

令和6年度 定期モニタリング評価表（中間）				公表用
施設名	枚方市立生涯学習交流センター・市駅前図書館	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 7 年 1 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	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っているかについて確認します。
(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）	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。
(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項	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。
(4) 改善指示等への対応状況	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	枚方市岡東町 1 9 番 1 号	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	令和 6 年 6 月1日から令和10年3月31日 (2024年 6 月1日から2028年3月31日)		
指定管理者			
名 称 (JVの場合はグループ名)	株式会社図書館流通センター	代表団体 (JVの場合)	
所在地(JVの場合は代表団体の所在地)	東京都文京区大塚三丁目 1 番 1 号	構成団体 (JVの場合)	

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	一部計画ど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 9）				
・現状認識を踏まえた管理運営目標「すべての人に開かれた暮らしを彩る学びと体験のインフラ」に基づく、各事業・サービスの実施。	3	センターでは初年度から30事業以上を計画・実施し、「市民主体のまちづくり」の伝統を継承する、新しい時代の生涯学習・社会教育を体現すべく、事業を行っている。	3	管理運営目標に沿った事業・サービスの実施がなされており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
・公平性・平等性の観点に特に重点を置き、子どもからシニアまですべての市民がまちづくり、市民活動、生涯学習、読書活動を謳歌できる管理運営の実現。	3	枚方市の目指すまちの姿「持続的に発展し、1人ひとりが輝くまち枚方」を実現すべく、「すべてのひとに開かれた暮らしを彩る学びと体験のインフラ」を目標に掲げ、公の施設としての公平性・平等性に重点をおき、駅前再開発の目玉として交流とにぎわいを作る事業を実施し、子どもたちの体験格差をなくすべく、すべての市民があらゆる活動を楽しめるような運営を実施している。またイベントの受付についても「事前告知」「抽選予約」を基本とし、一部の市民や利用者へのみメリットが享受されることのないように図っている。	3	様々な市民や利用者に配慮した事業・サービスの実施がなされており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。

②施設運営に関する計画				
ア) 管理経費・管理体制の提案				
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11）				
・スタッフ全員が携行する「ライブラリースタッフハンドブック」などに基づく必須研修や管理運営に関する研修等の実施による法令遵守体制の構築。	3	入社時に行う必須研修の他、スタッフの習熟レベル・段階ごとに研修を実施、様々なニーズにこたえられるようにスタッフ教育を行っている。また、法令遵守体制を維持するべく、年に1度は必ず個人情報に関するテストや監査を受けることで、全員の意識を統一させる。	3	研修の実施などにより法令遵守体制が構築できしており、本市要求事項を満たしており、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
・設置目的に沿った運営計画。	3	設置目的を理解し、さらに管理運営目標である「すべての人に開かれた暮らしを彩る学びと体験のインフラへ」を達成するべく事業計画を策定している。	3	管理運営目標に沿った事業計画を策定し、その事業計画に沿った管理運営がなされており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
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、利用者サービスの向上、効果的・効率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12）				
・混雑状況に応じた弾力的な人員配置。	3	センターと図書館の一体運営であることや、カウンターが同じ場所にあることから、どちらの利用者が来ても双方のスタッフが1次対応ができるように訓練や教育を行っている。具体的には、それぞれのカウンターでの対応はセンター・図書館共にどちらの用件でどちらのカウンターに利用者が来られたとしても分け隔てなく対応し、双方のスタッフが利用者の用件（来館目的や内容）をしっかりと聞き取りたうえて、目的のカウンターへお繋ぎし、利用者には不便や不利益の内容に図っている。 また9月のオープン時やグランドオープニングイベント時には、市内外の図書館から応援勤務を実施し、利用者対応に不備がないように対応した。 他にも、休日などの繁忙期に合わせて、館内でも必要時には厚めに、平時や閑散期にはスリムな体制になるようにシフトを調整するなど、無駄のない弾力的な人員配置を行っている。	3	双方のスタッフが1次対応ができるような体制を整えるなど図書館・センターの相互の協力体制を整え、弾力的な人員配置を行っており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
・他館スタッフの人的バックアップ及び支社・本社による支援体制の構築。	3	感染症などで一時的な欠員が出た際には、市内他館からのフォロー体制を実施し、運営に支障が出ないように努めている。また、本社・支社によるバックオフィス業務を分担することで、現場組織の管理業務を省力化し、より現場管理に注力できるような運営を行っている。	3	欠員の際の他館からのフォローなど管理運営に支障がないバックアップ体制が構築されており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
・優れた管理運営を行うための、管理運営基本研修や、専門研修、センタースタッフ育成研修など人材育成研修の実施。	3	大阪ガスピネススクエイトと協業し、センター業務・生涯学習業務について、開館前研修や開館後の運営フォローを受け、人材育成の研修の一助とした。	3	枚方市の生涯学習市民センター4館の運営実績がある大阪ガスピネススクエイト株式会社の協力のもとスタッフ研修を行うなど、施設の運営に必要な研修がなされており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
事務スペースが1か所に集約されていることを踏まえ、業務を実施するための従事者の兼任など、有効な業務実施体制や人員配置及びスペースの有効活用等に関して提案されている。（確認事項13）				
・図書館の専門的知識を要しない範囲の業務における、運営スタッフの生涯学習業務と図書館業務の兼任。また、サービス向上の観点から「地域連携・広報サブリーダー」として「広報担当者」「地域連携担当者」を配置するなど、提案のあった人員配置計画どおりの体制とする。	3	当初提案した人員配置計画通りの体制を実施している。	3	適正なスタッフの配置に加え、「広報担当者」「地域連携担当者」は提案以上の配置とするなど本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
・生涯学習や地域活動等の経験を有する者、司書資格保有者、図書館勤務経験者、地元在住者など、各要件を満たす人材を確保するとともに、採用に当たってはダイバーシティの観点から多様なバックグラウンドを持つ人材を公平に選考・採用。	3	当初提案した人員配置計画通りの体制を実施するうえで、経験や資格保有者の数など、各要件を満たすことはもちろんのこと、年齢、性別、経歴等で多様なバックグラウンドを持ち、センターと図書館の運営に意欲的な人材の採用と確保を行っている。 加えて、提案した「広報担当者」、「地域連携担当者」を配置し、さらなるサービス向上に努めている。「広報担当者」は館内の掲示物やイベントチラシ、ポスターなどの作成などで館内外のブランディングイメージの維持管理を、「地域連携担当者」は新規事業の企画立案・関係者との調整などを中心に行っている。また、ダイバーシティの観点から日本国籍に限らずの採用を実施し、多角的な運営ができるよう人員配置を実施している。	3	年齢、性別、経歴等で多様なバックグラウンドを持ち、センターと図書館の運営に意欲的な人材の採用がなされており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
・指定管理者が作成している業務改善に関するガイドラインを参考に、スペースの有効活用や業務方法について検証し、効果的・効果的な運営体制を構築。	3	事務所および倉庫などのスペースはセンターと図書館で共用するなど、スペースを有効活用している。また、人員だけでなく備品類も共用することで、より効果的・効率的な運営を実施している。	3	限られたスペースを生涯学習市民センターと図書館でシームレスに活用することにより、効果的効率的な運営を実現しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
(イ) 利用者サービス向上提案（生涯学習交流センター）				
諸室の利用率増加に向けた取組み及び活動する団体の登録数の増加に向けた取組みが具体的に提案されている（確認事項14）				
・接遇研修・アグレッシブホスピタリティ研修や清潔空間の維持、館内の装飾といった日常的な取り組みに加え、休館日を活用したセルフチェックの実施など、快適性の向上に向けた取組み。	3	「誰もが利用できる」から「誰もが利用したくなる」を目指し、より居心地の良い空間づくりに取り組んだ。 8月23日（金）に接遇研修をセンターと図書館合同で実施。 センターの利用促進策として、新規利用者の獲得と新施設の設備の披露を兼ねて、3月30日（日）にイベント「交流センター ルームツアー」を実施予定。	3	設計コンセプトに合う館内装飾することで、明るく居心地のいい空間づくりを行っており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
・掲示物の適切な管理、チラシ類の効果的な情報管理・発信、デジタルサイネージの効果的な活用、活動メンバー募集ポスターの掲示・チラシの配布といった利便性の向上に向けた取組み。	3	掲示板を「枚方市からのお知らせ」「活動団体の会員募集」「交流センターからのお知らせ」「図書館からのお知らせ」等と内容別に掲出する場所を分け、より効果的に発信ができるように掲示・管理している。 また、自前で用意したデジタルサイネージでは、9月の「グランドオープニングイベント」や「ロビーコンサート」の告知を行うなど、館内のイベント情報の告知に利用し、利用者への情報発信に積極的に活用している。 デジタルサイネージでは、今後毎月のイベント告知などを行い、有効的に情報活用を行なっていく。	3	日々他施設や利用者から寄せられるチラシについては、整理されて掲示・管理されており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。デジタルサイネージにおける情報発信については、より効果的な発信の方法を検討したい。

・地域の関係団体、民間企業や地域外の人々、団体とも連携・協働した「共創」による事業の充実。	4	9月のグランドオープニングイベントでは、下記の市内の近隣施設や団体に協力いただき、多種多様な事業を30以上実施した。これらの連携・協働・共創により、施設の目的の一つでもある「街のにぎわいづくり」において、質・量ともに十分な効果を発揮することができたと考える。 生花店（fureru.）「こどもいけばな」、書店（野村呼文堂）「佐藤健寿講演会『奇界/世界』を語る」（書籍販売協力）、商業施設（ピオルネ）「みんなのおシゴトーク」、 「（枚方T-SITE）「ピアノの魔術師 ミツチーリ-LIVE」、パンフ・マウンテン・フィルム・フェスティバル」、 星ヶ丘洋裁学校「小物づくりワークショップ」、総合文化芸術センター「のだめカンタービレ音楽フェス♪」、枚方フィルハーモニー管弦楽団「グランドオープン記念 ウェルカムコンサート」、枚方合唱協会「合唱フェスティバル」等	4	様々な市内の店舗や団体と連携・協働し、事業展開を行っている点や「地域連携担当」を中心に市内の事業者の開拓も行い、新たな連携・協力が生まれている点について評価できる。今後も様々な関係団体と連携しながら、事業を充実させていくことを期待する。
・枚方モールに入居しているテナントや周辺施設との連携、周辺施設へのPRカードの設置といった立地を生かした広報戦略。	3	周辺施設である「枚方ピオルネ」「枚方T-SITE」とは、9月のオープニングイベント以降も引き続き連携して推薦圖書の展示や、お互いのイベントチラシ・パンフの設置等での連携を実施。12月9日には枚方T-SITEと連携し「高野寛トークショー」を実施するなど、「街のにぎわい創出」に貢献している。 枚方モールに入居しているテナント「shuku56」には、グランドオープニングイベント時にイベントパンフの設置をしていただき、イベントの周知・集客に協力をしていただいた。今後も図書館からの団体貸出の実施や施設のPRカードの設置などを行うことで引き続き連携を深めていく。 「shuku56」には、2025年3月以降、広報誌knot(e)s、利用案内を設置していただく予定。	3	事業実施の際には、「枚方ピオルネ」や「枚方T-SITE」といった周辺施設との連携を図り、市駅周辺一体となった広報を行っており本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。今後は、センターだより「knot(e)s」・利用案内等の周辺施設への設置を拡大するなど引き続き周辺施設と一体となった広報戦略を進めていくことを期待する。
・バーチャル諸室案内、YouTubeによる活動動画の録画配信、SNSによる情報発信・活動のライブ配信といった、諸室や活動の様子を気軽に見ることができる機会の提供。	3	HPIには開館前に「360度バーチャル諸室案内」を掲載し、新施設の状況をいち早く市民の皆さまや利用者にお知らせし利便性の向上に貢献したほか、9月のイベントの様子は記録映像として「ダイジェストムービー」をYoutubeの登録チャンネルにアップした。SNS(Instagram)では、日々の活動やイベントの様子をお知らせしている。 なお、Instagramの登録者数は、開設後6か月でフォロー700人を突破した。 今後、Instagramでのライブ配信や行事のYouTube配信など、コンテンツを増やしていく予定。	3	バーチャル諸室案内を利用することで、特に開館前などにおいては、施設の状況を気軽に見ることができる機会を提供していた。また、Instagramを用いて、日々の施設の様子やイベントの模様を細やかに発信しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。引き続きYoutubeの発信やInstagramなどのライブ配信なども検討されたい。
・登録団体の協力による活動体験会やオンラインでのイベントお試し枠の提供、活動団体の立ち上げサポート、登録団体によるトークセッションといった体験する機会の提供や体験者・利用者・活動団体の声の発信。	3	広報誌knot(e)s 1月号にて「学び百景」というコーナーで活動団体の紹介を実施予定。他団体からも「自サークルの紹介も載せて欲しい」という声があり、今後も継続予定。また実際に活動状況や雰囲気を見ていただけるような活動体験会は令和7年度以降に実施の予定。	3	下期以降に適正に実施されたい。
ロビーを含む生涯学習交流センター全体の利用者数の増加に向けた取組みが具体的に提案されている（確認事項15）				
・混雑状況の可視化・発信や、ICT機器の操作に不慣れな利用者に対するデジタル・コンシェルジュによるサポートを通じた気軽に来館・利用できる環境づくり。	3	HPIには、混雑可視化のアイコンを設置し、1日3回程度更新している。 また、センターに設置している施設予約システムのパソコンの操作については、全スタッフが「デジタル・コンシェルジュ」として、パソコン画面の操作方法等でお困りの方がいらっしゃる場合は丁寧に確認し、操作方法や使い方の説明などを行っている。	3	混雑状況のアイコンは適宜更新されており、また、施設予約システムの操作については、全職員が案内できるような体制が整えられており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
・ロビーを有効活用した、子ども向けのロビー工作ワークショップ、ロビーコンサート、ロビー健康体操イベント、展示スペースでの市民活動団体によるギャラリートークといった市民参加型ミニイベントの実施。	3	子ども向けロビー工作は今年度1回、ロビーコンサートは2回の計3回のイベント実施を予定している。 予約必須のイベント以外にも、「交流センターに來れば、何かやっている」「何か面白いことに会える」という期待感や来館の動機づけ(来館数アップのためのかけつくり)を行っている。 ・ロビー工作として以下のイベントを実施 交流ロビーでふらりと立ち寄れる気軽な工作教室の実施は、「敷居が高くなく、参加しやすい」「子どもたちも満足した」との声をいただいている。 1月4日（土）実施予定「スタンプカード」 3月30日（日）実施予定「空飛ぶうさぎ選手権」 音楽系のコンサートとして以下のロビーコンサートを実施。 9月17日（火）「オープニングロビーコンサート」（枚方市アーティストバンクよりエトワール出演 参加113名・全3回）、1月24日（土）実施予定「ロビーコンサート」（枚方演奏家クラブより出演） こちららも「良質な音楽を、気軽に楽しんでもらえるように」とのことで、枚方市アーティストバンクの若手から、枚方演奏家クラブといった人気実績共に高いベテランの演奏家まで、内容人選共に幅広く選定し今後も実施していきたいと考えている。	4	ロビーコンサートやロビー工作など、図書館など別の目的で訪れた市民も気軽に参加できるイベントを定期的に実施されており、にぎやかで人々が集まる生涯学習交流センターへの一助となっている点が評価できる。引き続きロビーを活用したイベントを実施していただき、「何か面白いことに会える」という生涯学習交流センターへの期待感の醸成に努めていただきたい。
利用者にとって魅力的な物品販売や新たな備品の貸出など事務所サービスが具体的に提案されている（確認事項16）				
生涯学習交流センターの魅力アップのための備品等の新規設置等について、具体的なアイデアが提案されている（確認事項17）				
・魅力向上・利便性の向上につながる、ボードゲーム、乳幼児用ハイチェア・授乳ケープなど事業計画に記載する備品の貸与や設置。	3	ボードゲーム19点、移動式鏡を新規購入したほか、利用者からの要望に基づき譜面台を5台追加購入を予定している。 こうした施策により、諸室利用者に対し、センターの魅力アップや利便性向上に貢献している。 今後、事業計画書に表記している購入予定の物品については利用者の要望や状況に応じて、購入・変更購入を実施していく。	3	提案があった備品のほか、利用者からの要望に基づく備品を購入・貸与しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。今後も利用者ニーズに対応した備品の購入を検討されたい。

ウ) 利用者サービス向上提案（図書館）				
図書館の新規利用登録者を増やすための取組みが提案されている。（確認事項 1 8）				
・スマート登録の周知強化、交流ロビー利用者登録会、商業施設やイベントとの連携による利用者登録会の実施、イベント申し込みと利用者登録との運動といった「本を借りたくなる」仕掛けづくり。	3	・スマート登録やライン連携のQRコードをカウンターに設置し誘導を行っている。 ・図書館のイベントだけでなく、センターイベントのポスターなどと図書館資料をならべ、イベント参加者にも図書館資料貸出誘導している。 ・今後外部でのイベント参加時等にも同様に図書館への誘導に努める。	3	スマート登録やライン連携の周知、センターイベントとの連携などの取り組みは本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。下期にも引き続き新規利用者を増やす取り組みを積極的に展開されることに期待したい。
図書館の来館者を増やし、貸出冊数を増やすための取組みが提案されている。（確認事項 1 9）				
・わかりやすい言葉遣い、公平性・平等性の認識と理解を高める研修、書架整理の徹底といった日常的な取り組みに加え、休館日を活用したセルフチェックなど快適性の向上を図る取り組み。	3	・接遇研修を実施する中で「書架」→「本棚」、「相互貸借」→「他の自治体から借りた本」など、利用者になじみのない言葉の言い換えを徹底。また、休館日には書架の見直しや、危険箇所の確認などのチェックなどを実施し、快適な図書館づくりに取り組んだ。	3	本市要求事項を満たしていると判断できる。利用者に添った取り組みは評価できるので、引き続き快適かつ効果的に図書館を利用できる環境整備に向けた取り組みに期待したい。
・利用しやすい・安全な棚づくり、利用者ニーズが高いパソコン・インターネット関係の資料をまとめた専用コーナーの設置、わかりやすい見出しの掲示、子ども用ステップの設置といった利便性の向上を図る取り組み。	4	・パソコン・インターネット関連資料を集めたコーナーの設置、見出しのブラッシュアップを実施している。子ども用ステップは1月に設置。 ・利用しやすい棚づくりのため、一般書のほぼすべての書架に面陳棚を設置。また、今年度中に資料が棚奥に入り込まないようストッパーの設置を予定している。	4	本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。面陳棚の設置は利用者にも好評であり、見出しをブラッシュアップして利便性の向上を図るなどの取り組みは評価できる。ストッパーの設置も利便性の向上が期待できるもので、今年度中の実施を願いたい。
・施設の設計コンセプトを体現する特設展示、交流ロビー特設展示、季節を感じられる特設展示といったさまざまな特設展示による充実性の向上を図る取り組み。	3	・ポタニカルウォールでは、「交流」をテーマに図書館員でなく枚方市内の様々な職業の方のおすすめ本などを展示し、図書館を身近に感じるきっかけとしており、たくさんの方に立ち止まってご覧いただいている。 ・交流ロビーではセンターで実施する事業の関連書籍を展示しているほか、図書館員による月ごとの展示を実施し、様々な切り口の提案を行っている。	3	本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。ポタニカルウォールを活用した展示も興味深く、他の展示も含め、鮮度を保ちながら引き継いでの取り組みに期待したい。
・定期読書会の開催、一箱本棚オーナーの募集、一期一会本棚の常設、GiftBook本の交換会の開催、ピリオパトルの開催といった「図書館に行きたくない」、「本を読みたくない」仕掛けづくり。	3	・定期読書会は10月20日（日）（大人4人）、12月15日（日）（大人4人）に実施し、「とても楽しい時間を過ごさせていただきありがとうございました」といった声をいただいた。 ・一箱本棚オーナーについては、センター事業にて作成した箱の活用を検討中です。 ・12月8日（日）GiftBook本の交換会を実施した（大人6人）。利用者からは「素敵な機会をありがとうございました」といったお声をいただいた。	3	本市要求事項を満たしていると判断できる。実施した事業は参加者に好評で、引き続き取り組みに期待するとともに、一箱本棚オーナーについても課題を整理し、実現されることを期待したい。
図書館の魅力アップのための備品等の新規設置等について、具体的なアイデアが提案されている。（確認事項 2 0）				
・図書館の魅力及び利便性の向上につながる備品の選定については市と協議のうえで決定する。	3	・デスクスタンドや荷物用カゴ、館内でご利用いただくメッシュバッグなどを今年度中に設置予定。 ・その他の提案備品については利用者のニーズを勘案しながら中央図書館と協議予定。	3	今年度中に実施を予定している内容については適正に実施されることを期待する。また、当初の提案備品のほかにも、運営の中で必要が生じた備品についても適正に設置されたい。
利用者の課題解決を支援するレファレンスサービス等について具体的なアイデアが提案されている。（確認事項 2 1）				
・市民のＱＯＬ向上の実現に向けた、レファレンスサービスの認知度向上、利用促進、相談者との良好な相互コミュニケーションへの取組、また利用者の自立的な図書館利用につながる仕組みづくり。	3	・配架時やフロア巡回時には積極的に利用者へ声掛けをおこなう、尋ねられる前であっても必要な資料をご案内するなど、図書館職員に声をかけやすい環境づくりに努めている。 ・ご自身でも図書館を活用いただけるよう、必要に応じてNDCの仕組みやNDLの検索法などをご案内しているほか、図書館活用講座実施を計画している。	3	フロアワークは図書館職員の業務の中でも重要なものと位置づけられており、図書館利用の促進にもつながるもので、引き続きその充実に努められたい。図書館活用講座についても、利用促進につながることが期待されるもので、効果的に実施されることを期待したい。
・レファレンス事例集の蓄積と公開、勉強会の実施のほか、暮らしの課題解決支援イベントや情報検索・リテラシー講座の実施といったレファレンスサービス向上に向けた取り組み。	3	・スタッフには「情報リテラシー研修」「レファレンス事例研究」研修等を実施するとともに、レファレンスファイルを作成、事例蓄積を開始しています。 ・パスファインダー2種（七夕・枚方宿）を作成。このブラッシュアップと今後は種類を増やす予定。	3	レファレンス事例の蓄積が実践的に活用されること、また、パスファインダーについてもブラッシュアップを図るとともに、枚方ならではの新規作成にも期待したい。
・レフェラルサービス推進のための自治体や各団体とのコミュニティパートナーシップの構築や、スタッフの関係団体に関する知識とレファレンスインタビューのスキル向上、ガイドラインの整備、情報提供の充実、ニーズ分析・サービス評価の実施。	3	・センターでの「くずし字講座」実施のため鍵屋資料館学芸員の方と打ち合わせなど実施。 ・さだ図書館で事業実施実績のある淀川河川事務所や、商工会議所など関係団体との関係構築に努める。	3	レフェラルサービスの推進や関係団体との関係構築などを通じ、効果的な取り組みとして結実されることを期待したい。

(エ) 事業提案（生涯学習交流センター）				
生涯学習交流センターの認知度の向上・利用者数の増加につながるような魅力的な自主事業が具体的に提案されている（確認事項22）				
・鑑賞事業の実施（令和6年度2回、令和7年度以降年6回以上実施）。	3	鑑賞事業として、大集会室を使って、自主事業を今年度中に4回実施予定。（大集会室を使った「音楽コンサート」1回、「バリアフリー映画の上映鑑賞会」1回。） 2月22日（土）実施予定「ピアノ・ボーカル・デュオ・コンサート」大集会室使用、メール出演（定員80名） 2月24日（月・祝）実施予定「バリアフリー映画上映会」（定員60名）大集会室使用をそれぞれ実施予定。 1月4日（土）と3月30日（日）には、それぞれ「グランドピアノを弾いてみよう」として、大集会室設置のグランドピアノを一組30分程度で「試し弾きできる」イベントを、備品のグランドピアノのお披露目と、今後の大集会室の個・人団体を問わない形での利用促進を目的として実施予定。	3	年度を通じて計画通りの事業実施本数を予定していることを確認した。
・初心者向け講座・ワークショップの実施（令和6年度3回、令和7年度以降年6回以上実施）。	3	初心者向け講座・ワークショップとして今年度は以下の事業を、仕様書の規定を上回る計4回として実施予定。 質・量ともに十分な効果を発揮することができた。 12月28日（土）実施「おためしタティングレース」（定員20名 参加3名） 「年末年始の空いたおうち時間でできる、新しい趣味や仲間づくりのきっかけの提案」をテーマに実施。小学生から大人まで幅広い年代の方に参加いただいた。講座で習ったものをさらに自宅でもできるように持ち帰りのキットも用意したことで、「習いたてで最初は難しかったが、お正月休みに自宅でチャレンジしてみようと思う」という感想をいただくなど、新しい趣味の発掘、仲間づくりの第1歩となったと思われる。 1月17日（金）実施予定「珈琲の美味しい淹れ方ワークショップ」（全2回 定員各回6名 合計12名） ＊グランドオープニングイベントでも好評で継続を望む声も多かった珈琲に関するイベントを再度実施予定。 2月28日（金）実施予定「豆本づくりワークショップ」（定員15名）、 3月実施予定「初心者にもわかりやすいジャズ」（連続3回講座）（①3月15日（土）「ビル・エバンス『ワルツ・フォー・デビー』とその後」、②3月22日（土）「人生で一度は聴きたいピアニスト」、③3月29日（土）「あなたに聴いて欲しい魅惑のブラス・アンサンブル」。 ＊9月、12月と実施し、大変人気の高かった講座を新規内容を追加して、連続講座として再度実施予定。	3	年度を通じて計画以上の事業実施本数を予定していることを確認した。引き続き市民が生涯学習活動をはじめるきっかけとなるような充実した内容の講座の実施を期待する。
・親子向け講座の実施（令和6年度3回、令和7年度以降年4回以上実施）。	4	親子向け事業として、以下の事業を今年度は計3回実施予定。 質・量ともに十分な効果を発揮することができた。 11月23日（土・祝）実施「親子で楽しい防災ワークショップ」（定員 8組 16名・参加 4組9名） 参加者からは「親子で楽しんで防災について考えるきっかけになった。参加してよかった」と好評の声をいただいた。 12月15日（日）実施「紙コップでつくろうクリスマスオーナメント（ロビー工作（冬）」（定員50名、参加子ども19名、大人21名） 交流ロビーでの自由に参加できるイベントは、「気負わず参加できて良い」「子どもたちが楽しく遊べて良かった」との声をいただいた。 1月4日（土）実施予定「子ども縁日（お正月イベント）（ふくわらい、ボードゲーム、わなげ）」（定員 20名）	3	年度を通じて計画通りの事業実施本数を予定していることを確認した。11月に実施した「親子で楽しい防災ワークショップ」は、段ボール工作などを通して親子が気軽に防災を学べる講座であった。今後もこのような子どもだけではなく、親子がともに学び、楽しめる講座の展開を期待する。
・大型イベントと連動したSNS・動画配信サービス活用事業の実施（令和6年度2回、令和7年度以降年2回以上実施）。	3	大型イベントと連動したSNS・動画配信サービス活用事業として、今年度は以下の2回を実施。 オープン前のブランディングを目的とし、「オープニングムービー」として「きになるしぜつ」、イベント記録のダイジェストムービー「グランドオープニングイベント「(k)not・hirakata」を、それぞれYouTubeに拠出。 1月17日（土）には、参加者が各々で大きな塗り絵を仕上げ、交流をしながらか参加者同士で互いの作品を撮影し合うイベント「インスタミート」を実施予定。 その他事業以外でも、Instagramについては、イベントが実施されるたびに記録・報告として適宜投稿し、アーカイブとしても、非来館者にとつてのブランディング形成・イメージ醸成を目的として実施している。	3	年度を通じて計画通りの事業実施本数を予定していることを確認した。 Youtubeなどを用いた動画の配信は積極的に検討されたい。

屋上広場や屋上スペースの活用、オープニング事業やセンターまつりなどの自主事業において、生涯学習交流センターの活性化・賑わいづくりにつながるような提案が具体的にされている（確認事項23）					
	・屋上広場活用事業の実施（令和6年度1回、令和7年度以降年1回以上実施）。	3	屋上広場の活用については、枚方市及びビル管理会社の京阪カインドと使用について協議を継続している。	3	屋上広場が使用できるようになり次第、適正に実施されたい。
	・屋上スペース活用事業の実施（令和6年度2回、令和7年度以降年1回以上実施）。	3	屋上スペース活用事業として、今年度は以下の事業を計2回実施予定。 11月3日（日）実施「1.2.3歳さんいっしょい〜おはなし会×ミニ交流会〜」（定員30名 参加 30名） 3月27日（木）実施予定「お外でペーヨーガ×赤ちゃんおはなし会×ミニ交流会」（定員4組）	3	年度を通じて計画通りの事業実施本数を予定していることを確認した。引き続きこの施設の特徴である開放的な屋上スペースを活用した様々な事業を検討されたい。
	・活動団体や周辺施設等と連携したオープニングコンサートやワークショップ、イベント等センターオープニング事業の実施（令和6年度のみ）。	4	9月21日（土）～23日（月・祝）の3日間、「(k)not・hirakata」と題し、約30タイトルものイベントを実施。 3日間の来館者は約9,600名、全イベント参加者は合計 2,128名。 質・量ともに十分な効果を発揮することができた。 9月21日（土）実施の「移動水族館」は600名もの方に参加いただき、急遽整理券を配布するなどして混雑に対応したが、子ども向けの「ふれあいコーナー」もあり、参加者の満足度は高かった。 9月22日（日）実施の「のだめカンタービレ音楽フェス♪」「佐藤健寿講演会」は、普段枚方市内ではなかなか見かけることの少ない著名人の生演奏や講演を聞けるチャンスとあって、「今回参加できて良かった」「またこうしたイベントを行ってほしい」と大変好評をいただいた。 他にも、市内でも有名な洋裁学校や、市内で人気の咖啡店の店主から学ぶ咖啡の淹れ方講座等、幅広い層の参加者に「枚方だけでなく枚方じゃない」「あたし体験とあなたをつなぐ3日間」という新しい施設のテーマ・コンセプトを体感していただくために様々なイベントを実施した。 参加者のアンケートからも、これらの多彩なイベント群への参加意欲が「普段、公共施設や図書館には足を運ばない」、特に30代・40代といったこれまでセンターへ来なかった層へのアプローチができたこと（アンケート回答者のうち「初めてセンターへ来た来館者」約30%、「30代と40代の参加者」約40%等）、来館へのきっかけづくり、動機づくりになったことがうかがえる。 今後も、枚方市内の魅力を発掘・再発信するとともに、「立地を生かした他都市からの流入」を呼び起こすことで、さらなる地域の発展を目指していきたい。	4	市内の施設や団体と協力しながら、3日間にわたって数多くのイベントを実施しており、その内容も新しい枚方市の生涯学習施設をアピールするものとして相応しいものであった。実際の参加者も生涯学習市民センターを利用したことがない30～40代の市民が中心であるなど、多くの方が生涯学習交流センターを訪れるきっかけとなっており、市駅周辺のにぎわいづくりにも寄与している点について評価できる。今後もオープニングイベントで得られた賑わいを維持できるような事業展開や施設運営を期待する。
	・センターまつりについて、センターの賑わいづくりや新たな利用者の増加につながるようなプログラムの実施（令和7年度1回、令和8年度以降年1回実施）。	3	令和7年度以降に実施予定。（内容については所管課と協議の上決定する）	3	令和7年度以降に下期に適正に実施されたい。
ビジネスパーソンの獲得など、生涯学習交流センターの夜間の利用者数の増加に向けた事業等が具体的に提案されている（確認事項24）					
	・平日夜間の時間帯を中心とした、市民がビジネスに必要なスキルや知識等を学ぶためのビジネスパーソン向け講座の実施（令和6年度2回、令和7年度以降は年4回以上の実施）	3	平日夜間の時間帯に、ビジネスパーソン向けとして計4回実施予定。 9月23日（月・祝）実施「松下幸之助生誕130年記念講演 第1回（全3回）」（定員80名 参加 36名） 10月27日（日）実施「松下幸之助生誕130年記念講演 第2回（全3回）」（定員80名 参加 36名）＊第2回のみ図書館と共催 11月30日（土）実施「松下幸之助生誕130年記念講演 第3回（全3回）」（定員80名 参加 50名） 「松下幸之助生誕記念講演」は、「松下幸之助と枚方」といった地域に根差したテーマも盛り込むことで、「経営のプロとして、大企業を育てた偉人としての面だけでなく、人間としての魅力も存分に理解できた」「是非今後も続けて欲しい」と参加された方の満足度が大変高い講演となった。 12月20日（金）実施「金融連続講座 ここからは始めるライフプランニング①」（定員15名 参加8名） 1月24日（金）実施予定「金融連続講座 ここからは始めるライフプランニング②」（定員15名） 単なる金融事情の説明にとどまらず「自分の人生に合った金融資産を築いていくためにどうするべきか」を教えて頂く講義は大変好評で、1回目の参加者が全員2回目を申し込んで帰られるほど盛況であった。 1月4日（土）「利き酒セミナー」（定員15名 参加13名） 地元の酒店店主に講師を依頼し、枚方・交野の地域の酒蔵事情なども交えての説明や日本酒の成り立ちやそれらに合うおつまみの紹介、と試飲も含めた講座は有料イベントにも関わらず募集段階で予約受付が満了するなど、大変反響が大きく、実際に参加者からも次の開催を望む声が多く聞かれるなど満足度が高いものになった。 2月21日（金）実施予定「自分にあったビジネス書の選び方」（定員15名） 「書籍要約サービス」である「flier（フライヤー）」を使って、コスパとタイパをあげながら学ぶ、忙しいビジネスマン向けの講座を実施予定。	3	年度を通じて計画通りの事業実施本数を予定していることを確認した。今後も枚方市駅を利用するビジネスパーソンにアプローチできる魅力的な内容の講座を期待する。
立地条件等を踏まえた新しい事業が積極的に提案されている（確認事項25）					
	・市民と共に「まちを育て価値を高める」取組みの実施（年1回以上）。	3	今年度は大阪歯科大と連携し以下の講座を1回実施した。 10月20日（土）実施「大阪歯科大連携講演会『超高齢化社会！どうやって自分が納得する最期を迎えるか』」（定員80名 参加 63名） 枚方市の現況と、講師の自身の経験からなる「いざというときに備えるための対処法」は「実例に富んでおり、具体的で内容もわかりやすかった」と好評であった。	3	計画通りの事業実施がなされており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。今後も市内の大学のほか様々な枚方市の事業者や団体と連携した魅力的な事業展開を期待する。

オ) 事業提案（図書館）				
枚方市子ども読書活動推進計画の趣旨に沿った子ども向けの事業が提案されている。（確認事項 2 6）				
・乳幼児とその保護者を対象としたサービスの具体化として、事業計画に記載する回数の親子読書会や赤ちゃん向けおはなし会、いきなりおはなし会等の実施。	3	・親子読書会は10月から毎月実施しており計3回で大人16人、こども13人の参加をいただいた。参加に対するモチベーションをあげるため、1月からはテーマを設定する予定。 ・赤ちゃん向けおはなし会は計15回実施し、大人122人、こども126人に参加いただいた。 ・小さい子向けおはなし会は毎月1回合計3回実施し、大人19人、こども20人参加。 ・大きい子向けおはなし会は毎月1回合計3回実施し、大人5人、こども9人参加。 ・10月30日（水）いまこ保育園様が来館された際に、いきなりおはなし会を実施、教諭3人、こども9人にご覧いただいた。 ・11月3日（日）センターの子ども向け事業と連携、図書館のおはなし会と遊びを組み合わせた事業「1.2.3歳さんいっしょい！～おはなし会×ミニ交流会～」を、屋上スペースにて実施。のべ30名の方に楽しんでいただいた。 ・10月27日（日）・12月22日（日）に幼児向け特別おはなし会（季節のおはなし会）を実施しそれぞれ大人4人、こども5人・大人3人、こども3人の方に、絵本の読み聞かせや工作などを楽しんでいただいた。	3	オープン前には精力的に読み聞かせの練習に取り組まれており、実績だけではなく、利用者へのヒアリングで得た感想の記載があれば、より評価できるものになった。全体的には本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。下期も、精力的な事業展開をされるよう期待したい。
・児童・生徒を対象としたサービスの具体化として、事業計画に記載する回数の小学生向け図書館ツアーや一日図書館員、プログラミング講座等の実施。	3	・9月22日（日）オープニングイベントの一環として「本のかバーかけ講座」を実施（定員10人、参加8人）。「スタッフの方や施設の雰囲気もとてもよかったので、またぜひ本を借りに来たり、イベントに参加してみたりしてみたいと思いました。」といったお声をいただいている。 ・10月14日（月・祝）小学生向け図書館ツアー実施（定員10人、参加大人8人、こども7人）。3月にも実施予定。 ・12月1日（日）一日図書館員実施（定員6人、参加こども6人）。「いつも借りている側なので図書館の設備などに関わっている人たちの大変さや忙しさを知れてよかった」といったお声をいただいた。2月にも実施予定。 ・プログラミング講座は2月に実施予定。	3	参加者の感想の記載もあり、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。下期に実施を予定している事業についても適正に実施されるとともに、効果検証にも努められたい。
・園・学校との連携による読書活動推進の具体化として、事業計画に記載する回数の見学受け入れ・出張図書館サービス、図書委員応援講座等の実施。	3	11月7日（木）宮之阪サクラ保育園（園児23名）、12月11日（水）宮之阪サクラ保育園（園児20名）の見学を受入し、おはなしかいや団体貸出を実施した。	3	本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。園や学校への働き掛けを積極的に行い、良好な関係を構築し、事業につながるよう努められたい。
一般成人を対象とした図書館読書振興事業が提案されている。（確認事項 2 7）				
・図書館の活動に関わる方や市民から推薦のあった「枚方市民に読んでほしいわたしの一冊」本棚の開設をはじめとする、生涯の学びを支え、人と人との交流を創出する図書館としての事業を事業計画に記載する回数で展開。	3	・オープン時のイベントにてかわった方々や近隣の施設（鳥屋書店、ビーゴ！、花屋、珈琲店など）で働く方の推薦図書を展示。今後は枚方モールテナントなどにアプローチしていく予定。	3	ポタニカルウォールを活用した展示は魅力的な施設として評価できる取り組みであり、近隣施設等との関係も単発で終わらずに継続している点も評価できる。引き続き展示物の鮮度を保ちながらの事業展開に期待したい。
・多様な人々が利用できる図書館として、特別な配慮を必要とする子どもたちに向けた資料を展示するりんごの本棚の設置や、子どもたちが読書介助犬に対して読み聞かせを行うR.E.A.Dプログラム等を事業計画に記載する回数で実施。	3	・R.E.A.D.プログラムについては、他の受託館でも実績のある「日本レスキュー協会」様と実施時期について協議中。	3	R.E.A.D.プログラムについては、3月に実施と提案されているもので、適正かつ効果的に実施されることを期待したい。
・図書の修理、配架、書架整理、イベントサポートなどを行うボランティアとの連携と活動支援。	3	・ボランティア募集は2025年3月を予定。	3	下期に募集予定のボランティアとの連携について、効果的な取り組みにつながる第一段階として期待したい。
電子図書館の利用を増やす取組みが提案されている。（確認事項 2 8）				
・電子図書館の利用促進に向けた、さだ図書館、牧野図書館、香里ヶ丘図書館と連携した電子図書館の体験会や、電子図書館講座を、事業計画に記載する回数で開催。	3	・電子図書館体験講座は10月以降毎月実施している。特にシニアの方が多く、電子図書館だけでなくWebOPACやLINE連携の使い方などあわせてご案内を行っている。「気にはなっていたが、実際に教えてもらえてよかった」といったお声をいただいている。 ・他の分館で体験会を実施する際に、お互いに次の体験会の案内を行うなどの連携を実施している。	3	電子図書館の認知度がまだまだ低い中、体験講座を毎月実施していることは評価できる。分館との連携もっており、MY本棚のPRも含め、引き続き取り組みを進められたい。
・電子図書館への市民の作品の登録と、誰でも読むことができる「独自資料」としての公開。	3	・絵本制作と合わせて実施できるよう検討中。企画には中央図書館と協議をふまえる予定。	3	興味深い規格であり、実現につながるよう取り組みを進められることを期待したい。
立地条件を踏まえた利用者分析に基づく事業が提案されている。（確認事項 2 9）				
・オンラインデータベース等を活用した利用者に係る分析（枚方市駅周辺＝ビジネスパーソンが多く行き交うエリア）に基づき、働く人の仕事と暮らしを支援するための、時短読書「flier」の導入、学びと暮らしに役立つ本の展示、寄り道手ぶら読書会といった事業を事業計画に記載する回数で実施。	3	・ビジネスパーソン向けに、ビジネス書・教養書の要約が読めるデータベース「flier」を導入済み。 ・定期読書会（10月20日（日）定員6人参加4人・12月15日（日）定員6人参加4人）は、課題本を読んでいなくても気軽に参加できる形式で実施。 ・「暮らし」「学び」等をテーマにした特集展示は令和7年度に実施予定。	3	オンラインデータベースについて、利用者の評価を知る取り組みを検討されたい。気軽に参加できる読書会も継続した取り組みに期待したい。

(カ) 連携事業提案（生涯学習交流センター）				
生涯学習交流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（確認事項30）				
・図書館専門企業ならではのノウハウやコンテンツ、業界内外のつながりを活かしたワークショップや図書館俳句ポスト、ボードゲーム交流会等の生涯学習事業を事業計画に記載する回数で実施。	3	図書館との連携事業は今年度は計4回実施予定。 10月25日（金）、11月29日（金）、12月27日（金）実施「おたんじょうびをおいわいしよう」（10月参加実績：定員20名 参加14名） 毎月第4金曜日に、図書館実施の赤ちゃん向けお話会と合わせて実施中。かわいメダルをかけての記念撮影とその写真をプレゼントすることで、自然と同じくらいの年齢の親子連れが集まり、交流のきっかけができているようで、「こうした催しがあってうれしい」という声をいただいた。 10月実施「俳句ポスト」（参加 26名）＊「俳句ポスト」は10月以降も継続して実施中。 俳句ポストは、図書館内の所蔵雑誌「俳句界」に入選句が掲載されること等もあり、10月以降も継続的な参加あり。 10月27日（日）「松下幸之助生誕130年記念講演会（第2回）」（参加36名）。＊2回目のみ図書館主催。 12月14日（土）「初心者にやさしいジャズ②『人生で一度はききたいピアノスト』」（定員15名 参加15名） いずれも、図書館の所蔵本をイベント開始までの待合コーナーに陳列展開したり、告知ポスターとともにコーナー展示を行なうことで、「センター利用者」「図書館利用者」双方へのさらなる働きかけを実践し、相互への利用促進を促すとともに、「イベントに参加するだけ」「本を読むだけ」にとどまらない学習機会の深化を促すことができた。	3	年度を通じて計画通りの事業実施本数を予定していることを確認した。図書館との連携事業としてあげた事業以外でも図書館との細やかな連携がなされており、今後はそれをさらに発展させ、図書館の利用者を生涯学習活動へ繋げるきっかけづくりとなるような展開に期待する。
枚方市駅直結の立地を生かし、ビル内のテナントなど周辺施設等との連携を意識した賑わいづくりや市民等の交流の機会の創出を目的とした事業について、具体的に提案されている（確認事項31）				
・総合文化芸術センターや市立枚方宿鍵屋資料館、各生涯学習市民センターといった周辺施設や、各テナント等と連携した人々の学びとアクティビティを後押しする連携事業を事業計画に記載する回数で実施。	3	今年度は以下の事業を実施予定。 12月8日（日）に枚方篇屋書店と協力し、「高野寛トークショー」を実施。（定員80名 参加59名） 募集段階で200名近くの方に応募いただき、センターに普段来ている利用者より若い50代前後の層へアプローチすることができた。 「あの人が枚方に！」ということด้วย注目度・満足度ともに大変高いイベントとなった。 令和7年度は市立枚方宿鍵屋資料館と協力し、図書館との連携事業として「くずし字講座」（全4回）を実施予定。	3	枚方T-SITEなどと連携することで、従来の生涯学習市民センターではなかった新しい事業展開ができており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
(キ) 連携事業提案（図書館）				
こども家庭センターとの連携事業が提案されている。（確認事項 3 2）				
・図書館の基幹サービスを活かした、まるっとこどもセンターとの連携事業（広報支援や保護者向け電子図書館体験会のほか、出張展示・ブックリストの配布、出張図書館）の実施による、本や情報をもとにした子育て世代のニーズに対応できる場所づくり。	3	・週1回図書館スタッフをまるっとこどもセンターに派遣（2歳6か月健診）。約2時間にわたり絵本や電子書籍の紹介、図書館への誘導を行っている。 また、ブックタイアリーを配布していただいているため、通帳を持って図書館に新規登録に来てくださる親子もいらっしゃる。 図書館に設置されているサイネージにて、まるっとこどもセンター主催事業の情報を投影、広報活動でも支援を実施した。 今後、6階への団体貸出を検討・協議を行っている。	3	まるっとこどもセンターとの連携は本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。来所者に飽きのこない仕掛けを工夫されるなど、引き続き新規利用者の増加につながることも含め、充実した取り組みとなることに期待したい。
ビル内のテナントなど周辺施設等との連携を意識した事業が提案されている。（確認事項 3 3）				
・総合文化芸術センター、ピオルネ、さだ図書館・牧野図書館といった周辺施設・テナント、ホテルと連携したイベント等への取り組み。	3	・9月のオープニングイベントでは、総合文化芸術センター、ピオルネ、T-SITE（枚方篇屋書店）、野村呼文堂等の周辺施設と連携事業を実施。 総合文化芸術センターイベントへの誘導書棚を1月に設置予定。 ・3月にはステーションビル枚方全体を会場としたイベントに参加予定。	3	下期に予定している取り組みについては適正に実施されるとともに、効果検証にも努められたい。周辺施設との連携は、市駅前図書館の特徴的な取り組みとして注目されるもので、施設の利用促進の可能性を追求されることに期待したい。
(ク) 利用者対応提案				
利用者に対する接遇対応向上について提案されている。（確認事項 3 4）				
・誰もが快適で居心地の良い場所となる利用者対応の実施。	3	カウンターでのあいさつに加え、フロア巡回時になどにも館内の安全確保に努めています。1時間に1回程度の定期的な巡回以外でも、積極的な声かけを行ない館内が快適で居心地の良い場所になるように努めている。	3	職員の接遇や巡回による館内の快適性の維持などについて、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
・施設の立地条件を踏まえたビル内の案内や周辺案内、観光案内なども含む問い合わせへの窓口対応。	4	ビル内の案内や周辺案内については、問い合わせに真摯に丁寧に対応できるようにしている。 開館以降すぐに、商業施設の営業時間によって変わる施設への動線を3パターンにして「動線案内のチラシ」を作成して配布しました。現在も利用者の求めに応じてカウンターに設置し配布している。 また、同内容の掲示物は各入口の入館者ゲートにも掲示している。 その他、「枚方市駅周辺情報」ファイルをカウンターに設置し、枚方モール内外のテナントや府税事務所等、周辺施設への道案内を含む利用者からの問い合わせ対応には、できる限り速やかに対応できるよう常に準備している。	4	ビル内の動線の案内のほか、ステーションビル枚方内の各施設の案内にも対応するなど細やかな窓口対応がなされている点について、評価できる。今後もビルテナントの変更に適宜対応するなど、細やかな窓口対応をされたい。
・接遇サービスに関する研修の実施。	3	開館前に接遇研修を全スタッフ向けに実施。 東京本社から専任の講師を招いて実施。内容は「施設における接遇マナーとは」「印象が決まるポイント」「カウンターでの基本対応」「電話でのコミュニケーション」「クレーム対応」などの講師による座学での講義の他、最後はグループに分かれてロールプレイングを行なうことで、全員で意識を高めることができた。	3	適正なスタッフ研修がなされており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営され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や利用者等の安全・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 3 5）				
・「危機管理マニュアル」の整備や館内の定期巡回の実施。	3	TRCの危機管理マニュアルを準備し、全スタッフに共有している。 館内は定期的な巡回を行い、館内の秩序維持・安定に努めている。	3	定期的な巡回等により施設内の秩序維持がなされており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。特に事務所から死角となる入口や場所について注視しながら、引き続き館内の安全管理に努めていただきたい。
・投書箱や利用者アンケート等の実施による利用者の声の傾聴、過去のケーススタディを活かしたクレーム対応のスキルアップ、館内状況への常時の気配りなど、苦情や利用者トラブルを未然に防ぐ仕組みづくり。	3	利用者アンケートは2025年3月にWEBで実施予定。 入社後に行う新人研修等では、実例や実際に即したクレーム対応の方法を含める「接遇研修」を実施している。	3	クレーム対応などについて、必要な研修が実施されており、本市要求事項を満たしており、事業計画どおりに運営されていると判断できる。利用者アンケートについては、下期に適正に実施されたい。
・利用者トラブル発生時の体制・市との情報共有の徹底。	3	利用者トラブルが発生した際には真摯にお話を伺い、丁寧な対応をして利用者の理解を得るように努めている。 またトラブルが発生した場合は、速やかに所管課に電話や口頭などで1次状況を報告をし、その後も速やかに状況や詳細について情報共有を行い、市でも事態や内容を把握できるように努めている。	3	トラブルが発生した際は迅速に対応できており、本市要求事項を満たしており、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
利用者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の実施について提案されている。（確認事項 3 6）				
・仕様書、業務要求水準事項、事業計画書の履行状況に関するチェックリストに基づく、各業務責任者を中心とした年 4 回のセルフモニタリングの実施。	3	仕様書、業務要求水準事項、事業計画書に基づき、毎年6月・9月・12月・3月の時点での進捗状況をチェックするべくセルフモニタリングを実施している。	3	セルフモニタリングを実施しており、本市要求事項を満たしており、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
・年2回の利用者アンケート調査および非利用者のニーズを探るためのWEBアンケートの実施。また、各施設年 1 回の利用者懇談会の実施。	3	利用者アンケートは3月にWEBにて実施予定。また、利用者懇談会を1月に実施予定。	3	下期に適正に実施されたい。
・ご意見箱・子どもおたよりコーナーの設置。	3	ご意見箱は今後設置予定。カウンター等で頂いたご意見については、即時対応できるものに対応し、適宜その内容を所管課とも共有している。 即時対応した例として、具体的にはセンターでは各所室にホワイトボードを設置しており、それらに付随する貸出備品として「マーカーペン」「イレーザー（ホワイトボード消し）」を鍵と一緒にお渡ししていたが、ホワイトボードに書類を掲示するマグネットの貸出希望の声があったため、全諸室のカギ渡し時にお渡しする袋の中に「マグネットバー」を追加することで、喜んでいただけた。	3	ご意見箱の設置等については、下期に適正に実施されたい。
・利用者の声を事業に反映する仕組みづくり。	3	利用者からカウンターなどでスタッフにご要望やお問い合わせがあった際には、丁寧にヒアリングし、その後上長に報告。 即時対応できるものは、速やかに対応して、協議が必要なものは館内や所管課と共有の上、その変更点や内容についてはセンター・図書館の業務連絡で漏れのないように周知を行い、全スタッフに共有している。	3	利用者の声を反映するための業務フローが構築できており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
業務に従事する者が、人権について正しい知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。（確認事項 3 7）				
・人権についての知識と理解を深める研修の実施。	3	8月23日（金）に障害者サービス研修・接遇研修を実施。人権についての知識と理解を深めた。 今後も年1回程度、同様に集合研修を行い、引き続き正しいサービスや接遇が行なえるように知識や見識をアップデートしていく。	3	人権についての必要な研修を実施しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営され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管理計画が提案されている（確認事項38）				
・関係法令等の遵守および設置目的に沿った管理計画を実行している。	3	図書館法や生涯学習センター条例に基づきように留意し、施設の設置目的に沿った管理計画を実施している。 そのうえで、適切な保守管理に努め、利用者の安全確保を第一として「事故を出さない施設づくり」、「利用者満足度向上に向けた施設環境及び美観向上に向けた改善」を計画的に実施していくような運営を実施する。	3	施設目的に沿った管理計画を実施しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
基本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39）				
・総括、副総括責任者を筆頭に、各施設、リーダー・サブリーダー等は仕様書に定める実施業務実施体制を確保。	3	総括、副総括責任者及び各施設リーダー・サブリーダーは仕様書の条件を満たし、業務実施体制を確保している。	3	仕様書に定める業務実施体制を確保しており、本市要求事項を満たしており、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
・図書館スタッフの70%以上が司書・司書補・司書教諭資格を有する体制。	3	12月31日現在、司書率は80%。	3	仕様書に定める以上の業務実施体制を確保しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
・「地域連携・広報サブリーダー」として、「地域連携担当者」と「広報担当者」を配置。	3	「地域連携担当者」と「広報担当者」を配置している。	3	「地域連携担当者」と「広報担当者」を配置しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
日常的・定期的に施設を巡回・点検するなど、利用者が安全かつ快適に過ごせる環境の整備について提案されている（確認事項40）				
・挨拶の励行や危険情報の把握など、施設内での犯罪行為等の防止や抑止力向上に向けた取組み。	3	カウンターでのあいさつに加え、フロア巡回時などにも館内の安全確保に努めるように、定期的な巡回（1時間に1回程度）や積極的な声かけを行なって、館内の秩序保持に努めている。	3	定期巡回や積極的な声掛けにより施設内の秩序維持に努めており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
備品管理に当たり、管理簿の整備および責任所在について提案されている。（確認事項 4 1）				
・「無償使用可能備品等一覧表」をもとに施設備品等の状態や数量を確認の上備品管理簿に記載し、備品の修繕・更新を実施。また、年 1 回棚卸を行い、備品管理簿を更新。	3	備品棚卸を月に1回程度実施し、状況の把握に努めている。	3	備品台帳に基づき定期的に備品の棚卸しが実施されており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営され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、節電、節水、省エネルギー等具体的に提案されている（確認事項42）				
・5 Rの推進。	3	紙資源等のリサイクル推進によるごみの減量以外にも、エコマーク商品、グリーン購入法適合商品、グリーン購入ネットワーク（GPN）が運営する「エコ商品ねっと（GPNデータベース）」に掲載されている商品、メーカーがグリーン購入適合と定めた商品を購入することで、5 Rの推進を進めている。	3	リサイクルの推進やグリーン購入適合を定めた商品を購入しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
・除籍図書や雑誌、不要な紙類を引き取り、リサイクル・再製品化するブック・エコの推進。	3	現在除籍図書・雑誌・新聞は発生していない。不要な寄贈本等は、中央図書館に送付し、古紙回収に回していただいている。	3	不要な寄贈本は中央に送付されており、適切に取り扱われていることを確認した。
業務に従事する者及び利用者の手指や備品の消毒、施設の換気等、感染症の拡大防止策が提案されている（確認事項43）				
・必要に応じた飛沫防止や諸毒液の設置など臨機応変な感染症対策。	3	消毒用アルコールはカウンターに常時設置。図書館には図書除菌機を設置し、利用者の健康意識の向上に努めている。	3	消毒用アルコールや図書除菌機の設置を実施しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
【情報公開およ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44）				
・開示請求に対応する真摯な姿勢と自治体との協調、個人情報や第三者情報への十分な配慮。	3	所管課と協力して個人情報や第三者情報に配慮しながら、適切な対応をするように努めている。	3	開示請求があった際は適切に対応しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
・利用者アンケートの集計結果やご意見、その対応策などの館内掲示板、公式ホームページ、Instagram等への掲載による市民に対する積極的な情報開示。	3	イベント毎や、休館日及び混雑状況の可視化など、市民及び利用者に対し、積極的かつ施設利用につながるような効果的な情報公開を行っている。	3	Instagram等での細やかな情報発信ができており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。利用者アンケートの結果の掲示などについては、下期に適正に実施されたい。
個人情報保護法及び関係法令の目的等を踏まえ、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45）				
・個人情報保護に係るマニュアルや規定、チェックリストを整備。	3	個人情報保護チェックリストを作成し、その手順を全スタッフで確認している。このチェックリストは作業マニュアル（手順書）も兼ねている。	3	マニュアルを兼ねた個人情報保護のチェックリストを整備しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
・個人情報保護に関する研修の実施	3	年に1回（今年度は2024年12月に実施）、個人情報保護研修を実施し、全スタッフが参加。就業時の個人情報について意識を高め、再確認する場としている。	3	個人情報保護に関する研修がなされており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
・個人情報保護に関する就業規則の遵守	3	個人情報保護に関する誓約書を入社時及び枚方市内施設への配属時にそれぞれ提出している。	3	個人情報保護に関する就業規則が遵守されており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
・年1回の社内監査チームによる定期監査	3	今年度は2025年1月9日に実施予定。	3	下期に適正に実施されたい。
・バインダーの使用や申請書類別の仕分けなど個人情報保護対策の取組み	3	個人情報書類はバインダーで挟み紛失を防止。カウンター内でも種類別にファイリングし、作業途中でスタッフが入れ替わってもなくすことがないように工夫している。	3	カウンター業務などにおいて個人情報保護対策がなされており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
【緊急時における対策に関する事項】				
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46）				
・「危機管理マニュアル」の策定。	3	TRCの危機管理マニュアルを作成している。	3	危機管理マニュアルを作成しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
緊急事態発生時又は発生が予測される場合における常時連絡可能な体制・方策が提案されている。（確認事項47）				
・大規模災害時の職員の参集配備体制表の作成。	3	1号配備時には所長・館長のみ。参集配備体制表を作成している。	3	参集配備体制表を作成しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
・緊急時の指揮系統と連絡系統の設定。	3	危機管理の連絡フローを会社として作成。また、自衛消防組織図を作成し、有事に備えて誰もが「自分ごと」として行動できる体制を作っている。	3	危機管理の連絡体制を作成しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
・総合消防訓練や避難訓練、消火訓練、危機管理研修、救急救命講習、防犯講習の各年1回の実施。	3	10月28日（月）に、センターと図書館合同で、施設の避難経路を防災センター（京阪ビルテクナ）の担当者とともに確認し、この時参加できなかったスタッフを中心に、2025年2月実施予定の5階・6階フロアの合同避難訓練にも参加予定。	3	行政フロアで実施する合同の避難訓練のほか、独自の避難訓練を実施しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。

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 4 8）				
・市と指定管理者との間におけるリスク分担表を理解し、誠実に対応。	3	有事やトラブル発生時には、リスク分担表に基づき、市と協議の上誠実に対応する。	3	修繕が必要になった場合などは、リスク分担表に基づき誠実に対応しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
・施設賠償保険への加入。	3	施設賠償保険に加入している。	3	施設賠償保険に加入しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
【その他】				
高齢者・障害者サービスを維持・向上させる取組みについて提案されている。（確認事項 4 9）				
・認知症サポーターの設置。	3	2025年4月以降に実施予定。	3	令和7年度に適正に実施されたい。
・拡大鏡や老眼鏡などの備品設置やコミュニケーションの工夫など高齢者の生涯学習と読書活動の支援。	3	老眼鏡・拡大鏡それぞれのカウンターに設置しているほか、カウンターには杖ホルダーを設置するなど、利用者の利便性向上に努めている。	3	老眼鏡などをカウンターに設置しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
・障害者サービス研修の実施。	3	・7月2日（火）中央図書館にてバリアフリー対応について研修いただいた。 ・8月23日（金）に障害者サービス研修を実施し、スタッフの意識向上を図っている。 ・1月25日（土）「読書バリアフリーセミナー」参加予定。	3	障害者サービス研修を実施しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
・コミュニケーションボードや筆談ボードといったコミュニケーションツールの設置ややさしい利用案内の配布。	3	コミュニケーションボードは図書館と共有で、筆談ボードはそれぞれのカウンターに設置。利用者からの求めに応じ、適宜使用できるように準備している。	3	コミュニケーションツールを設置しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
・バリアフリー読書支援の周知。	3	毎月第2月曜日を電子図書館体験会の日とし、交流ロビーにて諸室の利用者及び図書館来館者に向けて電子図書館のPRイベントを定例化、毎月行っている。	3	定期的な電子図書館体験会の実施は、本市要求事項を満たし、事業計画通りに運営され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 5 0）				
・シンボルマークやロゴマークを活用した各広報ツールの制作などのブランディング戦略。	4	施設の建築コンセプトを理解し、特徴的な意匠である施設中央の「シンボルツリー」「ボタニカルウォール」をデザイン化してシンボルマークを作成。作成にあたっては、市内のデザイン会社・デザイナー・イラストレーター等に協力を依頼。印象的なシンボルマークとして各広報ツール（印刷物、SNS、HP等）に積極的に使用し、施設全体のブランディング戦略として有効的に活用している。	4	設計コンセプトに合ったデザイン性の高い広報ツールを使用し、新しい生涯学習交流センターのイメージに合ったブランディングを行っている点について評価できる。今後も施設のイメージに沿ったブランディング戦略を進めていただきたい。
・開設前プレサイトやSNSの開設、ポスターの制作・掲示によるグランドオープンまでの事前広報活動。	3	開館前には「ティザーサイト」と「YouTube」「SNS(Instagram)」を開設し、施設の認知度アップ及びイベントの告知などを行なった。開館告知のポスターは、9月のオープン時期に合わせ、京阪沿線の主要駅である枚方市駅を含む近隣駅10箇所に掲出した。	3	開館に向けて枚方市駅へのポスターの掲出やInstagramでの情報発信などを行っており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。
・広報担当者を設置するとともに、Youtubeチャンネルの開設やニュースレターの制作など若年層から高齢者まで情報が行き届くような日常的な広報活動や多角的な広報活動。	3	広報担当者を設置し、Youtubeチャンネルを開設。ニュースレター（広報誌「knot(e)s」）は開館後の9月以降、毎月1日付で発行している。また、SNS（Instagram）での発信も行っており、オープニングイベントアンケートでは、イベントを知りきっかけとして枚方市の広報紙と同程度の数値となるなど、一定数の市民に届いているものと考え。現在Instagramのフォロワーは700人以上。今後も計画的にフォロワー増加に取り組む。	3	広報担当者を配置し、デザイン性の高いチラシやセンターだより「knot(e)s」の発行・Instagramを使用した細やかな情報発信を行っており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営されていると判断できる。今後も施設のイメージに沿った広報を行うとともに、多様な利用者に対応する多角的な広報戦略を進めていただきたい。

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 1 (1)の評価基準		
S	事業計画における提案以上に、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減少していない。／大幅に乖離している場合、その理由は何か、また、その理由は妥当で、今後安定した収入を得られる見込みがあるか。	○	大幅に乖離していない。	○	収支は大幅に乖離しておらず、適正であることを確認した
・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ない。／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、その理由は妥当で、今後、予定外の支出が発生するおそれはないか。	○	想定外に多く支出している項目はない。	○	想定外に多く支出している項目はなく、適正であることを確認した
・運用資金の借入を行っていない。／借入を行っている場合、その理由は妥当か。	○	運用資金の借入は行っていない。	○	運用資金の借入を行っていないことを確認した
・口座管理、つり銭等の現金管理は適正に行われているか。	○	現金管理は適正に行われている。	○	使用料については帳票等と整合の上、市の会計規則に則り管理されている

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1個以上
C	不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める	×が1個以上

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
---	---

(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。	○	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っている。	○	再委託に関する事項遵守し、運営している。
・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。	○	別の口座で管理している。	○	別の口座で管理していることを確認した
・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。	○	必要な措置を講じている。	○	必要な措置を講じていることを確認した
・労働基準法等の労働関係法令を遵守しているか。	○	労働関係法令を順守している。	○	関係法令を遵守していることを確認した
・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。	○	記録は適切に行っている。	○	日報等で記録しているが、職務の執行に対する意見、要望等の記録等に該当するものはなかった。
・指定管理者が業務に伴って作成し、又は受領した文書に関し、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。	○	文書は適切に管理している。	○	管理規定等を定め、適正に管理・保存していることを確認した
・募集要項12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。	○	「環境への配慮」が適切に行われている	○	光熱水費の削減目標の設定、グリーン商品の購入を実行しており、環境への配慮が適切に行われていることを確認した
・適切な保険に加入しているか。	○	適切な保険に加入している。	○	適切な保険に加入していることを確認した
・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。	○	明記している。	○	各表示は館内に表示していることを確認した。
・障害者法定雇用率が達成され（又は達成に向けて取り組み）ており、募集要項13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。	○	障害者法定雇用率はクリアしている。	○	適切に取り組まれていることを確認した。
・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。	○	今後実施するアンケート結果をもとに、利用者のニーズを解析し、備品の購入検討やサービス改善案を実施する予定。	○	利用者アンケートを実施予定。利用者のニーズを解析し、業務改善に取り組まれていることを確認した。
・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。	○	報告書類は遅延なく適切に報告している。	○	事業報告書、日報・月報等を遅滞なく提出され、適切に報告されている。
・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。	○	修繕が必要な箇所は事前に所管課に相談報告の上実施し、完了後も報告している。	○	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。

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	一部改善が必要であるが、概ね適切に実施されている	△が1個以上
C	不適切な点があり、直ちに改善を求める	×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			

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	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。	○	抵触する事項はない	○	応募資格に抵触する事項はない。
（監査報告書等）	○	適正に行われている。	○	会計手続きが適正に行われていることを確認した。
・会計手続きが適正に行われていることが確認できたか。	○	指摘されていない。	○	異常事項が指摘されていないことを確認した。
（監査報告書等）	○	適正である。	○	大きな前期比増減は生じていない。
・事業の存続に関わる異常事項が指摘されていないか。	○	適正である。	○	安定した財務状況となっている。
（貸借対照表）	○	適正である。	○	安定していることを確認した。
・資産・負債の中に大きな前期比増減がない。／ある場合、その理由は妥当か。	○	影響する要素はない。	○	団体の経営に影響する要素はないことを確認した。
（損益計算書等）	○			
・安定した収益をあげられているか。（赤字となっていないか。）	○			
・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。）	○			
・その他、団体の経営に影響する要素はないか。	○			

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
A	継続的・安定的にサービスを提供できる状態である
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
C	不適正（不適切）な点があり、直ちに改善を求める

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

<生涯学習交流センター>

2024年6月1日からのサンプラザ3号館での準備室業務を経て、9月17日の新規開館以降、12月末までの期間の諸室利用率は全体で約81%と、高い水準を維持しています。

中でも、9月21日～23日に実施した「グランドオープニングイベント「(k)not hirakata（ノット・ヒラカタ）」では、3日間で30以上のイベントを日中だけでなく、夜間時間帯にも実施することで、より幅広い層へアプローチと、夜間時間の開館（諸室が利用可能であること）のPRを行いました。このイベントでは総合文化芸術センターをはじめ、野村呼文堂、枚方ビオルネ、枚方T-SITE、星ヶ丘洋裁学校、珈琲店、生花店等の枚方市内の施設・団体と協力することで、さらに多種多様な方々へのセンター新規開館のアピールができたと考えております。

オープニングイベントが終了した後も、「交流ロビー」を使った音楽コンサートや子ども向けの工作教室等を開催し、センターへの来館が主目的ではない方（商業施設にきた方）にも、つい足を止めて「センターに立ち寄りたくなるような」しかけづくりを実施しました。

「センターと図書館が同一フロアにある」という施設の特性を生かし、子ども向けイベントの一部には「図書館スタッフによるおはなし会」を組み込みました。こうすることで普段慣れ親しんだ図書館利用から派生して、「センターを利用する」きっかけが生まれたり、センターと図書館の双方の利用者がそれぞれの施設のイベントにシームレスに参加しやすい状況が生まれてきていると考えられます。

その他にもセンターでのイベント開催時には図書館所蔵の「イベント関連のテーマの書籍」を会場内外で展示することで、イベント参加者のイベントへの期待感をより醸成させ、イベント参加で得られる知識や体験・経験をさらに深いものにする効果が生みました。またイベントの関連書籍の展示が会場にあることで、開場・開演前の待ち時間等に対する積極的な不満解消が期待できるという点も、複合施設ならではの利点と言えます。

また商業施設内の1フロアという立地の性質上、来館される時間帯によっては動線が一部制限されるなどの利用者にとって当初は「道順がわかりにくい」という不満が生まれがちでしたが、いち早く「時間帯別の施設へのルート案内図」を作成・配布することで対応し、さらなる利用者の利便性向上に努めました。

今後も施設の新しさ、設備の豊かさにあぐらをかくことなく、利用者からのご要望やニーズを丁寧に聞き取り、寄り添うべきところには寄り添いながら、真摯に対応することで「街のにぎわい創出」と「地域社会のさらなる発展」を大きな目標として、枚方市の生涯学習活動をさらに深化させるべくさらに連携を取りながら、引き続き諸室の利用率向上や利用者サービス向上に努めてまいります。

<図書館>

6月1日の指定管理事業開始から開館までの間は、読み聞かせ・接遇・障がい者サービス・資料整備・社会教育・情報リテラシーなどの研修を実施するとともに、資料（2万冊プラスバックアップ資料）の配架や運用ルール策定などの準備を実施してきました。開館直後は、枚方市内や近隣自治体からスタッフを派遣させるなど、支社・本社による支援体制のもと混雑状況に応じた弾力的な人員配置をおこないました。

9月17日のオープンから、利用統計は来館者数135,373人、利用者数35,848人、貸出冊数96,853点という実績（9/17-12/31）となっており、蔵書数2万冊の図書館としては高い数値となっています。市駅前サービススポットの利用習慣がおりの方に加えて、新規利用登録も1,200件を超えるなど、様々な変遷のあった市駅前周辺での図書館奉仕事業への需要の高さを感じさせる結果であると思われます。この市民の期待に応えるべく図書館運営を行っていく所存です。

事業としては、定期おはなし会や季節のおはなし会、読書会や本の交換会など様々なイベントをおこなってきました。アンケートからは「またぜひ本を借りに来たり、イベントに参加してみたりしてみたいと思いました。」「スタッフの皆さんも親切で嬉しいです。」といったお声をいただくなど、市民にも受け入れられているものと考えています。今後もより図書館を身近に感じていただくきっかけや、市民の学びが深まるような事業を実施してまいります。また、ステーションヒル6階「まるっとこどもセンター」への週1回の出張を継続しており、枚方市の児童福祉事業に寄与するとともに、図書館利用への誘導を行っています。今後は図書館資料の団体貸出などを実施し、同じ建物に入っている組織としてより連携を強めてまいります。

今回導入したものとして、老眼鏡やリーディングトラッカー、カウンターへの杖置き場設置や子ども向け踏み台などがあります。また、書架においては、オリジナルの書架見出しを設置し、一般書のほぼすべての書架への面陳棚をつくった他、今年度中には本が棚の奥に入り込まないよう棚奥ストッパーを設置する予定にしております。今後もさまざまな年齢の方にご利用いただきやすい図書館を目指してまいります。また、ポタカルウォールにて近隣施設や枚方市で活躍する方々のおすすめ本展示をおこなうなど、図書館職員だけに収まらずさまざまな職業の方のおすすめ本を紹介することによって図書館をより身近に、より魅力的に感じていただけるような棚づくりを実施してまいります。

今後は、近隣施設の連携にとどまらず、学校やボランティアとの連携に力を入れたく中央図書館と協議を継続し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

<生涯学習交流センター>

開館以降目立ったトラブルもなく円滑な施設運営を行っており、ステーションヒル枚方市内の動線案内をはじめとする細やかな利用者対応を評価します。今後も高い利用率の維持みならず、利用していただいた方に満足していただけるようなサービスの提供を期待します。

また、設計コンセプトや施設イメージに沿ったデザイン性の高い広報物やInstagramの運用が、新しい生涯学習市民センターのイメージを構築する一助となっている点を評価できるものです。こうした新しい取り組みと旧来からの広報手法などを併用し、多角的な広報をしながら、幅広い年齢層の市民に対し、生涯学習交流センターの魅力のみならず枚方市の生涯学習について発信するよう努めてください。

グランドオープニングイベントをはじめとする事業においては、多数の枚方市内の事業者や団体と連携しながら、様々な事業を実施されていることが、幅広い年齢層の市民に参加いただいていることに繋がっていると伺えます。今後も多数の事業を実施することにより、生涯学習交流センターに立ち寄れば何かをやっているといったイメージを醸成し、生涯学習市民センターを利用したことがない市民にも立ち寄っていただけるような仕掛けづくりを継続していただくようお願いします。今後、生涯学習交流センターの事業をきっかけとして、生涯学習市民センターでの団体活動をはじめとする生涯学習活動、特に近年減少傾向にある若年層や現役世代の生涯学習活動につながる事業展開を期待します。

<図書館>

新設の施設ということで、想定外の課題もあった中、オープンに向けた準備に精力的に取り組まれ、また、オープン後に生じた課題についても速やかに対応されたことなど全体的に一定評価できるものです。日頃より入居施設やビル管理組合と丁寧な対応を重ね、また、中央図書館との情報共有も適正に行われおり、良好な施設運営に努める姿勢がうかがえます。オープン前には実践的な研修を重ねられ、絵本の読み聞かせや接遇力の向上に努められた点も評価できます。

当初の事業提案の中で、今年度の実施を予定している事業については、今年度中に適正かつ効果的に実施されるとともに、実施した事業についてはアンケートや参加者への聞き取りなどをこない、必ず効果測定を行うようにし、日々の図書館サービスや事業企画に反映するよう努めてください。

また、枚方市駅構内に設置している予約図書受取ロッカーへの入庫及び返却ポスト内の返却本の回収も一日に3回以上行っており、特にロッカーについては回転率が高い運用状況となっており、ロッカーの空き状況によっては回数にこだわらず、より高い回転率となるよう検討願います。

5 添付資料

◆ 指定管理者の財務状況を確認するための書類（監査報告書、貸借対照表、損益計算書等）