**平成２８年度指定管理運営業務評価票**

資料４

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：平成27年4月1日～平成32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 | 項目ごとの評価 | 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、レクリエーション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・サービスの向上に努力を続けている。　また、月に1回3社及び図書館において定例会を開催し、また業務責任者による連絡を密におこない全体で連携をとり図書館運営を実施している。　※別冊資料参照 | Ａ | 学習情報・知識を提供、支援する施設の使命について理解を深め、より多くの府民に対し生涯学習のきっかけづくりを行うなど努力を続けている。また、月例会において、施設維持管理等の連絡調整やイベント実施に関する調整確認等を行い、多彩な事業の実施、賑わいづくりを行うなど図書館の基本方針に沿った事業運営を行っている。今後は府図書館職員と共に入館者の増員につながる事業運営を一層強化願いたい。 | 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の透明性の確保に努めている。　※別冊資料参照 | Ａ | 「利用者の声」への適切な対応や、ホール・会議室の利用者抽選方法の改善を行うなど、公平性を最重要視して運営している。 | Ｓ | 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 | 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、接遇・人権研修などを終了した職員を配置するとともに、ホスピタリティを意識した接遇に努めている。イベント時には、配慮が必要な参加者に出来る限り対応している。また、今年度は昨年度以上に個別対応を実施。施設面においては点字鋲、通路幅の確保などの対応を実施。　※別冊資料参照 | 図書館の基本方針である“障がい者サービスの充実”に沿い、施設の維持管理をはじめ、イベントにおける個別対応も必要に応じて実施している。利用者アンケート実施時において、障がい者に対する配慮が不十分であったため、今後は十分な配慮を願いたい。 | Ｂ |
| (3)利用者の増加を図るための具体的手法・効果 | ①広報計画に沿った広報が実施されているか | ホール・会議室専用のHPで利用しやすいWeb情報を提供。空き状況やイベントなどの情報を掲載。TwitterやLINE、FBなどのSNSを活用し積極的な情報発信を継続して行っている。イベントの広報・宣伝の際には周辺地域へのポスティングを積極的に行い、近隣住民へライティホールをアピールしている。また、近隣のコンビニ・店舗等にもチラシを置いてもらうといった工夫も行っている。さらなるホールの認知度向上のため、2016年10月22日開催の第三回ライティ寄席では駅貼りポスターを実施。大阪市の関連施設や情報サイトにも積極的に広報活動を行っている　※別冊資料参照 | Ａ | 指定管理者のHP等電子媒体をはじめ、図書館のHPにおけるイベント広報、地道なポスティング、広告掲載場所の開拓等の努力により、懸案事項であったホール・会議室の認知度に関しては、昨年度に比べ良好な状況がアンケート結果に表れている。しかしながら、以前として、ホール・会議室の存在を“知らない”と回答した人が20％近くいるため、図書館のみを利用される方に対しても認知度を高めていただき、利用者増加の一助とされたい。 | Ａ | Ａ |  |
| 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…入館者総数）平成28年度入館者総数（12月末時点）：458,623人（27年度実績　589,999人） | チラシのポスティングを中小企業にもしていることから、新規企業が会議室利用をされ、少しではあるが増加している。健康講座（自主事業）を開催することで昨年よりも大会議室と小会議室の利用率の底上げができた。 | 上記の努力により、利用率については小会議室及び大会議室が目標を大きく上回った。今後は小会議室新設による中会議室利用率の減少への対策及びホール利用率の向上に関して更なる努力を願いたい。 | Ａ |
|  | ・平成28年度ホール利用率　　目標：　46.1　％（27年度実績　43.0％） | H28年度ホール利用率（12月末時点）45％ | 評価点３（達成度97.6％） | Ｓ |
| ・平成28年度大会議室利用率　目標：　45.3　％（27年度実績　42.6％） | H28年度大会議室利用率（12月末時点）55％ | 評価点４（達成度121.4％） |
| ・平成28年度中会議室利用率　目標：　68.6　％（27年度実績　65.8％） | H28年度中会議室利用率（12月末時点）62.4％ | 評価点３（達成度90.9％） |
| ・平成28年度小会議室利用率　目標：　52.4　％（27年度実績　50.5％） | H28年度小会議室利用率（12月末時点）64.5％ | 評価点４（達成度123.0％） |
| ・平成28年度収入額　　　目標：　14,900　千円（27年度実績　14,790千円） | H28年度収入額（12月末時点）12,077千円（達成率81％） | 評価点４（月平均値での達成度108.0％）※目標月平均：1,242千円、28実績月平均：1,342千円 |
| 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 | 利用台数、売上げとも伸びてきている。 | Ａ | 指定管理者制度導入当初に条例の規定よりも低額に設定した利用料金及び周辺施設や交通機関等への中継地点としての利便性を図ることで利用台数及び料金収入は着実に上昇し、年間の目標を上回る予定。指定管理者制度導入前に懸案事項であった駐車場利用の活性化が確実に行われている。 | Ａ |
|  | ・平成28年度駐車場利用数　　目標：　26,000　台（27年度実績　25,604台） | H28年度利用数（12月末時点）21,943台（達成率84％） | 評価点４（月平均値での達成度 112.5％）※目標月平均：2,166台、28実績月平均：2,438台 | Ｓ |
| ・平成28年度収入額　　　　　目標：　6,100　千円（27年度実績　6,049,千円） | H28年度収入額（12月末時点）5,171千円（達成率85％） | 評価点４（月平均値での達成度 113.1％）※目標月平均：508千円、28実績月平均：575千円 |
| (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 | NPO法人との協働として、食堂・カフェの運営を委託。利用者に飲食の提供をしている。 | Ａ | 利用者アンケート結果の結果によると、依然として認知度が低い状況であるが、イベントをカフェで実施するなど利用者数の増加につなげる努力は行っている。引き続き広報をはじめ、利用者数増加の方策を講じるなど一層の努力をされたい。 | Ａ | Ａ |  |
|  | ・売上額　　　　　　　　　　　　　　　　平成28年度目標：　11,000　千円 | 平成28年度売上（12月末時点）8,189千円（達成率74％） | 評価点３（月平均値での達成度 99.2％） ※目標月平均：917千円、28実績月平均：910千円 | Ａ |
| ・利用者人数　　　　　　　　　　　　平成28年度目標：　17,000　人 | 平成28年度利用者数（12月末時点）　12,695人（達成率75％） | 評価点３（月平均値での達成度 99.5％） ※目標月平均：1,417人、28実績月平均：1,411人 |
| ②ホール、会議室、エントランス及び玄関広場を活用した指定事業（イベントや展示）の取組みが実施されているか | 指定事業に関しては、年間事業計画に基づき実施している。昨年度から一歩すすめ、イベントや展示の際には図書館に関連資料展示を依頼するなど、積極的に図書館との連携を図っている。　※別冊資料参照 | 指定管理者制度導入前より府が実施していた事業（指定事業）においては、着実に実施されている。今後は動員数の増加を重点課題とし、事業の実施時期及び内容を検討願いたい。また、昨年度実施に至らなかった、玄関前広場を活用したにぎわいづくりに関して、キャラクターショーやフードイベントの提案を受けており、２月に実施の予定である。今後も参加者数の増加とにぎわいづくり創出の拠点とした事業の実施を継続されたい。 | Ａ |
| 瞭になるよう記載内容修 | ・実施回数　　　　平成28年度目標：　15　回 | 【イベント実施状況（12月末時点）】9回実施済（別冊資料参照） | 評価点２（月平均での達成度 80.0％） ※目標月平均：1.25回、28実績月平均：1回 | Ａ |
| うち図書館と連携し行った回数　平成28年度目標：　2回 | 　4回実施済（別冊資料参照） | 評価点４（達成度200.0％） |
| ・参加者人数　　　　平成28年度目標：　750人 | 195人（12月末時点） | 評価点１（月平均での達成度 34.9%） ※目標月平均：63人、28実績月平均：22人 |
| ・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 | アンケートでも要望の多かった歴史関連講座を含め、幅ひろい分野の講座を実施している。 | 評価点３府民講座に関しては、要望を反映することは元より、参加者の分析により、参加率が少ない層をターゲットとした事業の組立など、事業分析とフィードバックを適切に行っている。 |
| 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 | 障がい者支援室に協力いただき、ベンダーメニュー（自販機）の点字表示を行ったほか、花いっぱいプロジェクト、学習スペースの提供試用など利用者サービスの向上に向け積極的に図書館と連携を図っている。 | 「利用者の声」への対応、障がい者の利便性向上等において、図書館及び図書館管理運営業務（市場化テスト）受託者とも連携・協力し業務改善を行っている。今後はイベントの実施においても府図書館職員と一層連携し、さらなる利用者サービスの向上に寄与する運営をされたい。 | 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 | 概ね計画書通りに実施している。利用者が施設不備により不便になるような設備故障が発生した際は速やかに図書館と連携した措置を取り、迅速に元の姿に戻す努力を行っており、専門業者協議の上、予防保全にも力を入れ、常に利用者が安全･安心して施設を利用できるように心掛けている。 | Ａ | 法定点検及び日常点検の実施を遺漏なく行い、保全施設の実態調査等により、常々情報共有を行っている。修繕等を行う際もレベルに応じ、指定管理者において処理するもの、公共建築室へ修繕依頼するものの判断を迅速に行い、早急な措置を行っている。 | 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。 | 適切に計上している。 | 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 | 現場責任者の指揮の下、24時間365日、緊急事態が生じた際も図書館との連携並びに緊急出動態勢も確実に整えるようにしている。ホールの舞台設備については、現場責任者の指揮のもと、常勤者による日常点検、専門業者による定期保守点検及び、非常時のメンテナンスを確実に実施している。 | 指定管理者が整備している、「施設設備管理運営マニュアル」、「危機安全管理基本マニュアル」に基づき、専門業者委託による保守点検を遺漏なく行い、大雨による夜間の浸水など有事の際には図書館担当者へも迅速に連絡し、適切な処置を行っている。地震発生時の館内周知、情報収集に関して不十分な点が見受けられたため、今後はより適切な対応をされたい。 | Ｂ |
| (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　　 | 早朝作業の協力、夜間作業の段取りなど滞りなく事業が行えるよう積極的に協力を行っている。　※別冊資料参照 | Ａ | 青少年・地域安全室所管「社会生活を円滑に営む上での困難を有する子ども・若者の支援事業」の一環である寄附型自動販売機の設置、都市整備部所管「大阪モノレール延伸事業」に伴う大気質測定器の敷地内設置等積極的に府や公益事業に関する協力依頼に応じている | Ａ | Ａ |  |
| ・行政の福祉化 | 全社のC-step加入、障がい者支援センターより清掃要員の派遣、教育など積極的に行っている。　 | 昨年度、指定管理構成１社のみの加入であったC-stepに関しては全社加入となり、支援センターを活用した雇用を実施するなど積極的に取り組みを行っている。今後は障がい者実雇用率2.0％以上達成に向け検討されたい。 | Ａ |
| ・環境問題への取組み | 前年より更に使用量を軽減することで、積極的に環境保護活動を行っている。　※別冊資料参照 | ESCO事業の方針に基づく空調機等の運転管理により、上半期ベースで１次エネルギー（電気・ｶﾞｽ）の導入前比49％削減を達成するなど、施設管理運営の省エネルギー化により環境問題の改善に寄与している。 | Ａ |
| ・府民、ＮＰＯとの協働 | NPO法人が運営するカフェとイベントのコラボレーションを実施。自主イベントをカフェで連続開催したほか、イベントに合わせた限定メニューを販売するなど、協働に努めている。※別冊資料参照 | 市民団体の協力による工作教室の実施など指定事業は確実に実施している。また、府民を講師として招へいした「まちライブラリ－」を、NPO法人の協力を得てカフェでで連続開催するなど積極的に取り組んでいる。今後一層の事業展開を期待する。 | 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、分析結果をフィードバックしているか | 今年度は11月11日～18日の1週間予定通り実施。昨年度のコメントにあった外構タイルの補修を今年度実施。 | Ａ | 平成28年3月及び11月にそれぞれ、平成27年度分、28年度分として利用者アンケートを実施。項目ごとに分析を行い、一例として、ホール・会議室の認知度に関しては、上記Ⅰ(3)①にある対策を行うなど、結果として改善されている部分が見受けられる。今後も継続したPDCAサイクルにより、未対応部分の取り組みを含め、利用者の満足度向上に努められたい。 | 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 | 図書館自体や会議室なども知っていただけるよう広報活動に努めている。今後は来館されたことのない方々に対しても図書館を利用していただけるような仕掛けづくりを図っていく。　※別冊資料参照 | Ａ | 図書館展示とイベントとの催事連携、主に障がい者を対象とする事業に関する図書館との連携、図書館の玄関となるエントランスホールにビオトープを設置するなど図書館との協働や独自の創意工夫によりサービス向上の方策が実施されている。今後も利用者数の増加とにぎわいづくり創出の拠点とした事業の実施を継続されたい。 | Ａ | Ａ |  |
| ②提案された自主事業が行われているか | 府民のニーズを捉えフレキシブルに事業を実施している。　※別冊資料参照 | 「終活セミナー」や「ピラティス&ストレッチ教室」、「まちライブラリー」等、指定管理構成各社による利用者ニーズの把握により、積極的に実施している。今後も利用者数の増加とにぎわいづくり創出の拠点とした事業の実施を継続されたい。 | Ａ |
|  | ・実施回数　　　　　　　　　　　　　平成28年度目標：　10　回 | 【イベント実施状況（12月時点）】　12回実施済（別紙詳細）　 | 評価点４（達成度 120％） | Ａ |
| ・参加者人数　　　　　　　　　　　　　平成28年度目標：　1,120人 | 631名 | 評価点２（月平均での達成度 75.2％） ※目標月平均：93人、28実績月平均：70人 |
| ・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 | 要望が多かった子どもと保護者が一緒に参加できるイベントをエントランスで複数実施し好評を得ている。また寄席を年3回に増やし、広報強化のため近隣の店舗にチラシの配架や、駅貼りポスターを実施している。 | 評価点３満足度調査の結果をフィードバックし　 た事業の実施を行っている。今後も参加者数の増加につながる事業の実施施を検討されたい。 |
| 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 | 12月時点の利用料金収入は昨年度より増加傾向、その上で、支出項目では昨年実施出来なかった施設修繕に費用を充填している。 | Ａ | 駐車場利用料金収入等計画時と比較して増加している部分を、予防保全や美観等の観点から実施する施設修繕に充当するなど効率的な資金運用を行っている。 | 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 | ホール・会議室の積極的な情報発信により利用率の向上、電力需給会社の変更によりコスト削減を実施。 | 電力自由化による契約業者の見直しや玄関前広場を活用したにぎわいづくりイベントの実施による収益事業の創出など歳出の削減及び収入確保に努めている。今後もホール・会議室の利用率増による収入確保にも努められたい。 | Ａ |
| ③収支は計画どおり行われているか | 概ね計画通り | 概ね計画通り行われている。 | Ａ |
| (2)安定的な運営が可能となる人的能力 | ①管理運営業務全体として職員体制は適切か | 3団体より適切な職員配置を行っており、職員はそれぞれの資格・得意分野を活かすよう適切な人員配置を維持している。 | Ａ | 適材適所妥当な職員配置を行い、適切な職員体制が構成されている。 | Ａ | Ａ |  |
| ②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 | 3団体それぞれ現地職員の管理監督要員を配置しており、適切な管理監督を行っている。 | 指定管理構成３社それぞれ適切な管理監督体制の下、各社担当部門を基本に人員の確保を行い、円滑な事業実施に努めている。 | Ａ |
| ③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 | 年間研修計画・マニュアル等作成し、受付・電話交換、利用者案内等各業務に応じた水準向上を図っている。毎月第二木曜日の館内整理日を積極的に活用し、11月11日に「個人情報保護研修」実施、また、図書館が実施する危機管理に関する研修や人権研修にも積極的に参加している。 | 昨年度モニタリング評価の対応として、研修時期の見直し等も含め、平成28年度事業計画時に研修計画を策定、各職員に必要とする研修を実施または図書館が実施する研修に参加している。警備部門において、利用者対応等についての再委託先への指導及び理解の徹底に不十分な点が見受けられたため、徹底するよう留意されたい。 | Ｂ |
| (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②運営状況として、事業者の財務状況は適正か | 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 | 指定管理者グループ構成各社母体の財務状況について、健全性が保たれているが、指定管理者としての収支については、府への納付金が発生するよう増収に努められたい。 | Ａ | 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、各評価基準につき評価項目と同じ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。

○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

　　　目標値の達成度が【　100％以上 …４　/　目標値の85％以上100％未満　…３　/　70％以上85％未満　 …２　/　70％未満　…１】

　　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た効果がその後の事業の満足度調査結果とし明確に表れている…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…３

　　　　満足度調査は行っているが、分析をしていない・分析結果をフィードバックしていない…２ / 満足度調査を行っていない…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。

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。

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。