令和元年度指定管理運営業務評価票

中央 【参考資料①】

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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～令和２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 | ○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・サービス向上に努力を続けている。 | Ａ | 指定管理期間中一貫して、図書館の社会教育施設としての設置目的を充分理解し、図書館職員と連携を図りながら、管理運営方針である利用者サービスの向上や入館者数の増加に努めてきた。 | 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。また、目の不自由な方が利用する音読ソフトに対応できるよう、ホームページの空き状況の表示方法を修正した。 | Ａ | 利用時期が集中するホール・会議室については、透明性の高い公開抽選会を実施し、平等な利用機会の提供に努めた。利用案内についても、対面・電話ともに丁寧に行っている。また、最近、増加傾向にある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うなど、広く平等利用に努めている。 | 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 | 接遇・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ている。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。特にバリアフリー映画上映会では、昨年度の経験を生かし、最寄り駅までの送迎希望者と充分に打ち合わせを行うなどの工夫を行うことで、スムーズな対応が可能となった。また、当事者の方の参加人数も前年度より多くの方に参加いただけた。 | 指定期間中、接遇・人権研修を継続して実施してきたことで、高齢者、障がい者など、利用援助が必要とされる方への配慮については、指定管理者１人１人が高い意識を保つことができている。総合案内には、「手話通訳希望」や「要約筆記で対応お願いします」等のカードを設置し、援助が必要な方への配慮を行っている。 |
| (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 | イベントの広報・宣伝の際は周辺地域へチラシを配架。市内の小学校へ教育委員会を通じての配布も実施。各新聞社や広報媒体（Web含む）に積極的にアピールしている。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や、サイネージも継続実施。 | Ａ | 提案時、計画にあったホール・会議室専用のホームページによる広報だけでなく、新聞や情報誌など、独自の広報ルートを開拓するとともに、大阪府のホームページに事業の案内を掲載する等、府と連携した積極的な広報活動を展開している。 | 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 | イベントチラシの配布・配架を常に実施。会議室では派遣登録会社等の企業の登録会や面接の利用なども増えている。（令和元年11月現在） | ホールにおいては、今年の９月に開館した東大阪市立の類似施設と競合する中で、目標利用率・目標収入額を達成するため、これまでは利用日の約１か月前に打合せを行い計算していた附帯設備等料金について、約１年前の申込時に打合せを行い提示することを可能とする等、今まで以上のきめ細やかな利用者対応を実施している。 |
|  | ・令和元年度ホール利用率　目標：51.45％（30年度実績　55％） | 令和元年度ホール利用率46.9％【年度末実績：42.5％】 | （達成度　91.2%）（年度末達成度　82.6%） |
| ・令和元年度大会議室利用率目標：69.7％（30年度実績　73.7％） | 令和元年度大会議室利用率70.7％【年度末実績：65.8％】 | （達成度　101.4%）（年度末達成度　94.4%） |
| ・令和元年度中会議室利用率目標：76％（30年度実績　63.3％） | 令和元年度中会議室利用率71.5％【年度末実績：65.8％】 | （達成度　94.1%）（年度末達成度　93.6%） |
| ・令和元年度小会議室利用率目標：67.35％（30年度実績　71.4％） | 令和元年度小会議室利用率74.0％【年度末実績：73.2％】 | （達成度　109.9%）（年度末達成度　108.7%） |
| ・令和元年度収入額　　　目標：15,981千円（30年度実績15,951千円） | 実績値：11,568千円【年度末見込：17,352千円】【年度末実績：16,226千円】 | （達成度　108.6%）（年度末達成度　101.5%） |
| 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 | 今年度実施のアンケート結果で、駐車場利用者は約６割、内、営業時間・料金とも適切が９割と引続き高評価を得ている。適切に運営･周知できていると判断している。(令和元年11月現在) | 低価格で利用しやすい駐車場として、図書館利用者や地域住民から認知されているところ。着実な収入額も見込め、適切に取り組むことができている。 |
|  | ・令和元年度駐車場利用数　目標：31,571台（30年度実績 31,961台） | 実績値：22,971台【年度末見込：34,457台】【年度末実績：31,671台】 | （達成度　109.1%）（年度末達成度　100.3%） |
| ・令和元年度収入額　　　目標：7,000千円（30年度実績 7,529千円） | 実績値：5,498千円【年度末見込：8,247千円】【年度末実績：7,666千円】 | （達成度　117.8%）（年度末達成度　109.5%） |
| (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 | エントランスへメニューボードを設置し、職員おすすめＰＯＰ等の掲示を継続し、利用促進へつなげている。また今年度実施のアンケート結果で、「カフェ利用あり」が大幅に増えており、利用者からも高評価を得ている。 | Ａ | 安価でボリュームのある食事提供等が好評を得て、利用者投稿によるSNSや口コミの影響もあり、利用者は増加傾向にある。今年度からは、カフェスペース部分について、飲料の自動販売機を設置して無人対応を行っており、利用者ニーズに沿った運営と言える。また、利用者の満足度調査においても高評価を得ている。 | Ｂ |  |
|  | ・売上額　令和元年度目標：12,724千円（30年度実績11,434千円） | 実績値：5,620千円（達成率66％）【年度末見込：8,430千円】【年度末実績：7,768千円】 | （達成度　66.3%）（年度末達成度　61.0%） |
| ・利用者人数　令和元年度目標：18,988人（30年度実績　16,002人） | 実績値：11,140人（達成率88％）【年度末見込：16,710人】【年度末実績：15,757人】 | （達成度　88.0%）（年度末達成度　83.0%） |
| 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。 | 年間事業計画に基づき実施している。図書館の協力による関連図書展示や、地域教育振興課管理の絵本原画展示を継続して行っている。（令和元年度11月現在） | 指定事業については、年間を通じて行うため、現状では回数が目標値に達していないものの、年度末までには目標値に達する予定であり、事業計画に基づき、適切に実施されている。 |
|  | ・実施回数　令和元年度目標：14回（30年度実績　14回） | 実績値：8回【年度末見込：12回】【年度末実績：14回】 | （達成度　85.7%）（年度末達成度　100%） |
| 　うち図書館と連携し行った回数令和元年度目標：6回（30年度実績　5回） | 実績値：2回【年度末見込：3回】【年度末実績：4回】 | （達成度　50.0%）（年度末達成度　66.7%） |
| ・参加者人数　令和元年度目標：833人（30年度実績　778人） | 実績値：223人【年度末見込：335人】【年度末実績：745人】 | （達成度　40.2%）（年度末達成度　65.4%） |
| ・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 | 前年度のアンケートで要望のあった「自然科学系」を府民講座として実施、「文学」がテーマの講演会を実施予定とし、参加者の満足度の向上に努めている。 | アンケート結果を分析することにより、利用者のニーズを把握している。その結果を参考にしたうえで、イベントや府民講座の企画を実施している。また、書面で実施するアンケートの他、参加者からの感想や意見などを直接聞き、次回の事業へ反映させるように努めている。【肯定的な回答比率】前年度　89.8％⇒今年度　96.4％　 |
| 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 | 平成30年度同様、図書館事業に積極的に協力、メルマガ・HP・SNSを活用した広報活動などの協力や図書館事業に関しても連携協力し利用者サービスの向上を図っている。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』で当該事業に関連するものを配布している。また、図書館と協力して行っている1階エントランスの「G20大阪サミット」本会議場で使用したテーブルと椅子の展示は、多数の利用者に好評をいただいている。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、協力体制を確立している。 | 　図書館が実施する「学習スぺ―スの開放事業」や「夏の熱中症対策」において、会議室の提供や警備・誘導面で協力し、図書館と密接な連携・協力体制のもと、利用者サービスの向上の取り組みがなされている。府有備品の有効活用策として、サミット誘致室から図書館へ管理替えされた G20で使用した備品の展示や活用についても、図書館と協力して、利用者サービスの向上に貢献した。　 |
| (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 | 施設管理者の下、専門知識を兼ね備えた協力業者と連携し、法定点検などの計画実施、営繕工事の実施、良好な環境衛生状況の維持を行い、緊急事案にも速やかに対応する体制を敷いている。利用者アンケートでも館内環境は高評価を得ている。 | Ａ | 日常的に適切な保守点検を実施するとともに、突発的な漏水や機器異常などのトラブル時にも、迅速に対応ができている。会議室等利用者の空調等の対応にもきめ細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 | 適切に計上できている。突発的な設備故障は増加傾向にあるが、図書館と連携した処置を迅速に行い、また修繕提案により適切に施設管理を実施。設備の大規模な改善提案も実施している。 | リスク分担表に基づき、適切に計上できている。施設の老朽化に伴い、突発的な設備故障が増加傾向であることを踏まえた上で、経費を計上しているため、急な設備トラブルにも対応が可能となっている。 |
| 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 | 府と連携した非常時の体制と緊急連絡網にて危機管理体制を確保し非常配備にも対応している。また今までなかった事案も起こりうることも想定して、マニュアルの更新も行っている。代表電話交換業務において、音声録音機器を導入し、不審電話への対応を強化した。 | 台風時や不審者事案について、マニュアルに基づき、図書館と連携を図りながら対応ができている。年度始めに発生した悪質なクレーム案件では、電話交換業務において大きく協力した。しかしながら、脅迫電話における対応については、図書館との連携がスムーズでなかった点も見受けられ、今後は、より一層、危機管理意識を高く持ち、既存のマニュアルを更に精査し、想定される様々な危機事象の対応を盛り込み、実践できるよう努めていただきたい。 |
| (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　　 | 府関係各室課からの協力要請等に積極的に対応している。大阪万博の気運を盛り上げるため、「みんなでつくろうEXPO2025　ロゴマークをデザインしてみよう！」などの万博関連イベント」への協力を行った。 | Ａ | 他部局からの依頼によるポスター掲示、チラシ配架や府の万博関連事業に対し、積極的かつ速やかに対応している。 | Ａ |  |
| ・行政の福祉化 | 当館に於いては障がい者支援センターより清掃員1名継続雇用中。 | C-STEPへの加入や障がい者就業・生活支援センターを活用した清掃員を1名継続雇用している。また、自主事業である食堂事業では、障がい者を1名雇用している。 |
| ・環境問題への取組み | ESCO事業者と協同し省エネに貢献、毎年のエネルギー使用量を継続して削減できている状況にある。ホール、中・小会議室、会議室通路などの照明をLED照明へと改修し、使用量の削減に努めている。 | ESCO事業により設置した機器等の管理を適正に行い、エネルギー使用料を削減できている。また、省エネに直結する照明のLED化に積極的に取り組んでいる。 |
| ・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。　　　 | 一般社団法人河内観光局と協働して「大和川付け替え」講演会及び「中甚兵衛物語　原画展」を実施する等、府民等との協働に努めた自主事業を開催した。また、昨年度から新たにＮＰＯ法人・府民と連携し、清掃活動実施している。 |
| 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、分析結果のフィードバックをしているか。 | 昨年度とほぼ同時期にアンケート実施することにより、今年度のアンケート結果で指定管理者の施設運営管理による利用者への理解は比較できるものと判断。周知・良評価は上昇傾向にあり、全体的に高評価をいただいている。 | Ａ | 毎年実施しているアンケートにおいて、利用者の満足度調査を行っている。その結果を分析し、可能な限りフィードバックしている。【肯定的な回答比率】前年度　55％　⇒　今年度　71％ | Ｓ | 利用者満足度調査結果を業務改善につなげやすくできるよう、項目の検討やマイナス回答の理由欄の設定等の工夫をしてはどうか。 |
| (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 | 会議室の通路がソケット不良等により暗かったが、新たにLED照明に付け替え、明るさを確保した１階エントランスのチラシラックを、小さいサイズのものも取りやすいように整備した。 | Ａ | 日々の施設管理を通じ、不具合を感じる箇所については、こまめに対応することで、図書館利用者の安全・快適さの確保に努めている。また、昨年度末に設置し、今年度から本格的に使用を開始したウォシュレット装備トイレは、図書館利用者の利便性の向上に大きく貢献している。 | Ａ |  |
| ②積極的な自主事業が行われているか | 年間事業計画以外に、作家をお招きしたチャリティーイベント「ふるさと怪談トークライブ」や世代を超えて楽しめる「はじめての人狼ゲーム」などを実施。図書館、大阪大学出版会との共催事業を新たに実施した。図書館、公益社団法人2025年日本国際博覧会協会との共催事業を実施予定　　　（令和元年度11月現在） | 自主事業にあたっては、常にニーズを意識して企画している。今年度は、新たに社会貢献に繋がるチャリティーイベント（※）「ふるさと怪談トークライブ」に取り組んだり、図書館で実施している「ボードゲーム」参加者の声を拾い上げ、「人狼ゲーム」を企画し、大変好評を得ている。（※入場料は、東日本大震災復興支援ＮＰＯ団体に寄付。） |
|  | ・実施回数　　令和元年度目標：37回（30年度実績　34回） | 実績値：35回【年度末見込：53回】【年度末実績：46回】 | （達成度　143.2%）（年度末達成度　124.3%） |
| ・参加者人数 令和元年度目標：5,060人（30年度実績　6,187人） | 実績値：3,776人【年度末見込：5,664人】【年度末実績：4,563人】 | （達成度　111.9%）（年度末達成度　90.2%） |
| ・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 | お笑いや漫才の要望が多くみられたため、漫才イベント「図書館deよしもとお笑いライブin東大阪」を実現した。ピアノ・ステージ独り占め企画とはじめての人狼ゲームでは参加者からの反響が大きく、すぐに次回開催を企画・実施した。人狼ゲームについては、初心者向けから一般向けに対象者を拡大し、１月に実施予定。『ものづくりワークショップ』は、前年度の申し込み状況を反映し、定員を増やした。 | アンケートの実施・分析・フィードバックは適切に実施し、要望があれば、実現できるよう努力している。また、高評価のイベントなどは、対象者や定員を増やし、可能なかぎり利用者ニーズに対応している。指定事業同様、書面アンケートだけでなく、参加者の「生の声」を拾いあげ、次年度のイベント企画に反映させている。【肯定的な回答比率】前年度　92％⇒　今年度　93.4％ |
| 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 | 概ね計画通り。 | Ａ | 収支計画は妥当なものであり、事業計画・管理体制計画との整合性も図られている。 | Ｂ |  |
| 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 | ①昨年同様、様々な媒体を駆使し、指定事業収入を確保するための努力を行っている。②環境基準を保った上での省エネルギー対策に努め、一部照明のＬＥＤ化による電気使用量の削減・効率的なホール・会議室・駐車場運営などにてコストは削減できている。 | 収入確保に向けて、集客を見込めるイベント等を企画するなど、積極的に自主事業に取り組んでいる姿勢は評価できるが、収入増に繋がっていないため、今後は収入増となるような工夫を講じられたい。照明のLED化を積極的に取り入れたり、有人によるこまめな日常点検等により、管理コスト削減に取り組んでいる。 |
| ③収支は計画どおり行われているか | 概ね計画通り。 | 概ね計画どおり。９月末時点の実績で、総支出が総収入を若干上回っているため、集客力のある魅力的な自主事業を企画するなど、更なる収支の確保を願いたい。 |
| (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 | 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。 | Ａ | 事業実施に際し、３社それぞれの専門性を活かした人員配置を行っている。ただ、管理監督者不在時における管理監督体制・責任体制に、やや不十分な点が見受けられたため、今後はより明確にされたい。 | 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 | 指定管理期間の最終年度という事もあり、年間研修計画は立てていたが、全て前倒して実施した。 | 人権研修や個人情報研修等、公の施設の運営者として必要な研修を行い、個人の資質を高めることに努めている。指定管理最終年度を意識して、研修を年度前半に前倒ししたことは適切であった。　 |
| (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 |  |
| ②運営状況として、事業者の財務状況は適正か | 健全性が充分保たれている。 |
|  | 評価全般について | 現状を的確に評価できるよう四段階評価の評価区分や目標値の設定について工夫するとともに、定性評価にあたっては、四段階評価の理由が明確になるよう記載すること。 |

○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っている　/　A…求める水準を上回っている　/　B…求める水準を満たしているor求める水準をほぼ満たしている　/　 C…求める水準を満たしていない　】

のSABC4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

　　　【　達成度 ＞ 120％ …４　/　120％ ≧ 達成度 ＞ 100％ …３　/　100％ ≧ 達成度 ＞ 80％ …２　/　80％ ≧ 達成度 …１　】

（回数・人数・金額が目標値になっているものは、評価時点での実績数値を年間あたりに換算した数値で評価する）

　　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。

※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、前年度の分析結果をフィードバックした成果が、今年度の調査結果として明確に表れている。（各項目平均して肯定的な回答比率が５ポイント以上増加している。）

　　A … 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、前年度の分析結果をフィードバックした成果が、今年度の調査結果として表れている。（各項目平均して肯定的な回答比率が増加している。）

　　B … 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。

　 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、分析結果をフィードバックしていない。　】