

令和6年度 定期モニタリング評価表（年間）

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 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	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。
	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仕様書の規定数を上回る、31事業を計画・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し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・サービスを実施し、公平性・平等性に重点を置いた管理運営をしており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営し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ている。	3	研修の実施などにより法令遵守体制が構築できており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営し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」を達成すべく事業計画を策定している。	3	施設の設置目的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をしており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営し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から踏まえた実施体制等について提案されている。（確認事項 1 2）					
	・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しううえで、目的のカウンターへお繋ぎし、利用者にとって不便や不利益のないように図っている。	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、大型イベントなどの際には他館からの応援勤務を実施するなど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し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。 昨年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、市内外の図書館や支社からの応援を受け、利用者対応に不備がないように事前に準備した。今後も同様に大型イベント開催時や休日等の繁忙期には、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事前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く。	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支援体制を構築しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営し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	大阪ガスビジネススクリエイトと協業し、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ることで、人材育成の研修の一助とした。 その後も継続して毎月1回程度の運営会議や巡回相談などを行っている。今後も引き続き協力体制を構築することで、管理運営への知識・認識をよりアップデートさせていく。	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ビジネススクリエイト株式会社の協力のもとスタッフ研修を行うなど、施設の運営に関して必要な人材育成研修をしており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営し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 1 3）					
	・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・広報サプリーダー」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」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し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」をそれぞれ配置し、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なって行っている。また、ダイバーシティの観点からも日本国籍に限らず多彩な採用を実施し、多角的な運営ができるよう人員配置を実施している。	3	実際に海外国籍の人材を採用するなど多様なバックグラウンドを持つ人材の採用をしており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営していると判断できる。 ダイバーシティの推進については、単なる採用、配置にとどまらず、何を指す取組なのかを明確にしてさらに努められたい。
	・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・効率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交流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・効率的な運営体制を実現しており、本市要求事項を満たし事業計画どおりに運営し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。 館内装飾についても、専任の広報担当者が施設の全体イメージに合わせた広報物（チラシ・ポスターや案内図やお知らせ等）、イベント時の装飾物といった制作物を作成し、館内の美観の維持だけでなく、施設としてのブランドイメージを向上することに貢献した。	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うなど快適性の向上に向けた取組みを行っており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営し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、指定管理者が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。 今後も指定管理者が用意しているデジタルサイネージについては、毎月のイベント告知などを行い、さらなる情報発信に力を入れていく。	3	日々他の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、デジタルサイネージではイベント情報を発信するなど、利用者の利便性の向上に向けた取組みを行っており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営していると判断できる。
・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	昨年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）「みんなのオンゴトーク」、 〃（枚方T-SITE）「ピアノカの魔術師 ミツチャーリー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 1月4日（土）実施の「利き酒セミナー」では地元の酒店（「酒のやまもと」）に協力をいただき、講師を務めていただいた。日本酒の基本知識や地域の酒蔵事情、日本文化との関わりといった「あまり知らない、奥深い内容を学べた」と、有料イベントながらその充実した内容や講師の知識豊富なお話ともに大変好評だった。（参加者13人）	4	様々な市内の店舗や団体と連携・協働し、多様な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新規開拓も行い、新たな連携・協力が生まれることで、これまでの生涯学習市民センターでは行っていなかった事業を実施している点について、計画以上の良好な管理運営を行っていると評価できる。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「枚方ビオルネ」「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図書の展示や、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(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なうことで引き続き連携を深めていく。 「shuku56」にはその後もショップカードの設置以外でも、毎月発行される広報誌knot(e)sや、施設の利用案内を設置・配布していただく等、広報面での協力・連携を行っている。 ショップカードはshuku56のほか、オープニングイベントで連携した市内の珈琲店や生花店などにも設置している。	3	事業実施の際には、「枚方ビオルネ」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いる。また、事業等で実際に連携した周辺施設には積極的にPRカードを設置するなどの広報戦略が行われており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営していると判断できる。
・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	HP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、2025年3月末時点で800人を超えている。 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」を実施した。(定員40人 参加者6人) 各諸室の様子や貸出備品の説明など交えた、30分程度の動画を鑑賞した後、交流ロビーや屋上スペースなどの各所をリアルに紹介した。参加者は今後センターでの諸室利用を前提にしておられる方が多かったようで、イベント中も終了後も、「より詳細を知りたい」と質問が飛び交うなど充実した内容となった。	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するなど、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し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)s2025年1月号以降、引き続き紙面内のコーナー「学び百景」にて活動団体の紹介を実施。他団体からも「自サークルの紹介も載せて欲しい」という声があるなどその反響は大きい。また実際に活動状況やサークルの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6月に実施予定。 1月4日(土)と3月30日(日)には、「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。(1月4日分 定員12組 参加10組、3月30日分 定員9組 参加8組) 実施後には、「イベントで引いたピアノの音色が忘れられないのでもう一度弾きたい」という声が上がリ、大集会室の「個人利用」が増える等、「交流センターにあるグランドピアノ」の認知度・存在価値を高めることができた。	3	センターだより「knot(e)s」紙面内のコーナー「学び百景」に掲載したセンター活動団体の紹介では、実際の活動団体の様子が伝わる活動団体の声の発信を行っており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営していると判断できる。今後も利用者や活動団体との関係醸成に努め、活動体験会をはじめとする提案のあったイベントの実現に努めていただきたい。
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	HP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るなど気軽に来館・利用できる環境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し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2回、ロビーコンサートは1回の計3回のイベント実施した。予約必須のイベント以外にも、「交流センターに来れば、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しかけづくり)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「スタンプカード」(定員50人 参加40人) 3月30日(日)実施「高く飛ばそう! 空飛ぶウサギ」(定員30人 参加23人) ・交流ロビーでの音楽コンサートの実施 「良質な音楽を、気軽に楽しんでいただけるように」という趣旨のもと、枚方市アーティストバンク所属の若手演奏家から、枚方演奏家クラブといった人気実績のあるベテラン演奏家まで、内容・人選共に幅広く選定を行い、参加者からも「こんな風に気軽に上質な音楽が聴けるなんて嬉しい」と大変喜ばれた。今後も実施していきたいと考えている。 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、全3回。参加113人)	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施設を訪れた市民も気軽に参加できるイベントが定期的に実施されており、ロビーの有効活用のみならず、生涯学習交流センターの賑わいづくりの一助となっている点が計画以上の良好な管理運営を行っていると評価できる。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。
--	---	--	---

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、2025年1月には利用者からの要望に基づき譜面台を5台、3月には和室・フリールームで使える折り畳み机1台を追加購入した。 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。 今後も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都度検討し、購入を実施していく。	3	事業計画に記載の備品のほか、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し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連動といった「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。 ・外部イベント参加時に、図書館をご存じない方への図書館の場所の案内や、二次元コードを用意してスマート登録への誘導を行っている。	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していると判断できる。引き続き、人出の多い商業施設内や周辺エリアで開催されるイベントと連携し、新規利用者・登録者を増やす取り組みを積極的に展開され、実際に新規登録につなげるとともに実績の把握に努められることを期待する。
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、危険個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	利用者にわかりやすい表現を用いようとする取り組みや利用者の移動の動線上にあるオブジェの移設やコンセントカバー、返却ポストの角の手当てなど安全面に配慮されていることから本市要求事項を満たし事業計画どおり運営していると判断できる。今後も快適かつ安全に図書館を利用できる環境整備に向けた取り組みを期待する。
・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。 ・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。 ・1月、子ども用ステップを自動貸出機・返却カウンター前に設置。喜んで使っている姿が見られる。 ・3月、小説・エッセー・文庫・YA・漫画など150以上の書棚に、資料が棚奥に入り込まないようにブックストッパーを設置。快適な棚づくりに取り組んだ。	3	書籍の表紙を見せる面陳棚の設置は利用者にも好評である。また、書架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やブックストッパーは150個を設置済みで、棚の乱れが軽減され、利便性の向上に役立っていることから、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営していると判断できる。今後も、児童書の面陳など、さらに利用者が利用しやすい取組を期待する。

	・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・図書館で実施する事業の関連書籍を随時展示している。また、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。 9・10月「アフリカをかじる」口 11月「椅子を識る」 12月「墨痕」 1月「自転車でGO」「食育展示ちゃんいただきます」 2月「藁、日の目を見る」 3月「その一振りは」「グローバルマネーウィーク：そもそもお金って」	3 ポタニカルウォールを活用した展示は市内事業者と連携を図るなど、図書館員以外のおすすめ本の展示も含め、鮮度を保ちながら様々な働きかけを実施しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営していると判断できる。オープンスペースでのイベントは実施に当たり配慮を要する面もあるが、引き続いての取り組みを期待する。
	・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、ビブリオバトルの開催といった「図書館に行きたくなる」、「本を読みたくなる」仕掛けづくり。	3 ・10月20日（日）（大人4人）、12月15日（日）（大人4人）に定期読書会実施し、「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。 ・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。 ・一箱本棚は、センターイベントにて作成した箱を活用し、センター職員によるおすすめ本の設置を試行中。 ・2月16日（日）定期読書会実施（定員6人、参加4人）。今回は事前に本を読んでいただき、学びを深めてもらうことを目的としました。また、諸室ではなく、交流ロビーで実施することにより、参加していない方にもイベントの様子が見える形で実施しました。実際に「オープンの方が気持ちいい」というお声をいただくことができた。	3 事業計画書で令和6年11月に実施とされていた一箱本棚オーナーの募集については、本格実施に向けた試行実施を確認した。自由に自分の好きな本を選び本棚を作ることで図書館に親しみを持つ契機となる利用者参加型の興味深い取組であり、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営していると判断できるので、その趣旨を踏まえた実施に努められたい。

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	・荷物用カゴ、館内でご利用いただくメッシュバッグを準備。24年度中はロゴ入りのタグなどの設置作業を進めた。利用に供するための運用検討を経て、令和7年6月から運用を開始する。	3	次年度に設置を予定している物品については既に準備済みであることを確認したので、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営していると判断できる。また、今後も当初の提案備品のほかにも、図書館の魅力及び利便性の向上につながる備品についても適正積極的に設置されたい。
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Q O L 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に声掛けをおこなう、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。 ・利用者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。2025年5月には図書館活用講座実施を計画しており、大人向け・子ども向けの2種類のメニューを用意している。	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である。図書館利用の促進にもつながるもので、図書館職員に声をかけやすい環境づくりに努めていることは、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営していると判断できる。引き続きその充実に努められたい。次年度実施予定の図書館活用講座についても、利用促進につながるよう、効果的に実施されることを期待する。
	・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。3月末時点で20件。事業計画書に記載の通り25年度に実施のための準備を進めています。	3	スタッフへの研修、レファレンス事例の蓄積が行われていることを確認し、本市要求事項を満たし事業計画どおりに運営していると判断できる。今後もより実践的な活用を見据えて継続されたい。また、現在未着手のパスファインダーについても、枚方ならではのテーマについて作成されることを期待したい。令和7年度に3回実施予定の課題解決支援イベントと令和8年度に実施予定の情報検索・リテラシー講座も効果的に実施されるよう期待する。
	・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のと関係構築に努める。 ・関係団体との提携先との関係構築しており一定数そろい次第ガイドラインとして整備する。	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に努めていることを確認し、本市要求事項を満たし事業計画どおりに運営していると判断できる。今後も、より効果的な取り組みとして結実されることを期待する。サービスの基盤を整備する観点から、ガイドラインの整備、ニーズの分析も実施されたい。

(工) 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3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3回実施。(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、交流ロビーでの「音楽コンサート」1回。) 1月25日(土)実施「ロビーコンサート」(枚方演奏家クラブ出演、参加177人・全2回) こちらは「良質な音楽を、気軽に楽しんでいただけるように」とのことで、枚方市アーティストバンク所属の若手演奏家から、枚方演奏家クラブといった人気実績のあるベテラン演奏家まで、内容人選共に幅広く選定。参加者からも「こんな風に気軽に上質な音楽が聴けるなんて嬉しい」と大変喜ばれていた。今後も実施していきたいと考えている。 2月22日(土)「ピアノ・ボーカル・デュオ・コンサート」(メール出演、定員80人、参加54人) 2月24日(月・祝)「バリアフリー映画上映会」(定員60人、参加48人) 音楽コンサートはバワフルな女性デュオの歌声、しっとりとしたピアノ演奏が参加者の心をつかみ、大変好評であった。バリアフリー映画も、「障害者とそれ以外の方も、みんなが同時に楽しめる映画」ということで、障害者の方向けに専用席を設けるなどして対応し、参加された障害のある方とその付添者にも、それ以外の方にも双方が満足いただける内容となった。	3	年度を通じて計画通りの事業本数を実施しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営していると判断できる。鑑賞事業については、毎回多くの参加があり、市民の関心の高さが伺える。令和7年度以降も積極的に実施することで気軽に音楽などを鑑賞できる機会の提供を期待する。
・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回実施。 12月28日(土)実施「おためしタディングレース」(定員20人 参加3人) 「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「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人 合計12人) * 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。 1月18日(土)実施したイベント「インスタミートに挑戦!」では、参加者が思い思いの大きな塗り絵(等身大サイズ)を仕上げて最終的にInstagramに投稿するのが目的だが、その過程で参加者がそれぞれに自然に協力し合うなど交流が生まれることで「輪」ができる等、SNS上のみならず、アナログでリアルなつながりが生まれる結果となった。(定員10組 参加10組19人) 2月28日(金)実施「豆本づくりワークショップ」(定員15人 参加12人) 3月実施「初心者にもわかりやすいジャズ」(連続3回講座) (各回定員40人) ①3月15日(土)「ビル・エバンス『ワルツ・フォー・デビー』とその後」(参加32人) ②3月22日(土)「人生で一度は聴きたいピアニスト」(参加34人) ③3月29日(土)「あなたに聴いて欲しい魅惑のプラス・アンサンプル」(参加34人) * 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。 より多くの方が参加できるよう、すべての日程で複数回の開催とし、参加枠を拡大させた。	3	年度を通じて計画通りの事業本数を実施しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営していると判断できる。珈琲の美味しい淹れ方ワークショップなどでは多数の応募があるなど、市民の興味のある分野の講座が展開できていることが伺える。今後も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）。	3	親子向け事業として、以下の事業を今年度は計3回実施。 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人 参加 4組9人） 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人 参加子ども19人、大人21人） 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「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）」（定員各20人 参加 34人） お正月に年齢を問わず楽しめるイベントを、ということで比較的低年齢の子どもも楽しめるゲームを中心にそろえたところ、すべてのゲームを家族で順次参加していく方が多くいた。小さいお子様でも達成感が味わえた「わなげ」は特に人気種目であった。	3	年度を通じて計画通りの事業本数を実施しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営していると判断できる。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「きになるしせつ」、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に掲出している。 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。 作業を通して自然と協力し合い、交流の輪が生まれることで、イベントを通じて一体感を得ることができた内容となった。 また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、非来館者にとっ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	施設のオープンやグランドオープニングイベントと連動した動画の配信をするなど年度を通じて計画通りの事業本数を実施しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営していると判断できる。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。 11月3日（日）実施「1.2.3歳さんいらっしやい～おはなし会×ミニ交流会～」(定員30人 参加30人) 3月27日（木）実施「お外でベビーヨガ×赤ちゃんおはなし会×ミニ交流会」(定員4組 参加4組) 親子でできるヨガは参加者の意欲も高く、講師もその熱心さに驚くほどであった。場所を移して実施した図書館スタッフによる「赤ちゃんおはなし会」や「ミニ交流会」も好評で、「また参加したい」と参加者の満足度の大変高いイベントになった。	3	年度を通じて計画通りの事業本数を実施しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営していると判断できる。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人、 全イベント参加者は合計 2,128人。 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人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人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、市内で人気の珈琲店の店主から学ぶ珈琲の淹れ方講座等、幅広い層の参加者に「枚方だけど枚方じゃない」「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が計画以上の良好な管理運営を行っている」と評価できる。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、市民がビジネスで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。 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人 参加36人） 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人 参加36人）＊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人 参加50人） 「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 ここからはじめるライフプランニング①」（定員15人 参加8人） 1月24日（金）実施「金融連続講座 ここからはじめるライフプランニング②」（定員15人 参加16人） 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人 参加13人） 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「自分にあったビジネス書の選び方」（定員15人 参加3人） 「書籍要約サービス」である「flier（フライヤー）」を使って、コストパフォーマンスとタイムパフォーマンスをあげながら学ぶ、忙しいビジネスマン向けの講座を実施。イベント後に1週間程度「おためし利用」ができるID/PWを参加者に配布するなど、大変充実した内容に参加した方の満足度は高かった。	3	年度を通じて計画通りの事業本数を実施しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営していると判断できる。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人 参加63人） 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	「まちを育て価値を高める」取組みとして市内大学と連携した講座を行い、年度を通じて計画通りの事業本数を実施しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営していると判断できる。今後も市内の大学のほか枚方市のもつ様々な魅力や資源を活用した事業展開を行うことで、まちを育て価値を高める取組の実施を期待する。

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6回で大人39人、子ども35人の参加をいただいた。1月からは参加に対するモチベーションをあげるため、テーマを設定して実施した（1月：自然、2月：定番絵本、3月：昔話とわらべ歌）。 ・赤ちゃん向けおはなし会は計27回実施し、大人257人、子ども248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6回実施し、大人39人、子ども37人参加。 ・大きい子向けおはなし会は毎月1回合計6回実施し、大人18人、子ども23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、子ども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人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）を実施し絵本の読み聞かせや工作などを楽しんでいただいた。（それぞれ定員10人 参加大人4人、子ども5人・大人3人、子ども3人） ・3月23日（日）に「ぬいぐるみの図書館おとまり会」を実施（定員5人 参加大人5人・子ども5人）。アンケートでは「絵本は読んでも、文が多くなると、なかなか自分で読もうとしないところがあるのですが、ぬいぐるみが選んでくれた本ということで、頑張って読もうと思ったようです。読書のきっかけとして、とても有意義でありがたいイベント」との評価をいただいた。	3	オープンに向けて精力的に読み聞かせの練習に取り組まれていたことを確認した。オープン後も各種おはなし会を積極的に開催しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに実施していると判断できる。実施後は参加人数等の実績数字だけではなく、アンケート等で利用者の感想・要望等を次回以降にフィードバックできるようにするとともに、次年度も引き続き精力的に事業展開をされるよう期待する。
・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「本のカバーかけ講座」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、子ども7人）。 ・12月1日（日）一日図書館員実施（定員6人 参加子ども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2日（日）1日図書館員実施（定員6人 参加6人） ・2月9日（日）初心者向けプログラミング講座実施（定員 午前5人・午後5人、参加午前5人・午後2人） ・3月16日（日）小学生のための図書館ツアー実施（定員10人 参加大人4人、子ども3人）。「時間をもっとふやしてほしい」というお声をいただくなど、満足度の高いイベントとなった。	3	年度を通じて計画通りの事業本数を実施しており、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していると判断できる。次年度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、効果検証を行うことを期待する。
・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	令和6年度は、年度当初に年間予定が決定されるため、下記の通り随時受入を行った。 ・11月7日（木）宮之阪サクラ保育園（園児23人） ・12月11日（水）宮之阪サクラ保育園（園児20人） ・2月27日（木）宮之阪サクラ保育園（園児約50人） 見学受入、おはなしかいや団体貸出を実施した。 令和7年度は、学校での電子図書館活用などをきっかけに学校との連携を図る。	3	年度途中の開館であったが、近隣保育園との連携が確認できたもので、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営していると判断できる。次年度以降もさらに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、読書活動推進につながるような取り組みに期待する。

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かわった方々や近隣の施設（蔦屋書店、ビーゴ！、生花屋、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	ボ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おり本市要求事項を満たし、事業計画どおりに実施していると判断できる。引き続き展示内容の鮮度を保ちながらの事業展開を期待する。
	・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	・繊細な動物とのイベントのため不足の事態への万全の態勢を組んで実施したく、図書館での実施実績が必須と考え、東大阪市立図書館や高石市立図書館での実績のある「日本レスキュー協会」と協議を行った。令和6年度中は実施がかなわなかったが、7年度中の開催を予定している。	2	R.E.A.D.プログラムについては、令和6年度3月に実施と提案されていたが、図書館での実績のある協会団体との折衝の結果、実施には至らなかった。7年度には計画書どおり年1回以上の適正かつ効果的な実施に努められたい。
	・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	・3月ボランティア募集開始。20人以上の方の申込があり、おはなしかい・配架・イベントサポートといった内容で連携を進める。	3	図書館振興事業の一環として図書館に関心がある方が図書館で活躍できる機会を創出し、20人以上のボランティアの申込があったことは、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに実施していると判断できる。今後は、申込のあったボランティアとの信頼関係を構築し、図書館とボランティアの円滑な連携が進むよう努められたい。
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。 ・図書館外でのイベント実施時にも、二次元コードを用意し、電子図書館普及に努めている。今後は、電子図書館で何ができるかということを前面に押し出した形でアナウンスを行っていく。	3	電子図書館の認知度を上げる取り組みとして体験講座を毎月実施していることは本市要求事項を満たし、事業計画どおりに実施していると判断できる。市内の分館との連携も行っており、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	興味深い企画であり、事業計画書のとおり、取り組みを進められることを期待する。
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	・市場情報評価ナビ「MieNa」を活用し分析した結果を踏まえ、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」を導入した。 ・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	ビジネスパーソン向けのオンラインデータベースを導入しており本市要求事項を満たし、事業計画どおりに実施していると判断できる。今後は、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を期待する。

(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回実施した。 10月25日（金）、11月29日（金）、12月27日（金）、1月24日（金）、2月28日（金）、3月28日（金）実施「おたんじょうびをおいひしよう」（各回定員20人） 参加実績 10月14人、11月14人、12月14人、1月4人、2月14人、3月14人 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ようで、「こうした催しがあったうれしい」という声をいただいた。 「俳句ポスト」（2024年10月以降、通年実施） 参加実績 10月26人、11月27人、12月20人、1月22人、2月23人、3月23人。 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がある。 10月27日（日）「松下幸之助生誕130年記念講演会（第2回）」（定員80人 参加36人）。*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ニスト』」（定員15人 参加15人） 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	俳句ポストや事業の中に読み聞かせを取り入れた「おたんじょうびをおいひしよう」など図書館専門企業のノウハウを活かした図書館連携事業を年度を通じて計画通りの事業本数を実施しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営していると判断できる。図書館との連携事業としてあげた事業以外に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を期待する。
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した。 12月8日（日）に枚方蔦屋書店と協力し、「高野寛トークショー」を実施。（定員80人 参加59人） 募集段階で200人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代前後の利用者へアプローチし、「交流センターへの来館のきっかけ」を作ることができた。 「あの人が枚方に！」ということで注目度・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。 また、総合文化芸術センター「H-Artsフェスタ」においても、交流センター・図書館・総合文化芸術センターを回遊してもらえるような仕組みの協議を行っている。	3	年度を通じて市駅周辺の施設と連携した、市民の注目度の高い事業を計画通りの事業本数実施しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営していると判断できる。今後も事業や日々の運営を通して築いた周辺施設との良好な関係を市民の学びや交流、市駅周辺の賑わい創出に還元していく事業展開を期待する。

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、ブックダ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。	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し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、充実した取り組みを期待する。 また、効果的・効率的な団体貸出の運用についても早期に取り組まれるよう期待する。
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（枚方薦屋書店）、野村呼文堂等の周辺施設と連携事業を実施。 ・1月総合文化芸術センターの「H-Artsフェスタ」への誘導棚を書架に設置。来年は、図書館として「H-Artsフェスタ」に参加することで協議中。 ・3月20日（木）ステーションヒル枚方主催の「アROUNDひらかたスプリング」に参加。絵本の紹介やおはなし会をしながら、図書館をご存じない方には図書館の場所やスマート登録、電子図書館などの案内を行った。会場がステーションヒル2階だったため、普段図書館まで来られない方に向けてのアピールができた。	3	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、今後も継続して施設の利用促進の可能性を追求されることを期待する。
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、フロア巡回時などにも館内の安全確保に努めている。 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	職員の接遇や定期的な巡回など館内が快適で居心地の良い場所となる利用者対応を実施しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営し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。	3	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。 そのほか、2月にあった枚方モールの臨時休館では、館内やHP・SNSにて事前にモール内通路が通れない際の施設への導線（経路案内図）を写真付きでわかりやすく く 掲示し、利用者への事前の案内や説明に努めた。このように事前の周知から当日にかけて丁寧な対応をしたことで、利用者から「おかげで当日に慌てず安心して利用ができた」という言葉をいただいた。 観光案内に関しては、今後「syuku56」やその他市内の施設との連携を強化していく。	4	ビル内の動線の案内のほか、ステーションヒ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、計画以上の良好な管理運営を行っていると評価できる。今後はオープン当初の混乱は解消されると見込まれるが、引き続き、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	適正な接遇サービス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	危機管理マニュアルを整備し、定期的な巡回等を実施することで施設内の秩序を維持しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営し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られたい。
・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1日～15日の期間で紙とWEBで実施。 （全回答数664件、WEB：270件・紙：394件（うち白紙4枚）） 諸室利用・交流ロビーについては70%後半、職員の接遇についても80%後半などの高い水準で「満足」「やや満足」と回答されるなど、センター・図書館ともにその利用については全般に高い評価を頂いている。頂いたお声から諸室の備品を新しく設置、アンケートにて感謝の声を頂いた。 一方で、「Instagram」や「HP」についての認知度にはまだまだ改善の余地があると思われるため、引き続き認知度の向上、魅力の発信に努めていきたい。 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、必要な研修を実施しているほか、利用者アンケートなどを通じて、利用者の声の傾聴するなど苦情や利用者トラブルを未然に防ぐ仕組みづくりをしており、本市要求事項を満たしており、事業計画どおりに運営していると判断できる。
・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電話・メール等にて共有。センターでは口頭・文書等にてその後の状況や結果を共有・報告し、図書館では必要があれば「事象発生状況報告書」を作成、専用フォルダに格納している。その他、変更点や内容についてはセンター・図書館の業務連絡とともに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	トラブルが発生した際は迅速に対応し、市との情報共有の徹底ができており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営し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、今年度は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、事業計画どおりに運営し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2025年3月1日～15日の期間で紙とWEBで実施。 （全回答数664件、WEB：270件・紙：394件（うち白紙4枚）） センターの利用者懇談会は1月24日（金）に実施。	3	利用者アンケート調査（初年度は開館月数に応じて年 1 回）及び利用者懇談会を実施しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営していると判断できる。 次年度以降は、非利用者のニーズを図るためのWEBアンケートも実施されたい。
・ご意見箱・子どもおたよりコーナーの設置。	3	ご意見箱は設置済。子どもおたよりコーナーは令和7年度7月に設置予定。 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は対応し、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諸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していると判断できる。日々寄せられる利用者の声に対しては、今後も引き続き即時対応できるものについてはすぐに取り組んでいただき、利用者のニーズに対応していただきたい。また、子どもおたよりコーナーの設置については、早い段階で実施されたい。

	・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仕組みが構築できており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営し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）に実施した障害者サービス研修の中で、障害者の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	人権についての知識と理解を深める研修を実施しており、事業計画どおりに運営していると判断できる。「障害者サービス研修の実施」については、確認事項49でもあげられている項目であり、人権に係る多様な課題がある中で、スタッフが人権に対する正しい知識と認識をもって業務に当たれるよう、実施内容については、他の人権に関する課題も取り上げるなどさらに工夫をされたい。
【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くように留意し、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し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し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	3月31日現在、司書率は83.3%。	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し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」1人と「広報担当者」2人を配置している。	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し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。 ・転倒可能性のあったカウンター前パーテーションやおはなしスペース丸テーブルを移設、一部コンセント封鎖など、安全性向上に努めた。	3	定期巡回や積極的な声掛けにより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し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４１）					
	・「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	定期的に備品の棚卸しや備品管理簿の更新を実施しており、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、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）					
	・５Ｒ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優先的に購入することで、５Ｒ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するなど５Ｒを推進しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営し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る。	3	不要な寄贈本は中央図書館に送付されており、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を設置するなど感染症対策を実施しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営し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 4 4）				
・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にへの十分な配慮。	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真摯に対応しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営し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。アンケート結果の公開項目を検討し、館内・HPでの公開を予定している。	3	Instagram等での細やかな情報発信をするなど市民に対する積極的な情報開示をしており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営していると判断できる。
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 4 5）				
・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し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をしており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営し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	入社時及び枚方市内施設への配属時に提出する誓約書を遵守している。	3	個人情報保護に関する就業規則を遵守しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営し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日に実施し、運営に問題がないことを確認した。	3	社内監査チームによる定期監査を実施しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営していると判断できる。
・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紛失することの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をしており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営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】					
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策定しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営し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し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、緊急時の指揮系統と連絡系統の設定しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営し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	2024年10月28日（月）に、センターと図書館合同での、施設の避難経路を防災センター（京阪ビルテクノ）の担当者とともに確認した。 その後、前述の日程で参加できなかったスタッフを中心に、2025年2月20日（木）の5階・6階行政フロア合同での避難訓練に参加。 避難場所や避難経路を確認し、有事の際に自分たちがするべきこと、しなくてはいけないことの手順等を再確認した。	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し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４８）					
	・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し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（損保ジャパン施設所有管理者賠償責任保険）。	3	施設賠償責任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し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４９）					
	・認知症サポーターの設置。	3	認知症サポーター養成講座受講済みスタッフを配置している。 2025年12月にも認知症サポーター養成講座を実施予定。	3	認知症サポーターを設置しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営していると判断できる。
	・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し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）枚方市立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）枚方市立中央図書館主催「読書バリアフリーセミナー」受講。 ・2月26日（水）大阪府立中央図書館主催「障がい者サービス担当者情報交換会」参加。	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し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センター・図書館共用で、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。やさしい利用案内については令和7年度中に設置し、希望者には配布を予定。	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し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50)				
・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計画以上の良好な管理運営を行っているとして評価できる。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での情報発信などグランドオープンまでの事前広報活動を行っており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営し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の参加者アンケートでは、イベントを知る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する。 現在Instagramのフォロワーは800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うなど、日常的な広報活動を実施しており、本市要求事項を満たし、事業計画どおりに運営し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、発信の時期なども注視いただき、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	3.0	所管部署による二次評価 平均点	3.0
------------------	-----	-----------------	-----

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 または「1」の評価があり、かつ、その理由が重大な内容である場合

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
△	一部改善が必要であるが、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。	○	大幅に乖離していないことを確認。
・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いことを確認。
・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。	○	運用資金の借入は行っていないことを確認。
・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。	○	現金管理は適正に行われていることを確認。

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

(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。
△	一部改善が必要であるが、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。	○	募集要項記載事項を遵守し、適切に行っている。
・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。	○	適切に口座を分けて管理を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。	○	適切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。	○	労働関連法を順守している。	○	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。	○	記録等の対応を行っていることを確認した。
・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。	○	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	○	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。 施設賠償責任保険、個人情報漏洩保険（サイバー保険）、レクリエーション保険（普通傷害保険）	○	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。	○	指定管理者名は館内に表示し、利用料金表にも明記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まれ）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。	○	達成でき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し、改善に取り組んで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。	○	業務報告書、日報・月報等が遅滞なく提出され、適切に報告されていることを確認した。
・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。	○	修繕が必要な個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
---	---

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
△	一部改善が必要であるが、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。	○		○	
（監査報告書等）	○	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。
・事業の存続に関わる異常事項が指摘されていないか。	○		○	
（貸借対照表）	○	適正である。	○	大きな前期比増減は生じていない。
・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。	○		○	
（損益計算書等）	○	適正である。	○	安定した財務状況となっている。
・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。）	○	適正である。	○	安定していることを確認した。
・その他、団体の経営に影響する要素はないか。	○	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。

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日からのサンブラザ3号館での準備室業務を経て、9月17日の新規開館以降2025年3月末まで諸室利用率は全体で約82.3%と、引き続き高い水準を維持しています。特に1月4日に実施した「交流センターお正月」、3月30日実施の「ロビー工作」は、交流センターを目当てで来た方だけでなく、入居する商業施設の客層や図書館利用者へも訴求し、センターの認知度を高めることに貢献しました。昨年9月に実施した「グランドオープニングイベント」(k)not hirakata（ノット・ヒラカタ）で協力いただいた市内各所（総合文化芸術センター、珈琲店等）とは、引き続き今後も協力を依頼しながら、「枚方市駅前の賑わい創出」「関係人口の増加」「『交流を生み出す施設』としての魅力発信」を目指してまいります。

そして「センターと図書館とが同一フロア内にある」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」を組み込むことで、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」きっかけをつくり、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すること、互いの施設への相乗効果を生むことができたと考えます。

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まれました。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。2025年2月の枚方モールの臨時休館時にも、センター利用者に向けて配布できる「チラシ」、館内掲示用の「ポスター」、わかりやすくみやすい「ホームページ上での案内図」などで、商業施設内が通行できない場合のルート案内を作成。これらを事前に時間をかけて丁寧に周知・告知することで臨時休館日当日は、諸室利用者の混乱がないように努めました。このことについて、当日の問い合わせや苦情は全くありませんでした。

今後も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、真摯に誠実に対応することで、「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、一層の諸室の利用率向上・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251,621人、利用者数67,468人、貸出冊数181,496点という実績（9/17-3/31）となっており、市内8分館の中では最も少ない蔵書規模でありながら3番目程度の利用規模となっております。利用傾向としては10月にピークを迎えた後、12月を底に年度末に向けて再び上昇傾向にあります。これは一度利用した方がその後リピートに回ってくださったものと考えており、改めて駅前という立地や予約ロッカーなどの利便性を市民が感じてくれているものと考えられます。

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回の派遣を継続しており、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などを行っています。また、初めての試みとして、ステーションヒルひらかた全体のイベントに参加しました。オープニングイベント実施時から関係のあるイベント企画会社から声をかけていただき参加が実現したもので、今後もさまざまな連携先との関係強化に努めます。また、図書館を利用したことのない市民へのアプローチとして、図書館外での図書館アピールを継続してまいりたいと考えています。

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、本が棚の奥に入り込まないよう棚奥ストッパーを設置しました。その他、荷物置き用のカゴや館内で本の持ち運びにご利用いただくメッシュバッグ、図書館フロアのデスクへのスタンドライト設置など、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、ポタニ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。

3月にはボランティアを募集し、20人以上の申込がありました。今後は、近隣施設の連携にとどまらず、ボランティアや学校施設との連携に力を入れ、魅力的な図書館づくりに努めてまいります。

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及び総合評価

評価項目		評価結果	総合評価
1 業務の履行状況			A
(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	
2 業務の継続性・安定性		A	

総合評価の考え方

評価項目ごとの評価をそれぞれ S = 4 点、A = 3 点、B = 2 点、C = 1 点として 4 項目（または 3 項目）の合計点数を算出し、そのうち「C」評価が 1 つ以上ある場合はその合計点数から 1 点減点し、下表の区分により総合評価を決定する。

ただし、評価ポイントにおいて「1」や「×」となった理由が重大な内容である場合は、総合評価を「C」評価とする。

評価項目ごとの評価をそれぞれS＝4点、A＝3点、B＝2点、C＝1点として4項目（または3項目）の合計点数を算出し、そのうち「C」評価が1つ以上ある場合はその合計点数から1点減点し、下表の区分により総合評価を決定する。 ただし、評価ポイントにおいて「1」や「×」となった理由が重大な内容である場合は、総合評価を「C」評価とする。															
総合評価		S			A				B			C			
評価項目 が4つの 場合 (順不同)	点数	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3
	評価項目 の評価 (順不同)	SSSS	SSSA	SSSB	SSAB	SSBB	SABB	AABB	ABBB	BBBB	AACC	ABCC	ACCC	BCCC	CCCC
					SSAA	SAAA	SAAB	AAAB	SBBB	SSCC	SACC	ABBC	BBBC	BBCC	
							AAAA	SSAC	SSBC	SABC	AABC	SBCC	SCCC		
							SSSC	SAAC	AAAC	SBBC					
評価項目 が3つの 場合 (順不同)	点数	12		11	10	9	8	7	6	5	4	3	2		
	評価項目 の評価 (順不同)	SSS		SSA	SSB	SAB	SBB	ABB	BBB	SCC	ACC	BCC	CCC		
						SAA	AAA	AAB	SAC	SBC	ABC	BBC			
						SSC		AAC							

(2) 二次評価コメント

<生涯学習交流センター>

施設運営においては、丁寧に細やかな利用者対応がなされており、また、日々寄せられる利用者からの声に真摯に対応している点は評価できるものです。オープン以降高い利用率を維持しており、駅前の新しい施設ということで注目度も高い中、市民からの期待に応えていることが伺えます。特に動線が複雑なステーションビル枚方内の案内において、細やかな利用者対応を行っていたことで、利用者にも施設への動線が定着しつつあり、大きな混乱なく施設を利用いただいているものと認識しています。多くの施設が入居しているビルに位置しているため、他の施設とは異なる対応が必要となる場合もありますが、引き続き利用者目線に立った対応を継続するよう期待します。

事業においては、特に「地域連携担当」を設置したことにより、枚方市駅周辺の施設を始めとする市内事業者との新たな連携や交流が生まれており、一体となって市駅周辺の賑わいを創出していく雰囲気の醸成ができています。また、新たな連携先との協働により市民の関心の高い事業が実施できている点も評価できるものです。近年減少傾向にある若者や現役世代の生涯学習市民センターの利用を取り込めるよう、まずは生涯学習市民センターを訪れていただくきっかけとなる事業の実施を継続してください。

また、Instagramや事業のチラシなどではデザイン性の高い広報が行われており、施設のブランディングの一助となっている点が評価できるものです。特にInstagramは頻繁に更新され、事業の広報のみならず、実際の事業の雰囲気が伝わる投稿がなされており、市民に見ていただきたいコンテンツとなっています。今後もたくさんの市民に見ていただけるよう、認知度の向上に努めていただき、Instagramをきっかけに施設を訪れた方が施設に定着していくような流れを作れることを期待します。

<市駅前図書館>

新設の施設ということで、オープンに備えて準備に精力的に取り組まれ、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します。また、日頃より入居施設やビル管理組合と丁寧な対応を重ねられ、特にまるっとこどもセンターとの連携については利用者や関係部署からも大変に好評で施設の特性を生かしているものと評価するとともに、今後の新規利用者の獲得につながる運営に期待します。また、中央図書館との情報共有も適正に行われ、良好な施設運営が行われていることを評価します。特にポタニカルウォールを活用した市内の様々な事業者との連携による図書の展示などは、地域交流と人と本を結びつける図書館の魅力を発信する観点からもよい企画であり、今後も展示内容の更新と新たな連携先を開拓されることを期待します。

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予約資料の入庫と返却ポストに返却された資料回収は、1日に3回以上を求めているもので、着実に実施されていることを確認しています。予約図書受取ロッカーと返却ポストは利用者にも好評で、特に予約図書受取ロッカーは入庫待ちの資料が多いと聞いています。業務の状況やロッカーの空き状況によっては、求めている回数以上の入庫をご検討ください。あわせてロッカー及び返却ポストを清潔な状態に保つことも心掛けてください。

今後も当初事業提案されたものについては、できるだけ早期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をするなど、必ず効果測定を行うようにし、日々の図書館サービスの充実やより魅力的な事業企画に反映できるよう、これからも常に利用者目線に立った図書館運営に努められることを期待します。

5 改善指示への対応状況

指示を行った時期	内 容	対応状況
	該当なし	

6 添付資料

◆収支・利用状況