**平成29年度指定管理運営業務評価票**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 施設名称：大阪府立中之島図書館 | 指定管理者：株式会社アスウェル | 指定期間：平成28年4月1日～平成33年3月31日 | 所管課：市町村教育室地域教育振興課 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 評価 |
| 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 | | | | ・重要文化財である建物及び中之島エリアの魅力を活かした文化情報発信拠点「文化ステーション」を目指し、中之島・船場エリアを、大阪の新名所の１つに加えるため、地域との連携事業を積極的に行っている、  ・“憩いとにぎわいの場の創出”を目指し、施設全体の活性化を図るべく、中央ホールを使ったバロック音楽などのコンサートや定期講座を実施した。  ・“きっかけ”から“利用”へと、多目的スペースが文化的活動の拠点として、府民等に能動的に利用していただけるよう、活用例として自主展示等に努めている。 | Ａ | ・「文化ステーション」を目指すため、年間を通じて、文化事業や展示を行い、大阪の文化的魅力の発信を行っているほか、毎週土曜日に館内案内ツアーを実施し、当館の魅力を伝えている。また、ライブラリーショップにコンシェルジュを配置、館内外の案内を行っており、施設のコンセプト及び管理運営方針に沿った運営が実施されている。 | 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、公平・平等な利用機会の促進と安全性を確保し、「何ができる施設であるか」等を記載したリーフレットや貸室利用のチラシを配布し、広く周知を進めている。  ・特定団体を優遇せず、使用許可や貸室における平等利用を確保するよう運営の透明性の確保に努めている。 | Ａ | ・利用方法についてリーフレットの配布及びホームページにて周知している。  ・使用許可や貸室については平等に運営できている。 | Ａ |  |
| ②高齢者、障がい者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 | | | | ・高齢者や障がい者、外国人等の利用者に対しても、“ノーマライゼーション”の考え方に基づき対応できるよう、接遇（12/24）・人権研修（6/8）を年2回実施している。  ・車いす利用者に対しては、スタッフの同行により目的の場所まで誘導するようにしている。  ・聴覚障がいのある利用者に対する筆談対応も実施している。 | ・高齢者、障がい者、外国人等の対応については、適正に対応している。  左記のとおり車いす利用者に対してスタッフの同行により目的の場所まで誘導する等、親切丁寧な対応ができている。 |
| (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  ・平成29年度目標　入館者数 : 372,000人　（平成28年度実績：　　361,560　人） | | | | ・館内設置のデジタルサイネージにて、イベント情報やレンタルスペースの利用情報を繰り返し提供。  ・12月末時点で、入館者数 277,436人。  第1四半期は前年比約8.3％増、第2四半期は同1.7％減、第3四半期は同3.0％減なっている。 | Ａ | ・年間入館者数はほぼ目標どおりとなる見込み。  評価点２（達成度74.5％） | Ｂ | 多目的スペースについて有料利用が増えるよう工夫すること。なお、収入額の目標値については再考すること。 |
| 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。 | | | | ・指定管理者インフォメーションサイト内に「中之島図書館の魅力」を設けるなど、わかりやすい表示に努め、周辺エリアの情報発信を継続。  ・プレスやメディアへは、文化事業や図書館の情報発信を依頼するなど、広報に努め、新聞・雑誌・ネットニュース等取り上げていただける媒体が、前年に比べ倍増している。12月末までに別冊資料１のとおり掲載されている。 | ・積極的な広報に努めた結果、メディアへの露出が前年度と比べ倍増した。  ・イベント告知や申込方法、貸室の案内については、ウェブページやバナーを工夫し、府図書館が管理するホームページとの相互リンクをわかりやすく表示している。 |
|  | ・HP更新回数　平成29年度目標：52回（平成28年度実績： 52回） | | | HP更新回数 83回(12月末時点) | （達成度 159.6％） |
| ・ SNS、メルマガ発信回数平成29年度目標：420回（平成28年度実績：413　回） | | | SNS、メルマガ発信回数 195回(12月末時点)  ・昨年度にライブラリーショップのSNSとしてインスタグラムを立ち上げ、ショップやイベントの情報をはじめ、中之島周辺の情報も、発信可能なものは情報発信を行うよう努めている。情報発信回数は減少するものの、厳選した質の高い写真を投稿し、若い世代や世界に向け、新しい中之島図書館の魅力を発信するということに重点を置いた情報発信に努めている。 | （達成度 46.4％） |
| 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 | | | | ・「多目的スペース」が一般の方も有料で使用できる施設であることがその名称からわかるよう本館の2室を「レンタルスペース」、別館を「貸会議室」とし、今年度よりサイトやチラシ上の名称も変更を行った。  ・多目的スペースの稼働率、利用料収入額は、11月末時点で7．32％、710千円と昨年度実績（前年同月1．6％、312千円）より増加しているものの、目標には達していない状況。今後は利用者アンケートの実施や同一施設の状況調査を進めるなど、原因を解明し、目標の達成に努めたい。 | ・料金改定、名称変更、ウェブページの改善等の努力は見受けられるものの、目標には及んでいないことから、より一層の営業努力を期待したい。 |
|  | ・稼働率　　平成29年度目標：21.5％（平成28年度実績：5.36％※36.5％）※自主企画及び図書館司書部との共同企画等を含めた稼働率 | | | ◆全スペースの平均稼働率：７．１２％（29年12月末時点）  ◇レンタル（多目的）スペース１：１７．３４％  　◇レンタル（多目的）スペース２：　２．２９％  　◇レンタル（多目的）スペース３：　１．７２％  ・自主企画等を含めた平均稼働率（29年12月末迄）は４１．１９％ | （達成度33.1％） |
| ・収入額　　平成29年度目標：19,730千円（平成28年度実績：　　729千円） | | | 利用料収入額 800千円（29年12月末迄） | （達成度4.0％） |
| (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 | | | | ・施設のコンセプトを踏まえつつ、「街並み写真展」においては、表彰式を行うなど今までとは異なった切り口で文化事業を実施した。  ＊利用者満足度調査の分析結果  利用者の年齢層は40代から60代が7割弱を占めており、この世代を取り込む一方で、20代、30代の関心を高められるような、「就活に役立つ講座」・「話し方講座」などの企画にも力を入れていきたい。 | Ａ | ・利用者分析により普段の来館者に適した事業展開をすることはもとより、「人形絵本まんまるパン展」等図書館の利用が少ないファミリー層に向けたテーマ設定での事業や、コンテスト形式での事業を実施する等、施設のコンセプトを踏まえたうえで、従来展開してきた事業にとらわれず、創意工夫した事業を行っている。  ・館全体の活用、近隣施設との連携イベントについては、実施回数は目標を大きく上回るものの、参加者数は目標を下回る見込みとなっているため、今後においては参加人員増大を図り、目標に少しでも近づけるための努力を期待したい。  ・ガイドツアーについては、「開催回数」「参加者」とも目標を下回る見込みのため、目標到達に向け、内容等の充実等を図ってもらいたい。 | 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　平成29年度目標：52回（平成28年度実績：65回） | | 開催回数106回(12月末時点)  ・昨年度と比較し、大阪という地に相応しい、「大阪学」などの大阪の文化を広く知る機会となる展示や講演を中心に実施。今後も、「大大阪時代」を中心にした、大阪の文化、特に中之島という立地を活かした近代の建築を紹介するなどの企画を実施していく方針である。また、大阪市との連携も継続し、府市連携での大阪文化の魅力PRにも力を入れていく。（別冊資料２参照）。 | （達成度203.8％） |
| ・参加者数　平成29年度目標：18,000人（平成28年度実績：16,716　人） | | 参加者数　43,247人(12月末時点) | （達成度240.2％） |
| ・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 | | 実施後アンケート調査と集計を実施し、人気の高かったテーマを取り入れるなど、結果のフィードバックを行っている。 |  |
| 館全体の活用・近隣施設との連携イベント | ・開催数　平成29年度目標：6回（平成28年度実績：5回） | | 開催回数　12回(12月末時点)  ・今年度は、「子ども読書週間」「中央ホールを活用した音楽コンサート」「ガイドツアーのコラボレーション」を中央公会堂と積極的に連携し行うなど、単発での文化事業による連携を実施（別冊資料２参照）。 | （達成度200％） |
| ・参加者数　平成29年度目標：6,200人（平成28年度実績：6,106人） | | 参加者数　1,967人(12月末時点) | （達成度31.7％） |
| ・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 | | 実施後アンケート調査と集計を実施し、好評だった部分を分析し、新しい事業展開に活かすなど、結果のフィードバックを行っている。 |  |
| ガイドツアー | ・開催数　平成29年度目標：96回（平成28年度実績：110　回） | | 開催回数　69回(12月末時点)  （内訳）  ・館内ガイドツアー： 63回  　今年度より団体のガイドツアー受入れを積極的に行っている。また、昨年度の提言を受け、図書館の建築物としての側面を知ってもらえるよう「大阪府建築士会」にターゲットを定めたガイドツアーを行った。大阪あそ歩セミナーとの連携によるガイドツアーも行っており、前年同月と比較し、参加人数の増加及び、連携による広報拡大への取り組みを行った。  ・書庫見学ツアー：6回（12月末時点）  図書館司書部との共同事業として実施しており、ツアー開催時には、以下の部分について協力。  ①音声ガイドシステム（イヤホン、マイク）の提供と利用者への使用方法の説明  ②ツアーに同行し、緊急対応時の体制を構築  ③ツアー後のアンケート調査と集計 | （達成度71.8％） |
| ・参加者数　平成29年度目標：1056人（平成28年度実績：514人） | | 参加者数　474人(12月末時点)  （内訳）・館内ガイドツアー： 409人  ・書庫見学ツアー：　 65人 | （達成度44.8％） |
| ・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 | | 実施後アンケート調査と集計を実施し、ターゲットを定めた事業展開を行うなど、結果のフィードバックを行っている。 | ３ |
| 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 | | | | ・施設のコンセプトを踏まえ、図書資料だけでなく、「景観模型の展示・講演会」など文化情報発信拠点としての展示を適切に実施。  ＊利用者満足度調査の分析結果  10月の展示をしている期間の後半に調査を行ったが、「その展示を見ていない」と回答された方が73.9%とかなり高かった。宣伝方法は、館内放送とデジタルサイネージによる放映、チラシの配布が主であり、今後は展示会場までの導線の表示を分かり易くするなどの工夫に取組みたい。 | ・文化発信拠点となるべく、従来の図書資料を中心とした展示とは別の観点に立った事業に取組んでいる。  ・展示会回数については、12月末時点で目標の8回を達成しており、入室者数においても目標を達成している状況である。  ・「満足度調査」の結果を充分に分析することで、より一層の満足度向上に向けた取組に努めている。 |
|  | ・展示会回数　平成29年度目標：　　8回（平成28年度実績：7　回） | | | 展示会回数　9回実施(12月末時点)  ・今年度は月1回のペースで実施（別冊資料２参照） | （達成度 112.5％） |
| ・入室者数　平成29年度目標：　　35,900人（平成28年度実績：　31,261人） | | | 入室者数　40,555人(12月末時点) | （達成度 112.9％） |
| ・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 | | | 実施後アンケート調査と集計を実施し、入館者が展示を知らないことも多いことから、わかりやすい広報を工夫するなど、結果のフィードバックを行っている。 |  |
| 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 | | | | ・週1回の連絡調整会議においても、改善を求められた場合には、可能な限り速やかに対応し、改善に努めている。また、館内設置の「提言箱」への投書提言についても図書館と協議し、適切な対応に努めている。 | ・連絡調整会議の結果を踏まえ、図書館との綿密な連携のもと、利用者サービスの向上に努めている。 |
|  | (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 | | | | ・施設の維持管理については年次計画書を基本に11月まで問題なく実施している。  ・主要設備が古い設備のため、予防保全が困難な状況だが、設備員の館内外巡回を増やすなど、可能な限りの保全対策を実施し施設の維持管理に努めている。  特に、冷暖房設備はかなり古いため、毎年不具合が発生している。補修に努めているが補修部品がないものも多く、故障によって設備自体を入れ替えないと使用できないものもある状況である。また、修理し使用することが法的に許されないものもあり（フロン22など）、今後益々老朽化が進むなど厳しい状況にある。  ・建物の劣化も進んでおり、館内壁面の塗装剥離や建具のゆがみや亀裂が発生している。重要文化財部分については、補修工事に関係官庁との協議も必要であることから、図書館との連携を密にし適切な維持管理に努めて参りたい。  ・電気設備、各配管（暖房配管など115年前のものを使用中）などの老朽化も、かなり深刻である。施設管理者として必死の努力をしている。（ボイラ室、電気室が地下になっている為、集中豪雨などについても懸念材料である。） | Ａ | ・年次計画書に基づき、日常点検はもとより、老朽化等で緊急に対応すべき事態においても、図書館職員と連携協力しながら速やかに対応している。 | Ａ |  |
| ②施設管理に関する経費の計上は適切か | | | | ・適切に計上している。 | ・月別の収支状況報告により、適切な計上を確認している。 |
| 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、施設管理責任者を中心に、担当スタッフによる日常点検や専門業者による保守点検を確実に実施するとともに、非常時の応急措置を実施している。  ・業務マニュアルは、冷暖房切り替え時に見直しを行い、必要に応じた改定を行っている。また、管理体制・危機管理体制についても、事前調整により、体制確保に努めている。 | ・統括責任者、施設管理責任者を中心に管理体制が構築されている。 |
| ④重要文化財の保存活用策は十分か | | | | ・雨漏り等により躯体に影響を与えそうな箇所が発生した場合には、現地スタッフによる応急処置を実施するなど、保全に努めている。  ・今後も、建物や付帯設備の安全性を保ちつつ、古い部分を“魅せる”ことで重要文化財としての保存・活用を強化し、利用者が安心で快適に利用出来るよう努めていく。 | ・指定管理者運用スペースを図書館の魅力向上につながるよう適宜補修を実施している。  ・建物や付帯設備の保全についても、安全性を適切に確保できている |
| (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 | ・文化財等に親しむ機会の充実を図るため、サイト内に「中之島エリアの魅力」のページを設けて情報発信に努めている。  ・障がい者の就労支援を目的とした大阪府障がい者サポートカンパニーに登録し、受入れに協力できる体制づくりに努めている。  ・文化事業において、中央公会堂と協働で事業を実施。  平成29年6月に共催で重要文化財見聞ツアーを実施。 | Ａ | ・万博誘致の幟を設置する等の府の公益事業関連にも取り組みを進めており、各種の展示や共同事業を実施するなどの中之島エリアの情報発信に努めている。 | Ａ |  |
| ・行政の福祉化 | ・“知的障がい者の就業”については、積極的に取り組んだ結果、現在、中之島図書館の清掃スタッフとして1名従事中。  ・障がい者の法定雇用率は継続して達成している。 | ・「障がい者雇用」に積極的に取り組み、清掃スタッフとして業務に従事させている。 |
| ・環境問題への取組み | 前年度同様、裏紙利用や無駄な電気の消灯などの実施により、環境保護活動を行っている。併せて、ゴミの分別収集にも積極的に取り組んでいる。 | ・裏紙利用や無駄のない光熱水費の利用をはじめ、  資源ごみの分別収集にも努めている。 |
| ・府民、ＮＰＯ等との協働 | 各種展示等を通じて、府民などと協働し、積極的に事業展開を行っている。 | ・市民団体と協働し展示事業を開催する等、府民等と協働し事業を効果的に実施している |
| 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、分析結果をフィードバックしているか | | | | ・今年度の利用者満足度調査は平成29年10月23日～28日の期間で実施。  ・昨年度実施した調査の中で要望のあった、「歴史的建築物関連」「鉄道」「歴史」に関する文化事業を実施。また、ライブラリーショップで置いて欲しい商品についても、試験的に取り入れ、好評なものを継続して仕入れるなど、要望の実現に努めている。 | Ａ | ・今後の各種実施施策を検討する場合の指針となる「利用者満足度調査」を10月に実施した。  ・利用年齢層に応じた文化事業のテーマ設定を行ったり、展示の宣伝方法を工夫する等のフィードバックを行うなど、分析結果に基づいた対応を行っている。 | Ａ |  |
| (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。 | | | | ・昨年度の提言を受け、「図書館利用案内」にインフメーションサイトについての案内を掲載し、情報発信に努めている。  ・サイト内に「中之島エリアの魅力」のページを設けて情報発信に努めている。  ・ライブラリーショップから情報発信しているインスタグラムでは、ショップ内の情報だけでなく、周辺情報も発信し、魅力向上につながるよう努めている。  ・過去に取材を受けたマスコミにイベント情報を提供し、記事として積極的に取り上げてもらっている。  ・中之島エリアの魅力向上のために、以下のイベントに参加。  ・「中之島まつり」（5/3～5/5）  ・臨時開館によりライブラリーショップ営業（5/3～5/5）  ・「古楽演奏会」（5/3）  ・「朱夏洋子ライブ」（5/5）  ・「生きた建築ミュージアムフェスティバル大阪2017」  ・「西岡潔の写真が伝える『生きた建築』５０の魅力展」（10/4～10/30）  ・臨時開館によりライブラリーショップ営業（10/29） | Ａ | ・ライブラリーショップの情報発信機能の充実やコンシェルジュの対応能力の向上を目指した研修等の取り組みを積極的に進めている。  ・中之島エリアで開催される各種イベントにも参加協力している。 | 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 | | | | ・別館にて文化事業を実施する際、利用者の方が飲み物を本館に設置の自動販売機、または近隣にて購入する必要があったが、別館前にも自動販売機の設置を行った。  ・聴覚障がい者の対応についても、図書館と協力し、筆談グッズの準備をはじめ、災害時の緊急連絡用の「緊急時対応パネル」の作成を行った。 | ・別館前に自動販売機を設置する、聴覚障がい者の対応のための筆談グッズを準備する等、利用者サービスや利便性の向上を目指した取り組みを行っている。 |
| 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 | | | | ・今年度は、レンタルスペースの利用増加に努めるべく、特別ガイドツアーを4月に行ったが、現在まで微増にとどまっている。利用申込みが増加するよう、引き続き広報に努める。  ・運営開始時よりライブラリーショップを展開しており、こちらの収入が安定して推移している。中之島図書館の情報発信拠点として、また安定した収入を確保するという点においても継続展開していく。 | Ｂ | ・事業計画、管理体制計画に基づいた運営をしている。昨年度に比べ、収支改善が図られている。 | Ｂ | 多目的スペースの目標値設定を改めるとともに、収益の見込めるような運営に努めること。 |
| 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 | | | | ・電気料金のコスト削減を図る為に、他の電力需給会社（関電系列）への変更を計画し、平成29年1月より変更。 | ・電力供給会社の変更を行う等コスト削減に努めているが、収入に関してはレンタルスペースの有料利用が目標を下回る結果となっている。「利用者満足度アンケート」を分析するなど、利用者の声に耳を傾け、収益が見込める体制の構築に努めてほしい。 |
| ③収支は計画どおり行われているか | | | | ・レンタルスペースの利用は伸びているものの、貸室としての利用はわずかな増加にとどまっている。  ・現在、ライブラリーショップの収入は安定しているが、引き続きコスト削減に努めるなど、計画との差を埋めるべく努めている。 | ・平成29年度収支は、赤字になる見込みであるが、指定管理者導入年であった昨年度よりは収支改善が図られている。  ・利用料金収入や自主事業収入の増加と各種管理コスト  　の縮減に向け、一層の収支改善に努めていただきたい。 |
| (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 | | | | ・職員については、運営状況と鑑み、業務ごとに適切な人員配置を維持している。  ・各業務に従事する本社スタッフを応援スタッフとして、必要に応じてフォローを行う体制を取っている。 | Ａ | ・スタッフのローテーションに努め、適切な人員配置に努めている。  ・必要に応じ本社スタッフが応援スタッフとしてフォローを行う等、本社のバックアップ体制も適切に取られている。 | Ａ |  |
| ②年間研修計画策定し、適切な研修体制の整備、職員の指導育成を行っているか | | | | 接遇研修、個人情報取扱研修など、運営を行うための研修体制を整備し、年2回の接遇研修等を実施。  図書館が実施する人権研修にも責任者が参加し、各部門の職員に伝達している。 | ・年間研修計画を策定したうえで積極的に研修を実施し、各種業務能力向上に努めている。 |
| (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 | | | | 事業規模などから運営基盤は確保しており、経営状況は適正と考える。なお、昨年11月に富田林税務署より優良事業所の表敬を受けたことを踏まえ、より一層の安定確保に努める。 | Ａ | ・指定管理者の運営母体である会社自体の経営状況及び財務状況は「決算書」から健全性は担保されていることを確認した。 | Ａ |  |
| ②運営状況として、事業者の財務状況は適正か | | | | 事業規模などから運営基盤は確保しており、財務状況は適正と考える。 |

評価はS（優良）、A（良好）、B（ほぼ良好）、C（要改善）の4段階評価とする。