの高まっているスマートフォン対応の音響、映像用接続ケーブル、音楽室のミキサー、スピーカーを追加した。貸出希望の多い備品を定期的に追加し、新たなサービス提案による利便性向上に努めた。</p> <p><b>【図書館】</b>  《共通》  ④ 「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。  ⑤ 複写サービス（カラー）の利用度/楠葉:17件・63枚、津田:36件・61枚  &lt;楠葉&gt;「i-Pad」利用実績/679回、  「動く絵本」利用実績/2,074回  &lt;津田&gt;「i-Pad」利用実績/108回、  「動く絵本」利用実績/264回</p> <p>・<u>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・受取サービス等事務サービス</u></p> <p><b>【生涯学習市民センター】</b>  《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た。活動委員会事業・団体紹介の駅貼りポスター出力などで活用した。  ② ラミネート加工サービスの継続実施を行った（年間楠葉:7件、津田:9件）。</p> <p>・<u>会議での茶菓手配、各種ケータリングサービス紹介、コーヒーの販売等飲食サービス</u></p> <p><b>【生涯学習市民センター】</b>  &lt;楠葉&gt;  ① 「ひらまなカフェ」（7月）で障がい者就労</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>支援施設の出張パン販売を実施した。</p> <p>&lt;津田&gt;</p> <p>② 「現役アスリートが教える！お家でかんたんトレーニング」(3月)において参加者への飲料サービスを実施した。コロナ感染対策のためお持ち帰り用を提供した。</p> <p>・<u>図録・サークル年鑑の作成サービス、写真撮影サービス等の記録サービス</u></p> <p>【生涯学習市民センター】</p> <p>《共通》</p> <p>① ホームページに団体紹介ページを作成し、活動内容を掲載した。</p> <p>&lt;楠葉&gt;</p> <p>② Facebook にて利用団体の活動風景、イベント紹介を掲載した。</p> <p>③ 自主事業「わたしのまち KUZUHA のレシピブックをつくろう」では、市民や近隣飲食店から募集したレシピを、Instagram に掲載した。</p> <p>&lt;津田&gt;</p> <p>④ センターだよりに団体紹介コーナーを新設した。また公式 YouTube チャンネルでは活動サークルを動画で紹介する「つだサークル探訪」をシリーズ化した。バンドライブのアーカイブ映像を配信する「おうちで楽しむつだミュージックライブ」も継続実施した。</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	<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います。</p> <p>➤ 気軽に立ち寄り、滞在しやすい環境づくり</p> <p>・居心地の良い空間の演出(観葉植物等)</p>	<p>・<u>気軽に立ち寄り、滞在しやすい環境づくり</u></p> <p>【生涯学習市民センター】</p> <p>《共通》</p> <p>① ロビーや共用スペースは、密を回避したレイアウトに変更した。感染防止対策として館内各所にパーテーション、消毒液を設置した。利用後の消毒作業も実施した。</p>	3	引き続き、コロナ禍における利用者の安全・安心のために感染症対策を実施されていたことに加え、利用者のニーズに応えるため、施設備品の充実化を図っておられたことを評価する。	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
効果の認められる具体的なアイデアが提案されている	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会人向けの学習支援</li> <li>・子育て世代の交流の場の提供 等</li> <li>➤ 施設の魅力(ポテンシャル)の向上 <ul style="list-style-type: none"> <li>・備品の充実</li> <li>・Wi-Fi スポット設置</li> <li>・施設の改修 等</li> </ul> </li> <li>➤ 情報拠点としての機能強化 <ul style="list-style-type: none"> <li>・サークル情報コーナーの設置</li> <li>・地域情報の収集</li> </ul> </li> <li>・掲示板を有効活用した情報提供 等</li> </ul>	<p>② 「まちなか植物園」を継続設置した。</p> <p>③ 季節毎の館内、窓口装飾を継続した。</p> <p>④ ロビー等への BGM 放送を継続した。</p> <p>〈楠葉〉</p> <p>⑤ ロビーの掲示板 1 枚を子育て情報専用コーナーに転換した。</p> <p>⑥ 利用団体の立体作品展示が可能なキャビネットをロビーに新設した。</p> <p>〈津田〉</p> <p>⑦ 3 階ロビーにレコード鑑賞コーナーを新設した。</p> <p>⑧ 3 階ロビーに子育て情報を集約した「子育て情報館」を継続設置した。</p> <p>⑨ 3 階ロビーに非接触式体温計(消毒ディスプレイ付)を設置した。</p> <p>⑩ 「まちなか水族館」「まちなか昆虫館」を継続設置した。</p> <p>・施設の魅力(ポテンシャル)の向上</p> <p><b>【生涯学習市民センター】</b></p> <p>〈共通〉</p> <p>① 2018 年度から継続してロビースペースに Wi-Fi スポットを設置した。</p> <p>〈楠葉〉</p> <p>② 音楽室に換気用サーキュレーターを常設した。また、Bluetooth 対応のアンプを音楽室専用備品として追加し、部屋の魅力度アップを図った。</p> <p>③ 視聴覚室や美術室でもダンスやエアロビクス等の活動がしやすいよう、可動式の 3 連ミラーを備品に追加した。</p> <p>④ 昨年度に引き続き、換気時の虫よけのため各部屋に手作り網戸を設置した。</p> <p>〈津田〉</p> <p>⑤ 電気ケトルを導入した他、三面鏡タイプの移動式姿見や、若い世代を対象にニーズの高まっているスマートフォン対応</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
		の音響、映像用接続ケーブル、音楽室のミキサー、スピーカーを追加した。自主事業用の備品として単焦点プロジェクターやヨガマットなども追加し、施設の魅力向上に努めた。			
図書館の魅力アップのための施設・備品等の改修・改善について、費用対効果の認められる具体的なアイデアが提案されている	<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"> <li>➤ 利用者にとって快適な環境づくり <ul style="list-style-type: none"> <li>・親子用スペースの設置</li> </ul> </li> <li>➤ 清潔な環境の維持 <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書消毒機、空気清浄機の導入</li> </ul> </li> <li>➤ 音楽の活用 <ul style="list-style-type: none"> <li>・無音スペースとBGM 放送エリアの区分け</li> </ul> </li> </ul>	<p>・利用者にとって快適な環境づくり</p> <p>【図書館】</p> <p>《共通》</p> <p>① 児童書コーナーに親子のためのスペース(読み聞かせのできる丸いす)を設置した。さらに親子向けスペースや調べ学習用の机・いすを設け、親子でのミニおはなし会やイクメンおはなし会など周りに気兼ねなく参加できる環境づくりに努めた。</p> <p>〈楠葉〉</p> <p>② 自動検温器…図書館入口付近に設置した(手指消毒機と隣接)。 同ハンディタイプは、おはなし会等イベント開催時に活用した。 CO2 濃度測定器…現在は、濃度が比較的高くなりがちな事務室に設置をしているが、今後は対利用者視点で閲覧室に増設を検討している。</p> <p>③ 書架及び案内サインを随時更新した。書架の見出し板作成も継続して実施した。</p> <p>④ 当館スタッフ「図書館かざり隊」による季節感を出した装飾を通年実施した。</p> <p>〈津田〉</p> <p>⑤ 検温器、CO2 濃度測定器をおはなしの部屋で行うイベント時に活用した。</p> <p>⑥ 多様なニーズにあわせて、引き続きエリアの区分けを行い、利用目的に応じた快適な空間作りに努めた。</p> <p>⑦ 児童書コーナーの季節ごとの装飾、および入口の月替わりの看板にて季節感を演出した。特集やイベントとの連動も実施した。</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>・清潔な環境の維持</p> <p>【図書館】</p> <p>《共通》</p> <p>① 清潔な環境維持のため「図書消毒機」「空気清浄機」「サーキュレーター」等を運用した（年間利用実績：楠葉 18,554回、津田 9,062回）。</p> <p>・無音スペースとBGMエリアの区分け等音楽の活用</p> <p>【図書館】</p> <p>〈楠葉〉</p> <p>① 無音スペースとBGM放送エリアの区分けについては、「おはなし会」の開催時にBGMを流し入室時の気分を和らげることに努めた。また下はセンター放送機器経由で流したものの利用者の声により中断した。</p> <p>〈津田〉</p> <p>② 無音スペースとBGM放送エリアの区分けについては、入口ロビー（図書館外）で適度な音量でBGMを流すことにより、図書館内に無音スペースとBGMが聴こえるスペースの区分けを実施した。またイベント開催時には会場にて音楽を流し、参加者のイベントへの期待感を高めた。</p>			
(ウ)事業提案					
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	<p>施設の特性と魅力を活かし、学習活動および文化芸術活動との出会い、コミュニティ創造の場を提供する事業を実施する。</p> <p>➤ 生涯学習事業(提案事業)</p> <p>「くずはキッチン」を活用した事業、子育て世代・シニア世代向け等のライフステージに応じた事業、防災教室等</p>	<p>・「くずはキッチン」を活用した事業、子育て世代・シニア世代向け等のライフステージに応じた事業、防災教室等の生涯学習事業(提案事業)</p> <p>【生涯学習市民センター】</p> <p>《共通》</p> <p>① 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)」を開設しており、コロナで施設利用中止期間にもオ</p>	4	各世代のニーズに対応できるよう、多種多様な事業を提案し、実施した。また、コロナで施設の利用が困難な期間においても、ホームページ上でコンテンツを公開することで利用者の学習を支えることに努めていた。また、「夢をかなえよう！枚方出身レスラー、グルクンマスクの里帰り講演会」等、独自の提案も行われた点も評	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
化につながるような自主事業が具体的に提案されている	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 生涯学習事業(継続事業) 「地域コンサートシリーズ」、「マナビスト講座」等</li> <li>➤ 活動委員会事業(協働事業)</li> <li>➤ 実行委員会形式事業</li> <li>➤ 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」等</li> </ul>	<p>ンラインを活用した学びを確保し、交流促進と情報発信に努めた。</p> <p>② 2館連携事業として「防災セミナー」(7/28)を開催した。豪雨災害からの避難方法・タイミングをテーマとし、地域性に合わせ、楠葉では洪水、津田では土砂災害を想定した講義を実施した。</p> <p>③ 市民に魅力的な事業を提供できるよう地域大学との連携、地元人材の活用を推進した。今後も連携先を拡大しながら継続、発展させていく。</p> <p>〈楠葉〉</p> <p>④ くずはキッチンにて「ひらまなカフェ」(7/9)を開催した。障がい者就労支援施設によるパンの出張販売を実施した。今後も様々な施設に声掛けして継続を予定している。</p> <p>⑤ 小学生向けアートセミナーとして、平面の絵画をモデルに紙粘土で立体造形に取り組む「ジュニアアートクラス」(11/7)を開催した。</p> <p>⑥ 子育て世代に向けて「子育て世代のマナー講座」(7/19)「子育て心を楽にするセミナー」(7/15)を実施した。</p> <p>⑦ 子育てサロン事業「くずは子育てひろば」(11/29、1/31)を2回開催した。</p> <p>⑧ 大阪歯科大学と連携した健康セミナー「乳幼児の歯と口の健康を育む」(11/18)を開催した。</p> <p>⑨ シニア世代向けに、「食のセミナー～人生100年時代を生きる～」(4/19)を開催。市スマートフォン普及事業連携「はじめてのスマホ講座」(10/11)、「スマホで</p>		価できる。	

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
		<p>動画・写真を楽しもう」(12/13)を開催した。</p> <p>⑩ ビジネスパーソン向け「初めて学ぶ金融商品の基礎知識」(7/30)を開催した。</p> <p>⑪ 図書館連携事業「おはなしワールド」(7/11、12/19)を2回開催した。</p> <p>⑫ オンライン事業として Instagram を活用した「くずは料理部インスタライブ」(12/5、2/27)を2回開催した。生配信にて魚の調理法をレクチャーした。SNS での発信は今後も様々な形で発展させていく。</p> <p>&lt;津田&gt;</p> <p>⑬ 高齢者向けの生涯学習講座「知っておきたいキャッシュレス」(10/15)、「悪徳商法の手口と対策」(10/27)を開催した。</p> <p>⑭ 大阪工業大学社会連携センターと連携し、小学生向け「ロボットプログラミング講座」(11/20)を開催した。</p> <p>⑮ 「子育て世代のマナー講座」(2/21)を開催した。</p> <p>⑯ 「絵本で子育て」(2/26)を開催した ※まん延防止等重点措置適用のため2022/4/16に延期した。</p> <p>⑰ 子どもアート教室「ゴミ・デ・アート」(3/13)を開催した。</p> <p>⑱ 星空ボランティア育成「もう一度始める大人の天文講座」(3/26)を開催した。</p> <p>⑲ 「現役アスリートが教える！お家でかんた</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>んトレーニング」(3/27)を開催した。</p> <p>・「<u>地域コンサートシリーズ</u>」、「<u>マナビスト講座</u>」等生涯学習事業(継続事業)  <u>【生涯学習市民センター】</u>            &lt;共通&gt;            ① 楠葉・津田とも「サンサン人形劇場」を開催した。さらに津田では「初級人形劇講習会」を実施した。</p> <p>&lt;楠葉&gt;            ② 地域コンサートシリーズ「くずはロビーコンサート」を開催した(4/17)。コロナの影響で一時中断したが、12月より「くずはミニコンサート」として再開した。12月から計4回開催した。いずれも利用団体から出演者を募集した。</p> <p>③ 地域コンサートと防災講座を兼ね合わせた「避難訓練コンサート」(3/6)を開催した。コンサートの最中に大地震が発生したという想定で、参加者に身を守る行動をとる訓練を実施した。枚方市消防団にも協力いただき、防災パネル展示も同時開催した。</p> <p>④ マナビスト講座「大人も科学を楽しく学ぼう」(7/12)を開催した。講師の方がセンター利用団体の設立・登録もされていて活動支援にもつながった。</p> <p>⑤ 親子木工教室(3/24)のなかで穂谷川清掃工場職員による、もっと知りたい枚方市の取組み「子ども向け環境講座」を開催した。</p> <p>&lt;津田&gt;            ⑥ さまざまな分野で活躍する市民や企業人を講師に招いて開催するマナビスト講座のコンセプトを継承した事業として「夢</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>をかなえよう！枚方出身レスラー、グルクンマスクの里帰り講演会」(9/20)、「パーソナルカラーで発見！輝く新しい自分」(10/30)を開催した。</p> <p>・活動委員会事業(協働事業) 【生涯学習市民センター】 《共通》 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し、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し、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。 津田では、コロナ感染対策として企画会議に一部リモート形式を取り入れ、コロナ禍でも活動が継続できるよう事務局担当者がサポートを行った。開催 200 回を迎えた里山散策においては活動委員会と事務局が連携してオリジナルグッズを作成し、参加者に配布を行い、好評をいただいた。</p> <p>〈楠葉〉 ① 「くずは文月 寄席」(7/17) ② 「こどもシネマ」(7/18) ③ 「子ども工作教室」(8/1) ④ 「フルート&amp;ピアノコンサート」(11/24) ⑤ 「くずはシネマ」(12/2、2/3)</p> <p>〈津田〉 ⑥ 「第 35 回レコードコンサート」(7/10) ⑦ 「第 35 回つだ寺子屋ムジカシリーズ」(9/19) ⑧ 「チャレンジ講座 つまみ細工づくり」(9/29) ⑨ 「里山散策 197」(9/30) ⑩ 「第 36 回レコードコンサート」(10/16) ⑪ 「里山散策 198」(10/28)</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>⑫ 「第 15 回津田いいとこ寄席」(11/27)</p> <p>⑬ 「つだクリスマススペシャルコンサート 2021」(12/11)</p> <p>⑭ 「第 37 回レコードコンサート」(12/18)</p> <p>⑮ 「第 19 回加賀丈子津軽三味線演奏会」(1/15)</p> <p>⑯ 「里山散策 199」(1/27)</p> <p>⑰ 「チャレンジ講座 頭の体操！立体パズル作り」(1/30)</p> <p>⑱ 「チャレンジ講座 はじめてのスマホ体験教室」(2/3)</p> <p>⑲ 「第 23 回つだ南光亭」(3/4)</p> <p>⑳ 「里山散策 200」(3/24)</p> <p>㉑ 「第 38 回レコードコンサート」(3/26)</p> <p>・実行委員会形式事業 【生涯学習市民センター】 〈楠葉〉</p> <p>① 中止となった「5月祭」の代わりに、感染状況が小康状態の間に「くずは活動発表会」(11/21)を開催した。各団体が作品展示や演奏発表（一部録画映像）できる環境を提供した。来館者全てに検温・消毒・連絡先確認できる運用を考案した。14 団体参加、次年度 5 月祭開催に向けての試行ができた。</p> <p>〈津田〉</p> <p>② 例年3月に開催している「つだフェスタ」を新型コロナ感染防止の観点から中止した。2022 年7月に自主事業形式のサークル体験イベントを代替開催する予定である。</p>			
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	<p>子どもたちの不読率ゼロに向けて、これまで培ってきたノウハウを存分に発揮した事業を実施する。</p> <p>また、成人利用者数を増加させるため、様々なワークショップを開催する。</p>	<p>・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 子ども向け読書推進事業 【図書館】 《共通》</p> <p>① リブネット/子ども読書推進プロジェクト会</p>	3	<p>独自ブックリストの作成を意欲的に行い、楠葉図書館からは社内表彰者を出すなど、子どもの読書活動の推進に取り組む姿勢を評価する。</p>	4

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
一般成人を対象とした図書館読書推進事業が具体的に提案されている	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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</li> <li>➤ 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</li> </ul>	<p>議を随時開催した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>③ 「本の福袋」を10月、1月の2回開催した(大人用・子ども用各1回)。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>⑦ 「中学生職場体験」については、今年度に限り全校インタビュー形式で実施に協力した(2校4名/POPづくりに挑戦)。</li> <li>⑧ 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。</li> </ul> <p>〈楠葉〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⑨ センターとの連携事業として「おはなしワールド」を企画した。年間2回開催した。子ども向けの本を映像なども活用して楽しく紹介し、地域の読書推進を後押しした。(第一回7/11、第二回12/19)</li> <li>⑩ 週1回の定例おはなし会を実施した(7月から再開)</li> <li>⑪ 「2021 ひらかた絵本まつり」を展開した。</li> <li>⑫ 4館共通「春のスタンプラリー」(4/23～)</li> <li>⑬ 「子ども一日図書館員」(7/4)</li> <li>⑭ 4館共通「夏のスタンプラリー」(7/24～)</li> <li>⑮ 「夏休み宿題大作戦」(7/24～8/31)</li> <li>⑯ 「夏のこわいはなし」(8/7)</li> <li>⑰ 「夏の工作あそび」(8/14)</li> <li>⑱ 「楠葉図書館人気者投票」(6/13→結果公表6/30まで)</li> <li>⑲ 「楠葉っ子が読んだ児童書ベストリーダー展」(10/1～24)</li> </ul>			

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
		⑳ 「秋のスタンプラリー」(10/27～11/9) ㉑ 「本の福袋(子ども用)」(1/4-6) ㉒ 「中学生・高校生ビブリオバトル」(1/22) ㉓ 「冬のスタンプラリー」(1/25-2/6) ㉔ 「おすすめの図書紹介(児童書)」 (12月)…独自ブックリスト ㉕ 「COMPLEET BOOK(5種)」 (改訂)…独自ブックリスト  <津田> ㉖ 「児童スタンプラリー」(通年) ㉗ 「ポケふたコレクションカード」(通年) ㉘ 「アニマルエッグハント」(3/20～4/11) ㉙ 「親子でイースターエッグを作ろう！」 (4/10) ㉚ 「4館共通 春のスタンプラリー」 (4/23～5/12) ㉛ 「こんな本読んだで」(4/23～) ㉜ 「保冷剤で消臭剤を作ろう」 (6/19 コロナの為中止した) ㉝ 「妖怪クイズラリー」 (7/21～8/31)※センター協働 ㉞ 「4館共通 夏のクイズラリー」 (7/21～8/31) ㉟ 「ペットボトルでスノードームをつくろう」 (8/7) ㊱ 「プロレスラー グルクンマスクのおはなし 会」(9/20) ㊲ 「ハロウィンゲームパーティ！」 (10/1～10/31)※センター協働 ㊳ 「TSUDA-1 グランプリ」 (10/27～11/9) ㊴ 「ビーズでハロウィンかぼちゃを作ろう！」 (10/16) ㊵ 「子ども向け本の福袋」 (10/27～11/9) ㊶ 「4館共通 秋のスタンプラリー」 (10/27～11/9)			

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>④② 「クリスマスキャンドルを作ろう！」(12/11)</p> <p>④③ 「マジックワード クリスマス」 (12/1～12/26)※センター協働</p> <p>④④ 「子育て支援講座 絵本には子育てのヒントがいっぱい」(12/25)</p> <p>④⑤ 「4館共通 冬のスタンプラリー」 (1/4～2/28)</p> <p>④⑥ 「子どもの本の福袋」(1/4～1/12)</p> <p>④⑦ 「フランスシター演奏&amp;おはなし会&amp;絵本で子育て支援講座」 (コロナ感染拡大によるまん延防止等重点措置適用のため 2022/2/26 から 2022/4/16 へ延期した)</p> <p>④⑧ 「アニマルエッグハント」(3/25～4/17)※センター協働</p> <p>・よるとしよ、本の福袋、わたしの一押し本、枚方アカデミー等成人向けのワークショップ・イベント</p> <p>〈楠葉〉</p> <p>① 子育て支援講座「藤田浩子さん講演会」 (10/21→3/24 順延開催)</p> <p>② 「本の福袋(大人用)」 (10/27-11/9)</p> <p>③ 「楠葉スタッフおすすめ本(リーフレット)」 (2 回発行)</p> <p>④ 「よるとしよ」初年度実施以降は、夜間時間帯のイベントは参加者が集まらないことから中断していたが、最終年度はやり方を工夫して実施を検討している。</p> <p>〈津田〉</p> <p>⑤ 「リサイクルブック市」 (5/8 コロナの為中止した)</p> <p>⑥ 「館内の便利なツール紹介しますツアー」 (5/13 コロナの為中止した)</p> <p>⑦ 「リサイクルブック市」(7/17)</p> <p>⑧ 「大人の本の福袋」(10/27～11/9)</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
		⑨ 「レジンでアマビエを作ろう」(11/15)※ ⑩ 「私のおすすめ本」(12/1～12/28) ⑪ 「羊毛フェルトで磁石付マスコットを作ろう」(3/14)※ ⑫ 常時 15 を超えるミニ特集を設置した。 ⑬ 津田独自一般向け「ブックリスト」作成・配布開始(3/13～) ※利用者の要望により、よるとしよ代替イベント「ひるとしよ」として実施した。 今後ひるとしよと並行して、よるとしよも実施を予定している。			
生涯学習市民センターと図書館との施設連携事業の実施について、具体的に提案されている	複合施設であることを活かした様々な企画を実施することで、市民の「まなび」のきっかけを提供する。 ▶ 生涯学習市民センター・図書館連携事業 「夏休み！宿題大作戦」、「ビブリオバトル」、「ブックトーク」、「季節の飾りつけ」等 ▶ 図書館利用促進のための取り組み おススメ本コーナーの設置、ブックリサイクルや本の福袋等の書館事業との連動	・「夏休み！宿題大作戦」、「ビブリオバトル」、「ブックトーク」、「季節の飾りつけ」等生涯学習市民センター・図書館連携事業の実施 <b>【生涯学習市民センター/図書館】</b> <b>《共通》</b> ① 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)」を開設した。「読書アクション」など相互利用促進を図った。 ② ㈱リブネット合同「中学生高校生ビブリオバトル」を開催した。 <b>〈楠葉〉</b> ③ 連携企画「おはなしワールド」を年 2 回(7 月・12 月)開催した。小学生低学年向けのおすすめ本をストーリーテリングやブックトークを通して紹介した。更にスクリーンへ画像などを映す事で、視覚的にも理解して、より読書に興味を持てるよう、図書館・センターのスタッフ同士で打合せを重ねながら企画した。 <b>〈津田〉</b> ④ 妖怪クイズラリー(7 月、8 月)、ハロウィン宝探しゲーム(10 月)、マジックワードクリスマス(12 月)、アニマルエッグハント(3 月)にて、図書館とセンターが連携し、セ	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>ンターロビーを活用したクイズゲームを実施した。参加者にはノベルティグッズを進呈した。季節の飾りつけも協働実施した。</p> <p>⑤ センター連携事業ブックトーク「グルクンマスクのおはなし会」(9/20)</p> <p>⑥ 絵本で子育て(コロナ感染拡大によるまん延防止等重点措置適用のため2022/2/26 から 2022/4/16 へ延期した)。</p> <p>⑦ 「絵本で子育てセンター絵本講師」、「日本子育てアドバイザー協会認定子育てアドバイザー」の金澤栄子さんを招いて乳幼児向けの子育てイベントを開催した(よみきかせ、フランスシター演奏、子育てサロン)。</p> <p>・<u>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図書館事業との連動等図書館利用促進のための取り組み</u>  <b>【生涯学習市民センター/図書館】</b>  <b>《共通》</b></p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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・相乗効果を図った。</p> <p>〈楠葉〉</p> <p>④ 《新たな取り組み》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・独自ブックリスト作成</li> <li>・コンプリートブック(5種)</li> <li>・スタッフがおすすめする</li> </ul>			

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>…くずは図書館のえほん 同しきの本 同物語の本</p> <p>〈津田〉</p> <p>⑤ センターだよりの「つだだよりに」毎号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。</p>			
<p>楠葉施設 2階ロビーの「厨房設備を備えたオープンスペース」を活用した事業が具体的に提案されている</p>	<p>様々な用途でより多くの市民に活用していただくため、部分的に改装し、「くずはキッチン」と名付けて様々な事業を実施する。</p> <p>➢ 家具作りのワークショップ</p> <p>➢ 「くずはチャレンジカフェ」「これぞ私の枚方めし！」</p>	<p>【生涯学習市民センター】</p> <p>〈楠葉〉</p> <p>① 障がい者就労支援施設による、くずはキッチンでのパン等の販売を行う「ひらなまカフェ」(7/9)を開催した。</p> <p>② 近隣の農家に協力を得て「楠葉地区で栽培された米ヒノヒカリをおいしく食べる」をコンセプトにレシピを利用団体含め一般募集し、特製レシピ集を製作する企画「わたしのまち KUZUHA のレシピブックをつくらう」を10月～12月にかけて実施した。17団体が参加、うち5団体がセンター利用団体であった。</p> <p>③ ロビーに「食」をテーマにしたコーナーを設置した。モニターでのInstagramライブのアーカイブ放映や「わたしのまち KUZUHA のレシピブック」設置を行った。</p> <p>④ 昨年度にロビーで開催した木工教室から発展させて、穂谷川清掃工場リサイクル施設内「ひらかた夢工房」より講師を招き親子木工教室(3/24)を開催した。</p>	3	<p>地域と連携し、当該設備を事業に活用していた。</p>	3
<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ます。</p> <p>➢ 課題解決型図書館の実現</p>	<p>・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た「滞在型図書館」の実現</p> <p>【図書館】</p> <p>《共通》</p> <p>① 参考図書コーナー/参考図書を利用し調査・研究 雑誌・新聞コーナー/興味あるジャンルの紙誌を自由に閲覧 参考図書コーナー、雑誌・新聞コー</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
	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>ナー、児童コーナー、成人コーナーなどコーナーを分けすることにより利用者に快適な空間を提供した。</p> <p>・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「課題解決型図書館」の実現</p> <p>【図書館】</p> <p>《共通》</p> <p>① 利用者に対してi-Pad(タブレット端末)を利用した情報収集環境を提供した。i-Pad(タブレット端末)上に「リブネット独自パスファインダー」を組み込み作成の都度更新した(4回/年)。</p> <p>② カウンターは貸出、返却、相談の3つの窓口とし、常時3名配置する事で声がかかりやすいようにした。またカウンター勤務者のうち、1人はレファレンス担当であることをPRするための腕章をつけた。</p> <p>〈楠葉〉</p> <p>③ 昨年度設置した「健康・医療情報コーナー」の運用・充実に努めた。関連図書・持ち帰りパンフレット類を追加した。今年度は新たに「子育て支援」に取り組んだ。「がんを身近に考える展(パネル展)」「子育て支援講座(講演会)」を開催した。</p> <p>〈津田〉</p> <p>④ 課題解決型図書館の取り組みとして、話題のテーマのコーナーの新たに設け充実に取り組んだ。今年度は「SDGsコーナー」を設置し、関連図書の展示と貸出を行った。</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
(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>人材教育と人員体制を工夫し、常に「おもてなしの心」と「高い専門知識」を持つスタッフが対応できるように取り組む</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 利用者の目線に立ったホスピタリティある接遇</li> <li>➢ よくある質問への迅速な対応</li> <li>➢ 接遇研修の実施</li> <li>➢ 督促・弁償（備品、資料）などのデリケートな対応</li> <li>➢ サービスレベルの均質化</li> <li>➢ 社内表彰制度の整備</li> <li>➢ 生涯学習市民センターと図書館のワンストップ対応</li> <li>➢ 清掃・整理による安全性・快適性の向上</li> </ul>	<p>・利用者の目線に立ったホスピタリティある接遇</p> <p>【生涯学習市民センター/図書館】 《共通》</p> <p>① 利用者ニーズ把握のための「ご意見箱」を継続して設置した。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した。</p> <p>【図書館】 《共通》</p> <p>② 日誌・連絡ノートを記入した。加えてカウンター交替時に引継ぎ情報共有を行った。</p> <p>・よくある質問への迅速な対応</p> <p>【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&amp;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、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備した。市の要請に基づき、ワクチン接種予約サポート会場利用にも臨機応変に対応を行った。</p> <p>〈楠葉〉</p> <p>② 各申請書の記入見本や、6週間前予約の日付早見表などを作成した。日頃からの利用者やりとりをもとにした、スムーズな対応を可能にする工夫を迅速に取り入れた。</p> <p>〈津田〉</p> <p>③ JV 施設会議、サブリーダーミーティング、連絡ノートなどによりスタッフ間の情報共有を緊密に行うことで迅速かつ正確な問い合わせ対応を行った。</p> <p>④ またバスの時刻表を窓口に掲示したり、</p>	3	<p>良好な管理運営を行っている。「ご意見箱」からの内容を踏まえ、適切な対応を行っていた。ワクチンの接種会場となったが、ワクチンに関する市民からの質問にある程度答えられるよう、ミーティングや合同研修でスタッフに周知する等、センターに寄せられると予想される質問を事前に予測し、迅速に対応できる体制を整えていた。また、オンライン事業に関する共有会議を定期開催するなど、成功事例等を共有することで、各館のサービスレベルが共に向上するよう努めていた。社内の表彰制度を積極的に活用し、職員の意欲向上に取り組んでいた。施設を跨ぐ問題については相互協力して取り組み、安全性・快適性の向上に適切に取り組んでいた。</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>広報ひらかたをスタッフ間で閲覧したりするなど市民から問い合わせがあったときに迅速に対応できる体制を整備した。</p> <p>・<u>接遇研修の実施</u>  <b>【生涯学習市民センター】</b>            &lt;共通&gt;            ① 御殿山・菅原G含め 4 館で接遇研修を 9 月に実施した。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><b>【図書館】</b>            &lt;共通&gt;            ② 自社の接遇教材を使用して今年度実施した。全スタッフが会社の接遇研修を受けた。利用者目線に立った接遇を実施した。</p> <p>・<u>督促・弁償(備品、資料)などのデリケートな対応</u>  <b>【生涯学習市民センター】</b>            &lt;共通&gt;            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した。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で統一した。トラブルなく未払いを回収できた。</p> <p>・<u>サービスレベルの均質化</u>  <b>【生涯学習市民センター】</b>            &lt;共通&gt;            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
		<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た。</p> <p>③ リーダー会議を開催した（5/21、6/2、6/14、9/6、10/19、1/19）。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た。</p> <p>・社内表彰制度の整備</p> <p>【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。今年度は津田センタースタッフの作品が入賞し表彰された。</p> <p>【図書館】 《共通》</p> <p>② 優良コンテンツとして評価されたスタッフ（個人表彰）を対象に表彰した。</p> <p>〈楠葉〉</p> <p>③ 2021年度第1四半期で楠葉のスタッフが表彰された。「テーマごとのブックリストの作成及びシリーズ作品のコンプリートブックの作成」等、児童の利用促進に寄与した。</p> <p>・生涯学習市民センターと図書館のワンストップ対応</p> <p>【生涯学習市民センター/図書館】 《共通》</p> <p>① 施設間の情報共有は日々行い、お客さ</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>まからの問いかけ（施設情報）や不審者の対応など相互協力して取り組んだ。</p> <p>・<u>清掃・整理による安全性・快適性の向上</u> 【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>			
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り組み</p> <p>➤ 苦情に対する誠実な対応 再発防止策</p>	<p>・<u>巡回による設備故障や事故及び事件等の未然防止</u> 【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した。設備面の不具合が無いか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の発生はなかった。</p> <p>・<u>苦情を未然に防止するための取り組み</u> 【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た。</p> <p>② 路上駐車の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の体制を整えた。</p> <p>・<u>苦情に対する誠実な対応</u> 【生涯学習市民センター】</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>《共通》</p> <p>① 楠葉・津田グループ合同研修にて、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教育した。</p> <p>【図書館】</p> <p>《共通》</p> <p>② 適切な利用者サービスに取り組み説明責任を果たすように努めた。</p> <p>〈楠葉〉</p> <p>③ 隣家の駐禁対応は、北部支所・センター・図書館で協力して対応した。（支所・センターが啓発のための館内放送を流し図書館が見回り・報告/役割分担）</p> <p>・再発防止策</p> <p>【生涯学習市民センター/図書館】</p> <p>《共通》</p> <p>① お客さまから頂いたお声に対する回答を館内に掲示、ホームページ掲載するなど対応した。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>			
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ります。</p> <p>➤ 巡回による不審者・不審物の早期発見</p> <p>➤ 地域との連携強化と利用者に対する注意喚起</p> <p>➤ 図書館における財産の保全について</p> <p>・カビ対策のサーキュレーター設置</p> <p>・図書修繕に関するスタッフ研修の実施等</p>	<p>・巡回による不審者・不審物の早期発見</p> <p>【生涯学習市民センター/図書館】</p> <p>《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への巡回を実施した。不審者・不審物の早期発見に努めた。</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>〈津田〉</p> <p>③ センター・図書館合同で KBT 警備部門の専門講師による不審者対応研修を実施した(3/28)。楠葉でも同じ研修を令和4年度に実施していく。</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>・<u>地域との連携強化と利用者に対する注意喚起</u>  <b>【生涯学習市民センター/図書館】</b>  《共通》  ① 地域の民生委員や市の健康福祉担当とも連携し、不審者対応に当たった。  &lt;楠葉&gt;  ② 地元の消防団女性分団とも連携し、館内にて防災展示を実施した。  &lt;津田&gt;  ③ 地域警察と連携し、特殊詐欺等の注意喚起の館内掲示を行った。</p> <p>・<u>図書館における財産の保全</u>  <b>【図書館】</b>  《共通》  ① 備品管理簿をもとに適切に管理した。  ② カラーボール、警報ブザー、ホイッスル（全スタッフ所持）等は常備した。  ③ 対応マニュアルまた緊急連絡網を整備し、災害時の報告方法を事務室内に掲示した。スタッフがいつでも確認対応できる体制を整えた。  ④ カビ対策のサーキュレーターを各館2台増設して稼働した。  ⑤ 図書修繕は、図書館所蔵「図書館職員のための補修マニュアル」「図書館のための簡単な本の修理」等を参考に日常業務として全スタッフで取り組んだ。  ⑥ トイレをはじめ館内の見回りを定期的に行った。巡回により体調不良者・不審者・不審物等の早期発見に努めた。</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	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	<p>・<u>サービスの質を高めるセルフモニタリングの実施</u>  <b>【生涯学習市民センター】</b>  《共通》  ① 利用者アンケート10月に4館同時実施</p>	3	月別の利用状況から課題を抽出し、月例ミーティングで利用実績向上策を企画する等サービスの質の向上に努めるとともに、リーダー会議を定期的開催し、サービスの質の標準化に取り組んでい	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
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>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>した。</p> <p>【利用者満足度】 スタッフ対応：楠葉 94.2% 津田 93.2%</p> <p>設備・備品：楠葉 76.1% 津田 74.6%</p> <p>② 月別に利用コマ数・利用率をまとめて、課題を抽出した。利用実績向上策を各センターの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・貸出人数・新規登録者数などを前年度と比較するセルフモニタリングに常時取り組んだ（日報で確認）。</p> <p>④ 利用者アンケートについては、全館一斉実施（時期指定）のものと当館カウンターに常設（通年）しているものと並行して行い、利用者ニーズの把握に努めた。また、イベント開催時に必ず実施するようにした（「事業実施報告書」提出時に記載）。</p> <p>◆図書館利用者アンケート実績 〈楠葉〉 （イベント開催時に実施しているアンケートの利用者満足度:90%） 「児童絵本書架の老朽化が激しいので、子どもが触ってケガしないようにしてほしい」（修繕対応/この機会に全書架対応）、「閲覧室の書架付近で照明が暗いため本が見にくい箇所がある。LED の増設をお願いしたい」（修繕対応）、「返却カウンターに鞆等を一時的に置く長机を置いてほしい」（即設置対応）、「カウンター取り置き 2 紙の閲覧状態を一目でわかるようにしてほしい」（表示板作成）</p> <p>〈津田〉</p>		<p>た。事業開催時のアンケート、利用者アンケートや利用者の実際の声から利用者の要望を把握し、それを基に備品を追加するなど、利用者の意見の聴取と反映に努めた。</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>54 枚回収 「マンガを置いてほしい」「歴史関係の特集をしてほしい」「学校の教科書に出てくる物語の本の特集をしてほしい」「工作イベントをしてほしい」等の要望を受け、企画・運営に反映・実施した。</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。</p> <p>【生涯学習市民センター】 《共通》</p> <p>② 楠葉・津田の所長・リーダー計 4 名によるグループミーティングを開催した。連携事業や事例共有、利用者サービス向上策の検討を実施した。</p> <p>③ 4 館リーダー会議(隔月開催)を継続開催した。</p> <p>【図書館】 《共通》</p> <p>④ 4 館館長会議を月に 1 回開催した。</p> <p>⑤ リーダー会議開催(5/21、6/2、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・サービスの標準化の場と位置付けた。これにより図書館サービスの安定的な運営に努めた。</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せずにプラスアルファのコミュニケーションを心掛け、意見聴取に努めた。</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>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、ダンスサークル向けの鏡や音楽団体向けのマイク付きアンプ等を備品追加した。</p> <p>・利用者の要望把握のための具体的な取り組み</p> <p>【生涯学習市民センター】 《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、その声をもとに次からの事業に活用した。</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>【図書館】 《共通》</p> <p>③ 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>			
【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	<p>市民から預かった税金により運営する施設であることを常に念頭に置き、法令遵守についての行動基準を整備するとともに、スタッフへの周知を徹底し、公平公正な管理運営を行います。</p> <p>➢ 法令遵守に向けた体制の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総括責任者を法令遵守責任者とする</li> <li>・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</li> </ul> <p>➢ 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</p>	<p>・法令遵守に向けた体制の構築</p> <p>【生涯学習市民センター/図書館】 《共通》</p> <p>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。</p> <p>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）。</p> <p>【生涯学習市民センター】 《共通》</p> <p>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。</p>	3	<p>事務所内スタッフが関係法令を意識して働ける環境を整備し、研修受講等を通してコンプライアンス意識をさらに高めるよう取り組んでいた。</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
	例」、「枚方市生涯学習推進基本指針」、「枚方市文化芸術振興計画」、「枚方市図書館第3次グランドビジョン」等、市の施策について理解し、施設の設置目的に沿った管理運営を実施	<p>④ 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。今年度は津田センタースタッフの作品が入賞し表彰された。</p> <p>・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】 《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事が出来る環境を整備した。</p> <p>② 楠葉・津田センター合同研修で「基本方針」について勉強会開催した。今後の自主事業や取り組みをスタッフ全員で提案し合った。</p> <p>【図書館】 《共通》</p> <p>③ 「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 244 条を順守した。</p> <p>④ 「図書館法」「枚方市図書館条例」を順守した。</p> <p>⑤ 「枚方市立図書館第4次グランドビジョン」の運営方針「生涯の学びを支援、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」を基に取り組んだ。具体的には、図書館の本分である資料提供（貸出）に重点を置き、レファレンス・調べ学習へは適切な対応、中学職場体験・学校訪問・図書館見学受入・図書館実習等の受け入れに積極的に取り組んだ。</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
		また「課題解決型図書館」として健康・医療情報、子育て支援サービスに取り組んだ。			
建築設備全般に係る点検・保守を適切に実施し、機能保全・利用者への安全、快適な環境が提案されている	<p>関係法令、仕様書等を遵守し、京阪ビルテクノサービスが活用する IT システムによる最適な管理と安定したサービスを提供する。</p> <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ります。</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・平準化を図ります。</p> <p>➤ 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>	<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】 《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した。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 センター、図書館、KBT で毎月情報交換会議を行い、年間修繕計画を策定した。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た。</p> <p>〈津田〉</p> <p>② 空調設備改修設計に KBT ファシリティリーダーが立ち合った。予防保全が必要な箇所について枚方市施設整備室への情報提供を行った。</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した。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>	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
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・処分を行ないます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 分別の上、一時保管</li> <li>➤ 収集運搬処理業者と契約し、適正に処分</li> <li>➤ 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</li> <li>➤ 遺失物の適正処置 リサイクル推進による環境負荷低減</li> </ul>	<p>・<u>枚方市の廃棄物に係る条例に基づいた適切な分別・一時保管・搬出・処分</u> 【生涯学習市民センター/図書館】 《共通》</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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た。 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た。</li> <li>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受講し、法令改訂にも適切に対応した。</li> </ol> <p>・<u>遺失物の適正処置</u> 【生涯学習市民センター/図書館】 《共通》</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 遺失物法に基づき適正に保管・届出をおこなった。</li> <li>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。</li> </ol> <p>・<u>リサイクル推進による環境負荷低減</u> 【生涯学習市民センター/図書館】 《共通》</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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た。</li> </ol>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3

評価項目	事業計画の内容（目標）	一次評価（指定管理者による評価）		二次評価（市による評価）	
		実施状況	評価	評価理由	評価
備品管理に当たり、管理簿の整備並びに責任所在について提案されている	<p>KBT が自主運営する ASP(施設運営支援システム:FM-EXP)を活用し、効率的に備品を管理する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 帰属先や責任区分など明確にして管理</li> <li>➤ 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</li> </ul>	<p>・<u>帰属先や責任区分など明確にして管理</u> 【生涯学習市民センター/図書館】 《共通》</p> <p>① 定期的に備品棚卸とリスト化を実施した。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た。</p> <p>・<u>備品の利用前点検と棚卸の実施</u> 【生涯学習市民センター/図書館】 《共通》</p> <p>① 貸出備品については台帳を基に運用実施した。(主にセンター)</p> <p>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。</p> <p>③ 旧メセナひらかたより備品の譲渡を受けた(図書館の備品台帳に再登録→有効活用)。</p> <p>・<u>貸出備品の返却後チェックの実施</u> 【生涯学習市民センター】 《共通》</p> <p>① 料理室用の貸出備品やプロジェクターの付属備品等は、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。</p>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
業務仕様書の規定に従い、資格を必要とする業務に有資格者を配置するなど適正な人員配置が提案されている	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 各分野の専門知識とノウハウを有するスタッフを適切に配置</li> <li>➤ 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</li> <li>➤ 楠葉施設、津田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</li> </ul>	<p>・<u>各分野の専門知識とノウハウを有するスタッフを適切に配置</u> 【生涯学習市民センター】 《共通》</p> <p>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。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>・<u>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</u> 【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
		<p>① 業務仕様書で定められた司書保有率を確保した。保有率 80% （楠葉/全スタッフ 20 名、津田/全スタッフ 14 名）</p> <p>② 月次のシフト表に加えて、スタッフ毎の日次タイムスケジュール表（行動表）を作成した。</p> <p>・楠葉施設、津田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によるバックアップ 【生涯学習市民センター/図書館】 《共通》</p> <p>① センター同士・図書館同士での情報交換はもちろん、センターと図書館の間でも連携して事業実施・広報活動・利用者対応に当たった。</p>			
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	<p>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。</p>	<p>・公正採用選考人権啓発推進員の選任 【生涯学習市民センター/図書館】 《共通》</p> <p>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。</p>	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	<p>➤ 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</p>	<p>・全スタッフを対象とした人権研修の実施 【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	
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	<p>ために全スタッフを対象とした人権研修を実施</p> <p>➤ 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</p> <p>施設のハード面のユニバーサルチェックを行い、また、スタッフがユニバーサルマナーを身につけることで、ソフト面からも改善</p>	<p>① 日頃から会社が発行する人権ニュースの回覧、人権標語への応募等全スタッフ対象に人権に対する意識啓発活動を実施した。</p> <p>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。</p> <p>③ 人権意識の向上を目的として Daigas グループが開催している人権標語コンテストにスタッフ全員が参画した。</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) 人権問題や障害者差別解消法等に係る正しい理解を持ち、特に障害者に対しては合理的配慮に気を配ってきた。</p> <p>・障がいや理由とする差別の解消に向けた人権研修の実施</p> <p>【生涯学習市民センター】 《共通》</p> <p>① 楠葉・津田センター合同研修にてユニバーサルマナー研修を実施した。</p> <p>② 「ミライロ ID(障がい者手帳アプリ)に登録した。</p> <p>③ 手話用の手差しボードを常設する等、窓口での対応環境を整えた。</p> <p>【図書館】 《共通》</p> <p>④ 今年度は、全スタッフを対象に「人権研修」(7/26)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>				



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
		<楠葉> ⑤ 障がい者生活相談員資格認定講習（2月、楠葉1名受講）を実施した。  <u>・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</u> <b>【生涯学習市民センター】</b> <<共通>> ① 楠葉・津田センター合同研修にてユニバーサルマナー研修を実施した。障がい者施設勤務経験のあるスタッフによる車いす講座を開催した。			
障害者法定雇用率が達成されている（申請段階で未達成の場合は、本施設における雇用をはじめ雇用率が達成できるよう事業計画書で提案されている）	<OGBC> ・障がい者法定雇用率は、2.35%で、障がい者法定雇用率を達成 ・現在、指定管理者として管理運営する施設でも計3名の障がい者を雇用 <リブネット> ・平成29年4月時点の算定基準従業員数が100名未満のため、障がい者法定雇用率の適用なし ・平成30年4月から新たに雇用する複数名の障がい者が内定しており、平成30年4月時点の雇用率は2.8%程度となる予定 <KBT> ・障害者法定雇用率は2.44%で、障がい者法定雇用率を達成 ・枚方市庁舎清掃業務で障がい者を雇用し、障がい者の自立をサポート	◆ OGBC 障がい者法定雇用率：2.29% ◆ リブネット 障がい者法定雇用率：1.76% ◆ KBT 障がい者法定雇用率：2.25%  各社、作業分担を再編し、障がい者雇用枠を拡大して対処していく。	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
男女雇用機会均等法に基づくセク	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しています。	・ <u>人権研修やコンプライアンス研修の実施</u> <b>【生涯学習市民センター】</b> <<共通>> ① 施設内で起こりうる事例を想定したケー	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
シャル・ハラスメント防止対策について提案されている	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 当施設でも、人権研修やコンプライアンス研修を実施</li> <li>➤ 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</li> </ul>	<p>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>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、人権標語コンテストにスタッフ全員が参画した。今年度は津田センタースタッフの作品が入賞し表彰された。</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】            &lt;共通&gt;</p> <p>⑤ 今年度は全スタッフを対象に「人権研修」(7/26)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を整備</p> <p>【生涯学習市民センター】            &lt;共通&gt;</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>&lt;楠葉&gt;</p> <p>② 業務リーダーがユニバーサルマナー検定3級を取得した。</p> <p>【図書館】            &lt;共通&gt;</p> <p>③ 施設運営に必要な研修等の補助あり。</p> <p>④ 業務サブリーダーがユニバーサルマナー検定3級を取得した。</p> <p>⑤ 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た。</p> <p>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とる仕組みを構築した。</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
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・産前産後休暇や育児休業制度、介護休業制度の運用</li> <li>【生涯学習市民センター/図書館】</li> <li>《共通》</li> <li>① 法定通り整備しており、実際の運用事例もあった。</li> </ul>			
【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"> <li>➢ 情報公開に関する取組 <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul> </li> <li>➢ 透明性の高い情報公開 <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul> </li> <li>➢ 文書管理について <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保有する情報の公開に関する対応</li> <li>【生涯学習市民センター/図書館】</li> <li>《共通》</li> <li>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、保管した。</li> <li>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。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・文書管理</li> <li>【生涯学習市民センター】</li> <li>《共通》</li> <li>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。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>【図書館】</li> <li>《共通》</li> <li>② 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。</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
枚方市個人情報保護条例の目的等を踏まえ、個人情報	<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"> <li>➢ プライバシーマークに準拠した管理運</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報の保護及び適切な取扱いの徹底した管理体制</li> <li>【生涯学習市民センター/図書館】</li> <li>《共通》</li> <li>① プライバシーマーク基準に準拠した管理</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

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>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>	<p>営</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 個人情報保護及び情報セキュリティに関する体制</li> <li>➤ 個人情報保護方針及びマニュアル等の整備</li> <li>➤ スタッフ教育の徹底</li> <li>➤ 運用チェック</li> <li>➤ 個人情報保護の具体的な取扱い方法</li> <li>➤ 個人情報の適正な管理</li> <li>➤ 個人情報の利用</li> <li>➤ 想定されるリスクと対策の検討</li> <li>➤ 漏えい時の対策</li> <li>➤ 再委託先の個人情報保護への取組み</li> <li>➤ 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</li> </ul>	<p>運営を徹底した。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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>② 個人情報保護方針を事務所内に掲示した。</li> <li>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、または掲示した。</li> <li>④ 各社内部監査による運用チェックを年次で実施した。</li> <li>⑤ 緊急連絡網を定期更新し、事案毎の報告ルートを明確化した。</li> </ul> <p>【生涯学習市民センター】 《共通》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>【図書館】 《共通》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⑦ プライバシーマークについては、管理者の名刺上に表示するとともに率先して個人情報漏えい防止に努めた。また、全スタッフが遵守できるよう監督指導した。</li> </ul>			
【緊急時における対策に関する事項】					
<p>両施設（監視盤等）の状況を踏まえ、緊急時・防犯・防災対策の危機管理マニュアル作成等提案されている</p>	<p>緊急時に備えた体制を構築し、安全を最優先にした管理運営を実施する。被害を最小限にとどめるべく入念な準備を行い、緊急時には利用者の安全を第一に考えた、迅速で正確な対応を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 両施設（監視盤等）の状況</li> <li>➤ 危機管理マニュアルの整備</li> <li>➤ 危機事象の記録</li> <li>➤ 緊急時・非常時に対する備え ・合同避難訓練の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・両施設（監視盤等）の状況</li> </ul> <p>【生涯学習市民センター/図書館】 《共通》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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 のファシリティーリーダーに連絡する体制を整えた。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・危機管理マニュアルの整備</li> </ul> <p>【生涯学習市民センター/図書館】 《共通》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 18 年度に整備した危機管理マニュアルを随時更新した。</li> </ul>	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"> <li>・緊急対応備品の整備と普通救命講習の受講</li> <li>・緊急時対応備品のチェック</li> <li>・金庫の適切な運用と管理</li> </ul> ▶ 災害時の対応 <ul style="list-style-type: none"> <li>・大規模災害時の対応</li> <li>・帰宅困難者への対応</li> <li>・市民の防災意識の啓発</li> </ul>	② 枚方市と災害対応に関する協定を締結した。適切に危機管理を行った。  ・危機事象の記録           【生涯学習市民センター/図書館】           《共通》           ① 日報に記録した。  ・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。           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た。           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った。           ④ コロナのため一部普通救命講習の未受講者があった(受講日調整中)。           ⑤ 金銭管理は施錠保管、定期実査チェックを徹底した。           【生涯学習市民センター】           《共通》           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た。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た。           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った。           ⑧ 防災セミナーを開催し、地域の防災マッ				

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>ブを作成・掲示した。更には地域の消防団による防災意識向上の掲示板を設置する等、市民の防災意識の啓発活動を実践した。</p> <p>〈津田〉</p> <p>⑨ 枚方市危機管理対策推進課の発行する広域防災ハザードマップ、防災ガイドをロビーに設置した。市民の防災意識啓発に努めた。</p> <p>【図書館】</p> <p>〈楠葉〉</p> <p>⑩ 楠葉図書館:枚方市防災マップ(平成 31年 4 月刊)[※現在「防災ガイド(保存版)」令和 3 年 4 月刊]を参考に「楠葉地域洪水マップ」を作成(更新)し市民への啓発活動に取り組んだ(常時館内掲示)。</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 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>・緊急時の役割分担やバックアップ体制</p> <p>【生涯学習市民センター/図書館】</p> <p>《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る体制を構築した。</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た。</p>	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。	3
構成員間（本支社間含む）、市との間におけるリスク分担に対する考え方が明確に示され、かつ考え方に	<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ます。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>・共同事業体構成各社での適正なリスク分担</p> <p>【生涯学習市民センター/図書館】</p> <p>《共通》</p> <p>修繕費、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の構築</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
対応した分担内容となっている	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 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構築 各社業務に対応して施設賠償保険等に加入</li> </ul>	<b>【生涯学習市民センター/図書館】</b> <b>《共通》</b> 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た。 ② 各社業務に対応して施設賠償保険等に加入した。 ③ 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た。			
<b>【その他】</b>					
利用者サービスを維持・向上させる具体的な取り組みについて提案されている	<p>利用者サービスの品質向上には、サービスを提供するスタッフの育成が重要なため、施設の設置目的に即した多様で質の高い研修プログラムを計画的に実施し、スタッフの技能向上並びに利用者満足度の向上を目指す。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 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</li> <li>▶ 階層別研修 図書館情報学、レファレンス・情報探索研修 等</li> <li>▶ 専門技術研修 アートマネジメント研修、公共施設マネジャー能力認定講習、児童サービス研修、選書研修 等</li> </ul>	<p>・基本研修</p> <p><b>【生涯学習市民センター】</b> <b>《共通》</b></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、クレーム対応研修を実施した。 ② 感染症対策として、ZOOM を活用したリモート形式を積極的に活用した。 <p><b>【図書館】</b> <b>《共通》</b></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>・階層別研修</p> <p><b>【生涯学習市民センター】</b> <b>《共通》</b></p> ① 管理者マネジメント研修(管理者の役割、パワハラ等)を実施した。 ② 公共施設マネ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><b>【図書館】</b> <b>《共通》</b></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	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>(中央図書館や府立図書館で研修済み)</p> <p>・専門技術研修 【生涯学習市民センター】 《共通》</p> <p>① 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た。</p> <p>② 廃棄物の管理担当者が廃棄物処理法の遵守、適正管理に関する研修を受講した。</p> <p>〈楠葉〉</p> <p>③ 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>【図書館】 《共通》</p> <p>④ 文化庁著作権講習、児童サービス研修、レファレンス研修 等</p> <p>⑤ 毎月第4月曜日には館長によるスタッフ研修(各館全体会議)でスキルアップを図った。</p> <p>⑥ 中央図書館から案内があれば業務に支障のない限り自館スタッフが参加できるよう配慮した(参加後は、「復命書」により伝達研修)。</p> <p>⑦ 新「国会図書館の利用法」「電子図書館の運用」についての研修を受講した。</p>			
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	<p>環境問題への意識向上を図るためのスタッフ向け研修を実施するほか、図書館と生涯学習市民センターの連携事業により市民向けの啓発事業も実施する。</p> <p>「エコアクション21」(OGBC)と「ISO14001」(KBT)の規格に則り、環境保全活動を行います。</p>	<p>・環境問題への意識向上を図るためのスタッフ向け研修 【生涯学習市民センター/図書館】 《共通》</p> <p>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った。</p> <p>② e ラーニングによる環境管理活動につい</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
されている	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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</li> <li>➤ 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</li> </ul>	<p>での研修を実施した。</p> <p>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んだ。</p> <p>【生涯学習市民センター】 〈津田〉</p> <p>④ つだグリーンプロジェクトと銘打ち、ゴーヤのグリーンカーテンづくりを通して SNS やセンターだよりで環境への意識啓発を行った。</p> <p>・市民向けの啓発事業 【生涯学習市民センター/図書館】 《共通》</p> <p>① 枚方市のごみ減量に向けた取り組みに準じて発生抑制、再利用、再生利用に積極的に取り組んだ。特にプラスチックごみ削減として、再資源化(固形燃料化)処理が可能な処理業者を選定し、リサイクルに取り組んだ。</p> <p>② ゴミ分別の徹底、再生紙の使用、紙の両面使用、必要書類の電子化を行った。</p> <p>③ 子どもに本を届ける事業に古紙を提供した。</p> <p>【生涯学習市民センター】 〈楠葉〉</p> <p>④ 自主事業「親子木工教室」にて、減量業務室職員による枚方市の環境への取り組みについて、参加者に講座を開催した。</p> <p>〈津田〉(センター図書館共通)〉</p> <p>⑤ 全スタッフが枚方市推進事業「プラごみダイエット行動宣言」を提出した。</p> <p>⑥ 「プラごみダイエット行動宣言」ポスター掲示による環境啓発コーナーを設置した、市民向けの啓発活動を実施した。図書館にて関連本の展示を実施した。</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
施設の利用促進に繋がる広報活動等について具体的な実施計画が提案されている	<p>ホームページや広報誌をはじめ、協力企業である「FMひらかた」や、その他地域メディア、また「京阪電鉄」の駅構内など、市民にとってより身近な手段を使い、広報活動を実践する。</p> <p>➤ タウン誌などマスコミへのパブリシティ活動</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>➤ ホームページの作成と SNS 等での情報発信</p> <p>➤ エフエムひらかたとの連携 番組の制作、時報を使った情報発信、情報誌「ひらナビ 779」への掲載 等</p> <p>➤ 京阪電鉄との連携 旅客向け広報誌「K-PRESS」への情報提供、駅構内での広報、京阪グループイントラネットへの掲載 等</p>	<p>・<u>タウン誌などマスコミへのパブリシティ活動</u> 【生涯学習市民センター】 〈楠葉〉</p> <p>① 地域の子育て世代向けフリーペーパー「いいね新聞」に毎号施設・事業紹介を掲載した。</p> <p>〈津田〉</p> <p>② おうちで楽しむ☆つだミュージックライブ オンライン特設サイトを開設しユーチューブアカウントを活用して映像を公開した。</p> <p>③ HP 上にサークル紹介ページを設置した。19 団体が掲載。同ページにおいて部屋利用案内動画を公開する等、利用促進にも繋がった。</p> <p>【図書館】 《共通》</p> <p>④ 「枚方つーしん」はじめいろいろな広報媒体を活用し情報発信した。</p> <p>・<u>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</u> 【生涯学習市民センター/図書館】 《共通》</p> <p>① センターと図書館の定期広報誌「センターだより」を毎月発行した。各センター、図書館、その他施設へ配架した。</p> <p>② 楠葉並木郵便局、枚方楠葉郵便局、枚方東郵便局ラック枠へそれぞれ「センターだより」をラック広告として毎月設置した。</p> <p>・<u>ホームページの作成と SNS 等での情報発信</u> 【生涯学習市民センター】 《共通》</p> <p>① 生涯学習情報サイト「まナビ百科 (WEB ページ)」を運用した。新規コンテンツの</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>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度対比で108%へ増加した。</p> <p>② 各センターFacebook・Twitterにて情報発信した。</p> <p>〈楠葉〉</p> <p>③ Facebook(4月～)、Instagram(9月～)開設した。 Instagramでは、12月・2月にオンラインライブ配信にて魚のさばき方講座・お造り講座を開催した。</p> <p>④ HP上にサークル紹介ページを新設(8月～)し、51団体が掲載された。</p> <p>〈津田〉</p> <p>⑤ おうちで楽しむ☆つだミュージックライブオンライン特設サイトを開設しYouTubeアカウントを活用して映像を公開した。</p> <p>⑥ ゴーヤの成長記録、各種イベント情報などを公式Twitter、Facebookで発信した。公式Twitterではロビーの空き状況の情報提供も開始した(11月～)。</p> <p>⑦ HP上にサークル紹介ページを設置した。19団体が掲載。同ページにおいて動画でのサークル紹介を掲載する等、利用促進にも繋げた。</p> <p>【図書館】</p> <p>〈共通〉</p> <p>⑧ HP、Facebook、Twitter(津田)にて情報発信した。</p> <p>⑨ ホームページやFacebookなどを活用し、イベント情報や新着図書のご案内を実施した。 LINEスタンプを販売した。 「エフエムひらかた」に出演した。(イベント告知) 「枚方つーしん」はじめいろいろな広報媒体を活用し情報発信した。</p> <p>〈津田〉</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>⑩ Twitter にて毎日イベント情報、新刊案内の他、スタッフおススメ本を発信した。</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した。かふえどすてーしょん等の番組に出演し、活動委員会事業はじめ各種事業のPRを実施した。</p> <p>② ひらナビ特別号へ御殿山・菅原も合わせた4館合同で「まなび百科」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。</p> <p>〈津田〉</p> <p>④ FM ひらかた閉局に際し、「ひらかた Duo ミュージック～25年分のありがとう～」 「Dream5Days」に協賛し提供クレジットを放送した。</p> <p>京阪電鉄との連携 【生涯学習市民センター】 〈楠葉〉</p> <p>① 樟葉駅構内へ年間を通して B2 ポスターを掲出した。定期的に内容を更新し各種事業や施設の利用促進 PR を図った。</p> <p>② 沿線情報誌 K-PRESS へ広告を掲載した(3・5・8・11月)。</p> <p>③ 京阪バス最寄りの「あさひ」バス停停車のバスにて、施設名紹介の車内アナウンス広告を実施した。</p> <p>〈津田〉</p> <p>④ 京阪エージェンシーと連携して JR 長尾駅にイベント情報(夢をかなえよう講演</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	
		会)の駅貼りポスターを掲出した。枚方東郵便局にセンターだよりを設置するなど京阪グループのメリットを活かした広報活動を展開した。  <b>【図書館】</b> <共通> ⑤ 「「K-PRESS」2022年4月号(3月末より配布)に「春のスタンプラリー」のお知らせを掲載した。					
		一次評価(指定管理者による評価)	平均点	3.1	二次評価(市による評価)	平均点	3.1

<b>一次評価者（指定管理者）所見</b>	<p><b>【生涯学習市民センター】</b></p> <p>コロナ禍での運営2年目となった今年度は、部屋使用率や事業数を大幅に落とした昨年度からの「レジリエンス」をテーマとして、両センターで取り組んだ。</p> <p>まず、利用活性化のために新規利用団体の獲得を企図。ホームページにサークル紹介ページを作成し、センターでどのような活動ができるのかをイメージしやすく工夫。また、センターだよりといった紙媒体に加えて、SNSを通じた施設紹介を行うことで認知度上昇に努めた。結果として年間の新規利用団体数は、楠葉:51団体(昨年度比138%)、津田:23団体(同比177%)と、昨年度からの伸長率は全センター平均111%を大きく上回った。また、部屋使用率も、楠葉:47.5%(昨年度比2.0%増)、津田40.0%(同比1.0%増)と昨年以上の実績を残せた。</p> <p>事業開催についても、コロナ感染拡大の小康期に合わせた日程調整を行い、楠葉では自主事業25回(昨年度9回)・活動委員会事業8回(同5回)、津田では自主事業11回(同2回)・活動委員会事業16回(同5回)を実施。その中でも、コロナ禍に対応したオンライン配信事業には特に力を入れ、楠葉では料理実演のInstagramライブ、津田では講演会のzoomライブ配信を成功させた。</p> <p>昨年度からのコロナ感染対策も継続し、施設内・職場内でクラスターを発生させることなく、利用者に安全・安心な活動環境の提供を心掛けた。来年度もこの部分をベースとしつつ、積極的な施設PRや事業開催により、センターの魅力向上に取り組んでいく。</p> <p>■オンライン事業の拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・4館合同生涯学習情報サイト「まなび百科」を、定期的な更新と新規コンテンツの追加で発展させ、月間平均トップページPV数は353件。施設利用が回復する中でも、昨年度対比108%と伸長。</li> <li>・両センターでSNSを活用した情報配信に注力。</li> </ul> <p>楠葉では、Facebookでの団体活動紹介やInstagramでの料理コンテンツ配信、</p>
-----------------------	--

津田では、YouTube での団体活動紹介や zoom での講演会ライブ配信に取り組む。

#### ■図書館との一体運営

・楠葉では、センター・図書館連携事業「おはなしワールド」を新規企画。映像を交えたブックトークを行い、子どもたちにより楽しんで読書の魅力を感じてもらえるよう、

双方のスタッフがミーティングを重ねて企画を練り上げて実施。

・津田では、KBT が主体となった消防設備研修、不審者対応研修に、センター・図書館が合同参加。相互交流を深めながら、相乗効果のある研修を開催。

#### ■スタッフ教育

・生涯学習業務リーダーに、利用団体対応だけでなく、活動委員会との協働や各実行委員会の取り纏めを一任することで、枚方の生涯学習市民センター次期所長として必要なスキルを習得させてきた。また、楠葉・津田センター連携の防災セミナーについては、双方の生涯学習業務リーダーに企画から担当させ、

お互いの施設の特徴に合った講座内容を考えさせる等、実践の場を作った。

・サブリーダーや運営スタッフに対しては、ケーススタディや事例に則した研修を受けさせ、窓口業務や接遇の実践的スキルを身に付けさせた。

#### ■新型コロナ対策

・換気や消毒といった基本事項は昨年度から継続実施。今年度はそれに加え、コロナ禍であってもいかに利用者に施設利用を推進し、事業を開催して新規来館者を獲得するかを考え取り組んだ。非接触体温計やサーキュレーターを導入、事業参加者の連絡先確認等を行い、センター内でクラスターを発生させることなく、昨年度以上の利用率や事業実施数を確保することができた。

#### 【図書館】

昨年度から引き続き、4 月下旬以降コロナウイルス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要請(不要不急の外出・移動の自粛)が出ている中での開館運営(一部制限あり)となった。また、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」そう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は貸出冊数、利用者数、登録者数のすべてにおいて昨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 楠葉 55.4%増 53,309 冊、津田 69.7%増 34,697 冊)

特に今年度は生涯学習市民センターとの連携・協力を軸に、イベントを合同企画・実施してきた。

また、昨年度に継続して4館のホームページにて「おうちで楽しくスティホーム」のコンテンツ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、サーキュレーターの増設

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動体温検知器の設置</li> <li>・CO2 濃度測定器の設置</li> <li>・「瞬間冷却シート」(ウォーターサーバー代替) 配布</li> <li>・返却本、閲覧机、OPAC の定期消毒</li> <li>・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)</li> </ul> <p>■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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話における資料検索・予約受付・読書相談 等</li> <li>・7/1～「ひらかた電子図書館運用」</li> <li>・8/16～「スマート貸出」運用開始(試行)</li> <li>・9/15～「スマート登録」運用開始</li> </ul> <p>■生涯学習市民センターとの連携・協力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>■利用者・従業員の安全確保</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・こまめな手指消毒、換気・ビニールシート・アクリル板(新設)を介しての利用者対応徹底(感染拡大防止)</li> </ul> <p>■臨時休館、事業開催中止に伴う読書機会の補完</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「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</li> </ul>
--	---

総合評価		<p>生涯学習市民センターについては、日常の運營業務に関して、利用者のクラスター感染もなかったことから、コロナ禍という厳しい状況下でも感染対策に留意しつつ、健全な運営体制を構築し、適切に業務にあたってきたといえる。また、津田・楠葉の両生涯学習市民センターはワクチンの接種会場となっていたが、利用者以外の市民から問合せがあっても案内が行えるよう、自主的に研修を行うなど、市の業務に大変協力的であった。生涯学習に係る各種のイベントについても、独自に講師を発掘し、文化生涯学習課と相談しながら活動委員会事業を実施するなど、生涯学習事業の推進に対する積極性を感じることができたが、コロナ禍の中、施設利用率等が減少していることを踏まえた取り組みを今後も期待する。なお、ホームページや SNS を活用し、コロナ禍においても市民の生涯学習活動を支える取り組みが行われたが、オンラインに慣れていない利用者も多いので、更なる周知を行ってほしい。</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、感染対策を行いながら図書館の基幹業務を徹底し、また、利用者の動向を分析して利用拡大へと繋げた点を評価する。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>生涯学習市民センターと図書館に共通する事項として、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>
	二次評価者(施設所管部署) 所見	
		<p>事業計画に則した適切な管理運営を行っている</p>

## 1. 利用状況

### 《楠葉施設》

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	348 日	329 日	200 日	293 日
	利用者数	113,432 人	103,886 人	38,250 人	64,430 人
	施設利用率	64.6 %	57.2 %	45.5 %	47.5 %
図書館	開館日	339 日	344 日	308 日	342 日
	来館者数	321,223 人	295,727 人	183,873 人	240,915 人
	貸出冊数	486,439 冊	473,662 冊	369,095 冊	525,219 冊
事業開催回数		22 回	42 回	36 回	39 回
事業参加者数		525 人	5,910 人	1,946 人	4,669 人

### 《津田施設》

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	76,207 人	67,222 人	24,976 人	40,989 人
	施設利用率	55.4 %	51.7 %	39.0 %	40.0 %
図書館	開館日	340 日	344 日	308 日	342 日
	来館者数	130,700 人	133,045 人	94,978 人	124,098 人
	貸出冊数	211,370 冊	217,563 冊	170,781 冊	247,655 冊
事業開催回数		20 回	31 回	24 回	51 回
事業参加者数		904 人	2,079 人	3,409 人	19,446 人

## 2. 収支状況

### 歳入

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		204,580,000	207,454,000	209,382,019	211,293,000
利用収入					
その他		450,360	962,280	193,721	175,493
小計 a		205,030,360	208,416,280	209,575,740	211,468,493

### 別掲として市への収入として

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		10,752,750	9,478,200	4,960,800	6,979,100
資料複写等収入		712,420	626,800	339,340	356,700

### 歳出

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		117,919,451	117,094,174	128,695,698	128,508,236
施設維持管理費		25,767,702	27,564,861	27,381,034	27,688,878
光熱水費		14,234,684	15,706,055	13,341,505	14,361,958
通信運搬費		1,583,410	1,854,080	2,019,064	1,816,836
事業費		1,320,052	2,272,481	1,115,083	1,607,221
事務費		10,223,101	5,445,855	5,076,223	5,843,125
広告宣伝費		1,506,123	1,582,163	1,436,119	1,416,210
修繕費		2,543,365	2,500,306	2,704,410	2,599,745
その他		21,769,870	30,454,037	33,309,142	34,710,686
小計 b		196,867,758	204,474,012	215,078,278	218,552,895

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
合計 a-b		8,162,602	3,942,268	-5,502,538	-7,084,402