**令和２年度指定管理運営業務評価票**

**資 料 ２**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 施設名称：大阪府立中之島図書館 | 指定管理者：株式会社アスウェル | 指定期間：平成28年4月1日～令和３年3月31日 | 所管課：中之島図書館・地域域教育振興課 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | ○施設のコンセプト及び、提案された管理運営方針に沿った運営が実施されているか | | | | ○中之島エリアを代表する重要文化財である図書館から、積極的に文化情報の発信を行った。「大阪学」・「大阪街歩き」・「大阪あそ歩」などの講座、「キテ・ミテ中之島」への参加等近隣施設との連携事業を行った。  ○毎日新聞、大阪日日新聞、朝日放送、るるぶ、じゃらん等のマスメディアへの掲載も頂き、中之島エリアの名所の１つとして府内外へのアピールも出来てきた。  ○レンタルスペースは文化的活動拠点としての利用を促進する観点から、手指消毒用アルコールの設置、各部屋換気扇や窓の開閉による換気の徹底等新型コロナウイルス感染症防止対策を十分取りながら「トルコランプ展とワークショップ」やインド領事館協力のもと「ガンディー展」を開催した。また、同様の新型コロナウイルス感染症防止対策を講じながら、今年度も、写真研究家の協力を得て、美しい風景が満載の写真展示を開催した。 | Ａ | ○文化情報発信拠点としての「文化ステーション」をめざし、重要文化財という図書館の強みを生かしながら、積極的に文化情報発信に取り組むとともに、大阪市中央公会堂をはじめとした中之島エリアの近隣施設との連携事業に積極的に関わっている。  ○アルコール消毒液の設置や各部屋の換気等新型コロナウイルス感染症防止対策を行いながら、レンタルスペースの利用促進のため、文化活動拠点として様々な魅力ある展示を開催する等施設コンセプト及び管理運営方針に沿った運営が実施され、府民等の学びや文化活動のプラットフォームとしての活用を図っている。 | 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、公平・平等な利用機会の促進と安全性を確保し、貸室の用途の理解を容易にするため利用事例を記載したリーフレットやチラシの配布、HP上での公開を通して広く周知を進めている。  ○利用にあたり使用許可や貸室における平等利用を確保するため、利用希望者には「ご利用の手引き」や「料金一覧表」といった共通の資料で説明し、透明性の確保に努めている。 | Ａ | ○貸室の利用方法について、貸室の活用がイメージできるようリーフレットやチラシ及びホームページにて、写真や間取り図、利用事例等を掲載し、利用者への周知に努めている。  ○使用許可や貸室利用については、利用者に「料金一覧表」を提供するなど運営の透明性を図り、平等利用の確保に努めている。 | 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 | | | | ○高齢者や障がい者等の利用者に対しても、すべての職員が、車いすで来館される方への案内や聴覚障がい者の方への筆談対応などができるよう、年２回、休館日を活用して接遇・人権研修に参加している。また、障がい者が貸室を利用する場合、使用料の減免申請にも対応している。  ○車いす利用者や階段を昇降出来ない方に対しては、スタッフの同行により事務棟エレベーターを活用しながら目的の場所まで誘導している。  ○新規に作成する掲示物の文字フォントを、識別しやすいと言われている「UDデジタル教科書体」に切替ている。 | ○高齢者や障がい者等の利用者に対してすべての職員が対応できるように研修に参加している。  ○具体的には、車いす利用者や階段を昇降できない方に対しては、目的の場所までの誘導、聴覚障がい者の方に対しては筆談での対応等、来館者が安全安心に施設利用できるよう適切に対応している。  ○掲示物の文字フォントについても、識別しやすい書体に切り替える等高齢者、障がい者等の利用者を意識した取り組みを進めている。 | Ａ |
| (3)利用者の増加を図るための具体的手法・効果 | ①施策に取り組んだ結果、利用者の増加に反映されているか  ・令和２年度目標　入館者数 : 328,837人  　（令和元年度実績：311,391人） | | | | ○館内設置の掲示板、デジタルサイネージで、イベント情報やレンタルスペースの利用情報を繰り返し提供している。  ○館内放送でマスク着用のお願い、手指消毒用アルコールの設置、各部屋換気扇や窓の開閉による換気の徹底等を30分間隔で流すことで新型コロナウイルス感染予防に努めている。  ○入館者数 150,690 人（目標比41.2 %）12月末現在  【年度末見込み　207,198人　68.6％】 | Ｂ | 評価点　１（達成度68.6％）  ○今年度は、コロナ禍での外出自粛の影響及び、新型コロナウイルス感染症対策による休館（3/3～5/16）や貸館の定員制限等新型コロナウイルス感染症防止対策を行う中での開館のため、年間入館者数の目標値を大幅に下回る見込みである。  ○このような環境の中ではあるが、利用者増加のため、インド総領事館や（株）吉本デベロップメンツ等の協力を得て、新型コロナウイルス感染症対策を講じながら入館者増に向けた施策に取り組んでいる。 | Ｃ | Ｂ |  |
| ②提案された情報発信プランに沿った広報が実施されているか | | | | ○指定管理者インフォメーションサイト内に「中之島図書館の魅力」を設け、周辺エリアの情報発信を継続している。  ○マスメディアに、文化事業や図書館の情報発信を依頼する等広報に努め、新聞・雑誌・ネットニュース等に取り上げていただける媒体は増加している。  ○平成29年度に立ち上げたライブラリーショップのインスタグラムでは、ショップやイベントの情報をはじめ、中之島周辺の情報も含めた情報発信を継続中である。  今年度は、厳選した質の高い写真の投稿と、若い世代や世界に新しい中之島図書館の魅力を発信することに重点を置いた更新、情報発信に努めている。 | ○新聞や雑誌など様々なところで情報発信されるようにマスメディアに積極的に働きかけている。  ○SNSの情報発信においては、中之島図書館の魅力に重点を置いた情報発信によりフォロワー数は伸びている。引き続き、魅力ある情報発信に努められたい。 | Ａ |
|  | ・HP更新回数　　　令和２年度目標：117回  （令和元年度実績：111回） | | | HP更新回数 79回(目標比67.5%)12月末現在  【年度末見込み105回89.7%】 | 評価点２　（達成度　89.7％） | Ｂ |
| ・HPアクセス回数　令和２年度目標：44,422回  （令和元年度実績：35,157回） | | | HPアクセス回数　19,258回(目標比47.2%)  12月末現在  【年度末見込み　25,677回 57.8%】 | 評価点１　（達成度　57.8％） |
| ・SNS発信回数　　 令和２年度目標：413回  （令和元年度実績：269回） | | | SNS発信回数　198回(目標比61.3%)　12月末現在  【年度末見込み　264回 63.9%】 | 評価点１　（達成度　63.9％） |
| ・SNSフォロワー数 令和２年度目標：154人増加  （令和元年度実績：116人） | | | SNSフォロワー数　161人(目標比104.5%)12月末現在  【年度末見込み　214人139.0 %】 | 評価点４　（達成度139.0％） |
| ③多目的スペースの利用について、施設のコンセプトに合った活用方法を提示し、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 | | | | ○共催展示をはじめ各種イベントを通して利用者が利用事例を確認できる機会を設け、有料ではあるが使用できる施設であることや、利用時のイメージ写真を載せるなどの工夫を凝らした利用案内を作成・配付し、従来の利用者層を超えた広い層に積極的に利用促進のPRを行った。 | ○コロナ禍において、身体的・物理的距離の確保や換気の徹底、参加者へのマスク着用等事業開催にあたり新型コロナウイルス感染症対応を記載した案内を作成している。  ○併せて、従来の利用者層を超えた広い層に積極的に利用案内を配布し、目標達成のための取り組みが行っている。 | Ａ |
|  | ・有料利用稼働率　令和2年度目標14.91%  （令和元年度　実績13.47％） | | | ○多目的スペースの有料稼働率 7.56％目標比50.7％  12月末現在  ◇多目的スペース１：10.47%  　◇多目的スペース２：11.67％  　◇多目的スペース３： 0.55％  【年度末見込み　10.39％　目標比69.6％】 | 評価点１　（達成度69.6％） | Ｃ |
| ・収入額　令和２年度目標：1,985千円  （令和元年度 実績：1,780千円） | | | ○収入額423.7千円(目標比21.3 %)　12月末現在  【年度末見込み　582.6千円　29.3％】 | 評価点１　（達成度29.3％） |
| (4)サービスの向上を図るための具体的手法・効果 | ①施設のコンセプトを踏まえた文化事業等（展示室での展示を除く）は、適切に実施されているか | | | | ○「図書館資料だけではなく、重要文化財である建物や中之島エリアの魅力を活かした文化情報拠点としての『文化ステーション』を目指す」との図書館の施設コンセプトのもと今年度は、コロナ禍で旅行自粛や海外渡航の禁止もあり、来館者につかの間の海外旅行気分を味わっていただこうとの思いで、マスクの着用、手指消毒用アルコールの設置、各部屋換気扇や窓の開閉による換気の徹底等の新型コロナウイルス感染症対策を十分に取りながら「トルコランプ展とワークショップ」やインド領事館の協力を得た「ガンディー展」を開催し、多くの写真や資料を展示した。  ○「大阪検定」の出題にも携わってこられた講師陣によるクオリティーの高い「大阪の魅力再発見講座」を引き続き開催した。 | Ｂ | ○施設コンセプトを踏まえ、アルコール消毒液の設置や各部屋の換気等新型コロナウイルス感染症防止対策を行いながら、利用者の関心を集めるような展示となるよう工夫した文化事業の実施に取り組んでいる。 | Ａ | Ａ |  |
|  | 多目的スペース３等を活用した講座・イベント（自主事業含む） | ・開催数　令和２年度目標：138回 （令和元年度実績：147回） | | ○事業開催数　89回 目標比(64.5%)　12月末現在  　【年度末見込み：137回　99.3％】 | 評価点２　（達成度99.3％） | Ｂ |
| ・参加者数 令和２年度目標：50,429人（令和元年度実績：50,224人） | | ○ 参加者数　31,474人　目標比(62.4%）12月末現在  【年度末見込み43,273人　85.8％】 | 評価点２　（達成度85.8％） |
| ・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 | | ○昨年度の満足度調査を見ると、「親子で参加するイベントが欲しい」・「子ども向けの展示やワークショップがあれば参加したい」といったご意見をいただいた。そこで今年度は、夏休み期間中「星空パズル」、「景観模型の世界」など子ども向けの文化事業を開催した。  ○利用者の年齢層は50代から60代以上が7割弱を占めている。この世代を取り込みつつ、20代、30代の関心も高められるような、「鉄道模型展」などの展示企画に力を入れた。 | ○参加者満足度調査において、子ども向けの事業希望に対し、「星空パズル」等子ども向け事業を実施するなど分析結果をフィードバックしている。  ○利用の低い年齢層があることを課題と捉え、その年齢層に関心が高められるような企画を実施するなど、PDCAサイクルをまわし、業務改善に向けた取組みを積極的に行っている。  評価点　３ |
| 館全体の活用・近隣施設との連携イベント | ・開催数　 令和２年度目標：12回　　（令和元年度実績：11回） | | ○館全体の活用： 2回 目標比(16.7%)　12月末現在  【年度末見込み 3回　25.0%】 | 評価点１　（達成度　25.0%） |
| ・参加者数　令和２年度目標：4,643 人（令和元年度実績： 2,536人） | | ○参加者数　1,820人 目標比(39.2 %)　12月末現在  【年度末見込み 1,820人　39.2%】 | 評価点１　（達成度　39.2%） |
| ・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 | | ○昨年度の満足度調査で、過去に実施した近隣施設との「コラボツアー」を希望される声があり、今年度、京阪電鉄と中之島高速鉄道が共催する「キテ・ミテ中之島」イベントにおいて、こども本の森中之島等の近隣施設と「若手芸術家の作品展示」等連携した取り組みを行った。 | ○参加者満足度調査において、「コラボツアー」希望に対し、近隣施設との連携イベントに参画するなど分析結果をフィードバックしている。  評価点３ |
| ガイドツアー | ・開催数　令和２年度目標：96回　　　（令和元年度実績：99回） | | ○実施回数 27回　目標比(28.1%) 12月末現在　　　【年度末見込み49回　51.0%】 | 評価点１　（達成度　51.0％） |
| ・参加者数　令和２年度目標：595人　（令和元年度実績： 493人） | | ○参加者数　46人　目標比(7.7%）12月末現在  【年度末見込み83人　13.9%】 | 評価点１　（達成度　13.9％） |
| ・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 | | ○参加者満足度調査は、ガイドツアー終了時に毎回実施しており、総じて高評価を頂いている。  「もう少し時間が欲しい」「バックヤードも見たい」などのご要望に対しては、所要時間の延長や見学可能な場所の追加を検討し、可能な限り次回のガイドツアーに生かしている。 | ○参加者満足度調査において、「もう少し時間が欲しい」等の要望に対し、所要時間の延長を検討するなど分析結果のフィードバックに努めている。  評価点３ |
| ②展示室について、施設のコンセプトを踏まえ、適切に運営されているか | | | | ○文化に興味を持つ一般の方々に、その知識を深めて頂く場として子どもにも人気が高い「景観模型の展示」や、自然が作り上げた奇跡の造形「菊花石の世界」、貴重な文化資料を基にした「万博展」など幅広い層を対象にした情報発信としての展示を実施した。 | ○アルコール消毒液の設置や換気の徹底等、新型コロナウイルス感染症対策を行いながら文化的側面をテーマとした「景観模型の展示」や府の施策である2025年大阪・関西万博の機運醸成に向け、1970年万博展を開催するなど「文化ステーション」という施設のコンセプトを踏まえ適切に運営している。 | Ａ |
|  | ・展示会回数令和２年度目標13回  （令和元年度実績：13回） | | | ○展示：回数9回 　目標比（69.2%）12月末現在  【年度末見込み12回　92.3%】 | 評価点２　（達成度 92.3％） | Ｂ |
| ・入室者数　　令和２年度目標：45,318人  （令和元年度実績：39,259人） | | | ○入室者数　20,425人 目標比(45.1%)　12月末現在  【年度末見込み28,084人　62.0%】 | 評価点１　（達成度　62.0％） |
| ○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 | | | ○今年度の満足度調査では、展示を見ていただいた方からは、常に高評価となっている。しかし、「展示を見ていない」「どこでやっているかわからない」との回答もあるため、展示の宣伝方法は、館内放送、デジタルサイネージによる放映、チラシの配布が主であったが、今年度は展示会場までの導線案内板を設置し、さらに分かり易くするなど、来館者を展示室まで誘導する工夫をした。 | ○参加者満足度調査において、展示場所がわからないとの意見に対し、展示会場への導線案内板を設置するなど、分析結果をフィードバックしている。  評価点３ |
| 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 | | | | ○週1回の連絡調整会議において、改善を求められた場合には、可能な限り速やかに対応し、改善に努めている。新型コロナウイルス感染症防止対策として、アルコール消毒液の設置場所や、換気の回数や時間等を綿密に相談しながら実施している。 | ○図書館と密接な連携・協力体制のもと、これまでの離席の際の注意喚起等の館内放送から、コロナウイルス感染予防のための放送に内容を切り替える等、利用者サービスの向上に向けた取り組みを実施している。 | Ａ |
| Ⅰ提案の履行状況に関する項目 | (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 | | | | ○施設の維持管理については年間計画書を基本に11月まで問題なく実施している。また、建物の不具合部分については発生都度、報告書で上げ、適切な対応をしている。  ○主要設備が老朽化しているため、予防保全が難しい箇所はあるが、設備員が館内外の巡回を行い、不具合部分の早期発見に心掛け、水漏れ箇所の保全等を実施し施設の維持管理に努めている。  ○電気設備、各配管においても施設管理者として、日々の入念な点検・維持管理運用に努めている。また、ボイラ室、電気室が地下になっている為、集中豪雨などの浸水に対応するため、水中ポンプを設置して万が一に備えている。  ○新型コロナウイルス感染症防止対策として、１階入り口、２階出口、受付カウンター、閲覧室に消毒用アルコールを設置している。また、巡回の警備員による窓の開閉を実施し、換気に努めている。 | Ａ | ○日常の施設管理については適切に対応されている。また、主要設備の老朽化が著しいが、大事に至るような不具合が発生しないように維持管理に努めている。  ○老朽化した設備への対応策について、計画的な改修提案がなされていない。  ○新型コロナウイルス感染症防止対策としては、アルコール消毒液の設置や換気の徹底に加え、感染予防のチラシの掲示や感染予防の放送を行うなど適切に対応している。 | Ｂ | Ａ |  |
| ②施設管理に関する経費の計上は適切か | | | | ○点検管理計画に基づき施設管理を実施し、経費を適切に計上している。 | ○月別の収支状況報告により、適切な計上を確認している。 | 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 | | | | ○統括責任者、施設管理責任者を中心に、担当スタッフによる日常点検や専門業者による保守点検を確実に実施するとともに、非常時の応急措置についても、充分な体制を確保している。  ○業務マニュアルは、冷暖房切り替え時に適宜見直しを行い、必要に応じた改訂を行っている。また、管理体制・危機管理体制についても、事前調整により、体制の確保に努めている。  ○京阪電車の架線事故の際、来館不可能となったイベント講師と対応策について速やかに検討を行い、検討結果を講座参加予定者に連絡するなど、緊急時の対応に努めた。 | ○危機管理安全基本マニュアルに基づき、統括責任者、施設管理責任者を中心とした適切な管理体制、危機管理体制が確保されている。  ○緊急時においても、速やかに対応策を検討し、イベント講師や参加予定者に対応方針を連絡するなど、利用者に配慮した対応に努めている。 | Ａ |
| ④重要文化財の保存活用策は十分か | | | | ○建物や付帯設備の安全性を保ちつつ、ガイドツアーにおいて、文化財修復の手続きや修復方法などを説明し、文化財を守っていくために必要な事項を解説し理解を求めることで保存・活用策を強化している。また、利用者が安全安心快適に施設を利用出来るよう安全管理に努めている。  ○重要文化財部分について、補修工事等を実施する際には、関係官庁との協議が必要な場合もある。修繕の多い空調を含め図書館との連携を密に、より一層適切な維持管理に努めて参りたい。 | ○重要文化財の保存管理に関しては、適切な維持管理により、建物や付帯設備の安全性が保たれている。  ○ガイドツアーを通じて重要文化財の活用が図られるとともに、ツアー客に対して文化財の重要性等を説明することで保存意識を高めている。 | 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 | ○障がい者の就労支援を目的とした大阪府障がい者サポートカンパニーに引き続き登録し、受入れに協力できる体制づくりに努めている。  ○大阪府主催の2025大阪・関西万博をテーマに、万博誘致委員会、商工会議所や個人の万博グッズ収集家の方との共催で「万博展」を開催した。  また、年度後半には、大阪府ものづくり支援課と協力し新型コロナウイルス感染症対対策商品を製造する町工場の商品紹介を目的とした展示を開催した。 | Ａ | ○2025年大阪・関西万博開催の機運醸成を図るEXPO70の資料やグッズ等の展示やものづくり支援課と連携した飛沫対策ボード等のコロナ対策商品展示実施など、府・公益事業に協力する取り組みを実施している。 | Ａ | Ａ |  |
| ・行政の福祉化 | ○“知的障がい者の就業”については、今年度も引き続き、図書館の清掃スタッフとして1名が従事している。  ○「障がい者との共生社会を実現する」との理念のもと、積極的な取組みを進め、社内雇用率は5.39％となり、引続き法定雇用率（2.2％）を達成している。 | ○図書館の清掃スタッフの雇用の他、指定管理者において法定雇用率の2倍以上の雇用に努める等、障がい者雇用に積極的に取り組んでいる。 | Ａ |
| ・環境問題への取組み | ○前年度と同様に、「特定建築物廃棄物管理責任者講習会」に参加するとともに、裏紙利用や不要な電気の消灯実施などにより、省エネ・環境保護活動を行っている。併せて、ゴミの分別収集にも積極的に取り組んでいる。  ○公益財団法人　大阪みどりのトラスト協会に協力し、ライブラリーショップに募金箱を設置し、里山保全と環境保護に役立てていただいている。 | ○「特定建築物廃棄物管理責任者講習会」へ参加の他、省エネや環境保護活動に積極的に取り組んでいる。 | Ａ |
| ・府民、ＮＰＯとの協働 | ○景観模型展示の際、途上国への援助活動を行っているＮＧＯ団体所属の留学生が制作した作品（母国の風景を題材にした作品）を団体との協働で展示した。 | ○景観模型展示の他、「万博展」や「祭礼展」などの文化事業の実施において、府民の方が収集された貴重な資料を展示するなど、府民、ＮＰＯ等と協働して取り組んでいる。 | 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、分析結果のフィードバック  をしているか | | | | ○今年度の利用者満足度調査は令和2年10月19日～24日の6日間実施した。評価点が“良い”以上の割合は「警備関係」が90.4%、「清掃関係」が94.2%,  「ライブラリーショップ関係」は88.7%、「展示関係」は86.9% となっており、総じて満足度は高い結果となっている。例年、評価が低かった「館内表示関係」も今年度は84.0%の利用者が「良い」と評価している。  ○今年度は新型コロナウイルス感染症防止対策の一環で、1階出入り口から入館し、2階出入り口から退館する一方通行になっている。館内での催し物等を案内する場合、1階出入り口でのみ案内すればよいので効率よく伝達ができていて、利用者にも評判が良い。 | Ａ | ○10月の利用者満足度調査に図書館及び中之島エリアの魅力向上に資する情報発信の項目を新たに設けることで状況を把握し、インスタグラムを見ていない方へ指定管理者インフォメーションサイトにおいて紹介するなど広報に取り組んだ。  ○「館内の案内表示」を改善し、評価の向上につなげる等寄せられた意見等を踏まえ利用者の満足度向上に努めている。 | Ａ | Ａ |  |
| (2)その他創意工夫 | ①図書館及び中之島エリアの魅力向上に資する取組み・情報発信が行われているか | | | | ○サイト内に「中之島エリアの魅力」のページを設けて情報発信に努めている。  ○ライブラリーショップから情報発信しているインスタグラムでは、ショップ内の情報だけでなく、周辺情報も発信し、魅力向上につながるよう努めている。  ○過去に取材を受けたマスメディアにイベント情報を提供し、記事として積極的に取り上げられている。 | Ａ | ○サイト内に中之島エリアの魅力向上に向けた取り組みを進めるとともに、マスメディアに展示情報等を提供するなど積極的な情報発信に努めている。 | Ａ | Ａ |  |
| ②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 | | | | ○館内放送の自動化を図り、新型コロナウイルス感染予防のためのマスク着用、咳エチケットへの配慮、また長時間の離席注意や離席時に貴重品を持参する等、定時に適切な案内を行っている。 | ○館内放送の自動化により、新型コロナウイルス感染症予防に関するマスク着用や咳エチケットへの配慮、手指の消毒など30分に1回放送するなど、図書館の適切な利用やマナー向上が図られるよう、利用者への案内に取り組んでいる。 | 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 | | | | ○ライブラリーショップについては、中之島図書館の情報発信拠点として、安定した収入の確保を目標に取り組んでいたが、今年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、収入が激減している | Ｂ | ○当初の収支計画は、事業計画、管理体制計画との整合性が図られていた。 | 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 | | | | ○消耗品等については、引き続き、本社による一括購入方式を取り入れ管理コストの削減に努めている。また、不要な個所の消灯、裏紙利用、エアコン温度の適温設定などを心掛けている。 | ○管理コスト削減については、本社による一括購入方式による管理コストの削減やエアコンの適温設定など地道な取り組みを積み重ねている。 | Ａ |
| ③収支は計画どおり行われているか | | | | ○今年度は、レンタルスペースの利用増加を狙い、近隣の新規参入のホテルを中心に営業をかけ、貸会議室として利用できる旨の案内をした。  ○積極的なＰＲ活動の結果、レンタルスペースの利用料収入額は順調に推移してきたが、今年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響で、キャンセルが相次ぎ、収入面でも激減した。今後は、一層の広報には努め、少しでも収入額の上積みに努めていきたい。  ○ライブラリーショップの収入は安定している。今後も購入者の動向を分析し、商品の入替えを速やかに行うなどの取組みを実施し、更なる収支改善に努める。 | ○今年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響で、休館や事業の募集定員の縮小等により収入面は激減している。  ○このような状況ではあるが、収入の確保に努めるとともに、支出を抑え収支が悪化しないように努めている。 | Ｂ |
| (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 | | | | ○職員配置については、業務ごとに適切な人員配置を維持し、適切な管理監督体制・責任体制の構築に努めている。  ○本社スタッフを応援スタッフとして配置するなど、必要に応じてフォローを行う体制を整えている。  ○ボランティアスタッフをイベントのフォローとして適宜配置し、スムーズな運営に努めている。 | Ａ | ○適切な人員配置となっている。  ○本社スタッフとの連携連絡体制を構築し、必要に応じて本社スタッフがフォローを行う体制を整える等適切な管理監督、責任体制が構築されている。 | Ａ | Ａ |  |
| ②年間研修計画を策定し、適切な研修体制の整備、職員の指導育成を行っているか | | | | ○指定管理者独自の研修としては、スタッフ全員を対象に「大阪府人権白書（ゆまにてなにわ）」を使った人権教育を行っている。また、警備担当者を対象に、業務に則した知識や技能の習得を目指して「現任研修」、個人情報保護に関する研修を実施している。 | ○人権教育や個人情報保護に関する研修を実施し、スタッフの人権意識や個人情報の認識を高める等業務能力の向上に努めている。 | 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 | | | | ○営業収支は黒字化できており、事業そのものについては、順調に推移している。 | Ａ | ○健全性が保たれ、運営基盤として事業者の経営状況は適正である。 | Ａ | Ａ |  |
| ②運営状況として、事業者の財務状況は適正か | | | | ○今期は営業収支で黒字化、自己資本比率は66.8％であることから、財務状況としては安定していると考える。 | ○自己資本比率は優良とされている50％を超えており、財政状況は安定しており適正である。 |

○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　】

（第２回評価委員会実施時は、人数・金額を目標値とする基準は原則として、評価時点の実績数値を年間あたりに換算した数値で評価する。ただし、イベント等事業に関しては、実施回数は既実施事業数に実施予定事業数を加えた数値で評価し、参加者数は既実施事業の参加者数に各実施予定事業の定員に既実施事業の平均参加割合を掛けた数を加えた数値で評価する。）

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ている。かつ、フィードバックした成果、その後の事業の参加者の増加や参加者調査の肯定的な回答の割合が明らかに増加する等の成果があった。…４

　　　　　満足度調査を行い、その分析結果を適切にフィードバックしている。…３

　　　　　満足度調査をしている。結果を分析している。…２ / 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。…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、フィードバックした成果、その後の事業の参加者の増加や参加者調査の肯定的な回答の割合が明らかに増加する等の成果があった。

　　A … 満足度調査を行い、その分析結果を適切にフィードバックしている。

　　B … 満足度調査をしている。結果を分析している。

　 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。　】

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。