**平成30年度指定管理運営業務評価票**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 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 | 〇図書館の使命を理解した上で、過去3年の経験を生かしながら、生涯学習のきっかけづくりの場として府民に親しまれる図書館となるよう、図書館職員と連携を図りながら管理運営方針に基づいた事業運営を行っている。 | 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。 | A | 〇職員研修等を通じたソフト面からの平等利用の提供や、図書館と共同でユニバーサルデザインを取り入れた掲示物の検討・作成をする等の取組みを行った。〇ホール・会議室の利用については公平性を最重要視して公開抽選等を実施し、平等利用を確保している。 | 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、特にバリアフリー映画上映会のアンケートでは参加者から多くの褒詞をいただいた。 | 〇運営開始当時から継続して接遇・人権研修を実施しており、公の施設を運営する指定管理者として、高齢者、障がい者等への配慮については、高い意識を持っている。〇施設の維持管理やイベント等についても、配慮が必要な方にきめ細やかな対応を実施している。 |
| (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。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。昨年より実施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を見たという利用者も増えている。 | A | 〇提案どおりホール・会議室専用のHPを有効に活用し、利用者の利便性の向上に努めている。イベント等の広報・宣伝についても、近隣商業施設へのPRや周辺地域へのチラシ配布の他、新聞社や東大阪市教委などへ積極的に働きかけている。 | 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（参考指標…入館者数） | イベントチラシの配布・配架を常に実施しているので、講座・勉強会や企業の新規利用も増えている。（書画や安全大会、健康診断）（平成30年10月現在） | 〇図書館とも連携した積極的な広報活動により、全体の利用率については、概ね目標値を上回る状況となっている。〇懸案事項である中会議室の利用率に対しては、平成28年度から対策を求めているところであるが、未だ方策が講じられていない状況であるため、早急な対策を求める。 |
|  | ・平成30年度ホール利用率目標：41.86％（29年度実績　47.9％） | H30年度ホール利用率　54.1％ | （達成度　129.2%） |
| ・平成30年度大会議室利用率目標：58.78％（29年度実績　65.7％） | H30年度大会議室利用率　68.5％ | （達成度　116.5%） |
| ・平成30年度中会議室利用率目標：75.08％（29年度実績　60.3％） | H30年度中会議室利用率　58.4％ | （達成度　77.8％） |
| ・平成30年度小会議室利用率目標：59.89％（29年度実績　 63.3％） | H30年度小会議室利用率　69.7％ | （達成度　117.4%） |
| ・平成30年度収入額目標：17,056千円（29年度実績　16,010千円） | 10月末実績：8,903千円【年度末見込15,262千円】 | （達成度　89.5 %） |
| 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 | 指定管理4年目に入り、今年度実施のアンケート結果では、駐車場利用ありは約6割、内、営業時間・料金とも適切が9割と高評価を得たうえで、毎年前年度実績を上回っており、適切に運営･周知できていると判断している。(平成30年10月現在) | 〇利用しやすい時間設定や周辺駐車場よりも安価な料金設定（条例設定金額よりも低額）の認識が定着した感がある。昨年度に引き続き、安定した収入額の確保が見込まれ、適切な運営が実施されている。 |
|  | ・平成30年度駐車場利用数　目標：30,636台（29年度実績31,181台） | 10月末実績：19,534台【年度末見込33,487台】 | （達成度　109.3%） |
| ・平成30年度収入額　目標：7,000千円（29年度実績7,329千円） | 10月末実績：4,505千円【年度末見込7,723千円】 | （達成度　110.3%） |
| (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、日替わりランチメニューや職員おすすめＰＯＰ等の掲示を継続し、利用促進へつなげている。また、昨年開始した、エントランスでの奈良県山添村直送の野菜・パン・つきたて餅等の販売は好評で、リピーターも増えている。 | A | 〇売上額、利用者人数ともに安定しており、アンケート結果においても、メニュー・味・雰囲気トータルで高い評価を得ており、利用者ニーズに対応した取組みができている。〇なお、事業者変更があるとの報告を受けており、引き続き、図書館利用者のニーズに対応した運営を期待する。 | A | 〇指定事業の回数や参加者数について、年度末時点の見込みで評価を記載する場合は、前年度事業の実績数値を参考資料とする等、判断根拠を示した方がよい。 |
|  | ・売上額　平成30年度目標：13,086千円（29年度実績　14,014千円） | 10月末実績：8,163千円【年度末見込13,994千円】 | （達成度106.9%） |
| ・利用者人数　平成30年度目標：20,714人（29年度実績 21,974人） | 10月末実績：11,844人【年度末見込20,304人】 | （達成度　98.0%） |
| 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は継続して行っている。また、府民講座に合わせたエントランスでの写真展には多くの参加者がこられた。（平成30年度10月現在） | 〇指定事業については、現状（10月末数字）では目標を満たしていないが、今後の事業実施について、年間目標値に到達する見込みであり、年間事業計画に基づき、着実に実施している。 |
|  | ・実施回数　平成30年度目標：14　回（29年度実績13回） | 10月末実績：8回【年度末見込13.7回】「別冊資料Ｐ2」※1 | （達成度　97.9％） |
| うち図書館と連携し行った回数　平成30年度目標：6回（29年度実績7回） | 10月末実績：2回【年度末見込3.4回】「別冊資料Ｐ2」※2 | （達成度　56.7％） |
| ・参加者人数　平成30年度目標：1,044人（29年度実績　887人） | 10月末実績：401人【年度末見込687人】「別冊資料Ｐ2」※1 | （達成度　65.8%） |
| ・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 | 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。「別冊資料Ｐ3」※3 | アンケートの結果をもとに、対応できる案件については誠実に対応しており、分析結果をフィードバックできている。 |
| 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 | 平成29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「学習スペース」の開放事業なども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。夏期は図書館と合同で熱中症対策を実施し、入館待ちの方へ少しでも快適にお待ちいただけるよう積極的に協力、また携帯電話使用可能箇所、飲食可能箇所の明確化などが実現した。 | 〇昨年度に引き続き、「学習スペース」の開放事業への協力の他、今年度の夏の猛暑時には、約2カ月にわたり図書館と一体となり、「熱中症対策」として来館者に対し開館15分前に空調効果のあるエントランスを開放するなど、図書館と密接に連携・協力し利用者サービスの向上に取組んでいる。 |
| (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施工、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。その他、警備員の自主的な防犯・防災意識を訓練にて強化、館内清掃にも力を注ぎ、利用者が安全・安心して過ごせる環境作りに努力している。 | A | 〇年間計画に基づいた法定点検の実施や良好な環境衛生状況の維持に努めている。また、限られた予算の中で、優先順位をつけて、経年劣化した消防設備等の取替等を実施している。〇今後は、外周清掃についても、館内同様に力を入れていただきたい。 | 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。今年度は大規模な自然災害が続き、緊急修繕予算が不足の状況。しかし府と協議の下、補正予算の支援をいただき、災害被害の緊急安全措置に復旧を実施した上、計画通りの修繕まで行える見込み。 | 〇リスク分担表に基づき、適切に計上している。〇今年度は、台風21号の影響で、倒木やポスター掲示板の倒壊等の被害があったが、利用者の安全に配慮し、撤去等に係る経費の執行について、早急かつ柔軟に対応するなど、適切に処理いただけた。 |
| 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は確保され非常配備も確実に対応している。ホール・会議室の利用についても非常時には安全を優先した案内を行い、利用者に危害が極力及ばないよう心掛けた対応をしている。 | 〇年度当初に発生した利用者間の暴行トラブル時においては、マニュアルに基づいたチェックシートの作成や警察等への通報がされておらず、加害者の特定や被害者への対応に問題があった。また、台風21号の発生時は、火災感知器の誤作動による発報があった際に、場所の特定に時間がかかる等、非常時の対応に問題があった。今後は、訓練等を通じ、危機管理体制を、今以上に高めてもらいたい。〇また、台風時のホール・会議室の利用については、主催者の判断としているが、今年度に発生した台風21号のような、事前に甚大な被害が予測されるような場合においては、主催者だけにその判断を委ねるのではなく、施設管理者として利用者の安全確保に万全を期すため、具体的な対応策を検討願いたい。 |
| (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　　 | 府有建築物劣化度調査時の案内や、公共建築室調査の協力など行い、今年度実施予定の図書館システム更新についても所管課と念入りに打合せを行い協力している。 | A | 〇各部局において実施するイベントのポスターの掲示やリーフレット等の配架について速やかに対応している | A |  |
| ・行政の福祉化 | JV3社ともC-STEP加入、障がい者を積極的に雇用し、各社法定雇用率は達成している。 | 〇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1名を継続雇用している。 |
| ・環境問題への取組み | ESCO事業者と協同し省エネに貢献、毎年昨年度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。その他蛍光灯のLED化を一部今年度も実施するなど、環境問題へ積極的に取組んでいる。 | 〇ESCO事業の方針に基づく空調機器等の運転管理の実施だけでなく、必要外の空調・熱源の停止や水回りの点検強化等により、昨年度より更にエネルギー量は減少している。〇古紙回収やペットボトル専用ゴミ箱を設置する等、資源のリサイクル化にも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、府内各地の物産市や、講座、写真展等を開催、府民等の協同に努めている。 | 〇自主事業の展開にあたっては、地元の東大阪市民や大阪府民との協働を意識した事業を積極的に企画している。 |
| 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 | 昨年度のアンケートを踏まえて、リサイクルフェアや天体観測などのイベントを企画・実施している。またエントランスホールのビオトープについても好評のため継続実施している。 | A | 〇10月2日から10月8日に今年度調査を実施。〇昨年度のアンケート結果から要望のあった意見については、実現に向けての努力がうかがわれる。また、「利用者の声」の対応についても、改善に向けての努力がある。 | A | 〇アンケート集計・分析について、構成比で前年度比較できるようにした方がよいのではないか。〇アンケート結果がどのように所管課評価に反映されているのか、関係性を示した方がよい。 |
| (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 | 屋外敷地内にて盛大に盆踊りと露店商を引き入れた祭りを実施、エントランスでは子供向けのイベントも実施し、図書館をあまり利用されない方にも、図書館を利用してもらえる企画を考え、工夫を行っている。イベント当日は来館者数も増えた。 | S | 〇エントランスにビオトープや机・椅子等を設置するなど利用者サービスの向上に努めている。〇イベント企画にあたっては、図書館の枠に留まることなく、魅力的なイベントになるような取り組み、創意工夫がある。 | 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、「バランス運動教室」を開催。41センチ口径の望遠鏡で見る「天体観望会」、市内在住の河内音頭の方をお呼びして「盆踊り大会」を図書館前広場で開催した。（平成30年度10月現在） | 〇イベントアンケートを活用して、府民ニーズに応じたイベントの企画をしたり、毎年好評なイベントについて強化を図ったりする等、積極的な自主事業の展開を行っている。 |
|  | ・実施回数　　　平成30年度目標：31　回（29年度実績39回） | 10月末実績：26回【年度末見込44.6回】「別冊資料Ｐ4・5」※4 | （達成度　143.9%） |
| ・参加者人数　平成30年度目標：　3,181人（29年度実績　3,933人） | 10月末実績：4,558人【年度末見込7813.7人】「別冊資料Ｐ4・5」※4 | （達成度　245.6%） |
| ・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 | 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。「別冊資料Ｐ5」※5 | 参加者の生の声であるアンケート結果へ誠実に対応することで、次回以降のイベント参加に繋げており、結果をフィードバックしている。 |
| 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 | 概ね計画通り。10月時点の利用料金収入は昨年度より増加傾向。 | A | 〇数度発生した自然災害での被害についても、緊急性・重要性の観点から柔軟に対応できるなど、緊急対応が可能な収支計画となっており、また事業計画等との整合性についても図られている。 | 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 | 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施設管理運営上からは、環境基準を保った上での省エネルギー対策に努め、空調機器類の的確なメンテナンスに合理的な運転、照度の確保、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。 | 〇カフェや食堂の利用促進や野菜・パンの販売等、収益活動に力を入れると同時に、施設維持管理に要する管理コストについては、継続して省エネ化や精査に努めている。 |
| 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。 |
| (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 | 〇指定管理者代責任者不在時等の管理体制が不明確であり、図書館からの要望に迅速に対応できない場合があった。限られた人員数での運営ではあるが、今後は、日常業務、非常時ともに責任者不在時においても、迅速かつ確実な管理体制を確保にされたい。 | 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 | 指定管理者年間研修計画通り研修は行えている。 | 〇年間研修計画を策定し、今年度は警備員を対象に危機管理事案に対応した研修も実施する等、適切な職員の指導育成を行えている。今後は特に警備員等、直接、利用者と接する機会が多い職員への、接遇研修をさらに充実していただきたい。 |
| (3)安定的な運営が可能となる財政的基盤 | 事業者の経営状況及び財務状況は適正か | 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 | 〇指定管理者グループ構成各社母体の財務状況について、健全性がたもたれており、経営状態についても適正で問題はない。 | A |  |
|  | 評価全般について | 適切に評価することで継続的に指定管理業務を向上させていくため、評価期間の設定・四段階評価の判断基準・目標値の設定方法について検討願いたい。 |

○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【　120％以上 …４　/　目標値の95％以上120％未満　…３　/　80％以上95％未満　 …２　/　80％未満　…１】（回数・人数・金額が目標値になっているものは、実績・目標値ともに平均値を算出して評価する）

　　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。

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。