**評価に関する補足説明及び令和元年度モニタリング評価の対応**

**Ⅰ提案の履行状況に関する項目**

(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

・人権研修、接遇研修などを受講した係員を配置することで平等なサービスの向上を図っている。

・平等に利用できる施設として、来館者が利用しやすい環境整備に重点を置き、LED照明へ変更や、

増灯などで照度増の整備を進め、図書館と共同し、ユニバーサルデザインを取入れた掲示物の作成も行う。

・今年度の室内環境は、新型コロナ感染防止対策の為、外気取入の換気を強化した上で、法令以上

の快適さを提供、多様な来館者が平等利用しやすい図書館を目指し、日々邁進している。

・環境衛生の確保、設備、警備、清掃の巡回を利用者数、イベント開催等に応じて、各々が

臨機応変に判断し、回数増、立哨するなど、積極的に平等利用に取組んでいる。

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

・障がい者が駐車場を利用した際の、無料駐車サービス案内の掲示物、その他案内掲示物へのルビ

や、色調、文字サイズ、フォントの見直しに、車いす利用者の視点に合わせた高さ調節を、実際に

車いすを利用した上で行うなど、高齢者、障がい者に、常に配慮した心掛けで、行動することに

　　重点を置いている。

　（駐車場利用においては、東大阪市市道に高齢者等用の駐車区画があることも案内している）

・各玄関の監視は常時、人の目で行い、介助が必要と思われる来館者へ積極的に声掛けを行うなど

ソフト面においても、常に研修などで学習した高齢者、障がい者等目線で取り組んでいる。

（積極的にエントランスホールへ警備員が顔を出し、監視体制を充実させている。

　・剥がれ易い、点字ブロックも在庫を切らすことなく管理し、修繕必要な箇所は即日修理対応

　　を実施している。

【個別対応継続例】

・受付・イベント会場において、筆談ボードを設置している。

・施設利用に関するアンケートについて、大活字版・点字版を作成。

・車いす専用駐車スペースに駐車されている一般利用者へ直接声掛けにて協力を依頼するとともに、

通知用看板を立てる等、周知に尽力している。

(3)利用者の増加を図るための具体的手法・効果

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

・図書館開館30分前から閉館後は19:30まで営業、周辺駐車場より上限金額設定が安価であるとの

認識がほぼ定着し、アンケート結果からも駐車場設置が多く周知されていることと、便利な場所に

あることを理解いただけていることが想定できる。

・また、アンケート結果から駐車場利用者の増加については、今まで未利用の図書館利用者を始め、

図書館利用以外の方もリピート利用されていることが更に確認できた。

今年度は新型コロナによる図書館自粛休館期間もあったが、感染防止対策として近隣事業所の

車通勤利用協力や車で図書類返却に利用してもらえ、目標収入には及ばないが、サービス面では

満足いただけたものと思える。

(4)サービスの向上を図るための具体的手法・効果

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

・エントランスに設置の「利用者の声」（投書箱）と毎年実施の指定管理者アンケートにより利用者

の要望・提言・評価を把握し、管理運営に反映させるよう努めるとともに、必要に応じ図書館や

図書館管理運営業務受託者であるTRCとも綿密に連携を図り、受付、問い合わせ対応等の管理

運営を円滑に行っている。

・図書館主催の学習スペース開放等のイベント及び事業の協力要請を受けたり、利用者サービスの

向上を目的とした図書館組織である案内掲示等検討チームの構成員になるなど各方面において

密接な連携協力体制を確立し取り組んでいる。

・健康診断の会議室利用時に、検診車をホール側駐車場に駐車していたが、近隣住民からの意見

があったため、図書館正面玄関横の駐輪場横に速やかに変更することで近隣住民の理解を得た。

・展示事業やイベント時には、図書館協力による資料展示に加え、図書館で作成されている『調査ガ

イド』『資料案内』で当該事業に関連するものを配布している。

・大阪府の福祉施策に伴う事業を今年度、エル・チャレンジ協働にて実施（令和2年11月～

令和3年3月まで、15事業所、土曜日をメインとし、合計10回）

共催として図書館ホームページにリンク先掲載、館内掲示板に継続掲示の協力、開催当日には

更なる共催支援としてエレベーター内にも掲示協力等、緊密な連携を行っている。

【対応事例】

・「河内の歴史と文化遺産でたどる街道ウォーク」（10月2日～25日）

調査ガイド『大和川の付け替え工事について』配架

どこにあるの？『旅行ガイドの本』配架

どこにあるの？『植物の本』配架

資料案内『いにしえのみちをあるく』配架

資料案内『山歩き入門』配架

(6)府施策との整合

【個別対応例】

　・災害対策事業

　〇 新型コロナウイルス対応

一時市場から姿を消し、高騰した消毒薬（アルコール）に容器、マスク、消毒資材、衛生資材等

在庫を切らさぬよう、専門メーカー等を回り調達。

及び、消毒薬を図書館随所にて使用できるよう、多数の容器類も調達に奔走し、利用者・従業者の

衛生管理に不足なきよう対応した。

自粛要請と館内消毒作業など実施、指定管理従業者、再委託先などの事業継続支援にも力を注ぐ。

・廃棄物については古紙の回収率が向上し、自販機横にペットボトル専用ゴミ箱の設置を増やし、

　衛生的に資源回収することにも努めている。

電池・蛍光灯など別途安全に廃棄処分する必要のある物品類について、更に細かく回収する

為の回収箱に廃材置き場を定め、混在しないよう留意した。

・『大阪・関西万博ロゴマーク最終候補作品ポスター展示』を実施した。

**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

**令和元年度モニタリング評価の対応**

○マイナス回答については理由欄を設定することとする。

自由記述欄を設定した。

　例年アンケートの記入協力はアンケート用紙を手配り及び声掛けにて、積極的にアピール行い

協力いただいていたが、今年度は感染防止の為、手配りや接触を極力避けた手法にて実施。

福祉事業所より粗品（クッキー）を用意し、アンケート協力者には粗品提供にて例年の６０％程度

だが回答いただけ、福祉施設と協働できたことも喜ばしく思える。

　図書館にも「アンケート実施中」の掲示にて緊密な協力できたことも６０％達成できた理由の

一つと言える。

(1)利用者満足度調査等

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

　 自粛休館期間中も駐車場利用できるよう開放、いつ再開館しても良いよう施設管理は計画通り実施し、直接言葉・対面で説明できるよう日常警備員配備、代表電話受付、貸室受付対応、施設監視、２４時間常駐警備の継続を行い、施設管理・運営に万全の体制を取る。

【個別対応例】

・開館時間前に図書館前に並ばれる利用者が多数いらっしゃる現状と、夏の猛暑による

熱中症対策として開館時間の15分繰り上げを今年も3密に注意し実施。

（7月28月～8月30日）。BDS前までのエントランス部分のみではあるが、直射日光が避けられ、

かつ自動販売機などもあるスペースであり、来館者には快適に過ごしていただけた。

・エントランスに設置した循環型ビオトープ水槽と植栽による憩いの空間づくりを引き続き実施、

足を運ぶのが楽しくなるような演出を提供。（多くの子どもが喜んでいる）

・食堂のイメージアップと足を運びやすい空間作りのため、エントランス総合受付カウンター横

通路と、食堂前通路入口に和やかで分かりやすい看板の設置、通路上部にLEDベース照明の増設を

実施した。明るく足を踏み入れやすい空間に改良した上、防犯性の向上にも繋がった。

・エントランスに設置の「まちライブラリー」本棚ではイベント時や休憩時に気軽に本に親しめる場を引き続き提供している。

**Ⅲ適正な管理業の遂行を図ることができる能力及び財政基盤に関する事項**

(2)安定的な運営が可能となる人的能力

②職員の指導育成、研修体制は十分か

年間研修計画に基づく研修

感染防止対策により予定日より研修日はずれ込むも、全ての予定は年度中にクリアできる。

1. 消防防災訓練（図書館合同）10月8日、3月11日
2. 個人情報保護研修　11月12日
3. 人権研修　1月14日

　　その他、有事に備え、新規更新された自火報盤、非常放送盤に慣れるため、警備員、設備員の

別途訓練も休館日を利用するなどで実施し、冷静に対応できるよう空き時間を利用し、訓練に

励むこととする。