**平成29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 | 基準ごとの評価 | 評価 |
| S～C | 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 | 制度導入後３年目となり、社会教育施設の使命についての理解も定着し、生涯学習のきっかけづくりなど図書館の基本方針に沿った事業運営を継続している。  また、今年度は入館者の増員という点において図書館と目標を共にし、一体となって多彩な取組みを行ったことで、夏休み期間中の増員に結びつくなど、図書館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。 | Ａ | 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 | 「利用者の声」への適切な対応とともに、ホール・会議室の利用については公平性を最重要視して運営している。 | Ａ | 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出来る限り対応し、特にバリアフリー映画上映会のアンケートでは「白杖を持たれた方の誘導で、警備員から案内スタッフへと引き継ぎされていて良かった」「聴覚障がいの人は入口右側から、一般の人は左側からと案内されていて、良い体制がとれていて感心した」等、参加者から多くの褒詞をいただいた。 | 一般利用のほか、施設の維持管理、イベントにおいて障がい者、高齢者等に対する配慮を継続して実施している。  また、昨年度、対応が不十分であった利用者アンケートに係る障がい者への配慮に関しては、図書館の基本方針である“障がい者サービスの充実”に沿って、点字版や大活字版等の作成によりホスピタリティの向上を図っている。 | Ａ |
| (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・宣伝の際に周辺地域へのポスティングにおいては、許可を得たマンションにも積極的に行い、近隣住民へアピールしている。さらに、近隣地域の広報拡充として、ボーリング場やイオン（図書館協力）にもポスター、チラシを設置。  6月からはエントランス内の壁にプロジェクターでイベント広報映像を映している。 | Ａ | 指定管理者、図書館双方のHP、近隣商業施設での広報、周辺地域へのポスティングなどを継続している。  今年度より図書館HPに指定管理者のツイッターリンクの設定を行い、インターネット利用者への利便性向上を図った。  また、提案にあった府が実施する月間広報の積極的な活用や、本庁舎をはじめ、府内情報プラザ各所にチラシの配架を行うなど、SNSを介さない広域的で地道な広報にも配慮し、実施している。 | Ａ | 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） | | | 「使用する施設が固定化しがちな団体利用において、8団体が新規で利用され、広報活動により認知度がアップしていると考えている。」 | 全体として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。ただ、懸案事項である中会議室の利用率については昨年同時期と比較しても5.8ポイント減少しているため、利用率向上のための新たな取組みを検討するなど更なる努力を願いたい。 | Ａ |
|  | ・平成29年度ホール利用率　目標：　40.72　％（28年度実績　43.0％） | | H29年度ホール利用率（12月まで）　49.4％ | 評価点４（達成度121.3％） | Ａ |
| ・平成29年度大会議室利用率　目標：　57.56　％（28年度実績　42.6％） | | H29年度大会議室利用率（12月まで）　63.7％ | 評価点４（達成度110.6％） |
| ・平成29年度中会議室利用率　目標：　74.16　％（28年度実績　65.8％） | | H29年度中会議室利用率（12月まで）　56.6％ | 評価点３（達成度76.3％） |
| ・平成29年度小会議室利用率　目標：　52.5　％（28年度実績　50.5％） | | H29年度小会議室利用率（12月まで）　61.1％ | 評価点４（達成度116.3％） |
| ・平成29年度収入額　　　　　　　目標：  16,400千円（28年度実績　16,396千円） | | H29年度収入額（12月まで）　11,985千円 | 評価点２ (達成度73.1％) |
| 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 | | | 平成29年度は案内看板を一新し,更に周知に努め、平成28年度をほぼ上回っている利用状況にある。(平成29年12月現在) | 料金の見直し及び機械導入による無人化により、活性化が図られ、安定した利用状況を継続しており、年度末時点において目標を大きく上回る見込み。 | Ａ |
|  | ・平成29年度駐車場利用数　　目標：　27,400　台（28年度実績　27,028台） | | H29年度利用数（12月まで）　23,858台 | 評価点３（達成度87.0％　） | Ａ |
| ・平成29年度収入額　　　　　　目標：　7,000　千円（28年度実績　6,796千円） | | H29年度収入額（12月まで）　5,621千円 | 評価点３（達成度80.3％　） |
| (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等を掲示。また、自主事業として8月から定期的にエントランスで奈良県山添村直送の野菜・パン・つきたて餅等の販売を開始し、カフェを会場としたイベントも継続して実施することでリピーターも増加傾向である。 | Ａ | 新たな取組みとして、メニューの広報や野菜等の定期的な販売をエントランスで行うなど、食堂・カフェが目的ではない利用者にも認知度を上げるための働きかけは行っているものの、開館日に定休日を設けることにより、利用者サービスが低下した。業務水準書を再認識して再考願いたい。 | Ｃ | Ｂ |  |
|  | ・売上額　　　　　平成29年度目標：　11,000千円（28年度実績　10,850千円） | | H29年度売上（12月まで）　10,483千円 | 評価点３（達成度95.3％　） | Ａ |
| ・利用者人数　　　平成29年度目標：　17,500人（28年度実績　17,383人） | | H29年度利用者数（12月まで）　16,742人 | 評価点３（達成度95.7％　） |
| 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 | | | 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、国際児童文学館と共催による原画展示では展示会場・エントランス・国際児童文学館の三ヶ所でスタンプラリーを実施し、500人近くが参加した。 | 指定事業について、現状では回数が目標値を満たしていないが、1月～３月までの事業にて、年間の目標値に近づく見込みであり、事業計画に基づき着実に実施されている。 | Ａ |
|  | ・実施回数　　　　　　平成29年度目標：　15　回（28年度実績15回） | | 7回実施済（別冊資料参照） | 評価点１（達成度46.6％） | Ｂ |
| うち図書館と連携し行った回数　　　　　平成29年度目標：2回（28年度実績　6回） | | 3回実施済（別冊資料参照） | 評価点４（達成度150.0％） |
| ・参加者人数　　　　　平成29年度目標：1,100人（28年度実績1,096人） | | 301人（12月現在） | 評価点１（達成度27.3％） |
| ・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 | | 来館・イベント参加の少ない20～40代を対象とし、府全域からの参加を目指した茂田井武展・講演会では展示・講演会ともに多くの対象参加者を得た。 | 評価点３  ウィークポイントを分析し、ターゲットを明確にした事業の実施を心掛けている。 |
| 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28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。 | 図書館が行った、「学習スペース」、「コミュニティスペース」の施設開放について、警備面や、開放不可能な日の代替室として指定管理者が運営する会議室を開放するなど連携・協力し利用者サービスの向上を図っている。 | Ａ |
| (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 | | | 施設管理資格者並び施設管理に長けた者を常駐させ、専門業者と連携の下、緊急事態にも１年を通し、可及的速やかに対応できるよう努め、環境衛生に関しても、アンケートにて高評価を得ている。 | Ａ | 法定点検及び日常点検の実施はもとより、施設設備に不具合や異常が生じた場合の情報提供及び適切な処置を迅速に行っている。  来年度予定されている、府有施設の劣化度調査にも積極的に協力されたい。 | Ａ | 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。  竣工より約21年経過し、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。 | 指定管理者と府とのリスク分担に基づき、指定管理者が負担すべき経費について適切に計上している。 | Ａ |
| 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 | | | 平成28年度と同様に1年を通して現場責任者の下、緊急体制を整え、図書館とも緊急連絡網を駆使した危機管理体制を継続している。 | 「施設設備管理運営マニュアル」、「危機安全管理基本マニュアル」に基づき、図書館職員との情報共有や教育庁との連絡体制、危機管理体制は確保されている。 | Ａ |
| (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 | 図書館所管の大規模修繕への協力をはじめ、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。 | Ａ | 万博誘致の幟を設置する等の府の公益事業関連にも取り組みを進めている。 | Ａ | Ａ |  |
| ・行政の福祉化 | 3社ともC-STEP加入。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。各社センターを活用した募集を行っている。 | 障がい者支援センターを活用し清掃員1名継続雇用している。 | Ａ |
| ・環境問題への取組み | 空調風量調整弁を積極的に更新。熱源機器、熱源輸送機器類も館内巡視により綿密に管理。蛍光灯使用箇所をLED化するなどによる環境対策も踏まえた施設整備を実施、これらにより平成28年度を上回る省エネ効果を得ることができている。 | ESCO事業の方針に基づき、さらなる省エネを意識した空調機等の運転管理により、上半期の１次エネルギー（電気・ｶﾞｽ）に関して、ESCO事業導入前と比較して昨年度は49％削減を達成したが、今年度はそれを上回る51％削減を達成し、さらなる省エネルギーを増進している。 | Ｓ |
| ・府民、ＮＰＯとの  協働 | 自主事業に於いて、府内NPO法人による直送販売並び府民である講師などを招き協働している。 | 市民団体の協力による工作教室や府民を講師とする「まちライブラリ－」を継続して実施している。 | Ａ |
| 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。周知度は上昇傾向にあり、浸透してきているものと思われる。カフェ・食堂など一部周知の伸び悩みがあるが、以後も広報活動を積極的に行い、周知と良評価を得るよう更に活動を継続する。 | Ａ | 10月31日から11月5日に今年度調査を実施。  前年度までの調査分析結果のフィードバックをすることにより、今年度の調査において、施設の環境維持、情報提供については引き続き高評価であり、ホール・会議室の利用に関する評価においても上昇傾向であることがうかがえる。食堂・カフェの認知度と利用者数が依然として伸び悩みの状態であるため、利用者のニーズを把握し、活性化に向けた対策を取られたい。 | Ａ | Ａ |  |
| (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 | | | エントランスホールを活用した広報活動（イベント、カフェ・食堂など）を積極的に行った。ロビーコンサートの実施、企業との協賛事業、将棋棋士協同事業など初の試みも行い常に創意工夫を行っている。にぎわいづくりとしてエントランスを利用した野菜販売、縁日など好評価を得ている。 | Ａ | 今年度は子どもを対象とする様々なイベント、初めての試みとなる、ロビーコンサート、定期的な野菜販売をエントランスで実施するなど、図書館サービスの既成概念に囚われない取組みを実施。夏休み期間中の集客などに貢献した。 | Ａ | Ａ |  |
| ②積極的な自主事業が行われているか | | | 府民のニーズを捉えフレキシブルに事業を実施している。 | (2)-1のとおり、既成概念に囚われない取組みを積極的に実施している。 | Ａ |
|  | ・実施回数　　　　　　平成29年度目標：　15　回（28年度実績20回） | | 19回実施済（別冊資料参照） | 評価点４（達成度126.6％） | Ｓ |
| ・参加者人数　　　　平成29年度目標：　2,000人（28年度実績　2111人） | | 2,562人 | 評価点４（達成度128.1％） |
| ・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 | | 自主事業開催時には来場者・参加者アンケートを実施し、満足度の調査及びニーズの収集を行っている。中でも寄席・ミニ縁日・ロビーコンサートは満足度が高く開催希望も寄せられているので、事業計画時よりも開催回数を増やすなど可能な限り積極的に事業を実施している。 | 評価点３  参加者アンケートの実施・分析・フィードバックは適切に行われており、好評価のイベントなどは、リクエストに応え、複数回実施するなど可能な限り利用者のニーズに対応している。 |
| 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。  12月時点の利用料金収入は昨年度より増加傾向。 | Ａ | 限られた予算の中、工夫して施設補修や照明器具の増設など利用者の利便性向上のため効率的な資金運用を行っている。また、事業計画・管理体制計画との整合性が図られている。 | Ａ | 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館内環境衛生を保ちながら、地球環境へも配慮した取組みを図書館並びESCO事業者協力の下継続し、水光熱コストの削減対策を追及。時代の流れに沿い不要となった機器類の停止など積極的に行っている。 | 利用料金の増収やESCO事業に係る空調機等の運転管理によって光熱水費の削減効果が増すなど、収支改善を意識して事業を実施している。 | Ａ |
| ③収支は計画どおり行われているか | | | 概ね計画通り。 | 概ね計画通り行われている。 | Ａ |
| (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 | 適材適所妥当な職員配置を行い、適切な職員体制が構成されている。 | Ａ | 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 | | | 年間研修計画策定し、業務に応じた水準向上を図っている。 | 事業計画時に研修計画を策定。各職員に必要とする研修を実施または図書館が実施する研修に参加し、ホスピタリティの向上等適切に指導育成を行っている。  警備部門において、利用者対応等について一部不十分な点が見受けられたため、改善するよう留意されたい。 | Ａ |
| (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、十分確保している | Ａ | 指定管理者グループ構成各社母体の財務状況について、健全性が保たれている。 | Ａ | Ａ |  |

○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【　100％以上 …４　/　目標値の75％以上100％未満　…３　/　60％以上75％未満　 …２　/　60％未満　…１】　（ただし12月末時点（9か月間）の数値により判定する

　　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。