**評価に関する補足説明及び令和2年度モニタリング評価の対応**

**Ⅰ提案の履行状況に関する項目**

(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

・人権研修、接遇研修などを受講した係員を配置することで平等なサービスの向上を図っている。

・平等に利用できる施設として、来館者が利用しやすい環境整備に重点を置き、LED照明へ変更や、

増灯などで照度増の整備を進め、図書館と共同し、ユニバーサルデザインを取入れた掲示物の作成も行う。

・今年度の室内環境は、新型コロナ感染防止対策の為、外気取入の換気を強化した上で、法令以上

の快適さを提供、多様な来館者が平等利用しやすい図書館を目指し、日々邁進している。

・環境衛生の確保、設備、警備、清掃の巡回を利用者数、イベント開催等に応じて、各々が

臨機応変に判断し、回数増、立哨するなど、積極的に平等利用に取組んでいる。

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

・障がい者の無料駐車サービス案内の掲示物、その他案内掲示物について、ルビ、色調、文字サイズやフォントの見直しを行い、実際に車いすを利用した上で車いす利用者の視点に合わせた高さ調節を行うなど、高齢者、障がい者に常に配慮した心掛けで行動することに重点を置いている。

　（駐車場利用においては、東大阪市市道に高齢者等用の駐車区画があることも案内している）

・各玄関の監視は常時、人の目で行い、介助が必要と思われる来館者へ積極的に声掛けを行うなど

ソフト面においても、常に研修などで学習した高齢者、障がい者等目線で取り組んでいる。

（警備員が積極的にエントランスホールへ見回りし、監視体制を充実させている。）

　・点字ブロックについて、常に必要数を管理し、修繕必要な箇所は即日修理対応を実施している。

　・耳マークをカウンターの飛散防止パネル付近に設置する等、利用者により分かりやすいように工夫している。

【個別対応継続例】

・受付・イベント会場において、筆談ボードを設置している。

・施設利用に関するアンケートについて、大活字版・点字版を作成している。

・車いす専用駐車スペースに駐車されている一般利用者へ直接声掛けにて協力を依頼するとともに、通知用看板を立てる等、周知に尽力している。

・駅から来館が困難な方について、駅からの送迎スタッフを配置している。

→10月２日バリアフリー映画会「東野圭吾ドラマシリーズ“笑”」　　１名配置（当日キャンセル）

・手話通訳を配置している。

→９月４日第1回府民講座「小説家、織田作之助」　２名配置

　当日参加者数　46名

（うち　視覚障がい者１名（介助者１名）/下肢機能障がい者１名）

→10月２日バリアフリー映画会「東野圭吾ドラマシリーズ“笑”」　１名配置

当日参加者数　58名

（うち　聴覚障碍者４名/視覚聴覚障がい者１名/その他４名）

・ホール等において、聴覚障がい者用ヒアリングループの設置及び前方に座席の用意、要約筆記画面の提示、要約筆記の資料配布している。

→９月４日第１回府民講座「小説家、織田作之助」　後日、講演の録音物配付　１名

(3)利用者の増加を図るための具体的手法・効果

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

図書館開館30分前から閉館後は19:30まで営業。アンケート結果から、駐車場設置が多く周知されていることと、駅に近く便利な場所にあることを認識いただけていることが想定できる。

今年度は新型コロナウイルス感染症による図書館休館期間もあったが、近隣環境の変化により、図書館利用者以外の駐車が大幅に増加し、特に雨天時等に図書館利用者の駐車スペースの確保が難しい時期があった。そのため、周辺民間駐車場等の状況を勘案の上、駐車料金の設定を変更することにより、図書館利用者も利用しやすいようにし、安定した駐車場収入確保に努めている。

(4)サービスの向上を図るための具体的手法・効果

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

・エントランスに設置の「利用者の声」（投書箱）と毎年実施の指定管理者アンケートにより利用者の要望・提言・評価を把握し、管理運営に反映させるよう努めるとともに、必要に応じ図書館や図書館管理運営業務受託者であるTRCとも綿密に連携を図り、受付、問い合わせ対応等の管理運営を円滑に行っている。

・図書館主催の学習スペース開放等のイベント及び事業に関する協力要請への対応や、利用者サービスの向上を目的とした~~案~~内掲示等検討チームへの参加など各方面において密接な連携協力体制を確立し取り組んでいる。

・大阪府の福祉施策に伴う事業（図書館マルシェ）をエル・チャレンジ協働にて実施している。

（令和3年4月～　令和4年3月まで、土曜日をメインとしエントランスで実施中）

　共催として図書館ホームページにリンク先掲載、館内掲示板に継続掲示の協力、開催当日には

　更なる共催支援としてエレベーター内にも掲示協力等、緊密な連携を行っている。

・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。

【対応事例】

・バリアフリー映画会「東野圭吾ドラマシリーズ“笑”」（10月2日）

どこにあるの？『手話・点字・非言語コミュニケーションの本』配布

・「小楠公一代記」展示（10月15日～31日）

調査ガイド『人物情報について調べる』配布

調査ガイド『東大阪について調べるには』配布

調査ガイド『日本史を調べる』配布

(6)府施策との整合

【個別対応例】

　・災害対策事業

　〇 新型コロナウイルス対応

・消毒薬（アルコール）に容器、マスク、消毒資材、衛生資材等在庫を切らさぬよう管理している。

また、消毒薬を図書館随所にて使用できるよう、多数の容器類も調達に奔走し、利用者・従業者の

衛生管理に不足なきよう対応した。

・自粛要請と館内消毒作業など実施、指定管理従業者、再委託先などの事業継続支援にも力を注ぐ。

・廃棄物については古紙の回収率が向上し、自販機横にペットボトル専用ゴミ箱の設置を増やし、

　衛生的に資源回収することにも努めている。

・電池・蛍光灯など別途安全に廃棄処分する必要のある物品類について、更に細かく回収する為の回収箱に廃材置き場を定め、混在しないよう留意した。

**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

**令和2年度モニタリング評価の対応**

○昨年度の評価委員会において、『利用者満足度調査結果を業務改善につなげていきやすくなるような調査内容にしてはどうか』と指摘・提言があった。

　⇒ご提言を頂き、現在のアンケート内容について、精査をした結果を下記に記載。

【アンケート内容】

アンケートは、選択方式で回答頂く11点の質問と自由にご意見を頂く自由記述で構成している。

選択方式

1. 来館者の年代や地域性を調査することで、『利用者傾向』を知る。
2. 指定管理業務の『満足度』・『認知度』・『利用率』を知るためのものであり、その結果は、

業務を実施するにあたり、貴重な情報となっている。

アンケートの結果として、満足度の低い項目や認知度・利用率が低い項目について、グループ全体で

検討し、次年度の計画や業務改善に繋げているところである。

自由記述の一例と今年度の対応

1. ビオトープに関して（癒される、楽しい、もっと水槽を大きく）

➡クリスマス等、季節の装飾を施した。

1. 参加型のイベントを開催して欲しい、文豪に関する講演を希望

➡昨年度は、コロナ禍のため希望があったにも関わらず、開催できなった小田作之助に関する講演会の実現。引き続き、ご意見を参考に利用者のニーズに沿った企画を検討する。

1. 本の場所がわかりにくい。

➡指定管理業務ではないものの、図書館（司書部）に情報共有を行い、改善への働きかけを行った。

上述のとおり、自由記述では、より具体的な意見を多く頂いている。

あらゆる視点からのご意見を頂くので、一挙に実現することは難しいが、利用者の方の生の声なので、真摯に受け止め、実現可能なものから実施し、業務改善及び利用者満足のアップにつなげている現状である。

※例年、アンケートに回答いただく際はアンケート用紙の手配り及び声掛けにて積極的にアピールを行い、協力いただいていたが、昨年度から感染防止の為、接触を極力避けた手法にて実施している。

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

　・休館期間中も駐車場を利用できるよう開放し、再開館の時期に関わらず開館対応できるよう施設管理は計画通り実施した。また、問合せや事案発生時に直接対応できるよう日常警備員配備、代表電話受付、貸室受付対応、施設監視、24時間常駐警備の継続を行い、施設管理・運営に万全の体制を取っている。

【個別対応例】

・開館時間前に図書館前に来館者が並ばれることが多いため、夏の猛暑による熱中症対策として開館時間の15分繰り上げを3密に注意しながら実施。（７月28月～８月30日）。

BDS前までのエントランス部分のみではあるが、直射日光が避けられ、かつ自動販売機なども設置しているスペースであり、来館者には快適に過ごしていただけた。

・エントランスに設置した循環型ビオトープ水槽と植栽による憩いの空間づくりを引き続き実施、来館いただくのが楽しくなるような演出を提供。

・食堂のイメージアップと足を運びやすい空間作りのため、エントランス総合受付カウンター横通路と、食堂前通路入口に和やかで分かりやすい看板の設置、通路上部にLEDベース照明の増設を実施した。明るく足を踏み入れやすい空間に改良した上、防犯性の向上にも繋がった。

・エントランスに設置の「まちライブラリー」本棚ではイベント時や休憩時に気軽に本に親しめる場を引き続き提供している。

・エントランスに設置している植栽を用い、季節を感じられる飾りつけを実施、創造的活動を行う。

**Ⅲ適正な管理業の遂行を図ることができる能力及び財政基盤に関する事項**

(2)安定的な運営が可能となる人的能力

②職員の指導育成、研修体制は十分か

年間研修計画に基づく研修

1. 消防防災訓練（図書館合同）10月14日、3月10日
2. 接遇研修　５月13日（必要に応じて、随時個別研修実施）
3. 人権・個人情報保護研修　10月14日

　　その他、有事に備え、新規更新された自火報盤、非常放送盤に慣れるため、警備員、設備員の

別途訓練も休館日を利用するなどで実施し、冷静に対応できるよう空き時間を利用し、訓練に

励むこととする。