**評価に関する補足説明及び平成２９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、来館者が少しでも安全安心に利用できるよう、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･

変更を行い、更なる平等利用しやすい図書館を目指し、日々邁進している。

・図書館と共同で実施中の学習スペースの開放など、より多くの方が公平に図書館を利用できるよう

会議室を提供、環境衛生の確保、警備巡回や清掃回数を増やすなど、積極的に取組んでいる。

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へのルビの追加や車いす利用者

の視点に合わせた高さ調節を実施し、更に案内掲示物の追加、色調の変更や文字を大きくするなど、

視覚障がい者にも配慮した掲示物に随時変更している。（今年度も更なる配慮とサービスを継続し、

補助犬同伴可ステッカーを多箇所に掲示するなど、最新情報も図書館共同で協議、取入れ、実行し

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

人的サービスについても、常に研修などで学習した高齢者、障がい者目線で取り組んでいる。

（積極的にエントランスホールへ顔を出し、監視体制を充実させている）

【個別対応例】

・手話通訳者を配置した。

・ホール等において、聴覚障がい者用磁気ループの活用、前方に座席を用意、要約筆記画面の提示。

・受付・イベント会場において、筆談ボードを設置している。

・視覚障がい者等の要望により、駅等への送迎や、DAISY資料を作成している。

・施設利用に関するアンケートについて、大活字版・点字版を作成した。

・障がい者手帳等所持されている方の駐車場利用は、規則に基づき利用料金を免除している。

(3)利用者の増加を図るための具体的手法・効果

①広報計画に沿った工法が実施されているか

【個別対応例】

・ライティ寄席では、東大阪の全小学校の2学年（4年、5年生）に学割チラシを配布。

・テレビ3回、新聞社・雑誌社4回、Webニュース1回と様々なメディアの取材に対応。

・ホール、会議室専用のHPで空き状況やイベントなどの情報をWebでわかりやすく掲載し、TwitterやLINE、FacebookなどのSNSを活用し積極的な情報発信を継続して実施している。

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

認識が定着し、アンケート結果にも図書館利用者を始め、図書館利用以外でのリピーターが増加して

いるものと考えられる。

(4)サービスの向上を図るための具体的手法・効果

**平成29年度モニタリング評価の対応**

**運営体制を工夫することにより、全ての開館日において食堂・カフェを営業し、利用者サービスの維持を図る**

すべての図書館開館日において食堂・カフェを開店できるよう善処している。事業者からの提案で

　カフェに軽食を増やし、カフェスペースを主として盛り上げるよう検討中

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

**平成29年度モニタリング評価の対応**

**指定事業の実施時期について、特定の時期に偏ることなく実施し、年間を通じて安定した集客を図る。**

　　昨年度は8月に実施した第1回府民講座を5月に実施など、年間を通じて安定して集客を図って

いる。

【イベント実施状況】※1

・生駒ネイチャークラフトクラブ工作会（5月3日　募集定員50人、参加者87人/53組）

・第1回府民講座「藤原道長と『枕草子』─清少納言のたくらみ」

（5月12日　募集定員380人、参加者127人）

・第2回府民講座「ジャパニーズ・エコロジー南方熊楠ゆかりの地を歩く」

（7月14日　募集定員380人、参加者110人）

・生駒ネイチャークラフトクラブ工作会（8月4日　募集定員50人、参加者77人/53組）

・生駒ネイチャークラフトクラブ工作会（11月4日　募集定員40人、参加者44人/27組）

・第3回府民講座「認知症～聞く・知る・活かす」（12月15日実施予定）

・アート魚拓体験会（1月14日実施予定）

・第13回 若者ダンス・カーニバル（2月17日実施予定）

・第4回府民講座（2月2日実施予定）

【展示実施状況】※1

・平成31年度使用教科書見本本特別展示会（6月12日～6月24日）

・大阪府高齢者大学同窓会東部作品展示会（6月26日～7月1日）

・東大阪市平和のつどい平和資料展（7月31日～8月5日）

・児童文学原画展（8月21日～9月17日）

・アート魚拓展関連資料展示（1月5日～1月14日実施予定）

・第13回 若者ダンス・カーニバル関連資料展示（3月実施予定）

【図書館との連携事業実施状況】※2

・第1回府民講座関連資料展示（5月1日～5月31日）

・東大阪市平和のつどい平和資料展（7月31日～8月5日）

・第3回府民講座関連資料展示（12月7日～12月15日実施予定）

・アート魚拓展関連資料展示（1月5日～1月14日実施予定）

・第13回 若者ダンス・カーニバル関連資料展示（3月実施予定）

◎イベント時の手話通訳の配置や駅などの送迎

【手話通訳配置】

5月12日第一回府民講座「藤原道長と『枕草子』──清少納言のたくらみ」　　　2名配置

7月14日第二回府民講座「ジャパニーズ・エコロジー南方熊楠ゆかりの地を歩く」3名配置

7月21日バリアフリー映画上映会「武士の家計簿」　　　　　　　　　　　　　　1名配置

【駅送迎】

7月21日バリアフリー映画上映会「武士の家計簿」1名※当日キャンセル

◎参加者満足度調査を行い、分析結果をフィードバック※3

・昨年度ホールでのイベント開催時のアンケートに、空調についての提案あり。

　今年度開催時には、ホール担当者と利用者からの意見を共有・調整を行った。

[空調が寒いという意見があったので、今年度は下げすぎないようにした]

・工作教室開催時、利用者から受付方法に対するご意見を頂戴した。

　次の教室開催の際には、ボランティア講師と協議の上、受付人数・方法を変更。

[50人同時刻受付であったものを、四部制各10人ずつ受付に変更した]

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（市場化テスト）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。

・昨年度から開始し、今年度は年5回の定期イベントになった、図書館主催のボードゲームイベ

ントには、毎回人員配置だけでなく、準備段階からイベント分析まで関わり、協力体制を確立し

取り組んでいる。

 (6)府施策との整合

【個別対応例】

・施設保全に必要な煙道結露漏水対策作業の協力、様々な調査活動の協力、災害対策についての綿密な連携に、早急な安全対策の確保、施設の保全・維持・補修に係る予算要求への協力、中小企業支援室所管事業の中小企業新商品購入制度により購入した緊急地震速報受信機を継続活用するなど、常に世の流れに沿ったニーズを踏まえた活動と提案を心掛けている。

・府の省エネに関する取組みと安全安心の環境作りを心掛け、今までの夏期28℃設定目標だったの

を27℃を目標とした熱中症対策、冬期19℃目標だったのを20℃目標にした快適な環境作りを効率

的な施設管理と運営にて行っている。また、当館はESCO事業所であることも常に念頭に置いた

上で、必要外の空調・熱源の停止、水周りの点検強化、こまめな消灯などによる省エネなども効

率的に行い、昨年度を上回るエネルギーの削減を達成できている状況にある。

・河内音頭での盆踊り、高野街道展示など大阪府の歴史と府民によるイベントを複数実施し、

フリーマーケットでも大阪府企業を誘致するなど、積極的に府の施設として府民との連携と交流

を図っている。

・廃棄物については、古紙の回収率の向上、自販機横にペットボトル専用ゴミ箱の設置など資源の

回収にも努めている。

・高野街道の展示に講演、河内音頭による盆踊りの実施、人がふれあえるフリーマーケットの実施

大阪府で活動している物作り事業者に協力促すなど行っている。

・食堂・カフェに関して、障害者支援団体の事業者に委託し、障がい者の就業施設として食堂・

カフェを運営している。

**Ⅱさらなるサービスの向上に関する事項**

(2)その他創意工夫

**平成29年度モニタリング評価の対応**

**より一層のサービスの向上につながる取組み、創意工夫に努める。**

積極的な自主事業を検討・実施している。

図書館前広場を活用して、天体観測や河内音頭・出店・フリーマーケットを実施し、府民からは好評

を得ている。

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

図書館に来館し、更にリピーターとなってもらうために魅力ある賑わいづくりの事業を創意工夫

し実施している。事業実施にあたっては、図書館と綿密に連携し、円滑な運営は言うまでもなく

新たな賑わいづくりとして、取り組んでいる「ハッピーフェスタ」についても3年目の実施となり、アンケートで高評価を得ている。

【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、今夏の記録的な猛暑に鑑み

開館時間の15分繰り上げを実施した（7月16月～9月24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。また同様の理由から、館内各所に自由に利用いただけるうちわも

設置した。

・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、季節ごと・イベントごとの空間装飾も施し、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）

・エントランスに設置の「まちライブラリー」本棚ではイベント参加者が寄贈した本にオーナーメッセージを付け展示し、イベント時や休憩時に気軽に本に親しめる場を引続き創造。

・昨年に引続き大会議室を学習スペースとして開放した。

・自主事業において、チケットぴあでの販売、図書館受付窓口だけでなく、インターネット及び

コンビニ等で購入できるよう利便性を維持している。

・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。

　　・今まで実施を検討していたがなかなか踏み込めなかった自主事業のフリーマーケットも今年度

図書館との密接な連携の下、実施することに至った。

②積極的な自主事業が行われているか

【イベント実施状況】※4

・肩こり・腰痛解消セミナー（4月24日　募集定員20人、参加者8人）

・ピラティス＆ストレッチ特別お試し講座（4月17日　募集定員20人、参加者8人）

・ハッピーフェスタVol.4（5月3日～5日　総参加者　963人）

◯紙ひこうきと竹とんぼ（5月3日　募集定員50人、87人）

◯動物キャンドル（5月4日　募集定員60人、101人）

◯バランス測定会（5月4日　募集定員　40人、参加者65名）

◯ミニ縁日（5月4日　参加者600名）

◯ブックカバー（5月5日　募集定員　16人、参加者21人）

◯オカリナロビーコンサート（5月5日　参加者　89人）

　・第九回ライティ寄席（5月19日　参加者166人）

　・ねじの日ファミリーワークショップ（5月27日　募集定員60人、参加者60人）

　　・らいぶらり寄席6回目（6月17日　参加者89人）

　　・バリアフリー映画上映会「武士の家計簿」（7月21日　募集定員200人、参加者154人）

　　・夏休み天体観望会（7月27日　参加者41人）

　　・ピラティス＆ストレッチ春期講座（5月8日～7月10日　参加者　10人、のべ91人）

　　・からだの歪み・バランス改善運動教室（6月8日～8月3日　参加者8名、のべ38人）

　　・らいぶらり寄席7回目（8月5日　参加者74人）

　　・第十回ライティ寄席（8月25日　参加者109人）

　・バランス測定会（9月7日　参加者　16人）

　・ハッピーフェスタVol.5（9月23～24日　総参加者2676人）

　　◯高野街道調査報告講演・紙芝居中甚兵衛物語（9月23日　参加者76人

　　◯秋分の日の盆踊り1日目（9月23日　参加者1500人）

　　◯秋分の日の盆踊り2日目（9月24日　参加者1100人）

　・らいぶらり寄席8回目（10月14日　参加者65人）

・第十一回ライティ寄席（11月23日　実施予定）

　　・まちライブラリーイベント「苔テラリウムを作ろう（仮）」（12月22日　実施予定）

・冬の天体観望会（来年1月11日　実施予定）

　　・らいぶらり寄席9回目（来年1月12日　実施予定）

　　・第十二回ライティ寄席（来年2月9日　実施予定）

　　・ピラティス＆ストレッチ冬期講座（来年1月22日～3月19日　実施予定）

【展示実施状況】※4

　・がんばっているいろいろなねじ展（5月25日～6月5日）

・夏休み天体観望会　関連図書展示（選書：図書館）（7月3日～8月5日）

・バリアフリー映画上映会　関連資料展示（7月14日～7月31日）

・河内の國街道文化遺産写真展（9月9日～9月24日）

・冬の天体観望会　関連図書展示（選書：図書館）（12月1日～1月14日　実施予定）

【図書館との連携事業実施状況】

・図書館でボードゲームをする日（6月10日 参加者112人）

・バリアフリー映画上映会「武士の家計簿」（7月21日）

・図書館でボードゲームをする日（8月19日 参加者 124人）

・図書館でボードゲームをする日（11月4日 参加者90人）

・図書館でボードゲームをする日（1月6日 実施予定）

・図書館でボードゲームをする日（2月24日 実施予定）

◎参加者満足度調査を行い、分析結果をフィードバック※5

・会議室の寄席で出演していただいた噺家さん（桂春蝶）をホールでも、というお声にお応えして

開催した。集客もあり満足度が高かった。

　　・ピラティス・ストレッチの参加者から次回も参加したいとのお声が多かったので、定期的に

開催している。

**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

**平成29年度モニタリング評価の対応**

**月例の会議や、日々の連絡調整等により図書館と密な連携を行い、日常の瑕疵をなくすよう努める。**

指定管理者が図書館との窓口の統一を行い、密な連携を行っている。

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

4月12日　　危機管理研修

6月14日　　接遇研修

9月13日　　防犯・消防防災訓練

10月11日　　個人情報保護研修

1月10日予定　　人権研修実施

3月14日予定　　消防防災訓練