**令和３年度　中之島図書館指定管理運営業務評価票**

資料　３

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 施設名称：大阪府立中之島図書館 | 指定管理者：株式会社小学館集英社プロダクション・株式会社長谷工コミュニティ・株式会社図書館流通センター | 指定期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日 | 所管課：中之島図書館・地域域教育振興課 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 評価項目 | | 評価基準（内容） | | | | 指定管理者自己評価 | | 施設所管課の評価 | | | 評価委員の  指摘・提言 |
| 評価内容 | 評価 | 評価内容 | 基準ごとの評価 | 評価 |
| S～C | S～C | S～C |
| Ⅰ提案の履行状況に関する項目 | (1)施設の設置目的及び管理運営方針の理解 | ○施設のコンセプト及び提案された管理運営方針に沿った運営が実施されているか | | | | ○コロナウイルス感染症対策として１階入口には新たに非接触型検温計を設置、手指消毒薬のボトルも指定管理の図書館ロゴを利用して目立つように更新した。  ○書庫棟等耐震改修工事による不便等が軽減されるよう対策に取組んでいる。  ○中之島を代表する重要文化財であり『文化ステーション』の位置づけで文化を創造・発信する図書館として、利用者の館内回遊を促すため、「大阪製ブランド展」では、その展示商品を２階ライブラリーショップでも展示品を紹介（販売）することにより、ショップを訪れ展示品を見た来館者がそのまま３階展示室へ向かうという効果もあった。  「ナカノシマ大学」では講師の著作本をショップで販売する等、展示室・多目的ホールとショップ等、複数箇所訪問を目指した運営を行った。  ○『文化ステーション』の位置づけのもと大阪市中央公会堂とのチラシの相互配架や２月に開館する中之島美術館のプレイベントとなるスタンプラリーのチェックポイントとして協力する等、「中之島ブランド」の価値向上に貢献した。  ○「ビジネス支援」と「大阪資料・古典籍」に特化し  　た図書館のコンセプトを踏まえ、司書部と連携した講座において、関連図書のホール展示や図書館所蔵の資料テキスト利用を提案するなど、図書館との連携の強化を図っている。 | Ａ | ○入口への非接触型の体温計や各所へのアルコール消毒液の設置など新型コロナウイルス感染症拡大防止策を講じるとともに、大規模工事による騒音対応等、誰もが安心して利用できる施設環境の適切な提供に努めている。  ○利用者の館内の回遊を促す「大阪製ブランド展」を実施する等、国指定重要文化財である建物の魅力発信と文化の創造に寄与している。  ○中之島図書館での「ナカノシマ大学」の開催や大阪市中央公会堂とのチラシの相互配架、中之島美術館開館プレイベントへの参加など、中之島図書館の認知度の向上や中之島エリアのブランド化に向けた近隣施設との連携事業を実施し、従来の図書館の枠を超えた中之島エリアの「文化ステーション」として、中之島図書館のブランド価値向上を図っている。  ○「ビジネス支援」「大阪資料・古典籍」といった図書館のコンセプトを踏まえ、司書部と連携して「英語コミュニケーション講座」や「古文書講座」を実施するなど、コンセプトに沿った運営がなされている。 | Ａ | Ａ |  |
| (2)平等な利用を図るための具体的手法・効果 | ①平等利用を確保するための基本方針に沿った取組みがなされているか | | | | ○図書館業務への問合せ、臨時休館時対応・暖房設備修理時対応をはじめ、講座等への申込みや多目的スペースの利用申込など、利用者の利便性も高めた。  ○Ｑ＆Ａやスタッフ間の連絡帳を作成、受付交代時の引継ぎを十分に行う等、様々な利用者に丁寧に対応できるようにした。  ○多目的スペースの利用に関しては、指定管理者のホームページで写真等を使い分かりやすく紹介するとともに、利用規定や申込方法・料金表も公開し利用理解を図った。ＨＰに合わせて料金表チラシのデザインも一新した。 | Ａ | ○受付対応としてＱ＆Ａを作成・共有し、様々な利用者に対し、平等かつ丁寧に対応できる体制を整備している。  ○貸室の利用方法について、案内チラシやホームページにおいて、貸室の活用イメージがわく写真や間取り図を使用し、利用事例を誰にでもわかりやすくなるように案内している。 | Ａ | Ａ |  |
| ②高齢者、障がい者、外国人等に対して利用援助の方針に沿った取組みがなされているか | | | | ○各スタッフが、府開催の人権研修を始め、各社内個人情報研修、ＭＦＡ（メディック・ファーストエイド）の応急救護研修、衛生推進者研修、防火責任者研修、普通救命講習等、各種研修会に参加し人権問題や介助・安全管理等への理解を深めている。  ○車椅子利用者等、階段利用が出来ない方には、工事前は事務棟エレベーターを、工事開始後は階段昇降  　機を利用しながらスタッフが利用者の導線を意識しながら同行案内を行っている。  ○階段昇降機設置に合わせて、館内にあった車椅子３台をリサイクルし利用可能にし、その運行の障害にならないように本館北館通路の4カ所に段差解消スロープを設置した。  ○出入口表示や部屋名表示、誘導サインや注意事項表示等変更可能な箇所に関してはユニバ―サルデザインに変更した。  ○総合案内には、老眼鏡や虫眼鏡、耳マークや筆談ボード等も設置した。  ○外国人対応としては、２階総合案内には簡単な英会話対応が出来るスタッフを配置するようにしており、英語・韓国語・中国語の簡単な応対Ｑ＆Ａも作成中である。また、館内サインにはフリガナ及び英語でも表記した。 | ○各職員が、人権研修や普通救命講習等に参加し、人権問題や介助・安全管理等への理解に深め、高齢者や障がい者等の導線を意識しながら同行案内を行うなど安全管理に努めている。  ○車椅子利用者等のスムーズな移動導線を確保するため、図書館各部屋の継ぎ目に段差解消スロープやゴムマットを敷く等の工夫をしている。  ○各部屋の案内表示や注意事項表示などの館内表示にピクトグラムやユニバーサルデザインを取り入れ景観を損なわないデザインで統一し、利用者にわかりやすい案内表示に取組んでいる。  ○総合案内に老眼鏡や筆談ボードを設置するなど提案書に記載されている利用者目線でのサービスを実施している。  ○館内サインに英語標記を取り入れるとともに、英会話ができるスタッフを配置している。  また、韓国語や中国語等でのＱ＆Ａの作成など多言語対応に取組んでいる。 | Ａ |
| (3)利用者の増加を図るための具体的手法・効果 | ①施策に取り組んだ結果、利用者の増加に反映されているか  ・令和３年度目標　入館者数 : ―（※） | | | |  | Ａ |  |  | Ａ |  |
| ②提案された情報発信プランに沿った広報が実施されているか | | | | ○指定管理者ホームページに図書館内の写真を活用し、リンクさせながら、イベント情報や多目的スペースの情報を提示、中之島の文化施設や建築物等の紹介ページも作成した。  ○また、ツイッターや館内デジタルサイネージ、ライブラリーショップを利用したイベント情報の発信、新聞社や放送局等へは直接、さらに「イベントバンク」を活用したニュースリリースの発信を行い、新聞やテレビ放送等多数のメディアに対して広報を実施した。  ○中之島公会堂、東洋陶磁美術館等の近隣施設とのチラシ相互設置や、商業施設でのチラシ設置を積極的に行った。  ○指定管理業務に使用する中之島図書館のロゴやマークを新しく作成して、名刺、名札、ホームページ、チラシ、封筒などに活用し、広報の統一性を図った。 | ○指定管理者運営のホームページやツイッターに、提案書どおり重要文化財である図書館建物の魅力的な写真を組み込んで紹介し、ウエディングフォト撮影での活用を増やすなど、効果的な施設の魅力発信を実施している。  ○新聞社や放送局等マスコミ媒体への直接広報及びイベントサイトへの定期的な情報発信の実施など、積極的な広報展開を実施している。  ○東洋陶磁美術館や香雪美術館などの近隣施設とチラシ等の相互設置を積極的に行い、他施設利用者への情報発信も行っている。 | Ａ |
| ③多目的スペースの利用について、施設のコンセプトに合った活用方法を提示し、目標利用率・目標収入額の達成のための取組みが適切に実施されているか | | | | ○貸室案内チラシも新しいロゴを使い明るく更新し、ホームページでは多目的スペースの利用事例を紹介、利用者が新しい活用方法を見いだせるような広報活動に取り組むことで利用者獲得に努めた。 | ○新型コロナウイルス感染症拡大に伴う臨時休館措置や耐震改修工事による多目的スペースの利用停止など、活用方策が取りにくい状況ではあったが、多目的スペースの活用事例をホームページに掲載するなど、広く情報発信に努めるとともに、近隣の企業や団体を訪問し、新型コロナウイルス対策を講じた上で利用が可能である旨を伝え、多目的スペース利用者の獲得に向けた取組を行っている。 | Ａ |
|  | ・多目的スペース１有料利用稼働率  令和３年度目標：―（※） | | |  |  |  |  |  |
| ・多目的スペース２有料利用稼働率  　令和３年度目標：―（※） | | |  |  |
| ・多目的スペース３有料利用稼働率  　令和３年度目標：―（※） | | |  |  |
| ・収入額　令和３年度目標：―（※） | | |  |  |
| (4)サービスの向上を図るための具体的手法・効果 | ①施設のコンセプトを踏まえた文化事業等（展示室での展示を除く）は、適切に実施されているか | | | | ○中之島の「文化ステーション」として文化的な1日を過ごしてもらうため「ナカノシマ大学」の定期開催や「英語コミュニケーション講座」「くずし字入門講座」「古文書講座」等の開催を行った。  ○「生きた建築ミュージアムフェスティバル大阪」への参加や「キテミテ中之島」への協力など近隣施設や地元団体とも連携し、中之島一帯の魅力を向上させるべく館全体を活用してイベントを実施した。  ○歴史と建築的な価値を伝える、また、資料の所蔵方法など図書館ならではのガイドツアーを実施した。 | Ａ | ○中之島エリアの「文化ステーション」として「生きた建築フェスティバル大阪」への参加など近隣施設等と連携し、大阪の文化魅力を発信し、中之島エリアのブランド化に寄与している。  ○歴史と建築的な魅力等を発信するため、ガイドツアー等、施設のコンセプトを踏まえた文化事業を実施している。 | Ａ | Ａ |  |
|  | 多目的スペース３等を活用した講座・イベント（自主事業含む） | ・開催数　令和３年度目標：―（※） | |  |  | Ａ |
| ・参加者数 令和３年度目標：―（※） | |  |  |
| ・参加者満足度調査を行い、分析結果をフィードバックしているか | | ○アンケートでは、多目的スペース等を活用した講座等の内容に関しては概ね「良かった」という評価だが、中高年齢層の参加率が高い講座が多かったため、新たにファミリー層やビジネス層も含めて幅広い層に来館・受講して頂ける講座を実施・計画中である。新しい講座として８月には「英語コミュニケーション講座」、12月には絵本の読み聞かせ「おはなし玉手箱」を実施した。来年２月からは日比谷図書館の古文書塾「てらこや」の中之島図書館への誘致、朝日新聞との共催での新聞記者による講演、在外教育施設のシンポジウム、事業承継のトークセッションなどは実施が決まっている。 | ○アンケート結果の参加者年齢を分析し、絵本の読み聞かせ「おはなし玉手箱」などファミリー層を対象とした講座等を実施している。  同様に、新聞記者による講演や事業承継のト  ークセッションを計画するなどビジネス層向けの講座の充実に努め、より幅広い参加者獲得に向けて取組んでいる。 |
| 館全体の活用・近隣施設との連携イベント | ・開催数　 令和３年度目標：―（※） | |  |  |
| ・参加者数　令和３年度目標：―（※） | |  |  |
| ・参加者満足度調査を行い、分析結果をフィードバックしているか | | ○アンケートでは、自分で体験できる講座や、生で見聞き出来るイベント等を要望する声も多かったため、インド領事館と共催の「インドヨガ展」では、ヨガの歴史や関連資料の展示やヨガの講座、実技を体験するワークショップを、複数箇所を利用して実施した。また、こども本の森中之島や大阪中央公会堂との連携ガイドツアーなど近隣施設を実際に見てもらう等幅広くイベントを実施していく。  ○代表企業が指定管理者である芦屋の谷崎潤一郎記念館で４月に実施された「絵でみる谷崎文学の世界」を中之島に誘致し７月に展示を行った。文学作品を絵画化したことが評価され大阪文学での絵画化を要望する声もあり、近松門左衛門作品の絵画化も準備中である。 | ○体験講座を要望するアンケート結果を踏まえ、インド領事館との連携による「インドヨガ展」でのヨガ体験ワークショップの実施やこども本の森中之島との連携ガイドツアーを企画するなどアンケートを踏まえた参加型イベントに取組んでいる。  ○指定管理者が管理する他の施設で好評であった展示を誘致し、その展示における大阪文学での絵画化の要望の実現に取組むなどアンケート結果や参加者の声をフィードバックしている。 |
| ガイドツアー等 | ・開催数　令和３年度目標：―（※） | |  |  |
| ・参加者数　令和３年度目標：―（※） | |  |  |
| ・参加者満足度調査を行い、分析結果をフィードバックしているか | | ○これまで館内のデジタルサイネージやカウンターでの看板告知及びツイッターのみの広報であったことから「館内の案内で知った」という参加者が80％だった。アンケートでは99％の方に「良かった」「とても良かった」との声も頂いているので、より多く参加してもらうため、近隣施設へのチラシ配布など広報活動に力を入れていく。  ○アンケートでは40代～60代の参加者が多く、子ども同伴で参加されるケースも多く、ガイドツアー中子供たちが退屈している場面が見受けられるため、クイズを取り入れる等、子ども連れでも楽しめるようにガイドツアーの内容改訂を予定している。  ○夏場のツアーでは暑いと口頭での感想があり、中間  地点や最終アンケート記載箇所を冷房が効く場所  に変更する等対策をとった。 | ○参加者の多くがガイドツアーを館内の案内で知ったというアンケート結果を踏まえ、新たに近隣施設へチラシを配布するなど広報範囲を広げ参加者獲得に努めている。  ○夏場のツアーにて暑いという参加者の声を聞き、冷房の効く場所に最終地点を変更する等迅速かつ臨機応変に対応している。 |
| ②展示室について、施設のコンセプトを踏まえ、適切に運営されているか | | | | ○司書部と共催で「古典籍で見る江戸時代の大坂資料」を展示、また府民との連携で「景観模型」や「鉄道模型」を展示、さらに、大阪の産業製品の展示として「大阪製ブランド」の展示等を行った。 | ○図書館所蔵の資料を活用し、古典への興味を誘う「古典籍で見る江戸時代の大坂資料」の展示や大阪の創造力あふれる産業製品「大阪製ブランド」の展示を通じて大阪に対する理解を深める取組を進めている。 | Ａ |
|  | ・開催数　令和３年度目標：―（※） | | |  |  | Ａ |
| ・入室者数　令和３年度目標：―（※） | | |  |  |
| ○参加者満足度調査を行い、分析結果をフィードバックしているか | | | ○アンケートでは、内容に関しては概ね「良かった」という評価である。展示内容によって中高年層、ファミリー層、ビジネス層等と明確に分かれており、来期に関しては大阪の古地図や鳥瞰図の展示、海外の絵本や紙芝居の展示、京阪電車今昔の展示など幅広い年齢層を対象とした展示も行う。  また、アンケートでは、「大阪の橋展」や「アニメキャラクター展」等、様々な展示希望もあるので、実現性も検討しながら年間を通じて幅広い層に楽しんで頂けるように企画していく。 | ○展示内容ごとに年齢層が明確に分かれるといったアンケート結果を踏まえ、様々な幅広い年齢層を対象とした「京阪電車今昔の展示」等を企画している。  ○「アニメキャラクター展」等、様々な希望に対する展示も検討されており、アンケート結果を反映した展示が実現するように取組んでいる。 |
| ③図書館との密接な連携・協力体制のもと、利用者サービスの向上に向けた取組みが実施されているか | | | | ○利用機会の促進と安全性を確保するため、２階のショップに総合案内をメインとした事務所を併設し、２～３名のスタッフを常駐させることで受付対応を徹底した。  ○週１回の連絡調整会議を始め、日常的に図書館職員とは連絡・報告・調整は密接に行い、段差の解消や扉・壁の不良個所の修繕など改善や要望には迅速に対応している。 | ○仕様水準書に示した受付案内配置場所以外に、図書館本館２階に総合案内の設置を提案し、利用者への案内の利便性を高める取組を行っている。  ○耐震改修事業に伴い、車いす利用者等の館内移動ルートを変更せざるを得なくなったが、図書館との打合せ等を実施の上、新ルートによる移動が少しでも容易になるように段差解消スロープやゴムマットを設置し、図書館内の段差解消に努める等利用者サービスの向上に向けた取組を実施している。 | Ａ |
| Ⅰ提案の履行状況に関する項目 | (5)施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度 | ①維持管理の内容は効果的で適切か | | | | 〇提案書に基づき、防犯カメラや機械警備を強化すると共に、電気錠を導入した職員の入退館管理を行うことで、人員を抑制し効果的な維持管理体制の構築を目指した。管理体制変更に伴い入館システムの周知等の調整事項はあったが、図書館にも協力いただき、軌道に乗せる事が出来た。  ○食堂棟耐震改修工事に伴う、導線の調整や警備システムの配線移設等必要事項にも積極的に協力し、維持管理や運営に支障や無駄が生じないよう対応している。 | Ａ | ○提案書で示された、防犯カメラや機械警備の導入により防犯設備の強化が図られている。また、電子錠を導入し職員の入退館管理を行うことにより、効率的な維持管理に努めている。  ○耐震改修工事に伴う、導線の調整や警備システムの移設等についても、工事施工業者と調整し、維持管理や運営に支障が生じないよう適切に対応している。 | Ａ | Ａ |  |
| ②施設管理に関する経費の計上は適切か | | | | ○業務仕様水準に則った施設管理を実施するとともに、新型コロナウイルス感染症対策として実施した６月の予約取置図書受取サービスにおける警備員の増員や耐震改修工事に伴う小荷物昇降機の点検の増加や書庫棟エレベーターの点検の減少など工事による管理設備の増減等へも実態に合わせて適切に計上している。 | ○新型コロナウイルス感染症対策として入口に検温計を設置するなど実態に合わせ適切に経費を計上している。  ○募集時において、耐震改修工事の影響額を考慮しない収支計画を作成することしたため、事前に適切な施設管理経費を計上することが難しかった中、耐震改修工事に伴い新たに発生した、小荷物昇降機の保守点検業務や書庫棟エレベーターの保守点検期間の変更など、当初想定していなかった保守点検業務の増減にも柔軟に対応するなど、適切に経費を計上している。 | Ａ |
| ③施設の規模・機能にみあった管理体制・危機管理体制が確保されているか | | | | ○統括責任者を中心に各スタッフによる日常的な点検や、専門業者による定期点検を確実に行うとともに、代表企業の本部安全管理スタッフによる監査・助言に従い、備品配置の変更や担架・メガホン等の緊急時用の備品も順次揃えている。  ○工事に伴う設備等の確認や変更等工事関係者との確認・連絡事項が多岐にわたり発生しているが、業務に影響を及ぼさないように対応を行っている。 | ○危機管理安全基本マニュアルに基づき、統括責任者、施設管理責任者を中心とした適切な管理体制、危機管理体制が確保されている。  ○耐震改修工事に伴う、工事関係者との設備確認や工事内容の変更等の図書館への連絡など迅速に行い事前に周知することで業務に影響を及ぼさないように取組んでいる。 | Ａ |
| (6)府施策との整合 | ○右記の提案の実施状況は適切か | | | ・府、公益事業協力等 | ○大阪産業局の「大阪製ブランド」の展示を行い、テ  レビ取材や百貨店バイヤーの来館等もあり、大阪府内の中小企業の技術力・発想力の高さを紹介することが出来た。  ○12月実施のＥＸＰＯサポーターズの万博関連展示では、過去の万博グッズや資料～現在のドバイ万博の資料まで様々な展示を行い、2025年の大阪万博に向けて、府民や図書館利用者の関心を高めることが出来た。  ○社会貢献活動の一つとして、京阪ホールディングのイベント「キテミテ中之島」の中でがん検診促進「リボンでつなぐみんなの愛―家族を思うこころ」の幼稚園児たちの書いたメッセージ展示に協力した。  ○大阪府主催の人権研修には積極的に参加しスタッフの人権意識の向上を図った。 | Ａ | ○府内ものづくり中小企業の優れた創造力あふれる製品「大阪製ブランド」の展示と共にショップにて製品を販売するなど大阪のものづくり支援に取組むことにより、大阪府の施策に協力している。  ○2025年大阪・関西万博開催の機運醸成に向けて1903年から1990年までに大阪で開催された博覧会の記念グッズなどの展示を実施するなど府、公益事業に協力する取組も行っている  ○社会貢献の一環としてイベント内で実施のがん検診促進の取組である幼稚園児のメッセージ展示に協力している。 | Ａ | Ａ |  |
| ・行政の福祉化 | ○知的障がい者の就業に関して、清掃スタッフとして１名従事している。職場環境整備支援組織等を活用し現在の従事者の就業定着に努める。 | ○雇用している清掃スタッフについては、職場環境整備支援組織等を活用し就業定着に努めている。 | Ａ |
| ・環境問題への取組み | ○一般廃棄物、産業廃棄物、資源ごみを適切に分別・処理し、ごみ減量と再資源化に努めている。また、コピー用紙やトイレットペーパー等事務・清掃消耗品のグリーン調達製品を購入する等、環境に配慮した施設運営を推進している。 | ○ごみの適切な分別により再資源化に努めている。また、グリーン調達製品を購入するなど日々の施設運営の中で環境に配慮した取組を行っている。 | Ａ |
| ・府民、ＮＰＯとの協働 | ○府民の景観模型作品の展示、万博グッズ収集家の展示を行った。 | ○景観模型展示や大阪博覧会展示において、府民の方が収集された貴重なグッズを展示するなど府民と協働した取組を進めている。  ○提案書では、ボランティア・ＮＰＯ等との共催事業について、他で指定管理をしている「共催事業」の仕組みを取り入れるとされているので、さらに府民、ＮＰＯとの協働に取組んでいただきたい。 | Ｂ |
| Ⅱさらなるサービスの向上に関する事項 | (1)利用者満足度調査等 | 利用者満足度調査を実施し、分析結果のフィードバック  をしているか | | | | ○大阪府下の人で約４割、近隣県では半分の人が館内で講座や展示等の文化事業が行われていることを知らなかった。また、知っているが参加したことがない人の中には「どこで何をやっているか分からない」と回答した人が25％いた。この結果を受けて、文化事業を一覧にまとめたチラシを館内で配布する準備を始めており、また、京阪神での広報手段（近隣県図書館でのチラシ配布や新聞広告等も含めて）も検討していく。  ○「興味のあるものがない」や「平日には参加しにくい」という回答も多く、新しい講座を増やしていくことや、日曜開催などの実施方法も検討する。 | Ａ | 〇利用者満足度調査を実施、図書館で文化事業が実施されているとの認知が低いことについては、文化事業一覧のチラシ作成など新たな広報に取り組んでいる。  ○「平日には参加しにくい」との意見に対しては、日曜開催などの実施も検討するなど調査結果のフィードバックに努めている。  ○引き続き利用者の視点に立って調査結果の分析を踏まえた検討内容の実現に取組まれたい。 | Ｂ | Ｂ |  |
| (2)その他創意工夫 | ①図書館及び中之島エリアの魅力向上に資する取組み・情報発信が行われているか | | | | ○指定管理者ホームページで「中之島を楽しむ」ページを設け各文化施設の紹介を行っている。  ○新聞社や放送局等への情報発信は随時行っており、また取材依頼には積極的に対応している。  ○インターネット上でイベント情報をリリース出来る「イベントバンク」にも新たに登録して活用している。  ○近隣施設とのチラシ等の相互設置は積極的に行っている。 | Ａ | ○指定管理者のホームページで中之島図書館の近隣施設の紹介や魅力を感じる自然環境を紹介するなど中之島エリアの情報発信を行っている。  ○展示や講座を実施する際には、新聞社や放送局などに案内を提供するとともに、「イベントバンク」を通じて多数のメディアに情報発信を行うなど積極的に情報発信を行っている。 | Ａ | Ａ |  |
| ②その他サービス向上につながる取組み、創意工夫が行われているか | | | | ○明るくデザイン性の高いロゴを新しく作成し各所・各場面で共通活用している、また館内サインをユニバーサルデザインで分かりやすく変更した。  ○同様にホームページも写真等を多用した明るくデザイン性の高いものにリニューアルし、イベント情報や地域の施設紹介、多目的スペースの利用方法等を分かりやすく紹介した。 | ○図書館正面入口上部にある記念室の窓をイメージした新しいロゴを作成し、イベントのチラシや館内案内など各所・各場面で共通使用することにより中之島図書館のイメージアップを図っている。  ○指定管理者構成企業の強みを生かした絵本の読み聞かせといった子ども向けの事業の実施など、中之島図書館の利用年齢層の拡大も意識して取組んでいる。 | Ａ |
| Ⅲ適正な管理業務の遂行を図ることができる能力及び財政基盤に関する項目 | (1)収支計画の内容、適格性及び実現の程度 | ①収支計画の妥当性及び事業計画・管理体制計画との整合性は図られているか | | | | ○当初の収支計画は、事業計画・管理体制計画との整合性は図られていたが、新型コロナウイルス感染症対策による５～６月の臨時休館や、改修工事に伴い９～11月の別館多目的スペース３が利用できない等、多目的スペースの利用に関しては一部当初計画とは異なった運営となった。 | Ａ | ○コロナ禍や耐震改修工事による影響を考慮していない、当初の収支計画は、事業計画、管理体制計画との整合性が図られていたが、新型コロナウイルス感染症対策による臨時休館や耐震改修工事といった指定管理者の責に帰さない事由により、多目的スペースが利用できない期間が発生したことより、運営について計画とは異なるものとならざるを得なかった。 | Ａ | Ａ |  |
| ②収入確保や管理コスト削減の取組みは実施されているか | | | | ○臨時休館や改修工事で貸室である多目的スペースの利用不可等の期間があり、新しい展開が難しい状況ではあったが、「広告審査協会」等の４件の新しい貸館利用を獲得したり、「英語コミュニケーション講座」等の新しい有料講座も行った。「おはなし玉手箱」「新聞記者講座」「古文書塾てらこや」等新しい有料講座にも取組んでいる。  ○日常的には空調や電源のこまめに消すことやコピーの裏紙利用などコスト減を意識している。  ○手指消毒用エタノールは代表企業備蓄分を利用し原価を抑えたり、カラーコピーの削減や印刷物の一括発注による原価軽減などで支出を抑えている。 | ○新型コロナウイルス感染症対策による臨時休館や耐震改修工事に伴う多目的スペースが利用できない期間があるものの、貸室利用者の獲得や有料講座の実施による収入確保に努めている。  ○空調機器や不要な電灯をこまめに消したり、コピーの裏紙利用などコスト減を意識し、地道に取組んでいる。 | Ａ |
| ③収支は計画どおり行われているか | | | | ○新型コロナウイルス感染症対策による臨時休館や耐震改修工事により、多目的スペースが利用できない期間が生じたことにより事業収入は想定よりも減少している。  ○支出においては、自動ドアの修理やガラスひび割れの補修、ボイラー室の汚泥洗浄や豪雨被害による漏水・陥没の補修など予測できない設備・機器の修繕が多く発生した。  ○プロジェクターやスクリーン、ＡＥＤ等の備品関係の初期投資部分が計画を大幅に上回った。  ○また、新しく作成した指定管理のホームページの製作費を上半期に計上しており広報費も計画を上回っている。これらの項目に関しては、年間を通じて計画との整合性をとっていく。 | ○新型コロナウイルス感染症対策による臨時休館や耐震改修工事により収入面での影響に加え、豪雨による漏水・陥没の補修など予期しえない修繕の発生や新型コロナウイルス感染症対策とした非接触型体温計の設置など想定外の支出が生じている。  ○収支計画は耐震改修工事の影響額を考慮しないことを前提としているが、耐震改修工事による警備システム移設や新型コロナウイルス感染症対策、豪雨被害など想定外の事象にも臨機応変に対応している。 | Ａ |
| (2)安定的な運営が可能となる人的能力 | ①事業実施に必要な人員数の確保・配置従事者への管理監督体制・責任体制は適切か | | | | ○共同事業体各社で個々の得意分野を活かせるように適切な人員配置を行い、各本部人員との密接な連携も行っている。また、必要に応じて人員の補充も行った。 | Ａ | ○提案書に基づいた人員配置を行っている。また、共同事業体を構成する各社の本部と現場が連携し必要に応じて本部スタッフがフォローをする体制を整えるなど適切な管理監督・責任体制が構築されている。 | Ａ | Ａ |  |
| ②年間研修計画を策定し、適切な研修体制の整備、職員の指導育成を行っているか | | | | ○大阪府人権研修をはじめ、共同事業体各社における  　人権、個人情報保護、救命、安全管理・防火研修等を行っている。 | ○年間研修計画に基づき、人権教育地区別セミナーやＭＦＡ（メディック・ファーストエイド）の応急救護に関する研修、防火責任者研修などに参加することにより、スタッフの人権意識、業務能力の向上に努めている。 | Ａ |
| (3)安定的な運営が可能となる財政的基盤 | ①運営基盤として、事業者の経営状況は健全か | | | | ○共同事業体を構成する小学館集英社プロダクション、長谷工コミュニティ、図書館流通センターは各社ともに事業は順調に推移しており、経営・事業・組織の運営基盤は十分確保している。 | Ａ | ○健全性が保たれ、運営基盤として事業の経営状況は健全である。 | Ａ | Ａ |  |
| ②運営基盤として、事業者の財務状況は妥当か | | | | ○共同事業体を構成する小学館集英社プロダクション、長谷工コミュニティ、図書館流通センターの各社ともに自己資本率は50％を超えており、財務状況は安定している。 | ○自己資本比率は優良とされている50％を超えており、財政状況は安定しており妥当である。 |

年度評価：　　Ａ

○各評価項目についてＳ、Ａ、Ｂ、Ｃの4段階で評価をする。

Ｓ（優良）…求める水準を大きく上回り、素晴らしい貢献や優れた成果があった

Ａ（良好）…求める水準を上回っている、または満たしている

Ｂ（ほぼ良好）…求める水準をほぼ満たしているが、一部改良してほしい点がある

Ｃ（要改善）…求める水準を満たしていない

○評価項目に複数の評価基準があるものについては、各評価基準につき、

Ｓ（4点）、Ａ（3点）、Ｂ（2点）、Ｃ（1点）として評価基準の平均値により評価項目の評価を、

平均得点が【　4～3.5 …Ｓ　/　3.4～2.5 …Ａ　 /　2.4～1.5 …Ｂ　 /　1.4～1 …Ｃ 　】として決定する。

○評価基準に具体的な数値が設定されているものについて

　　①目標値が設定されているもの

　　　【　達成度 ≧ 120％ …４　/　120％ ＞ 達成度 ≧ 100％ …３　/　100％ ＞ 達成度 ≧ 80％ …２　/　80％＞ 達成度 …１　】

（第２回評価委員会実施時は、人数・金額を目標値とする基準は原則として、評価時点の実績数値を年間あたりに換算した数値で評価する。

ただし、イベント等事業に関しては、実施回数は既実施事業数に実施予定事業数を加えた数値で評価し、参加者数は既実施事業の参加者数に各実施予定事業の定員に既実施事業の平均参加割合を掛けた数を加えた数値で評価する。）

②参加者満足度調査

　　　４…満足度調査を行い、その分析結果をフィードバックしている。かつ、フィードバックした成果、その後の事業の参加者の増加や参加者調査の肯定的な回答の割合が明らかに増加する等の成果があった。

　　　３…満足度調査を行い、その分析結果を適切にフィードバックしている。

　　　２…満足度調査をしている。結果を分析している。

１…満足度調査を行っていない。満足度調査は行っているが、分析していない。

とし、点数の平均を計算し、平均得点が【　4～3.5　　…Ｓ　/　3.4～2.5　…Ａ　 /　2.4～1.5　…Ｂ　 /　1.4～1 　 …Ｃ 　】として評価を決定する。

※新型コロナウイルス感染症の影響により、定量評価項目の適正な目標値設定及び評価実施が困難であるため、令和３年度については、定量評価項目については目標値を設定せず、定性評価項目にて評価を行うものとする。

なお、実績数値は公表するものとする。