

令和 4年度 定期モニタリング評価表（年間）				公表用
施設名	枚方市立生涯学習市民センター・ 図書館（御殿山・菅原）	所管部署 （連絡先）	観光にぎわい部文化生涯学習課（072-841-1409） 教育委員会中央図書館（050-7105-8110）	令和 5年 6月実施

この定期モニタリングでは、以下の表の評価項目・視点により確認を行いました。

評価項目		評価の視点	
1 業務の履行状況		事業・業務等が適正に実施されているか否かについて、実施状況・実施体制を確認します。	
(1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項 (2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む） (3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項 (4) 改善指示等への対応状況	市民ニーズの把握・対応状況	アンケート調査等の実施により、市民（利用者）のニーズを把握し、その結果を踏まえて改善を行います。	
	経済性	料金収入や委託料等の収支状況について、当初の収支計画と乖離がないか、適正な内容となっているかについて確認します。	
	サービス水準	指定管理者によるサービス水準が適切なものとなっているかについて確認します。	
	リスクマネジメント	緊急事態発生時や機器・設備故障時等における対応状況や、対応体制・対応方法について確認します。	
2 業務の継続性・安定性		指定管理者の財務状況が継続的、安定的にサービスを提供できる状態にあるかについて確認します。	

施設の概要等			
所在地	枚方市御殿山町10-16・枚方市長尾元町1-35-1	主な業務内容	【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。
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。		
指定管理期間	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)		

指定管理者			
名 称 (JVの場合はグループ名)	枚方まなびつながりプロジェクト	代表団体 (JVの場合)	大阪ガスビジネスクリエイト株式会社
所在地(JVの場合は代表団体の所在地)	大阪市西区京町堀1丁目4番16号	構成団体 (JVの場合)	株式会社リブネット 京阪ビルテクノサービス株式会社

1 業務の履行状況

(1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項

評価ポイントごとの評価基準	
5	計画以上に独自の新たなサービスを提供し、特に良好な管理運営を行っている。
4	計画以上の良好な管理運営を行っている。
3	計画どおりの適正な管理運営を行っている。
2	一部計画とおりにできていない、又は改善が必要であるが、概ね適切な管理運営を行っている。
1	全く計画どおりにできていない、又は一部不適切な管理運営が行われている。

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
【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及び今後の方向性が明確に提案されている（確認事項6）				
・市民の創作活動を支援するサービス	3	生涯学習市民センター 《共通》 生涯学習情報サイト「まなび百科（WEBページ）」をホームページ上で運営中（4館合同）施設ホームページを含む月間平均アクセス数も昨年度対比113.7%に伸長しており、施設を介さず地域における生涯学習環境を推進した。 〈御殿山〉 利用者から改善希望が多かった3件の改善を実施した。 ・創作室1準備室に安全な脚立 ・集会室2に折りたたみ椅子ラック ・集会室ロッカー室に大物収納可能なスペースの新設	4	ホームページ上で利用団体の紹介等を行い、生涯学習市民センターの利用活性化や利用団体の継続利用に寄与している点について評価します。

・文化芸術活動の携わる市民の裾野を広げる	4 生涯学習市民センター «共通» 2022年度 施設利用率 御殿山：53.1%（昨年度46.1%） 菅原：58.6%（昨年度51.2%） <御殿山> ①活動委員会による音楽イベントが新たに2回実施されたため、音楽系サークルの練習利用が増加し施設利用率アップに寄与した。 実技講座「色鉛筆講座」、自主事業「ウクレレ講座」2件のサークル化成功。 施設利用率アップに寄与した。 ②2022年度 新規利用団体登録数 御殿山：27団体（昨年度26団体） 菅原：48団体（昨年度38団体） ③ホームページのサークル紹介コーナーを 昨年度下期から継続更新。 PV数増加につながった。 御殿山：8,775PV（昨年度比164%） 菅原：11,778PV（昨年度比152%）	4 自主事業や実技講座をきっかけにサークル設立に至った点について、施設利用率アップに寄与するものとして評価します。
・図書館の基幹業務の徹底	3 図書館 «共通» 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。 上半期の貸出冊数は、9月15日～30日の16日間の臨時休館の影響もあり、御殿山は91.6%に、菅原は91.2%に落ち込みましたが、御殿山館の4月～8月までの来館者数は前年対比100.4%と同水準で推移をした。また、菅原は4月23日～5月12日に開催したひらかた絵本まつり2022「としゃかんピンゴ！」の開催により、5月度の貸出人数は前年度対比102.6%となり、増回傾向となった。 下半期は、秋の図書館まつりや大人・子ども向けの本の福袋の企画を実施し、御殿山は前年度対比101.3%、菅原は100.5%となった。年間では御殿山96.3%、菅原95.7%となっている。	3 本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

		<御殿山> 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。 ・令和4年度 利用統計 2022/2021/対前年度比 ・年間総貸出冊数:182,627冊 /昨年度:189,559冊/96.3 % ・年間貸出者数:53,794人/昨年度:55,554人/96.8% ・年間新規登録者数:418人/昨年度: 475人/ 88.0% なお、コロナ以前の平成29年の御殿山個人貸出冊数を基準とした貸出目標冊数（令和3年度は161,540冊、令和4年度は166,386冊）に対する達成率はそれぞれ117.3%と109.8%となった。		
・地域に根差した図書館運営	3	<菅原> 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。 ・令和4年度 利用統計 2022/2021/対前年度比 ・年間総貸出冊数:293,167冊 / 昨年度:306,407冊 / 95.7 % ・年間貸出者人数: 93,888人 / 昨年度: 98,073人 / 95.7 % ・年間新規登録者数:631人 / 昨年度:710人 / 88.9 % 図書館 «共通» 感染力の強い新型コロナウイルスの変異型が拡大する中、コロナ禍にあってのサービスのあり方を模索し、「コロナ感染拡大防止対策」を講じながら、図書館の運営に取り組んだ。 <御殿山> ① 御殿山フェスタに参加し、「おはなし会スペシャル」や「プラ板のワークショップ」のイベントで地域の方々に尽力することができた。 ② 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。 (7/30、12/17、3/11) <菅原> ① 夏休みに開催した「バルーンアートに挑戦」(8/20)において、地域のボランティアの方と講座を開催した。(12名参加 定員10名) ② 図書館・市民センターに足を運んだことのない近隣住民の方に、施設や活動について、知っていただくために地域にある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。(毎月50部) ③ 「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。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

		④ 小学校の図書館見学（7/6）において図書館について説明をおこない、図書館が身近な施設であることを知っていただく機会とした。また、見学コースに市民センターも組み込み施設としての理解を広げた。（81名 教員と児童） ⑤ 小学校訪問おはなし会（11/25）を実施。図書館を紹介する紙芝居や図書館クイズ、読み聞かせ、スイミーの英語版の朗読などをおこない、図書館と本に対する興味をもってもらえるように努めた。（79名 教員と児童） ⑥ 中学校の職場体験を受入。（11/9・10）図書館の業務を体験していただき、最後に自分のおすすめ本の特集コーナーを設置した。（4名）		
②施設運営に関する計画				
（ア）管理経費・管理体制の提案				
業務繁忙時にも対応できるよう、施設に必要な従事者を適正に配置するとともに、利用者サービス向上、効率的・効果的な管理運営の観点を踏まえた実施体制等について提案されている（確認事項8）				
・施設に必要な従事者の配置	3	生涯学習市民センター «共通» 各センターの連携及び本社応援にて、必要な運営体制を維持した。 <御殿山> 館長、リーダー、サブリーダー、スタッフ計10名を配置。 <菅原> 館長、リーダー、サブリーダー、スタッフ計10名を配置。 年度途中の退職者等欠員は、枚方4施設内および本社（枚方経験者） 応援でフォローした。 図書館 «共通» 御殿山図書館・菅原図書館の司書資格保有率82%。 <御殿山> 館長、リーダー、サブリーダー、スタッフ計15名を配置。（内3名は障がい者雇用） <菅原> 館長、リーダー、サブリーダー、スタッフ計20名を配置。（内1名は障がい者雇用）	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

・効率的な運営体制	3	生涯学習市民センター «共通» 所長がオブザーバーとして参加する生涯学習業務リーダー会議を毎月開催し、所長代行としてコロナ禍でのオンライン事業の充実や4館での業務平準化に取り組んだ。また会議ではリーダー間で運営課題を洗い出し、4館統一の利用者アンケートや研修などに反映した。今後も所長代行としての意識を高め施設の中心人材として育成を図る。 図書館 «共通» ① 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。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だ。 ② 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した。 ③ 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。 ※ 図書館運営で大事な3要素（施設・資料・人）の中でも人＝（専門職）を重視し、十分な司書の配置を行うことで利用者ニーズにスピーディーかつ効率的に対応できる運営体制を整えた。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・様々なサポート体制	4	生涯学習市民センター «共通» 支障なく運営ができるよう楠葉・津田Gも含めた4館での応援体制を確立している。 <御殿山> 作品合同展では事業水平展開を兼ねて他3館から応援スタッフを派遣。 <菅原> 10月「サークルまつり」では他3館から応援スタッフを派遣。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

		図書館 《共通》 ① 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。 ② リーダー会議開催（4/27、7/20、7/25、10/26、2/8） 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。 ③ 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、情報共有（5/23、6/16、9/2、11/22、2/2、2/8）。 ④ 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。 ※展示用イラストデータ、教科書単元ブックリストの活用を図った。 ⑤ 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、スタッフによる応援体制を確立した。		
・共同事業体構成各社によるバックアップ体制	3	生涯学習市民センター/図書館 《共通》 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。直近の設備点検報告や、日常業務の問題点などを協議。 ② 月例の施設会議時に併せて、ファシリティ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。 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、おは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。 ＜菅原＞ 空調改修工事対応について、3者で協議を実施。空調対策、お客様案内等の指針を合同で決定した。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

(イ) 改善提案				
利用者サービス向上の観点から、両施設の設置目的など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（確認事項９）				
・物品販売サービス	3	生涯学習市民センター 《共通》 窓口でラミネートフィルムの販売およびラミネート機の無料貸し出しを継続実施中。利用団体のポスター掲示の際などに活用いただいている。 御殿山 8件24枚 菅原 12件20枚 ＜御殿山＞ ①大判プリントサービス実施。 下期 2件3枚 ②記録集作成サービス実施。 下期 0件 他センター成功事例の導入検討。 ＜菅原＞ 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。（継続）	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・貸出備品（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）の追加	3	生涯学習市民センター ＜御殿山＞ ①80インチプロジェクタースクリーン 諸室天井据え付けのスクリーンが揺れ、損傷、固定できないなど不調のお声が多く寄せられたため貸出備品として追加した。 ②ヤマハ電子ピアノ 音階が微妙にずれていると利用者から指摘があり修理より買い替えが安価であったため購入した。従来の電子ピアノも（普段使わない低い音階の不調であったため）移動用に利用者了解の上、継続貸出中 ＜菅原＞ ① 工場扇（夏季空調不良期間以降はホール備品として運用） ② 電気トーター （空調停止に備えて10台購入。暖房運転後は4センターで分配） ③ アンブスタンド ④ HDビデオ変換機	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

		図書館 《共通》 「本の消毒機」「iPad」（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）「ウェットティッシュ」（感染防止）などのサービスを継続実施した。 広報に努め、iPadにも電子図書館の使用マニュアルを入力して、貸出の利用向上を図った。 ＜御殿山＞ 「図書消毒機」利用実績/ 19,167回 「動く絵本」利用実績/ 418回 「カラーコピー」利用実績/ 118枚 「iPad」利用実績/ 78回 ＜菅原＞ 「図書消毒機」利用実績/ 13,582回 「動く絵本」利用実績/ 326回 「カラーコピー」利用実績/ 190枚 「iPad」利用実績/ 3回		
・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・受取サービス等の事務サービス	3	生涯学習市民センター 《共通》 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済。今年度、横断幕など幅広い出力に対応できる新機種に更新し、市民サービス、自主事業での告知や、実行委員会事業への協力としてのポスター出力などで活用中。 ＜御殿山＞ ② アートフラッシュ告知ポスター印刷 ③ ギャラリー個展告知ポスター印刷 ④ 楠葉駅貼りポスター印刷 ⑤ 人形劇フェス、コンサートポスター印刷	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・会議での茶菓手配、各種ケーティングサービス紹介、コーヒーの販売等の飲食サービス	3	生涯学習市民センター ＜御殿山＞ 作品合同展、はるかぜ手作り市で喫茶コーナー販売協力。 ＜菅原＞ 10月の25周年サークルまつりに、センター提案により、通常より種類を増やした野菜、テイクアウト商品販売を実施。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

・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	3	生涯学習市民センター «共通» 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。 〈御殿山〉 アートフラッシュ、ロビー展、ギャラリー個展開催時に、記録集作成用の写真撮影＆提供サービス実施。下期見積依頼なし。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・陶芸棟利用者の作品の委託販売（菅原施設のみ）等の販売代行サービス	3	生涯学習市民センター 〈菅原〉 10月にサークルまつりと同日に、陶芸部会主催でチャリティー販売会を実施。 寄付先は「新型コロナウイルス感染症対策応援基金」	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

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（確認事項10）

・気軽に立ち寄り、滞在しやすい環境づくり	3	〈御殿山〉 ① 季節の飾り付けの実施。（継続） 苔庭のメンテナンス。（毎日実施） ② ロビーに半ざり机4台＋パイプ椅子を常設設置。（継続） ③ ギャラリー中央に展示観賞用ソファー2台設置。（継続） ④ 静穏なロビー環境維持のため、音を出す利用者への注意喚起。（継続） 〈菅原〉 ① 高齢者・車いす来館者向け窓口を増設。 ② 印刷室の作業机追加。 ③ ロビーの座席追加。（4席） ④ 季節の飾り付けの実施。（継続）サークルまつり装飾の協力。 ⑤ まちなか植物園でオリーブ、夏野菜、ハーブなどを栽培。（継続） ⑥ こどもコーナーに看板を子供向けに変更、月替わりウェルカムボード設置。 ⑦ こどもコーナーに自習利用者向け消しゴムかす入れを設置。（継続） ⑧ こどもコーナー宣伝ポスターを館内、図書館内に追加設置。（継続）	4	両センターともロビーの利用が活発であり、利用者が過ごしやすい環境づくりを心掛けている点を評価します。
・施設の魅力（ポテンシャル）の向上	3	生涯学習市民センター 〈菅原〉 ① 授乳室をベビーカー乗り入れ可。（継続） ② こどもコーナー前に植物展示コーナーを設置。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・情報拠点としての機能強化	3	生涯学習市民センター «共通» 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。 〈御殿山〉 美術、音楽などジャンル及び開催地域で目的の情報を見つけやすいようチラシ配架を工夫している。	4	地域と協働し、御殿山グルメマップを更新するなど地域における情報拠点としての役割に寄与している点について評価します。

図書館の魅力アップのための施設・備品等の回収・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（確認事項11）				
・利用者にとって快適な環境づくり	4	図書館 《共通》 ① 快適な閲覧室とするために臨時休館中に館内表示の変更を行い、より快適な環境づくりに努めた。 ② 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成人・児童ともに進めた。 ＜御殿山＞ 児童スペースにソファを設置し、より滞在しやすい図書館へ変更した。 ＜菅原＞ ① リノベーション・スペースを靴脱ぎスペースとしてより親子でふれあえる場としたことにより、読み聞かせをしておられる光景も多く見受けられるようになり、名称も「みどりのとしよし」として、親しみのわく空間として活用を図った。 ② 9月の臨時休館中に一般コーナー・児童コーナーの書架側板の書架サインを統一したU Dフォントを用いて、色彩も合わせより分かりやすいサインに変更した。 ③ 中心になる正面入り口から駐車場入口への利用者の動線付近に丸テーブルを利用した展示台を設け、より本を手に取りやすくした。	4	コロナウイルス感染症対応備品に加えて4館共通の書架及び案内サインを4館共通のものに更新し、利用者の利便性向上を図ったことを評価する。
・清潔な環境の維持	3	図書館 《共通》 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。 ・図書消毒機利用回数：御殿山 19,167回・菅原 13,582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した。 ・窓の開放による換気促進した。 ・ボールペンなどの物品の消毒の徹底を図った。 ＜御殿山＞ トイレに石鹸のオートディスペンサーを継続設置した。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・無音スペースとBGMエリアの区分け等音楽の活用	3	図書館 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ため、継続的に運用をした。 ＜菅原＞ 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。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

(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（確認事項12）				
・レンタルスペースとして運用	3	生涯学習市民センター ＜菅原＞ ① 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引き続き利用された。 ② 喫茶コーナー事業者と連携し、MOKU内にて飲食サービスも実施した。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・自主事業の開催	3	生涯学習市民センター ＜菅原＞ ① 木育事業「マイ箸をつくろう」開催。 11/29 参加者 5 名（定員10名） ② MOKUヨガ実施（下半期3回、年間6回実施）下期参加者計16名 図書館 ＜菅原＞ ブックトークを MOKUで開催した。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の拡大を図る。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
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（確認事項13）				
・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」等の生涯学習事業（提案事業）	3	生涯学習市民センター ＜御殿山＞ ① サークル向け「ロビー展」に加え、施設利用者（個人利用含む）が個人で開催できる「ギャラリー個展」を企画した。（下期2回年間5回開催）今年度から、商店会と協働で空き店舗を展示、マルシェ会場として拡大に向け、調整したが選挙事務所として利用があったため断念。 ② アトリエ美術館「街中アート」商店会会員店舗で展示。店舗取材風景をHYouTube動画配信。 ③ 秋の合同展にあわせて「商店会店舗のグルメマップを更新し商店会発行のクーポン券を挟み込み利用者へ配布。 ＜菅原＞ ガラス窓にお絵描きワークショップを6月実施。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

・「アートフラッシュ」、「マナビスト講座」等の生涯学習事業（継続事業）	3	生涯学習市民センター <御殿山> ①「アートフラッシュ」 10/1～10/14「池島晴子展」 3/17～3/30「小泉日織里展」 （下期2回年間6回開催） ②夜間利用促進を兼ねて夜区分で京焼「初級・陶芸講座」開催 2/8 参加者 8 名（定員5名） 講師と相談し追加設定。 ③ マナビスト講座「絵本で開く世界」たけうちひろ・ふわはね対談 2/23参加者50名 ④たけうちひろ絵本原画展「みんなのいち にち」 2/19～3/5開催 作品 数67点 ⑤所蔵作品展 10/27-11/8「斎藤与里展」 （下期 1 回年間 2 回開催） ⑥ギャラリー個展 1/5-1/18「上山孝明展」 1/20-2/4「榎哲展」 （下期2回年間5回開催） ⑦「初心者向けスマホ教室」 2/24参加者20名 ⑧もっと知りたい枚方市の取り組み「在原業平と渚院」 11/29参加者14名 <菅原> ① マナビスト講座「自律神経を整えるセルフケア」2/21参加者34名（定員 50名） ② もっと知りたい枚方市の取り組み「保健師から学ぶ健診結果の見方と健康 講座」2/27参加者 9 名（定員30名）	3	本市要求事項水準を満たしていると判断で きる。
・「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」等の実 技講座	3	生涯学習市民センター <御殿山> ① 実技講座テーマを変えて年間で3回開催。(内 1 件は上半期に開催) 「カラーリトグラフ教室」 全 6 回 （10月-12月）参加者 8 名 「陶の小箱をつくろう～メジロと桜～」 全6回（1月- 3 月）参加者 8 名 ②上半期実施の色鉛筆実技講座が下半期にサークル化成功。	4	毎年度様々なテーマの実技講座を行い、 学びのきっかけづくりに努めている点について 評価します。

・美術アドバイザーが企画サポートして実施する企画展「アトリエ美術館」	3	生涯学習市民センター 〈御殿山〉 アトリエ美術館vol.26「伊吹拓展」開催11月26日-12月25日 予告動画、アーティストトーク動画、ワークショップ参加者作品動画等 YouTube公開。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・陶芸講座（菅原施設）	3	生涯学習市民センター 〈菅原〉 中級者向け陶芸講座「私だけのお皿を作ろう」2/22参加者 10名 ＊御殿山と共同開催。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・地域との連携事業（御殿山施設）	3	生涯学習市民センター 〈御殿山〉 ①「グルメマップ2022」10月発行。 ②アトリエ美術館「街中アート」11-12月開催。 ③連携強化のため、御殿山商店会会合に毎月所長が参加。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・活動委員会事業（協働事業）	3	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。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。 〈御殿山〉 ①大人の健康けん玉教室11/4 参加者20名（定員20名） ②クリスマスコンサート 12/1 来場者60名（定員60名） ③けん玉で遊ぼう2/22 午前午後各15名（定員午前午後各15名） ④はるかぜ手作り市＆音楽祭3/14参加16団体 〈菅原〉 ①25周年記念「サークルまつり」10/22 800名 ②いざという時役立つ防災セミナー 11/25 17名（定員40名） ③新春ピアノコンサート 1/21 来場者90名（定員100名） ④のみのいち2/25参加団体18団体（募集枠20団体） ⑤すがわらバンドライブ3/18.19出演団体20団体 来場者201名 ⑥すがわら陶芸展2/18-2/25 期間中来場者計82名 ⑦菅原陶芸教室（年間を通して開催中）参加者214名（定員240名） ⑧子育て井戸端会議（4月～3月）参加者計15名（定員各回10名） ⑨子だくさんの会（4月～3月）参加者計4組（定員各回6組） ⑩子育て広場（4月～3月）参加者31組（定員無） ⑪うつ病情報交流会（4月～3月）計39名参加（定員無）	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

	・実行委員会形式事業	3 生涯学習市民センター ＜御殿山＞ 作品合同展の開催10/20-10/23 期間中來場者748名 駅⇄御殿山センター間シャトルタクシー試験運行。（4日間64往復）84名乗車	3 本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
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（確認事項14）			
	・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の子ども向け読書推進事業	4 生涯学習市民センター/図書館 ＜共通＞ 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。「読書アクション」など相互利用、読書の促進を図った。 ＜御殿山＞ ①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。 ②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。 ＜菅原＞ 連携事業「ものがたりクラフト お話を照らすアロマワックスサシェづくり」11/20 参加者7名（定員16名） 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随時開催した。 ② 「わかりやすい電子図書館の使い方」説明会開催 御殿山：9/10・菅原：9/4 ③ 「本の福袋」を10月、1月の2回開催。（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。 「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。 ⑥ 独自ブックリスト「子どもの本ブックリスト」、「教科書単元対応ブックリスト」の作成した。 ⑦ 4館合同企画「科学道100冊2022」開催（御殿山2月、菅原1月）	4 子どもの読書意欲を向上させる多様な取り組みを実施していること、さらにSNSを活用したブックトークの動画配信などコロナ禍にも対応したサービスを積極的に行っていることを評価する。

<御殿山>

①定例おはなし会を20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」毎月、第一水曜日

「4館 ひらかた絵本まつり としょかんビンゴ」4/23（土）～5/12（木）

「ひらかた絵本まつり協賛 月曜会 おはなし会スペシャル」5/4（水）

「ひらかた絵本まつり協賛 紙芝居サークルよっちゃん おはなし会スペシャル」5/11（水）

たなばた笹飾り6/30～7/7

「4館合同 夏のスタンプラリー」7/21（木）～8/31（水）

「こわいおはなし会」7/27

「夏休み 宿題大作戦」7/21（木）～8/31（水）

「御殿山図書館 夏のおすすめブックリスト」作成・配布 8/1（月）～8/31（水）

「ボランティア団体月曜会共同 夏のおはなし会スペシャル」7/30

親子で楽しむワークショップ「レジンで四葉のクローバーを作ろう！」8/18（木）

「電子図書館のやさしい使い方」説明会9/10（土）

「ごてんやまトレジャーハンター」10/8～10/21

「多言語おはなし会」10/9

「4館合同 ワードパズル」10/27～11/9

「サンタさんへメッセージを書こう」12/4～12/25

「ボランティア団体月曜会共同 冬のおはなし会スペシャル」12/17

「子どもの本の福袋」1/4～1/11

「4館合同 冬のスタンプラリー」1/16～2/15

「おはなし会 英語であそぼう！」2023年2/19

美術センター「たけうち ちひろ絵本原画展」開催にともなう関連事業クイズラリー開催。2/19～3/5

美術センターとの連携事業として「はるかぜ手作り市」にセンター共同事業として参加。缶バッチの作成ワークショップ（3/11）

「ボランティア団体月曜会共同 春のおはなし会スペシャル」3/11

② 多様な特集展示

●特集展示 成人

「趣味はじめませんか」、「ガーデニング」、「家族で読みたい名作」、「雨を楽しもう」、「映像化作品」、「こわすぎる話」、「パワースポット」、「おともだちの広場」、「ドラえものの道具」、「手紙」、「侍 SAMURAI」、「家族」、「道」、「贈りもの」、「音楽」

●特集展示 児童

「おやさいたべよう」、「はるですよ」、「あいうえお」、「きょうだい」、「おかあさん」、「いし」、「そら」、「雨」、「しんかんせん」、「鳥」、「ぼうけん」、「おばけ」、「きょうだい」、「あこがれのお仕事」、「やきゅう」、「恐竜」、「くだもの」、「おうじさま、おひめさま」、「ねこ」、「アート」、「あさとよる」、「もふもふ・ふわふわ」、「いぬ」、「クリスマス」、「とよたかずひこ」、「ふゆ」、「ゆきだるまをつくろう!」、「ごちそう」、「うさぎ」、「伝記」、「くまときどきパンダ」、「おに」、「料理をしよう」、「おともだち」、「さとわきこ」、「かばん」、「まるさんかくしかく」

●美術特集展示

「ボンベイ」、「華麗なる宝塚の世界」、「モディリアーニとパリの美術」、「ピーターラビット」、「ヨハネス・フェルメール」、「堂本印象と京都の画家たち」、「茶の湯」、「浮世絵」、「不思議の国のアリス」、「美術館へいこう!」、「北欧デザイン」、「兵馬俑」

いきいきライフ応援コーナー

「身近な法律」、「食生活を見直そう」、「睡眠」、「温活・免疫力アップ」、

●異文化コミュニケーション

「イギリス」、「ブラジル」、「フランス」、台湾、「スペイン」、「アメリカ」、「ドイツ」、「モロッコ」、「オーストリア」、「イタリア」

<菅原>

①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分はおおきな子向けとして、間に空気換気の時間を取って開催した。

・「おはなし会」 毎週土曜日（定員10名）

ちいさい子向け 43回開催（延べ183名参加） おおきい子向け 28回開催（延べ138名参加）

・「ブックトーク」 第1日曜日奇数月は児童向け 4回開催（延べ 19名参加 定員10名）

・「赤ちゃんを楽しむひととき」 第1・3水曜日 14回開催（延べ50名参加 定員10名）

・「ペーパークラフトに挑戦」 4/1～3/31 延べ 4名参加 作品持込みのため定員なし

・「月曜日も図書館へ行こう」を月曜日に継続実施。奇数月 第二月曜日（子ども向け） なにつくろう 5回開催（延べ23人参加）

- ・「春のお楽しみ袋（福袋）」4/23～5/12（97袋 先着97名）
- ・「4館 春のスタンプラリー：ひらかた絵本まつり 図書館ビンゴ」4/23～5/12（延べ427名参加 先着500名）5/15配布終了
- ・「星空教室 春の星座」5/14（よるとしよ）（13名参加 定員10名）
- ・「海を描こう」窓ガラスに絵を描こう（センター事業連携）ブックリスト・絵の参考となる資料の提供6/26
- ・「ボランティアのおはなし会」7/21（5名参加 定員10名）
- ・「4館 夏のスタンプラリー：2022なつのとしよかんスタンプラリー」7/21～8/31（延べ600名参加 先着600名）
- ・「星空教室 夏の星座」7/30（よるとしよ）（12名参加 定員10名）
- ・「こわいおはなし会」8/6（38名参加 定員20名）2回開催
- ・「すがわら夏のスタンプラリー」8/15～8/31（延べ300名参加 先着300名）

- ・「バルーンアートに挑戦！」8/20（12名参加 定員10名）
- ・「モビールづくりに挑戦！」8/21（9名参加 定員8名）
- ・「電子図書館のやさしい使い方」説明会9/3（1名の参加 定員6名）
- ・「4館 秋のスタンプラリー：ワードパズル」10/27～11/9（延べ400名参加 先着400名）11/12配布終了
- ・「星空教室 秋の星座」11/5（よるとしよ）（6名参加 定員10名）
- ・「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(11/20)（8名参加 定員16名）
- ・「クリスマスおはなし会」12/24（20名参加 定員10名）
- ・「子どもの本の福袋」1/4～1/8（52袋 先着52名）1/8貸出終了
- ・「4館 冬のスタンプラリー2023」1/7～1/28（延べ400名参加 先着400名）

		② 特集展示（子ども向け） 「花」、「若い人に贈る読書のすすめ」、「へいわって」、「みんなの好きな本」、「発見・発掘」、「新緑」、「忍者・城」、「天気」、「課題図書」、「お金と仕事」、「推理・探偵」、「海」、「宿題大作戦」、「夏おばけ」、「のりもの」、「敬老の日」、「ハロウィン」、「映像化」、「教科書に載っている本」、「芸術祭」、「本はともだち」、「中学生が選んだ本」、「クリスマス」、「ゆく年くる年」、「科学道100冊」、「紙」、「おくりもの」、「恐竜」、「新生活」、「今日は何の日」 ●ブックトーク特集 「どうぶつ」、「お米・食育」、「食べ物」、「ねこ」、「本と音楽」 ●おはなしの玉手箱 「アイデア」、「あめちゃん」、「アイスクリーム」、「おつきさま」、「は・は・は」、「からつむり」、「おまつり」、「かゆーい」、「やま」、「ともだち」、「ぶどう」、「たべる」、「あきの絵本」、「すもう」、「あいさつ」、「おもち」、「うさぎ」、「かみさま」、「ゆめ」、「まめ」、「あったかい」、「おはなみ」、「家族」 ●常設特集 「幼年文学」、「YAおすすめ本」、「赤ちゃんにおすすめ」 ●センター事業連携特集 「木と森と工作」	
--	--	--	--

・よるとしよ、本の福袋、わたしの一押し本、枚方アカデミー等の成人向けのワークショップ・イベント	3	図書館 <御殿山> ①よるとしよの開催 ・「よるとしよ 絵本を楽しむ講座」 11/19 （11名参加 定員12名） ②本の福袋 ・「大人の本の福袋」 10/27（木）～11/9（水）（104袋 先着104名） 11/9貸出終了 ③わたしの一押し本 ・ スタッフの「いち押し本」コーナーを設置4/1～ 継続 ・ 美術特集 資料展示 継続 ・ わたしの一押し本 入門書特集コーナー ④枚方アカデミー ・ 絵本には子育てのヒントがいっぱい 3/11 （10名参加 定員12名） ⑤その他成人向けイベント ・ 雨の読書週間 文庫を読もうよキャンペーン 6/10～7/20 延べ421名の参加、ブックカバー421枚の配布 ・ 電子図書館のやさしい使い方9/10 （3名参加 定員6名） ・ リサイクルブック市 9/10（土） 9/11（日） 延べ143名の参加、949冊を提供 ・ 冬の読書週間 文庫を読もうよキャンペーン2/16～3/15 延べ367名の参加、オリジナルしおり367枚の配布 ・ リサイクルブック市 3/19～3/21 延べ32名の参加、194冊を提供	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
--	----------	--	----------	-------------------------------

		<菅原> ①よるとしよの開催 ・「星空教室 春の星座」 5/14 (13名参加 定員10名) ・「星空教室 夏の星座」 7/30 (12名参加 定員10名) ・「星空教室 秋の星座」 11/ 5 (6名参加 定員10名) ・「大人のための星空教室 冬の星座」 2/25 (10名参加 定員10名) ②本の福袋 ・「大人の本の福袋」 10/27～11/9 (70袋 先着70名) 10/30貸出終了 ③わたしの一押し本 ・スタッフ一押しの赤ちゃんにおすすめ本 (常設) 216冊 ④枚方アカデミー ・専門家による枚方市の歴史・文化に関する本の朗読会 1/30 ⑤その他成人向けイベント ・「月曜日も図書館へ行こう」を月曜日に継続実施。 - 第1：声に出して読もう 6回開催 6回開催 (延べ7人参加) - 第2：なにつくろう 偶数月 (成人) 6回開催 6回開催 (延べ19人参加) - 第3：体をうごかそう 11回開催 (延べ37人参加) - 第5：私の好きな本 4回開催 (延べ12人参加) ・「ブックトーク」 第1日曜日 偶数月は一般向け6回開催 (延べ16人参加 定員10名) ・リサイクルブック市 3/4 ※ 2 館のイベント時には、利用者アンケートを実施しており、アンケート結果を基に令和 5 年度からの指定管理業務においては、イベント内容をアップデートして参ります。		
生涯学習市民センターと図書館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 (確認事項15)				
・「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」等の生涯学習市民センター・図書館連携事業	4	生涯学習市民センター/図書館 《共通》 リブネット4館合同の「中学生高校生ビブリオバトル」(10/30) (2名参加)	4	イベント開催時には、参加者が図書館とセンター施設を相互に利用できるよう企画したり、センター事業開催時においてテーマに関連する図書の紹介、展示をするなど、施設連携を意識した取り組みを積極的に行って

		図書館 <御殿山> ① 御殿山フェスタ 6/11～6/12 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。 ③ 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。 ④ 美術センターの絵本原画展にて枚方PR大使「たけうちひろ絵本原画展」開催にともなう関連事業としてクイズラリーを開催。2/19～3/5まで。135名の参加。※エビデンス資料（26ページ） ⑤ 美術センターとの連携事業として「はるかぜ手作り市」にセンター共同事業として参加した。（3/11）創作室にて「子ども向けワークショップ マー子とツナゴンの缶バッチ作成」を行った。※エビデンス資料（27ページ） <菅原> ① 図書館前エントランスにおいて「季節のかざりつけ」をおこなう。 ② センター事業「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。（11/20） ③ 「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を展示。 ④ 「ピアノコンサート ～ドイツからの音の便り～」に関連して、「ドイツ」に関する本の特集展示を実施。 ⑤ ブックトークを MOKUで開催。誰もが自由に入れる空間の利点もあり、開催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の拡大を図る。 ⑥ 特集展示（宿題大作戦） 7/15～8/15		いることを評価する。
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など、図書館利用促進のための取り組み	3	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。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

		<御殿山> センター入口での新刊案内や展示は、センター利用者に情報提供にもつながっている。おススメ本コーナーは、「御殿山図書館スタッフのいち推し本」コーナーを継続設置した。 リサイクルブック市は、9/10、9/11に開催した。2023年には、3/19～3/21に開催した。 本の福袋10/27～11/9開催した。 <菅原> ① 「春のお楽しみ袋（福袋）」 4/23～5/12（97袋 先着97名） 「大人の本の福袋」10/27～11/9（70袋 先着70名） 「子どもの本の福袋」1/4～1/8（52袋 先着52名） 「大人の春のお楽しみ袋（福袋）」 3/6～3/16（96袋 先着96名） ② 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） ③ リサイクルブック市を「開館25周年記念すがわらサークル祭り」連携。 「リサイクルブック市」として、10/22開催（52名 152冊） 「雑誌と本のリサイクル市」 3/4（31名 136冊） 3/5（23名 89冊）		
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（確認事項16）				
・喫茶コーナー備品の充実	3	生涯学習市民センター <菅原> 2020年度に実施済み。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・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）	3	生涯学習市民センター <菅原> 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として実施変更。今年度は10月にサークルまつり内で実施。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・展示会場まで飲み物の配達サービス等の作品展示会場への配達サービス	3	生涯学習市民センター <菅原> MOKUでの飲食サービス提供中。飲食可の諸室への配達も実施している。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・陶器マルシェの開催	3	生涯学習市民センター <菅原> 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として実施変更。10月にサークルまつり内で実施。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

「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（確認事項17）				
・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滞在型図書館の実現 ・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課題解決型図書館の実現	3	図書館 《共通》 ① 参考図書コーナー、新聞コーナー、雑誌コーナー、児童コーナー、成人コーナーなどのコーナー分けすることで利用者にとって快適な空間を提供した。 ② 快適な閲覧室とするために臨時休館中にレイアウトの変更を行い、快適な環境づくりに努めた。 ＜御殿山＞ 自学自習室が利用できる時刻を待っておられる利用者もあり、学生だけではなく、成人の男性も利用しておられ、生涯学習の場として認知された。 ＜菅原＞ ① リノベーション・スペースを、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。名称を子ども達から募った「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。 ② 集会室を活用し、静かに自習できるように、月・水・金・日を自学自習タイムとして自習を希望される利用者に対応した。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断でき
	3	図書館 《共通》 ① iPad（タブレット端末）を利用した情報収集環境を提供した。広報に努め、iPadにも電子図書館の使用マニュアルを入力して、利用向上を図っていく。 iPad（タブレット端末）上に「リブネット独自パスファインダー」を組み込み作成の都度更新している。（4回/年） （御殿山：「画材・画法」、「画家について調べてみる」、「画家」） （菅原：「紅茶を楽しむ」、「季語」、「雑草」、「平和」） ② スタッフ各自の名札に担当書架（ジャンル）を表示。また、フローワークによって、利用者がより声をかけやすいよう館内を巡回し、利用者との接触機会を増やすように努めた。 ＜御殿山＞ 多彩な特集コーナーの設置 ・異文化コミュニケーションコーナーを設置し、毎月特集する国を決めて深く文化を学べるように展示し、課題解決型図書館創造の一助とした。 ・「スタッフいち推し本」（本のおすすめポイントを1冊づつポップにして挟み込んでアピールしている）コーナーでは、幅の広い課題を扱い、豊富な資料の提供を心掛けている。その他の特集として、「毎月のテーマ特集」、「生活にいろいろ	3	本市要求事項水準を満たしていると判断でき

(工) 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（確認事項18）				
・利用者の目線に立ったホスピタリティある接遇	4	生涯学習市民センター «共通» 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実施している。 ※頂いたご意見とともに回答は窓口掲示 およびホームページにて公表している。 ② 9月に企業理念意見交換会や利用者の人権に配慮するための研修を実施し、利用者目線での接遇について理解を深めた。 図書館 «共通» ①「電子図書館のやさしい使い方」9/10（土）のマニュアルを作成し説明会を行った。説明会に来られなかった方にも必要な方には、マニュアルの配布を行っている。「スマート登録・貸出」についても利用者向けにマニュアルを作成して、必要な方には配布した。 ② リブネット4館のリーダーが作成した「リブネット版マニュアル」や「HP更新マニュアル」、「協力貸出用マニュアル」を作成し基にして、全館スタッフのサービスレベルの均質化を図った。 ③ 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した。 ④ 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。 ⑤ 利用者ニーズ把握のための「ご意見箱」を継続設置。いただいたご意見への回答をした。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

・よくある質問への迅速な対応	4	生涯学習市民センター <御殿山> 問い合わせの多い質問についての回答を連絡ノートを活用しスタッフ間で共有を図った。 <菅原> 夏季の空調不良、冬季の空調停止期間において、利用者への周知に努めるとともに、内容に応じた利用相談及び、利用状況を見ながら会場変更・扇風機等の移動等の要望に対応した。 図書館 <共通> 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。 ② 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た。 利用者からの匿名の質問について、案内板を通じて利用者に回答した。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・接遇研修の実施	3	生涯学習市民センター <共通> 菅原、御殿山合研修を9月に実施。お客様起点、誠心誠意など接遇の基本となる考え方について好事例を基に意見交換。おもてなしに対する理解を深めた。 図書館 <共通> ① 自社の接遇教材を使用して今年度実施済（9月）。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いて、利用者目線に立った接遇を実施した。 ② 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。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・督促・弁償（備品、資料）などのデリケートな対応	3	生涯学習市民センター <共通> 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で統一。トラブルなく未払いを回収できている。 図書館 <共通> 図書資料の督促・弁償に関しては市のマニュアルに従いながら、適切に処理した。その際、高圧的な態度にならないようできる限り利用者の状況に応じた対応を心がけた。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

・サービスレベルの均質化	3	生涯学習市民センター «共通» 4館業務リーダー会議（毎月開催）を継続実施。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。 図書館 «共通» ① 4館分館長会議を月に1回開催。情報の共有を図ると共に、サービスの向上に努めた。 ② リーダー会議開催（4/27、7/20、7/25、10/26、2/8） 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。 ③ 4館共通マニュアルとして＜大阪府立図書館協力貸出マニュアル＞、＜リブネットHP更新マニュアル＞を作成した。スタッフのレベルの向上を図った。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・社内表彰制度の整備	4	生涯学習市民センター «共通» ① 活動委員会を始めとした活動意識の高い市民の方々との良好な関係性を築き、利用者に寄り添った運営を行ってきたことが2期目の継続受託につながったと評価。社長表彰を受賞。 ② 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。 図書館 «共通» 【公共図書館年間MVP：団体賞】などの表彰を整えた。御殿山図書館・菅原図書館は、優良コンテンツ賞を受賞した。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・生涯学習市民センターと図書館のワンストップ対応	3	生涯学習市民センター/図書館 «共通» 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。 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。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

・清掃・整理による安全性・快適性の向上	3	生涯学習市民センター «共通» ① 安全衛生管理の取り組みとしてKY（危険予知）訓練を毎月実施。 ② 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。 〈菅原〉 ①衛生管理向上のため湯沸かし室設置だった貸し出し用茶器を引き上げ、選別。全て洗浄の上、今後は事務所からの都度貸し出しの運用に変更。 ②美術室のモチーフ用花器を引き上げ、選別。すべて洗浄の上、今後は事務所からの都度貸し出しの運用に変更した。 ③ サンサン人形劇、子育て事業で従来使用していた市備品カーペット使用の運用をやめ、拭き上げ消毒可能な抗菌ジョイントマット使用に変更。 ④保育室のおもちゃ、ぬいぐるみを点検し、古いものは廃棄。押し入れに直接片付けていたものを、分類、整頓して保管する運用に変更。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
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（確認事項19）				
・巡回による設備故障や事故及び事件等の未然防止	3	生涯学習市民センター/図書館 «共通» ① KBTのFL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。 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、未然防止体制を構築。 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。 〈御殿山〉 子どもの来館、ロビー使用のみの来館者増加に伴い巡回、声掛けを適宜実施した。 〈菅原〉 ①駐車場の枠外駐車防止のため、障害物を設置した。枠外駐車を発見した際には館内アナウンスで移動を呼び掛けた。（継続） ② 1 Fビロティ、ロビー、図書館閲覧室等、高所の蛍光灯交換はKBT巡回時に随時行った。	4	施設の巡回等を適宜行っていたら、事故等の未然防止に努めていただいたことについては、施設の安全管理に資するものとして評価します。

・苦情を未然に防止するための取組み	3	生涯学習市民センター/図書館 《共通》 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。 〈菅原〉 ①25周年事業の際には、周辺住宅地に混雑を周知するポスティングを行うとともに、活動委員会スタッフとともに駐車場整理に当たった。 ②空調入れ替え工事の際には、市担当者とともに工事の周知のポスティングを行った。空調改修工事による暖房停止に備えて、9月下旬より利用団体に個別案内を実施した。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・苦情に対する誠実な対応	3	生涯学習市民センター/図書館 《共通》 ① 昨年度までに苦情対応の基本を全スタッフ履修。適切な一時対応ができるよう継続して教育。 図書館 《共通》 ① 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、お困り点が解決できるよう努めた。その対応法についてフィードバックし、全スタッフが同じ対応ができるための手立てとした。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・再発防止策	3	生涯学習市民センター/図書館 《共通》 ①お客さまから頂いたお声に対するの回答を館内掲示、ホームページ掲載するなど対応。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。 ②路上駐車、枠外駐車の対策として障害物の設置、巡回時の確認、及び館内放送での注意喚起などを行った。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

利用者等の安全・財産の保全・秩序維持のための適切な対応方法等について提案されている（確認事項20）

・巡回による不審者・不審物の早期発見	3	生涯学習市民センター/図書館 «共通» 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実施した。不審者不審物の早期発見に努めた。 ② 不審者対策としてのカラーボール、さすまたを事務所に常備。巡回用に無線機も継続して配置した。 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。スタッフがいつでも確認対応できる体制にした。 ④ トイレ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。 〈御殿山〉 警察ＯＢを招聘し不審者対応研修を実施した。さすまた実技研修もあわせて実施した。（上期） 図書館 «共通» ホイッスル・カラーボール等、危機事象発生時の通報グッズは常備。（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。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・地域との連携強化と利用者に対する注意喚起	3	生涯学習市民センター/図書館 〈御殿山〉 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。 ② 御殿山交番と情報共有し、緊急時に連絡が取れるよう連絡先の交換を行っている。 〈菅原〉 ① 空調入替工事の際に、駐車場が一部使用不可になる旨を館内掲示等で周知し、利用団体にも声掛けを行った。 ② 空調停止及び駐車場の利用制限がある期間、大型催事を行わないよう活動委員会、陶芸部会と協議、調整した。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・図書館における財産の保全	3	図書館 «共通» ① 備品管理簿をもとに適切に管理した。 ② カビ対策のサーキュレーターを各館 9 台設置した。 ③ 空気清浄機を4 台で、空調管理に努めた。 ④ 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。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

・御殿山生涯学習美術センターにおける財産の保全	3	生涯学習市民センター 〈御殿山〉 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・公開に努めている。 ② 受託者賠償保険に加入している。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
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（確認事項21）				
・サービスの質を高めるセルフモニタリングの実施	3	生涯学習市民センター 〈共通〉 ① 全来館者を対象とした利用者アンケートの実施。 ② 事業実施ごとに参加者の満足度調査アンケートを実施。 ③ 月別に利用コマ数・利用率をまとめて、課題を抽出。利用実績向上策を各センター月例ミーティングにて検討。 図書館 〈共通〉 ① 貸出冊数、新規登録者数を指標とし、日報記入の際、確認した。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） ② 利用者アンケートについては、枚方市図書館一斉実施のものに加え、図書館内に常置しているアンケート箱への投函および各行事の際に実施するものを、並行して行い、利用者ニーズの把握に努めた。匿名においては案内伝言板で利用者に告知した。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・サービスの質を標準化する各種会議の実施	3	生涯学習市民センター/図書館 〈共通〉 月次の施設会議、年次のJV合同会議を開催。情報や課題を共有し、運営改善を継続。 生涯学習市民センター 〈共通〉 ① 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。連携事業や事例共有、利用者サービス向上策検討を実施。 ② 4館リーダー会議（毎月開催）を継続開催。 図書館 〈共通〉 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う。 情報や課題を共有し運営改善に努めた。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

・利用者の意見の聴取と反映		4 生涯学習市民センター «共通» 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。 〈御殿山〉 ①窓口、利用者懇談会で頂いたご意見を基に2フロッカーの模様替えを実施し、集会室利用者向けの保管場所を新設し、創作系団体と集会室系団体の荷物保管場所を明確に分離することができた。 ②利用者から要望の多かった、センター自転車置き場の近くにある門扉を改修し従来の倍の広さの出入口を確保した。 ③電子ピアノの点検で見逃しやすい不調を、利用者から意見を頂き点検の結果、買い替えに繋がった。 〈菅原〉 ジョイントマットの一部をフリールームから3F倉庫に移動し、どの部屋でも使用できる運用にした。 図書館 «共通» 図書館利用者へのニーズの把握のために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。	4 利用者からの意見を反映し、施設の改善や利用者サービスの向上に積極的に努められている点について、評価します
・利用者の要望把握のための具体的な取り組み		3 生涯学習市民センター «共通» 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。 〈御殿山〉 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、説明した。 図書館 «共通» 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た。	3 本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

【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運営計画が提案されている（確認事項22）				
・法令遵守に向けた体制の構築	3	生涯学習市民センター/図書館 「共通」 個人情報保護方針、コンプライアンスデスク案内に関する掲示を事務所内に掲示。 ※万が一セキュリティ事故を起こした際は社内マニュアルに沿って、速やかに対応できる体制づくりができています。 生涯学習市民センター 「共通」 ① コンプライアンス研修を実施（9/26） 過去の不祥事案を題材にグループディスカッションを実施。 ② スタッフ全員がDaigas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。 ③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加。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・施設の設置目的に沿った運営計画	3	生涯学習市民センター 「共通」 「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継続。 図書館 「共通」 ①「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。 「図書館法」「枚方市図書館条例」を順守。 ②「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。 ③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んだ。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

建築設備全般に係る点検・保守を適切に実施し、機能保全・利用者への安全、快適な環境が提案されている（確認事項23）				
・PDCAマネジメントシステム	3	生涯学習市民センター/図書館 «共通» 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。 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。	3	
・予防保全とLCC(ライフサイクルコスト)の最適化	3	生涯学習市民センター/図書館 «共通» 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。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・モニタリングシステム(メンテナンス担当)	3	生涯学習市民センター/図書館 «共通» 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。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
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（確認事項24）				
・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	3	生涯学習市民センター/図書館 «共通» 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。 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。 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。 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に受講し、法令改定にも適切に対応した。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・遺失物の適正処置	3	生涯学習市民センター/図書館 «共通» 遺失物法に基づき適正に保管届出。 ※拾得物情報は閲覧ファイルを設置し、公開中。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

・リサイクル推進による環境負荷低減	3	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。 ② 施設から出るペットボトルは資源ごみとして排出し、リサイクルに回すことで、ごみ削減に努めている。 ③ 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。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
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（確認事項25）				
・帰属先や責任区分など明確にして管理	3	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。 ② 指定管理料をもって購入した備品に関する譲渡申出書をもって指定管理料をもって購入した備品は枚方市に帰属を完了した。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・備品の利用前点検と棚卸の実施	3	生涯学習市民センター 《共通》 貸出備品については台帳を基に運用実施。（主にセンター） 図書館 《共通》 年に一度の蔵書点検の実施。不明本の所在を確認し正しい場所に配架している。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・貸出備品の返却後チェックの実施	3	生涯学習市民センター 《共通》 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。 図書館 《共通》 返却本について処理を通す前に状態チェックを行っている。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

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（確認事項26）				
・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	3	生涯学習市民センター «共通» 仕様にに基づき、所長、リーダーに非限定社員を1名ずつ配置。 生涯学習活動や地域活動の経験を有する者を中心にスタッフを適切に配置している。 ※欠員や大規模イベントの際などには本社からのバックアップにより、人員を配置するサポート体制を取っている。 所長、リーダーは公共施設マネージャー能力認定講習取得済。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・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	3	図書館 «共通» 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82% （御殿山/全スタッフ15名、菅原/全スタッフ20名） 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た。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・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	3	生涯学習市民センター 〈御殿山〉 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。 ② 陶芸アドバイザーと年間で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聘している。（菅原施設を含む）	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・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し、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	3	生涯学習市民センター/図書館 «共通» 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た。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
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（確認事項27）				
・公正採用選考人権啓発推進員の選任	3	生涯学習市民センター/図書館 «共通» 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。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

・全スタッフを対象とした人権研修の実施	3	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。 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毎年スタッフ全員が参画している。 図書館 ≪共通≫ ① 全スタッフを対象に「人権研修」を12月に実施した。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研修の場で共有している。 ② 全スタッフを対象にパワハラ・セクハラ・LGBT等について学ぶ「人権研修」を実施した。(12月)	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・障がい者を理由とする差別の解消に向けた人権研修の実施	3	生涯学習市民センター ≪共通≫ ① ミライロID（障がい者手帳アプリ）に登録。 ② 聴覚障がい者向けの筆談ボードを常設等、窓口での対応環境を整えている。 ③ 社内の人権研修に所長が参加。(2/24) ④ 障がい者雇用についての階層別研修に所長が参加。(12/10) 図書館 ≪共通≫ ① 全スタッフを対象に「人権研修」を12月に実施した。 ② ユニバーサルマナー研修受講。(今年度対象者:各館サプリーダー) ③ 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た。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・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	3	生涯学習市民センター ≪共通≫ コンプライアンス研修実施（9月） 図書館 ≪共通≫ 館長・リーダー・サプリーダー計8名がユニバーサルマナー検定3級取得した。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

障害者法定雇用率が達成されている（申請段階で未達成の場合は、本施設における雇用をはじめ雇用率が達成できるよう事業計画書で提案されている）（確認事項29）				
・共同事業体構成3社の障害者法定雇用率の達成	3	・ OGBC 障がい者法定雇用率： 2.38% ・ リブネット 障がい者法定雇用率： 2.41% ・ KBT 障がい者法定雇用率： 2.42%	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
男女雇用機会均等法に基づくセクシャル・ハラスメント防止対策について提案されている（確認事項30）				
・人権研修やコンプライアンス研修の実施	3	生涯学習市民センター 「共通」 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9月に御殿山・菅原で合同実施。 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毎年スタッフ全員が参画。 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。 ④ 社内及び外部の法律事務所に相談窓口を設置し、電話やメールにて相談が行えるような体制を整えている。 ⑤ 障がい者雇用についての階層別研修に所長が参加。（12/10） ⑥ 社内の人権研修に所長が参加。（2/24） 図書館 「共通」 ① 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。 ② 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た。 ③ 全スタッフを対象に「人権研修」を12/26に実施した。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・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	3	生涯学習市民センター 「共通」 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。 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。 図書館 「共通」 ① 施設運営に必要な研修等の補助あり。（司書資格取得） ② 館長以下業務リーダー・サブリーダーがユニバーサルマナー検定3級取得。 ③ 社内にセクシャルハラスメント防止に関する相談窓口を設置。 巡回担当者が巡回時に、全スタッフの日常的な要望等を汲みとる仕組みを構築している。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

・産前産後休暇や育児休業制度、介護休業制度の運用	3	生涯学習市民センター «共通» 法令通り整備しており、実際の運用事例もあり。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
--------------------------	---	--	---	------------------------

【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（確認事項31）				
・保有する情報公開に関する対応	3	生涯学習市民センター «共通» 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。 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。 図書館 «共通» ① 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。 ② 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。 ③ 利用者からの・要望・意見等があった場合は、「記録票」（様式）により中央に報告するとともに迅速に対応した。（全館共有）	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・文書管理	3	生涯学習市民センター «共通» 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。 図書館 «共通» 「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た。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

個人情報保護法の目的等を踏まえ、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（確認事項32）				
・個人情報の保護及び適切な取扱いを徹底した管理体制の構築	3	生涯学習市民センター/図書館 «共通» 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、管理者の名刺上で表示。 ② 個人情報保護方針を事務所内に掲示している。 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、または掲示した。 ④ 各社内部監査による運用チェックを年次で実施。 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にした。 生涯学習市民センター «共通» 情報セキュリティに関する研修（eラーニング）を実施。 生涯学習市民センター/図書館 «共通» ① 個人情報保護方針を事務所内に掲示した。 ② 「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。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

【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が提案されている（確認事項33）				
・両施設（監視盤等）の状況	3	生涯学習市民センター/図書館 《共通》 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。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・危機管理マニュアルの整備	3	生涯学習市民センター/図書館 《共通》 18年度に整備した危機管理マニュアルを随時更新。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・危機事象の記録	3	生涯学習市民センター/図書館 《共通》 日報に状況・対応などを記録。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・緊急時・非常時に対する備え	3	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。 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。 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。 ④ スタッフは入社後速やかに普通救命講習を受講。（新人3名7月受講予定） ⑤ 金銭管理は施錠保管、定期実査チェックを徹底。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

		生涯学習市民センター «共通» ①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。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。 ② 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。 <御殿山> ① 心肺蘇生法・AED操作研修合同開催した。(4月) ②不審者対応訓練を実施。(9月) 生涯学習市民センター <菅原> 冬季の空調入れ替えに伴う空調停止期間に備え、電気ヒーターを10台購入した。また、体調不良者発生に備え、使い捨てカイロも大量購入した。 図書館 «共通» 災害時の停電・電話不通のときにも使えるトランシーバーを各館2台常備。 非常時用ランタンを各館1台常備。		
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(確認事項34)				
・明確な緊急時の役割分担やバックアップ体制	3	生涯学習市民センター/図書館 «共通» 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。 ②センター、図書館それぞれの施設単位でも緊急連絡網も作成した。	3	
構成員間(本支社間含む)、市との間におけるリスク分担に対する考え方が明確に示され、かつ考え方に対応した分担内容となっている(確認事項35)				
・共同事業体構成各社における適正なリスク分担	3	生涯学習市民センター/図書館 «共通» 修繕、水光熱費など、予算比率に応じて適切にリスクを分担・執行。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・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する	3	生涯学習市民センター/図書館 «共通» 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。 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。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

・各社業務に対応して施設賠償保険等に参加する	3	生涯学習市民センター/図書館 «共通» 各社業務に対応して施設賠償保険等に参加。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
------------------------	---	--	---	------------------------

【その他】				
利用者サービスを維持・向上させる具体的な取組みについて提案されている（確認事項36）				
・基本研修	3	生涯学習市民センター «共通» ① コンプライアンス、環境保全、個人情報保護、情報セキュリティ研修を実施。 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。 図書館 «共通» ①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。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・階層別研修	3	生涯学習市民センター «共通» ① 管理者マネジメント研修。（管理者の役割、パワハラ等） 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） ③ ロジカルコミュニケーション研修。 ④ 障がい者雇用についての研修。 ⑤ 「チームマネジメントの理論と実践」をテーマにした拠点長研修に所長が参加。 図書館 «共通» 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。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

・専門技術研修	3	生涯学習市民センター 〈御殿山〉 陶芸アドバイザーにより実技講座、事業開催を通じて、サブリーダーが土の選定、釉かけ、焼成の技術指導を受けた。 図書館 《共通》 ① 毎月第4月曜日：スタッフ全体研修 ② 毎月第2水曜日：市分館長会議 ③ 毎月第2金曜日：リブネット館長会議 ④ 適宜：サービス向上委員会、こども読書推進プロジェクト ⑤ 中央図書館より案内のある研修 ⑥ 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	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
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（確認事項37）				
・環境問題への意識向上を図るためのスタッフ向け研修	3	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。 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。 生涯学習市民センター 《共通》 全員名札にSDGsバッヂを着用。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

・市民向けの啓発事業	3	生涯学習市民センター «共通» 「ブ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。 市民向けの啓発活動を実施中。図書館ではごみ削減やSDG s に関する図書を集めたコーナーを設置。 生涯学習市民センター 〈御殿山〉 ① 打ち水大作戦など枚方市が推進する環境の取り組みに積極的に参加している ことで市民への意識啓発に努めている。 ② ゴーヤのグリーンカーテンづくりを通しSNSやセンターだよりで環境への意識啓発を行っている。 図書館 «共通» 子どもに本を届ける事業に古紙を提供。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
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（確認事項38）				
・タウン誌などマスコミへのパブリシティ活動	3	生涯学習市民センター 〈菅原〉 サンケイリビンググ3/24号「まちトピコーナー」にセンター・図書館の施設紹介を掲載した。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・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	3	生涯学習市民センター/図書館 «共通» ホームページを見やすくデザインし、施設やサービス情報などを積極的に公開した。また、スタッフブログなどでイベント情報を写真付きでレポートするなど、市民にとってわかりやすい情報提供に務めた。（継続） 〈菅原〉 ① センターが、長尾郵便局にセンターだよりを設置。（継続） JR長尾駅にセンターだよりを配架。（継続） ② 図書館が、枚方長尾台郵便局にセンターだよりを設置。（継続）	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

・ホームページの作成とSNS等での情報発信	3	生涯学習市民センター «共通» 生涯学習情報サイト「まなび百科（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184%へ増加。 図書館 «共通» HP、Facebookにて情報を発信。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・エフエムひらかたとの連携	4	2021年度にエフエムひらかた閉局 図書館 〈御殿山〉 閉局に伴う代替案として、ラクスル印刷を活用し、UR中宮団地を中心に御殿山図書館の児童催し案内、図書館の案内、に加えセンター連携として「たけうちひろ原画展」&WS案内も掲載し、1,780部配布を行った。この案内を見て、おはなし会や子どもの利用につながった。	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。
・京阪電鉄との連携	3	図書館 «共通» 「K - P R E S S」2022年4月号に「春のスタンプラリー」のお知らせを掲載	3	本市要求事項水準を満たしていると判断できる。

指定管理者による一次評価 平均点	3.1	所管部署による二次評価 平均点	3.1
------------------	-----	-----------------	-----

評価項目ごとの評価基準（1(1)）		
S	事業計画における提案以上に、特に良好な管理運営を行っている	二次評価の平均点が4点以上
A	事業計画に則した適切な管理運営を行っている	二次評価の平均点が3点以上4点未満
B	事業計画の履行において一部努力が必要だが、概ね適切な管理運営を行っている	二次評価の平均点が2点以上3点未満
C	事業計画の履行において、抜本的な管理運営の改善が必要	二次評価の平均点が2点未満

評価項目 1 業務の履行状況（1）選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標） に関する事項の評価（所管部署）	A
--	---

(2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）である
△	一部改善は必要であるが、概ね適正（適切）である
×	不適正（不適切）である

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
・収支予算書と比較して収入額が大幅に乖離している場合、その理由は何か、また、今後安定した収入を得られる見込みがあるか。	○	適正である。	○	適正である。
・収支予算書と比較して、想定外に多く支出している費目がある場合、その理由は何か、また、今後、予定外の支出が発生するおそれはないか。	○	適正である。	○	光熱水費について例年より支出が増加しているが、燃料価格高騰等を原因とする不測の事態であり、その他の支出は適正であることを確認した。
・運用資金の借り入れを行っている場合、その理由は適当か。	○	適正である。	○	適正である。
・口座管理、つり銭等の現金管理は適正に行われているか。	○	適正である。	○	適正である。

評価項目1 業務の履行状況 (2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況の評価 (所管部署)

A

評価項目 1 (2) の評価基準		
S	全ての項目が適正（適切）であり、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる
A	全ての項目が適正（適切）である	全ての項目が○
B	一部改善は必要であるが、概ね適正（適切）である	△が20%未満
C	改善を要する点が多数ある、又は不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める	△が20%以上又は×が1個以上

(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）に実施している。
△	一部改善は必要であるが、概ね適正（適切）に実施している。
×	実施していない、又は不適切な点がある

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
・募集要項2ページに記載している再委託禁止に関する事項を順守し、市の承認手続きが適切に行われているか。	○	適正である。	○	適正である。
・指定管理業務に伴い発生する経費及び収入を、指定管理者が他の事業等で利用する口座とは別の口座で管理しているか。	○	適正である。	○	適正である。

・自主事業を実施するため計画を立てているか。市の事前承認を得るための手続きを進めているか。	○	適正である。	○	適正である。
・個人情報保護法等の関係法令に基づき個人情報保護に関し必要な措置を講じているか。	○	適正である。	○	適正である。
・労働基準法等の労働関係法令を遵守しているか。	○	適正である。	○	適正である。
・正規職員・常勤職員等市が定めた各職の要件が充足しているか。	○	適正である。	○	適正である。
・生涯学習市民センターに所長・リーダー・サブリーダーによる交代勤務で2人以上の配置としているか。	○	適正である。	○	適正である。
・研修計画を作成しているか。	○	適正である。	○	適正である。
・職務の執行に対する意見、要望等の記録等に関する条例に基づき記録等の対応を行っているか。	○	適正である。	○	適正である。
・指定管理者が業務に伴って作成し、又は受領した文書等に関し、文書管理に関する規定等を定め、適正に管理・保存しているか。	○	適正である。	○	適正である。
・募集要項14ページに記載している「環境への配慮」が適切に行われているか。	○	適正である。	○	適正である。
・適切な保険に加入しているか。	○	適正である。	○	適正である。
・指定管理者名と設置者としての市の連絡先を施設内に表示するとともに、利用料金表等に明記しているか。	○	適正である。	○	適正である。
・募集要項15ページに記載している障害者差別解消に関する取り組みが行われているか。	○	適正である。	○	適正である。
・利用者に対するアンケート等、利用者ニーズの情報収集を適切に行うとともに、その結果を踏まえて改善に取り組んでいるか。	○	適正である。	○	適正である。
・事業報告書、日報・月報等を遅滞なく市に提出するとともに、業務の実施状況が適切に報告されているか。	○	適正である。	○	適正である。
・施設や設備等の修繕に関して、実施記録や要修繕箇所の把握が適切に行われており、適宜、市に報告されているか。	○	適正である。	○	適正である。

評価項目 1 (3)の評価基準			
S	全ての項目が適切に実施されており、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる	
A	全ての項目が適切に実施されている	全ての項目が○	
B	一部改善は必要であるが、概ね適切に実施されている	△が20%未満	

C	改善を要する点が多数ある、又は不適切な点があり、直ちに改善を求める	△が20%以上又は×が1個以上
---	-----------------------------------	-----------------

評価項目1 業務の履行状況 (3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項の評価 (所管部署)	A
---	---

(4) 改善指示等への対応状況

指示を行った時期	内 容	指定管理者による一次評価	所管部署による二次評価
		対応状況	評価理由
令和 年 月	該当なし		

評価項目1(4)の評価基準	
S	全ての内容について適切に対応されており、かつ、特に優れた対応が見られる
A	全ての内容について適切に対応されている
B	一部対応が不十分な点又は改善を要する点が見られるが、概ね適切に対応されている
C	対応又は改善を要する点が多数ある、又は不適切な点があり、直ちに対応又は改善を求める

評価項目1 業務の履行状況 (4) 改善指示等への対応状況の評価 (所管部署)	
---	--

2 業務の継続性・安定性

評価ポイントごとの評価基準	
○	適正（適切）である
△	一部改善は必要であるが、概ね適正（適切）である
×	不適正（不適切）である

評価ポイント	指定管理者による一次評価		所管部署による二次評価	
	評価	評価理由	評価	評価理由
・応募の資格に抵触する事項はないか。	○	応募資格に抵触する事項はない。	○	適正である。
・施設の収支状況（自主事業の収支を含む）が安定しているか。（赤字の場合は、その赤字分を継続的・安定的にカバーできる財務状況となっているか。）	○	施設の収支状況が安定している。	○	適正である。
・その他、団体の経営に影響する要素はないか。	○	団体の経営に影響する要素はない。	○	適正である。

評価項目 2 の評価基準		
S	継続的・安定的にサービスを提供できる状態であり、かつ、特に優れた点が見られる	全ての項目が○、かつ、特に優れた点が見られる
A	継続的・安定的にサービスを提供できる状態である	全ての項目が○
B	一部改善は必要であるが、概ね継続的・安定的にサービスを提供できる状態である	△が20%未満
C	改善を要する点が多数ある、又は不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める	△が20%以上又は×が1個以上

評価項目 2 業務の継続性・安定性の評価（所管部署）	A
----------------------------	---

3 指定管理者による一次評価（総括）

一次評価コメント

【グループ統括】 2022年度は、「新たな学びのかたち」を展開し、市民に施設の独自性を生かした学びとつながりを提供することに取り組みました。センターと図書館の連携により、提案内容の実現を目指しました。新型コロナウイルスの利用制限が緩和され、利用者が増加したため、安全管理にも注力しました。大規模な設備更新に伴う利用者への対応も課題となりましたが、問題なく対処しました。利用者の意見を反映し、利用ルールや備品の改善を行い、利用者満足度と稼働率の向上に貢献し、指定管理最終年度を成功裏に終えることができました。 【御殿山生涯学習美術センター】 御殿山施設は、ロビーの活性化策として利用者の声に基づいた「利用者個展」を5回開催し、サークル同士の交流や施設の活性化につながりました。また、レイアウト変更やシャトルタクシーの運行などを行い、利用しやすい快適な空間を作り出しました。実行委員会の意欲的な取り組みにより、「御殿山フェスタ」と「作品合同展」を3年ぶりに同時開催し、利用者の要望に応えました。美術企画展ではWebとリアルの組み合わせを試み、他の事業でも感染対策を実施しながら予定通り開催しました。さらに、活動委員会事業や音楽イベントの実施により、施設の活気が戻りました。次年度以降も身近で利用しやすい美術センターとして役割を果たすために取り組んで参ります。 【菅原生涯学習市民センター】 菅原施設では、上期は駐車場事故3件発生、空調不良による体調不良者発生、下期は空調入れ替え工事のため暖房停止期間が発生し、施設の安全管理がより求められる一年だった。一方で、今年は25周年事業を始めとした大型集客イベントが復活し、稼働率もコロナ禍以前に近づいた水準に戻るなど、アフターコロナを意識させる利用の増加も見られた。今後はこの流れを加速させるべく、広報の強化や、若年層の利用増加に取り組んで参ります。

【御殿山図書館】

令和3年度から引き続き、4月から新型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まいりました。現在は落ち着いてきていますが、まだ感染に注意が必要な状況です。予定していたイベントについても感染対策をしっかりと行いながら開催しました。利用者の方々の参加に励まされながら、イベントを実施できたことを喜んでいきます。

図書館の主要なサービスである貸出についても、特に児童の利用が増えるように力を入れてきました。今年度は、生涯学習美術センターとの連携・協力を軸に、様々なイベントを企画・実施してきました。特に美術センターの活動委員会が主導となって開催される「御殿山フェスタ」が3年ぶりに開催され、図書館も共同事業として参加しました。大ホールで行われた「スペシャルおはなし会」には、6月11日（土）には大人22人、子ども18人が参加し、6月12日（日）には大人48人、子ども31人が参加してホールはいっぱいになりました。また、6月12日には1フロアで「子ども向けワークショップ プラ板作成」を行い、109人の子どもたちが参加し、盛況となりました。センター利用者も図書館を利用し、図書館利用者もフェスタに参加するなど、相互に利用しあい楽しい一日となりました。

美術センターの絵本原画展「たけうちひろ絵本原画展」に関連してクイズラリーを開催し、また「はるかぜ手作り市」では「子ども向けワークショップ マー子とツナゴンの缶バッチ作成」を行い、40名の方が参加しました。さらに、図書の特集展示にも力を注ぎ、利用者に新たな図書との出会いの機会を提供しました。「テーマ展示特集」や「生活にいろどりをプラスするコーナー」、「いきいきライフ応援コーナー」、「美術特集」など、引き続き、基本的な感染対策を行いながら、利用者に寄り添った図書館サービスの提供に取り組んでまいります。成人の方々には、さまざまな企画やイベントを通じて図書の新たな出会いの場を提供しました。具体的には、「雨の読書週間 文庫を読もうよキャンペーン」、「リサイクルブック市」、「大人の本の福袋」、「よるとしよ 絵本を楽しむ講座」、「冬の読書週間 文庫を読もうよキャンペーン」、「絵本には子育てのヒントがいっぱい」などがあります。

今後も引き続き基本的な感染対策を行いつつ、利用者の皆さまに寄り添った図書館サービスの提供に努め、さまざまな事業やイベントを実施して、貸出冊数や利用者数のさらなる増加を目指してまいります。

【菅原図書館】

今年度においてもコロナウイルスの変異型が拡大する中であって、4月から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まいりました。前年度と比較すると、減少した数字となっております。このような「withコロナ」の状況の中で、様々な取組を行いましたが、減少傾向にあります。リプレイス期間の休館や代替え暖房の準備などは行いましたが、寒い時期の11月20日から12月28日までの空調設備工事のための暖房停止や駐車場の台数制限など、色々な要因が考えられます。

それでも、多くの方が菅原図書館を利用していただけよう、様々な手立てを講じてまいりました。これまでの取り組みは、地域住民の生活に自然と溶け込み、最も身近な図書館を目指すものでした。住民の方々の様々なニーズに応えるため、予算の措置を活用して資料の充実を図りました。また、図書館に足を運ばなくても利用できる「電子図書館」の活用を促進し、夜間でも利用可能なことを広く知っていただくために、「よるとしよ」として「星空教室」を開催し、好評を得ました。

現在、図書館に求められているのは、情報提供の場としての役割だけでなく、人々が交流し、ゆっくりと時間を過ごせる場としての役割も重要です。したがって、システムのリプレイス期間の休館時に、利用者の方々が快適に図書館を利用できるよう、書架の整理やサインの見直し、本の特集展示方法の改善などに取り組んでいます。

今後も引き続き利用者の方々に寄り添い、センターとの連携を図りながら、様々なイベントの企画・実施や特集展開、そしてきめ細やかなサービスの提供に努めてまいりたいと考えております。

4 所管部署による二次評価（総括）

（1）評価項目ごとの評価結果（再掲）

評価項目		評価結果
1 業務の履行状況		
(1)	選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項	A
(2)	施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）	A
(3)	募集要項・仕様書記載事項等に関する事項	A

(4) 改善指示等への対応状況	
2 業務の継続性・安定性	A

(2) 二次評価コメント

生涯学習市民センターについては、HPのサークル紹介ページのリニューアルや生涯学習市民センターが実施する講座をきっかけに団体設立に繋がった事例があるなど、課題であった生涯学習市民センターへの利用率アップについて一定の成果が確認できた点について評価します。また、指定管理期間の中で、継続して、利用者の声を聞き、施設やサービスの改善に努めるとともに、概ね適正な施設の管理を実施していたものと評価しています。令和5年度から令和9年度の第2期目についても継続してこれらの取組みを実施していただくとともに、図書館との連携を強化し、新たなセンターの利用者の開拓を進めていただきたい。

図書館については、SNS・動画配信サービスなどウィズコロナにも対応したサービスを継続するとともに、図書館来館者を対象とした事業についても本と人を結びつける取組みを企画・実践されたことを評価する。今後も市民に学びの場を提供すると同時に、学習成果の発表の場や交流の場として図書館が利用されるような取組みを企画・実践することを期待する。

市内4施設の管理運営を行っている強みを生かし、他館での好事例の事業については、相互に取り入れれたり改良したりしながら、更なる利用者サービス向上を図っていかれることを期待する。

令和4年度で指定管理期間も終了となるが、途中、新型コロナウイルス感染症の影響を受けることとなったが、概ね適正に管理運営業務を行っていると評価できる。また、令和5年度から令和9年度の指定管理者として指定されたことから、今後も引き続き適正な施設の管理運営業務を行うとともに、感染症対策や利用促進に努めていただきたい。

5 添付資料

◆利用者アンケート結果

◆利用状況・収支状況