**令和２年度 中央図書館指定管理運営業務評価票**

**資 料 ３**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 施設名称：大阪府立中央図書館 | 指定管理者：株式会社長谷工コミュニティ・株式会社大阪共立・株式会社図書館流通センター | 指定期間：令和２年４月１日～令和８年３月31日 | 所管課：中央図書館・地域教育振興課 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | ○社会教育施設としての設置目的及び管理運営方針に沿った運営が実施されているか | ○施設の設置目的である、府民の教養、調査研究、生涯学習などに資するための図書館サービス向上のため、施設の管理運営・利用促進・サービス向上に努めるとともに、独自でガイドラインを作成し、新型コロナウイルス感染症対策を講じながら運営を実施している。 | Ａ | ○前期の実績と経験もあり、施設の設置目的を十分理解したうえで、管理運営方針や「図書館における新型コロナウイルス感染症拡大予防ガイドライン」及び指定管理者が独自に作成したガイドラインに基づき運営を実施している。 | 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 | ○公の施設として平等・公平な利用機会と施設の安全性を確保し、利用規定の周知徹底と確実な予約手順の実施、必要な情報の公開など施設運営を実施している。○ホームページをスマートフォンでの閲覧にも対応したページ構成にすることで、スマートフォンを利用する方に対してもパソコンを利用する方と同様に図書館の様々な情報に素早くアクセス出来るようになった。 | Ａ | ○ホール予約にあたっては、透明性の高い公開抽選会を実施している。○施設の利用案内では、丁寧な説明を行うとともに、新たにホームページなどをスマートフォンでも閲覧できるようにすることで、府民が様々な媒体を利用して、図書館の情報を得られるよう工夫している。○また、館内掲示等においては、図書館と共同で、トイレや手話対応などの案内表示を活字ではなくピクトグラム（絵文字）を用いるなど積極的に平等利用の確保に取組んでいる。 | 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 | ○人権研修を継続して実施し、障がい者や高齢者をはじめ、さまざまな府民が安心して気持ちよく利用できるよう、ホスピタリティを意識した接遇に努めた。また、貸出車イス、点字ブロック補修等施設面でも安全対策を講じた。イベント時には、配慮が必要な参加者にできる限り対応している。○字幕や音声ガイド付きのバリアフリー上映会を段取り、障がい者や高齢者などどなたでも参加しやすいイベントを継続して準備し40名ほどの申し込みはあったが、府のレッドステージという状況を考え中止とした。○外国人利用者に対しても、PCを用いて館内の利用案内を行えるよう態勢は整えている。 | ○第1期から継続して実施している人権研修の効果により、介助が必要と思われる来館者への積極的な声掛けや実際に貸出車イスを利用して検証を行う等、一人ひとりが常に高い意識を持ち、利用援助が必要な方への対応に取り組んでいる姿勢が見受けられる。〇新型コロナウイルス感染防止対策としてのマスク着用や手指の消毒についての掲示物にも、イラストを活用したり、漢字にルビ打ちする等、全ての方にわかりやすいよう工夫している。 | Ａ |
| (3)利用者の増加を図るための具体的手法・効果 | ①提案された広報計画に沿った広報が実施されている　か | ○新型コロナウイルス感染症の影響でイベント実施が困難になるが、対策ができるものから順次広報をしている。イベントの広報・宣伝の際は周辺地域へチラシを配架し、各新聞社や広報媒体（Web含む）に積極的にアピールをしている。○エントランスの壁にプロジェクターで写しているイベント広報も継続して実施している。　○また、スマートフォンでのホームページ閲覧に対応したことで、情報受信者の幅を広げることに努めた。○共同事業体間の連携を強化し、大阪共立のTwitterの活用や、大阪共立本社にホール会議室などのパンフレットや事業のチラシなどを設置し来客があったときなど都度案内している。 | Ａ | ○申請時に提案のあったスマートフォンでの閲覧に適したホームページ構成への変更を実施し、広くPRできるようにしている。○コロナ禍で、中止を余儀なくされたイベントが多い中、感染対策を講じたうえで実施可能としたイベントについては、提案された広報計画の通り、大阪共立が行うTwitterの活用による広報や、指定管理者の本社においてチラシを配架する等の取組みを実施し、利用者増加に取り組んでいる。 | Ａ | Ｂ |  |
| ②ホール及び会議室の目標利用率・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（参考指標…入館者数） | ○会議室の定員を半数と制限しているので、より大きな会議室を負担なく借りられるように、元の会議室料金で借りていただくことで、利用率の低減を抑えた。（令和２年度12月現在） | ○新型コロナウイルス感染症対策に係る業種毎及び指定管理者が独自に定めたガイドラインに基づき、ホール及び会議室の定員を制限し、当初の目標利用率や収入額を顧みず、利用者の安全・安心の確保に努め、施設運営を行っている。 | Ａ |
|  | ・令和２年度ホール利用率　　目標：48.07％ | 令和２年度ホール利用率　29.2％ | 評価点１（達成度　60.7%） | Ｃ |
| ・令和２年度大会議室利用率　目標：59.46％ | 令和２年度大会議室利用率　41.4％ | 評価点１（達成度　69.6%） |
| ・令和２年度中会議室利用率　目標：65.90％ | 令和２年度中会議室利用率　45.9％ | 評価点１（達成度　69.7%） |
| ・令和２年度小会議室利用率　目標：62.36％ | 令和２年度小会議室利用率　40.9％ | 評価点１（達成度　65.6%） |
| ・令和２年度収入額　　　　目標：13,000千円 | 実績値：　3,121千円【年度末見込：4,459千円】  | 評価点１（達成度　34.3%） |
| ③駐車場の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 | ○図書館自粛休館中においても、換気強化、３密防止対策等の新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、警備・遠隔監視も通常通り行い、本来の休館予定日以外は全日開放し、近隣事業所の車通勤利用等に協力することができた。○また、駐車料金は令和元年10月の増税前の料金に据え置き、より継続利用者確保に努めている。（令和２年度12月現在） | ○新型コロナウイルス感染症対策による休館等の影響により来館者が減少し、目標収入額達成には及ばなかったものの、新型コロナウイルス感染症対策及び安全確保に努めながら、臨時休館中も駐車場を開放し、図書館利用者以外の駐車場利用を確保する等、収入確保に取り組んでいる。 | Ａ |
|  | ・令和２年度駐車場利用数　　目標：31,961台 | 実績値：17,431台　【年度末見込： 23,241台】 | 評価点１（達成度　72.7%） | Ｃ |
| ・令和２年度収入額　　　　　目標：7,000千円 | 実績値：3,635千円【年度末見込：4,847千円】 | 評価点１（達成度　69.2%） |
| (4)サービスの向上を図るための具体的手法・効果 | ①カフェスペースの運営について、図書館の利用者ニーズに対応した取組みが適切に実施されているか | ○食堂、カフェの座席間引き、入場制限、３密防止対策、入場待ち用フロアマーキング、消毒液個別配置、都度什器類消毒、食器接触防止対策等を取り、従業者はガイドライン遵守、利用者に協力も促し、安全・安心・快適に過ごせるスペース作りを実施した。○カフェコーナーは、ニーズに合わせてセルフカフェコーナーとして、借りた本をそのまま持ち込み、読書を楽しめる空間として開放している。 | Ａ　　　 | ○座席の間引き等の新型コロナウイルス感染症対策を講じながらの運営に苦慮しながらも、利用者の利便性・快適性に配慮した取組みを行っている。 | Ａ | Ａ |  |
| ②ホール、会議室、エントランス及び玄関広場を活用したイベントや展示等の指定事業について適切で効果的な取組みが実施されているか。 | ○新型コロナウイルス感染症感染予防のため、自然素材を使った工作教室では、自宅等で個々に作成できるよう工作キットの販売に変更するなど工夫して実施している。（令和２年度12月現在） | ○今年度前半は、府からの要請もありイベント等は、ほぼ中止となっているものの、新型コロナウイルス感染症対策を講じ展示等、指定事業継続の取り組みを実施している。 | Ｂ |
|  | ・実施回数　　　　　　令和２年度目標：14回 | 7回　【年度末見込：14回】 | 評価点３（達成度　100.0%） | Ｂ |
| ・参加者人数　　　　　令和２年度目標：1,096人 | 175（工作販売数） | 評価点１（達成度　16.0%） |
| ・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 | ○昨年度実施したアンケートから、お子様でも簡単に作成し、遊ぶことのできるものを中心に工作キットの販売を行った。 | ○昨年度実施したアンケートから事業実施や企画をする等、可能な限り、分析結果をフィードバックしている。 |
| 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 | ○令和元年度同様、図書館事業に積極的に協力、メルマガ・ホームページ・SNSを活用した広報活動等ご協力をいただいている。○展示事業やイベントでは、事業内容に関連した図書館資料展示を積極的に企画し、資料の選書、リスト作成などにおいて図書館にご協力をいただいている。また、図書館で作成されている『調査ガイド』『資料案内』などのリーフレットを積極的に配置させていただいている。○福祉事業においても、共催、広報協力など緊密な協力体制を取っている。 | ○指定管理第２期目に入り、指定管理が行う事業（図書館マルシェ）のPRを庁内トップページに掲載する等、今まで以上に図書館との円滑な連携を実施できている。○コロナ禍で、制約も多くなっているが、相互に連携・協力することで、利用者サービスの低下を防いでいる。 | Ａ |
| (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 | ○新型コロナウイルス感染症対策として、炭酸ガス濃度測定機器を設置し、その数値を基準に換気を徹底、室内温度も不快にならぬよう尽力した。設備・警備・清掃等の施設係員には別途、館内巡視時に手すりや座席などの共用施設消毒、換気確認、消毒薬を絶やさない等、通常と異なる維持管理に万全を期し、利用者、従業者に対し、環境衛生を確保した空間の提供に努めた。○法定点検も計画通り行い、施設環境は利用者満足度調査でも高評価を得ている。 | Ａ | ○不特定多数の来館者が出入りする図書館では、新型コロナウイルス感染症対策について、万全を期す必要があるため、積極的に情報取集を行うとともに、換気や消毒等を徹底し、日々管理を行っている。また、通常業務における維持管理についても、今年度は特に換気と室内温度に留意しながら、適切に実施している。 | Ａ | 　Ａ |  |
| ②施設管理に関する経費の計上は適切か | ○適切に計上できている。○水準書に則った施設管理に補修事業、図書館と連携した営繕工事も行えている。 | ○新型コロナウイルス感染症の影響により利用料収入が落ち込む中、適切に計上できている。水準書に則った施設の修繕や保守点検等、工夫をしながら施設管理を行っている | 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 | ○警備員・設備員の入れ替わりはあったが、訓練を積み重ねることにより、冷静な対応が可能となるよう努力している。○夜間等は施設統括責任者が火災・防犯・諸設備警報などの発報時に、常駐警備員より緊急連絡を受け、対応の指示及び図書館へ急行しての緊急対応や、遠隔監視警備システムにて警報を受信した待機警備員が、基地局より急行し火報や防犯警報発報場所の確認をするなど、常駐警備員の個々能力によるばらつきの無い体制を確保している。 | ○利用者及び職員の安心・安全確保のため、休館日を含む365日施設の維持管理業務を限られた人員体制の中で、騒音が発生するような点検は休館日に実施する等、工夫しながら実施している。 | 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　　 | ○図書館主催スクールサービスデイ、TV取材の警備、運営協力、駐車場の提供、蔵書点検の管理協力他、積極的に実施した。○大阪・関西万博ロゴマーク最終候補作品ポスター展示をエントランスで実施した。 | Ａ | ○府・公益事業に多岐にわたり、積極的に協力している。 | Ａ | Ａ |  |
| ・行政の福祉化 | ○障がい者支援センターより清掃員1名継続雇用中。○『エル・チャレンジ大阪』と協力し、エントランスにてマルシェを開催し、障がい者団体の活動場所を提供した。○アンケート回答者へ配架するための菓子類を事業者支援も併せて購入した。 | ○選定時に提案があった物販イベント「図書館マルシェ」を開催し、障がい者の就労機会の創出に寄与し、行政の福祉化に貢献している。 | Ａ |
| ・環境問題への取組み | ○換気、３密防止対策を取りながら、室内温度を寒暖注意時期において過剰空調にならぬよう心掛け、専門業者とも協議を重ね、環境負荷を減らす取り組みを実施した。○自販機横にペットボトル専用ゴミ箱を増やす等、資源ごみ回収等の取組みを積極的に実施している | ○ESCO事業への継続的な協力の他、コロナ禍における環境問題や、資源ごみ回収に努める等、積極的に取組みを行っている。 | Ａ |
| ・府民、ＮＰＯとの協働 | ○自主事業において、府民等との協働に努め、講座、写真展等を開催した。 | ○コロナ禍において、断念せざるを得ない事業も多いが、可能な限り講座、写真展、図書館マルシェ等を開催し、府民等の協働の意欲がうかがえる。 | Ａ |
| 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。 | ○昨年度とほぼ同じ時期に実施。昨年度は声掛けと用紙の手渡しを行ったが、今年度は新型コロナウイルス感染症対策の観点から同様の対応ができなかった。回収数は例年比率でも6割程度となっているが、アンケート回答者へ福祉事業者から菓子類を購入し配布するなど、回収率維持に努めた。○アンケート回答結果は、利用者満足、周知は効果的にフィードバックできているものと捉えている。 | Ａ | ○昨年度と比較して、相対的に来館者が減少しているので、回収数は少なかったものの、回収率を維持することに努めた。○業務改善につながる項目についても調査を行い、昨年度アンケート結果で好評であったエントランスのビオトープを今期指定管理期間においても引き続き継続したり、物販イベントの要望や参加したいイベント調査結果に沿った内容を企画・募集・実施し、可能な限り分析結果をフィードバックしている。 | Ａ | Ａ |  |
| (2)その他創意工夫 | ①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 | ○新型コロナウイルス感染症対策として、機械換気だけではなく、エントランス自動扉の常時開放やビニールカーテンの設置・消毒薬配置に管理の徹底・3密防止の注意喚起放送等、安心・安全に来館していただけるように取り組んだ。○独自の対策ガイドラインを作成し、貸館利用者への周知も進めた。　 | Ａ | ○利用者が安心して、図書館に来館できるように、積極的な情報収集や取り組みを行った。○夏の熱中症対策時（盛夏の時期に、通常より入館時間を15分早める。）には、床に一定間隔を保つためマーキングを行う等の密対策を実施しながらの入館誘導を行うなどの工夫を行った。 | Ａ | Ｂ |  |
| ②積極的な自主事業が行われているか | ○新型コロナウイルス感染防止の観点から、接触の機会が多いワークショップ形式のイベント開催が難しいため、エントランスを活用し、展示事業を行った。 | ○実施可能な自主事業（展示「河内の歴史と文化遺産でたどる街道ウォーク」や写真展「ネイチャー・ワールド　北川幸次写真展」）など、接触の少ない展示等を中心に事業に取組んでいる。 | Ａ |
|  | ・実施回数　　　令和２年度目標：46回 | 実績値：20回 【年度末見込：26回】 | 評価点１（達成度　54.3%） | Ｃ |
| ・参加者人数　　令和２年度目標：6,187人 | 実績値：509人【年度末見込：630人】 | 評価点１（達成度　10.2%） |
| ・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 | ○昨年度アンケートで好評だったロビーコンサートに出演して頂いた方たちなどでのホールコンサートを調整していたが、新型コロナウイルス感染症対策の影響で開催できなかった。 | ○コロナ禍で、満足度調査の分析結果のフィードバックを取入れた企画はできない状態であったが、対策を講じながらイベントを企画・実施する努力が見られた。（寄席、人狼、ピアノ、ピラティス等） |
| 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 | ○４月・５月の新型コロナウイルス感染症対策で府からの要請もあり、突発的な支出や、貸館利用停止による収入の激減など、当初計画とは異なった運営となっている。 | Ａ | ○当初の収支計画は、事業・管理体制体計画との整合性は図られていた。 | 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 | ○空調熱源の監視強化、インフラ供給事業者と年度毎の契約見直し等により、管理コスト削減に取り組んでいる。 | ○自助努力により、管理コスト削減の取り組みを行っている。 | 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休館・利用制限で貸館・駐車場収入が見込みよりも6,308千円減。当初計画していた修繕はできていないが、保守メンテナンスなどは行っている。 | ○新型コロナウイルス感染症の影響を受け、利用料金収入が大幅減であったため、当初の収支計画通りとはなっていない。　 | Ｂ |
| (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 | ○各々の事業において責任者を配備し、従事者への教育、必要資機材の確保にて事業を行っている。○３団体それぞれ管理監督要員を配置している。○職員は個々の資格・得意分野を活かせるよう適切な人員配置を維持している。○警備員・設備員の入れ替わりはあったが、訓練を積み重ねることにより、冷静な対応を心掛けている。 | Ａ | ○利用者サービスにおいて特段の問題等は発生しておらず、業務水準は満たしており、適切な人員配置となっている。○職員の高齢化等により、入れ替わりが多くなっているが、指定管理者間及び図書館職員とのコミュニケーション（連携）は円滑であり、安定的な運営の維持が図られている。 | 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 | ○新型コロナウイルス感染症対策により研修計画通りには進捗していないが、遅れながらも研修予定分は実施。 | ○年間で予定していた研修については、感染対策を講じたうえで実施の予定である。 | 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適正か | ○共同事業体を構成する３つの企業、長谷工コミュニティ・大阪共立・図書館流通センターはともに経営規模、事業規模及び組織規模の運営基盤は、十分確保している | Ａ | ○健全性が充分保たれている。 | Ａ | Ａ |  |
| ②運営基盤として、事業者の財務状況は適正か | ○健全性が充分保たれている。 | Ａ |

○各評価項目についてＳ（優良）、Ａ（良好）、Ｂ（ほぼ良好）、Ｃ（要改善）の４段階で評価をする。

○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…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…求める水準を上回っている、または満たしている　/　Ｂ…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…求める水準を満たしていない　】

のＳＡＢＣの４段階で評価したうえで、

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。

年度評価：　Ａ

※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

　　　【　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。…４

　　　　　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。…３

　　　　　満足度調査をしている。結果を分析している。…２ / 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。…１　】

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。

※Ⅱさらなるサービスの向上に関する事項中「評価項目(1)利用者満足度調査等」の評価は以下のとおり決定する。

【　S … 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。

　　A … 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。

　　B … 満足度調査をしている。結果を分析している。

　 C … 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。　】