**平成２７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） | 指定管理者の自己評価 |  | 施設所管課の評価 |  | 評価委員会の指摘・提言 |
| 評価 | 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 | ①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。  ②月に1回3社及び図書館において定例会を開催し、週に1回双方の業務責任者による打ち合わせを実施。これにより全体で連携をとり図書館運営を実施している。 | Ａ | 指定管理者が多様な業種による共同体である利点を活かし、各々の専門性を発揮させたサービスの提供に努めていることがうかがえる。また、月一回の定例会議において、施設設備保守点検の日程等の周知や図書館の蔵書点検等の主要業務時の警備等の実施にあたっては情報共有を図りながら進めている。 | 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  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 | ①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。  ②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接遇対応に努めている。イベント等では、配慮が必要な参加者に個別に対応。  ○ホール等の利用に関して耳が不自由であるとの相談を受けた際にはスピーカーの近くに座席を用意。  ○お子様に障がいがあるためイベントの参加に不安があるとの相談を受けた際にはマンツーマンでスタッフを配置。  ○府民講座などライティホールで開催される講演会では手話通訳者を配置。  今後の課題として、案内がまだ十分ではないため、チラシやホームページでの案内方法について検討中。 | Ｂ | ホール会議室の利用承認業務については、利用案内手順書を作成し、きめ細やかな利用者対応に努めており、引き続き、公開抽選会による公正・平等な利用承認にも努めている。  　図書館の利用案内については、１Ｆエントランスに総合案内所を設けて、利用者へのワンストップサービスに努めている。  　また、講演会の開催にあたっては、聴覚障害者に対する手話通訳者の配置を行っている。今後とも平成28年4月から施行される障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律、いわゆる「障がい者差別解消法」の趣旨を踏まえた取組みに努められたい。 | 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  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  ・H27年度ホール利用率　目標：43.5％  ・H27年度大会議室利用率　目標：60.2％  ・H27年度中会議室利用率　目標：76.0％  ・H27年度小会議室利用率　目標：48.2％  ・H27年度収入額　 目標：12,000千円  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  ・H27年度収入額　　目標：7,000千円 | ①ホール・会議室専用のＨＰを新規に立ち上げ、利用しやすいWeb情報を提供。またTwitterやLINE等各種SNSを活用し積極的な情報発信を行った。  テレビ取材4回、Webニュース取材3回の対応  【テレビ局】  NHK放送局　カンテレ(関西テレビ放送)　J：COM  【Webニュース】  東大阪経済新聞　　Yahoo！ニュース  ②第一四半期の利用率は全体的に伸び悩んだが、第二四半期以降利用率は上昇傾向にあり、第一四半期にくらべ10％以上増えた。  (12月時点)  ・H27年度ホール利用率　　：42.9％  ・H27年度大会議室利用率　：45.6％  ・H27年度中会議室利用率　：67.7％  ・H27年度小会議室利用率　：55.8％  ・H27年度収入額　　　　　：11,450千円  ③稼働率向上のため利用料金の変更及び無人化による人件費の削減に着手。12月時点の利用率は、前年比160％増と大きく利用者から評価をいただいている。収入額は、450万円と目標に達していないため、広報など更なる対応を検討中。 | Ｂ | ＨＰの立ち上げや積極的なマスコミ各社への報道提供は、新しい図書館の取組みとしてテレビ等に取り上げられ、図書館内外に大きな反響を呼ぶことになった。  その後、これらのマスコミに図書館事業も取り上げられるインパクトのある業務スタートとなった。  　これらの結果、入館者数については、12月末現在でＨ26年度比107.5％と増加している。  　大会議室の利用率が目標を達成できない見込みであり、今後は、近隣の企業・団体等へのポスティング等によるＰＲを進める必要がある。利用料金の収入状況については、目標額の12,000千円に対して、12月末現在で11,453千円と目標を達成できる見込みである。  　次に、駐車料の管理については、ゲートの無人化を図り人件費コストの削減を図っている。しかし、利用台数については、敷地内に3か所の誘導看板を設置するなど12月までの目標台数13,000台に対して160.8％の19,003台と大幅な増加となったことは評価できる。 | Ｂ |  |
| (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  ・カフェスペースにおける利用人数及び収入額  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の取組みが実施されているか  ・各イベント等における満足度調査結果及び参加人数（前年度比）  ③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 | ①NPO法人との協働として、食堂・カフェの運営を委託。  12月現在、利用者数12,619人、収入8,090千円。利用者から評価をいただいている。  ②展示コーナーでの展示とイベントを連動させ、展示で興味を持った利用者が参加できるワークショップを開催。第2回府民講座は、大阪府立中央図書館とOsakaBookOneProjectとの共催で開催。出版社・書店との共催で著名な作家の講演会が実現。今後の課題として、集客数は満足できる数ではないため、更なる広報等の対応を検討中。  ③図書館管理運営業務（市場化テスト）を受託しているTRCと連携を図り、受付での対応が簡素化され迅速な対応が可能とった。会議室利用者向けの当日の催し案内掲示板を1階エントランスに設置した。 | Ｂ | エントランスホール及び３Ｆ休憩室に低料金で飲料水を提供する自動販売機の設置や１Ｆの旧グループ読書アリア内にカフェや軽食に実績のあるＮＰＯ法人にカフェスペースの設置運営を委託している。さらに、グループ読書コーナーに四万十川のせせらぎと桜草の香りの漂う空間の設置は、利用者の好評価を得ている。  　ホール・会議室を活用した生涯学習事業や文化事業については、出版社や書店組合等との共催で講演会などを実施している。  　また、エントランスホールに「利用者の声」箱を設置するなど、図書館利用者の要望・提言を把握することに努めている。  　今後は、図書館利用者の増加と図書館を地域の賑わいづくり創出の拠点とする事業展開が実施できることを期待している。 | Ｂ |  |
| (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  ②施設管理に関する経費の計上は適切か  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 | ①施設の維持管理については維持管理年次計画書を基本に12月まで問題なく実施している。  ②適切に計上している。  ③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。 | Ａ | 老朽化による施設設備の補修箇所の把握について、逐次図書館と情報共有しており、問題なく対応している。  　日常の点検はもとより、書籍搬送機の故障等で緊急に対応すべき事態が発生しても、図書館や図書館管理運営業務（市場化テスト）受託事業者と連携して対応している。  　さらに、危機管理発生時のマニュアルについて従来の図書館仕様をベースに確保している。  　今後とも施設管理にあたっては、適切に、かつ、効果的・効率的な実施に努められたい。 | Ａ |  |
| (6)府施策との整合 | ○以下の提案の実施状況は適切か  ・府・公益事業協力等  ・行政の福祉化  ・環境問題への取組み  ・府民、ＮＰＯとの協働 | ・行政の福祉化  現在、“知的障がい者の清掃現場就業”については取り組んでいるが、支援センターを活用した雇用等に向けて調整中。  ・環境問題への取り組み  こまめな消灯を実施、休憩時のパソコンの電源オフ、裏紙使用等の実施。  ・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開催したほか、府民講座での新鮮な野菜の販売を実施。 | Ｂ | ・行政の福祉化に関して、「障がい者実雇用率」、「C-stepへの加入」について共同体内で一部は取り組んでおり、「支援センターを活用した雇用」の取組みについても次年度に向け調整中である。  ・こまめな消灯の実施等に加えて、空調など中央図書館ＥＳＣＯ事業で策定された計画を踏まえた運転管理を行うなど、省エネルギーの取組みを基幹にした施設管理運営を行っている。  今後とも大阪府施策の必要性を考慮され、適切な実施  に努められたい。 | Ｂ |  |
| 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、その結果等を運営にフィードバックしているか | 今年度の利用者満足度調査は平成28年2月に実施予定。 | Ｂ | 調査結果を次年度以降の施設管理及び事業の実施に反映できるよう努められたい。 | Ｂ |  |
|  | 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  ②提案された自主事業が行われているか  　・音と香りの体感会  　・図書館を使った調べる学習講座  　・お試しピアノコンサート  　・落語会　ライティー寄席（仮称）  　・コンサート  　・おはなしゆめひろば（交渉中） | ①本来図書館では飲食が不可だったが、長時間滞在される利用者のことも考慮し、エントランス内での飲食を可能に、それに伴いホール内に休憩スペースを設け、机を8台・椅子を20脚導入。エントランスにはベンダーを設置し、カフェとは違う気軽な憩いの場を演出。また大型サイン「ライティホール」をホール入口上部の窓枠に施工し周知と広報に効果を上げた。  ②実施状況（12月時点）  ・音と香りの体感会（4/28、37人）  ・図書館を使った調べる学習（8/18、26人）  ・ライティ寄席（11/21、59人）  ・資格取得講座（1/17予定）  ・豊岡厚惠シャンソンコンサート（3/12予定）  第一回ライティ寄席では、アンケートについては高評価を得たが、集客については目標に至らず。広報の改善として、早期の告知開始と、告知期間の拡大及び広範囲のポスティング強化が必要。 | Ａ | 業務スタート1年目のこともありホールを活用したイベントの日程確保が難しい中、提案された文化芸術事業や図書館関連事業を確実に実施されたことは評価できる。また、府民から場所が分かりにくいと言われていたライティホールの位置を効果的なサインで周知するなどの創意工夫は評価できる。  　今後は、文化芸術事業等を継続的に実施することで、ライティホールや図書館の知名度を高め、地域の賑わいづくりの創出に貢献できることに努められたい。 | Ａ |  |
| 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 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 3. 収支は計画どおり行われているか | ①12月時点の利用料金収入　予算比83％と計画通り。支出に関しては、単価高騰により水光熱費が当初予算より上がっているが、他の支出項目での削減を検討中。その他は概ね計画通りに推移している。  ②電気料金のコスト削減として、他の電力需給会社へ変更を検討中。 | Ａ | 平成27年度の収支は、若干の黒字となる見込みである。  指定管理者候補選定結果で選定委員会から付された評価結果で記載されているように、利用料金収入及び自主事業収入の増加と管理費コストの更なる縮減を図り、大阪府への還元に努められたい。 | 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  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職員の指導育成、研修体制は十分か | ①.②共同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。  ③職員研修として、接遇研修・個人情報取扱研修・人権研修など、図書館とも協働し指導育成を実施。 | Ｂ | 提案どおりの妥当な職員の配置体制を組んでいる。また、職員の研修についても計画的に進められている。 | 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、十分に確保している。 | Ａ | 指定管理者グループの構成団体の財務状況は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、次年度に向けて大阪府に納付金が発生するような増収に努められたい。 | Ａ |  |

※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。