

## 令和3年度 第1回 定期モニタリング評価表

施設名	枚方市立香里ヶ丘図書館・ 香里ヶ丘中央公園みどりの広場	所管部署	総合教育部 中央図書館 土木部 みち・みどり室
-----	--------------------------------	------	----------------------------

この定期モニタリングでは、以下の表の項目ごとに確認を行いました。

定期モニタリングでの確認項目	
業務の履行状況	事業・業務等が適正に実施されているか否かについて、実施状況・実施体制を確認します。
市民ニーズの把握・対応状況	アンケート調査の実施により、市民（利用者）のニーズを把握し、その結果を踏まえて改善を行います。
経 済 性	料金収入や委託料等の収支状況について、当初の収支計画と乖離がないか、適正な内容となっているかについて確認します。
サ ー ビ ス 水 準	指定管理者によるサービス水準が適切なものとなっているかについて確認します。
リスクマネジメント	緊急事態発生時や機器・設備故障時等における対応状況や、対応体制・対応方法について確認します。
そ の 他	—
業務の継続性・安定性	指定管理者の財務状況が継続的、安定的にサービスを提供できる状態にあるかについて確認します。

### 施設の概要等

所在地	枚方市香里ヶ丘4丁目2-1	主な業務内容	<p>【図書館】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 教育と文化の発展に係る図書館事業の実施に関する事。</li> <li>・ 読書案内及びレファレンスに関する事。</li> <li>・ 図書館資料の選択、貸出し、整理、修理、保存および除籍に関する事。</li> </ul> <p>【香里ヶ丘中央公園みどりの広場】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 樹木等の維持管理、広場の利用促進に関する事。</li> </ul>
設置目的	<p>【香里ヶ丘図書館】</p> <p>図書その他必要な資料を収集し、整理し、及び保存して市民の利用に供し、その教養、調査研究、余暇活動等に資するため、図書館法の規定に基づく図書館を設置する。</p> <p>【香里ヶ丘中央公園みどりの広場】</p> <p>公共の福祉の増進に資することを目的とする。</p>		
指定管理期間	令和2年4月1日から令和5年3月31日 (2020年4月1日から2023年3月31日)		

指定管理者			
名称 (JVの場合はグループ名)	図書館流通センター・長谷工コミュニティ共同事業体	代表団体 (JVの場合)	代表団体：株式会社図書館流通センター
所在地(JVの場合は代表団体の所在地)	東京都文京区大塚三丁目1番1号	構成団体 (JVの場合)	株式会社長谷工コミュニティ

## 1 業務の履行状況

### (1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項

以下の表の評価基準により評価を行いました。

評価基準	
5	計画以上に独自の新たなサービスを提供し、特に良好な管理運営を行っている。
4	計画以上の良好な管理運営を行っている。
3	計画どおりの適正な管理運営を行っている。
2	一部改善は必要であるが、概ね適切な管理運営を行っている。
1	一部不適切な管理運営が行われている。

評価項目	所管部署による評価結果	
	評価	評価理由
【施設の経営方針に関する事項】		
施設の現状に対する考え方及び将来展望		
施設の設置目的等を踏まえた現状認識並びに今後の方向性が明確に提案されている（確認事項6）		
・まちを活性化する取り組みとして、けやきマルシェや聖徳まちかどステーション等の地域のイベントに参画・連携している	3	
・知を合わせて人をつなぎ、地域の情報拠点となるような取り組みを行う	3	

施設運営に関する計画		
業務繁忙時にも対応できるよう、施設に必要な従事者を適正に配置するとともに、利用者サービス向上、効率的・効果的な管理運営の観点を踏まえた実施体制等について提案されている。		
(確認事項 8)		
・ イベント開催時や繁忙時に合わせて柔軟な対応ができる配置を行っている	3	
・ 入社時研修やステップアップ研修、キャリアに応じた研修等、継続的で体系化された研修体制を取っている	3	
改善提案		
利用者サービス向上の観点から、設置目的等を踏まえた備品の貸出しなどのサービスが提案されている (確認事項 9)		
・ 利用者のニーズを把握し、備品の貸出サービス等を行っている	4	2階多目的室における貸出備品を追加で用意し活用していることを評価する。
施設・備品等について、図書館又は広場の魅力アップのための具体的なアイデアが提案されている (確認事項 10)		
・ グリーン (緑化) 空間の設置	3	
・ 本の消毒機の設置	3	
・ 公園とのシームレスな自然音響の導入	3	
・ 無線インターネット環境の整備	4	中継器の複数設置により、1階閲覧室・2階多目的室ともに整った利用環境を提供していることを評価する。
図書館 1階香里ヶ丘ギャラリーの活用方法 (展示作品募集・市民の作品展示コーナーなど) や備品購入等による整備について提案されている (確認事項 11)		
・ 季節を感じるウェルカムコーナーとして活用	3	
・ 図書館と広場の一体感を感じさせる緑と自然に親しむコーナーとして活用	3	
・ デジタルサイネージ等を活用し、地域情報発信の場として活用	3	
・ 市民参加と交流のきっかけの場として提供	3	
・ 香里ヶ丘ギャラリーを楽しむための談話コーナーを設置	3	
図書館 2階多目的室の活用 (空き時間の自学自習タイム等) について提案されている (確認事項 12)		
・ グループ活動の場、交流を深める場、興味と知識を深める場として活用	3	
・ 空き時間について、自習スペースとしての開放を行い、学生の居場所として活用	3	
・ 図書館や広場の利用につながるような掲示・展示	3	
事業提案		
香里ヶ丘地区の拠点施設として、地域の活性化に資する事業が提案されている (確認事項 13)		
図書館と公園の機能連携を視野に入れた、図書館と広場との一体的な運営が提案されている (確認事項 14)		
・ 広場を活用し、緑と自然環境への興味を引き出すような事業ができているか広場を活用し、緑と自然環境への興味を引き出すような事業ができている	3	

	・子どもたちが健やかに育つために必要な、生きる力を育んだり、生命力を感じられるような施設の魅力を活かした事業ができています	3	
	・出張図書館グリーンライブラリー等を実施	3	
図書館子ども読書活動推進計画の趣旨に沿った子ども向けの事業が具体的に提案されている（確認事項 1 5）			
	・子どもたちが本に興味や関心を持つために、「おにいさんのおはなし会」や「こわいおはなし会」などユニークなおはなし会を実施	3	
	・図書館での体験型の学習について、工作教室等を通じて行っている	3	
	・子どものためのビブリオトークを実施	3	
	・ヤングアダルト読書奨励と利用促進のため、ティーンズ向けに広報誌を発行	3	
	・ティーンズ世代からの情報発信力を高めたり、表現する活動を支援する取り組み	3	
一般成人を対象とした図書館読書推進事業が具体的に提案されている（確認事項 1 6）			
	・魅力的な特集展示	3	
	・市民のニーズに合わせた多種多様な学習機会と場の提供	4	雑誌「現代俳句」との協働事業として「図書館俳句ポスト」を設置し、利用者の学習機会の提供にとどまらず、発表の場を提供することで利用者の学習を促進した点を評価する。
「枚方市図書館第3次グランドビジョン」で示す「滞在型図書館」「課題解決型図書館」のコンセプトを具体化するアイデアが提案されている（確認事項 1 7）			
	・研修などを通じて、レファレンスインタビューのスキルの習熟に努めている	3	
	・レファレンスサービスに有効な事業者独自のツールを活用	3	
	・市民にとって身近なテーマ・課題である子育てや健康・医療について積極的に資料や情報を提供し、健康コーナー等の充実	3	
利用者対応提案			
利用者に対する接遇対応向上について、具体的に提案されている（確認事項 1 8）			
	・積極的な挨拶や声掛けを行うなど利用者の目線に立った接遇	3	
	・スタッフが共通の制服と名札を着用し	3	
	・接遇研修を実施している	3	
	・ビジネスマナーの基礎から、図書館における具体的な接遇についての研修を実施	3	
利用者が安全に利用できるよう施設内で発生するトラブルへの対応方法等について提案されている（確認事項 1 9）			
	・トラブルの未然防止策や発生時の具体的な対応方法を策定した事例に基づいたマニュアルの整備	3	
	・ロールプレイング形式の研修	3	

利用者等の安全・秩序維持のための適切な対応方法等について提案されている（確認事項 2 0）		
・秩序維持のための施設内巡回	3	
・苦情があった際には、館長・従事者と情報を共有して再発することがないように努めている	3	
市民サービス向上の観点からセルフモニタリングの計画を提案するとともに、利用者に対するアンケートについて、具体的に提案されている（確認事項 2 1）		
・カウンター業務やフロアワークを通じ、対面での要望を聞き取っている	3	
・セルフモニタリングと市民ニーズの把握のため利用者アンケートを実施し、評価の低い項目については従事者全員で共有し、改善フローを実施	3	

<b>【施設の管理に関する事項】</b>		
関係法令及び本市条例・規則を遵守し、施設の設置目的に沿った管理運営計画が提案されている（確認事項 2 2）		
・様々な年齢層の方が快適に利用できるよう、図書館の持つ多様なニーズにこたえる機能性を維持管理	3	
・図書館との機能連携でまちとつながりを生み出し地域活性化を目指すという中央公園の整備方針を理解し維持管理	3	
建築設備全般に係る点検・保守を適切に実施し、機能保全・利用者への安全、快適な環境が提案されている（確認事項 2 3）		
・常に快適で誰もが安心して利用できる施設環境を提供	3	
・月に1回技術者による点検を行い各施設に応じた設備機器チェックリストを作成	3	
・スタッフによる施設内の日常点検を行い、簡易な修繕については対応	3	
・専門的な知識・技術が必要な定期点検業務について行っている	3	
・緊急時において、安全回復に向けた対応が速やかに取れるよう「初動チェック表」を作成	3	
・駐車場にパトライトを設置	3	
・繁忙期等に整理員の配置を行っている	3	
・みどりの広場の維持管理	3	
・最適な修繕計画を作成	3	
施設内で生じた廃棄物の適切な一時保管、搬出・処理の提案がされている（確認事項 2 4）		
・適切な一時保管、排出・処理を実施	3	
・市登録の廃棄物収集運搬業者と契約し、適法に廃棄物を処分	3	
備品管理に当たり、管理簿の整備並びに責任所在について提案されている（確認事項 2 5）		
・新たに備品を追加した際、備品管理簿に随時追加	3	

・備品類の機能維持、最良の状態を保持	3	
環境に配慮した管理運営を目指し、ごみの削減、省エネルギー等具体的に事業計画で提案されている（確認事項 2 6）		
・電力等の使用削減の実施や廃棄物分別・リサイクルの促進	3	
基本仕様書に示した資格を必要とする業務に有資格者を配置するとともに、適正な人員配置でのローテーション及び業務分担など計画内容が提案されている（確認事項 2 7）		
・資格要件（市要求事項）をすべて満たしている	3	
・リーダー・サブリーダー・みどりの広場運営担当等の配置	3	
・図書館運営スタッフのうち、70 パーセント以上に司書資格所有者を配置	3	
・効率的な人員配置	3	
公正採用への対応として、大阪府公正採用選考人権啓発推進員設置要綱、又は大阪労働局公正採用選考人権啓発推進員設置要綱に基づき、「公正採用選考人権啓発推進員」を設置している（確認事項 2 8）		
・公正採用選考人権啓発推進員を選任	3	
全ての従事者が人権について正しい認識を持って業務を遂行できるよう、人権研修について提案されている（確認事項 2 9）		
・従事者全員が幅広い概念から人権尊重の重要性についての理解を深める研修	3	
障害者法定雇用率が達成されている（申請段階で未達成の場合は、本施設における雇用をはじめ雇用率が達成できるよう事業計画書で提案されている）（確認事項 3 0）		
・構成各社が障害者法定雇用率を達成	2	JV 2 社のうち、達成しているのが 1 社だけであることから、引き続き達成に向けた取り組みを強化していただきたい。
男女雇用機会均等法に基づくセクシャル・ハラスメント防止対策について提案されている（確認事項 3 1）		
・管理担当者の巡回時に相談・調整を行い、発生を未然に防ぐ取り組みや、従事者に相談窓口を設置し、その連絡先を明示し、相談しやすい環境を整備	3	
・啓蒙活動等による防止策の徹底	3	

#### 【情報公開及び個人情報保護の措置に関する事項】

枚方市情報公開条例の目的等を踏まえ、管理運営事業で保有する情報の公開に関する対応が明確に示されている（確認事項 32）		
・情報公開請求に公平性、透明性、迅速性をもって対応するだけでなく、自発的に	3	
枚方市個人情報保護条例の目的等を踏まえ、個人情報の保護に関する必要な措置について明確に示されている（確認事項 33）		
・プライバシーマーク基準による適正な管理体制を構築	3	
・守秘誓約書の提出	3	
・個人情報保護に関する教育、研修を定期的実施	3	
・個人情報管理チェックリストを作成	3	

・年1回の社内監査を実施	3	
--------------	---	--

**【緊急時における対策に関する事項】**

**施設（監視盤等）の状況を踏まえ、緊急時・防犯・防災対策の危機管理マニュアル作成等が提案されている（確認事項 34）**

・設備事故などのあらゆる危機を想定した「危機管理マニュアル」「緊急連絡網」を整備	3	
・マニュアルに基づいたスタッフの緊急対応訓練を実施	3	

**緊急事態発生時又は発生が予測される場合における常時連絡可能な体制・方策が提案されている（確認事項 35）**

・24時間365日緊急対応可能な体制を構築	3	
・行政機関および協力会社を含めた緊急連絡体制を整備し、常時連絡可能な体制を構築	3	
・警報発令時、スタッフが複数体制で待機	3	
・利用者の安全を第一に、緊急対応の迅速化を図り、被害を最小限に食い止める体制を整備	3	

**構成員間（本支社間含む）、市との間におけるリスク分担に対する考え方が明確に示され、かつ考え方に対応した分担内容となっている（確認事項 36）**

・収支リスクについて、各事業体が包括的に責任を担うことができる体制を構築	3	
・各社応分のリスクを担う事業スキームを構築	3	
・「リスク分担表」に則った責任分担を十分理解している	3	

**【その他】**

**高齢者・障害者サービスを維持・向上させる取り組みについて提案されている（確認事項 37）**

・ユニバーサルデザインの考えに基づき、拡大鏡・老眼鏡・筆談ボード等の準備や館内の掲示物への配慮	3	
・高齢者や障害をもつ方への理解を深めるためのスタッフ研修	3	
・読書支援サービスの呼称を広める運動	3	
・障害者や高齢者を対象とした、本や資料の企画展示	3	

**施設の利用促進に繋がる広報活動等について具体的な実施計画が提案されている（確認事項 38）**

・新規ユーザーの獲得のための、周辺施設や関係団体への積極的な広報活動	3	
------------------------------------	---	--

・デジタルサイネージを活用した、関心が高まるような情報の発信	3	
・施設独自の定期広報誌の発行と、読書意欲を高めるブックリスト等の作成	3	
・ホームページの充実や SNS の活用	3	
・各種メディアと連携し、広報活動を行っている	3	



(2) 施設の管理運営に関する経費の収支状況（使用料の収入実績を含む）

以下の表の評価基準により評価を行いました。

評価基準	
○	適正である
△	一部改善は必要であるが、概ね適正である。
×	不適正である。

評価項目	所管部署による評価結果	
	評価	評価理由
業務の継続性・安定性に関する事項		
・ 収支予算書と比較して収入額が大幅に乖離している場合、その理由は何か、また、今後安定した収入を得られる見込みがあるか。	○	
・ 収支予算書と比較して、想定外に多く支出している費目がある場合、その理由は何か、また、今後、予定外の支出が発生するおそれはないか。	○	
・ 運用資金の借入れを行っている場合、その理由は何か。	○	
・ 口座管理、つり銭等の現金管理は適正に行われているか。	○	

(3) 募集要項・仕様書記載事項等に関する事項

評価基準	
○	適正に実施されている。
△	一部改善は必要であるが、概ね適切に実施されている。
×	実施されていない。

評価項目	所管部署による評価結果	
	評価	評価理由
募集要項・仕様書記載事項等		
・ 再委託禁止項目について、順守しているか。	○	
・ 別口座を開設しているか。	○	
・ 自主事業を実施するため計画を立てているか。市の事前承認を得るための手続きを進めているか。	○	
・ 枚方市個人情報保護条例第 13 条の 2 に基づき個人情報保護に関し必要な措置を講じているか。	○	
・ 労働基準法等の労働関係法令を遵守しているか。	○	
・ 職務の執行に対する意見、要望等の記録等に関する条例に基づき記録等の対応を行っているか。	○	
・ 指定管理者が業務に伴って作成し、又は受領した文書等に関し、文書管理に関する規定等を定め、適正に管理・保存しているか。	○	
・ 「環境への配慮」が適切に行われているか。	○	
・ 正規職員・常勤職員等市が定めた各職の要件が充足しているか。	○	
・ 研修計画を作成しているか。	○	
・ 図書館長・リーダー・サブリーダーによる交代勤務で常に 1 人以上配置しているか。	○	
・ 従事者の中に広場の管理及び図書館の一体的利用を企画運営する者を配置しているか。	○	

## 2 業務の継続性・安定性

評価基準	
○	適正である
△	一部改善は必要であるが、概ね適正である。
×	不適正である。

評価項目	所管部署による評価結果	
	評価	評価理由
指定管理者である団体の財務状況		
・ 応募の資格に抵触する事項はないか。	○	
(監査報告書等) ・ 会計手続きを適正に行っているか。	○	
(監査報告書等) ・ 監査報告書等で、事業の存続に関わる異常事項が指摘されていないか。	○	
・ その他、団体の経営に影響する要素はないか。	○	

### 3 指定管理者自己評価

- ・昨年同様、引き続き新型コロナウイルスの影響で運営に制限がかかる面があり、上期は特にみどりの広場を活用した事業が実施できなかった。下期には延期した「花の寄せ植え教室」や「上達が実感できる鳥の塗り絵教室&みどりの広場でのバードウォッチング体験」「青空おはなし会」などの開催を計画しています。
- ・人権関連研修は当初より下期に計画しており3月に実施予定です。
- ・「子どものためのビブリオトーク」と「読書支援サービス」の呼称を広める運動については、どのように進めていくかを検討中であり、令和4年度中に形にしたいと考えています。
- ・みどりの広場との一体感を醸し出す館内におけるグリーン空間の設置は、年度末までに観葉植物の鉢を設置する予定です。
- ・上記4点以外は概ね上期中に実施完了及び進行中です。

### 4 総合評価

#### 【図書館】

- ・UR賃貸住宅web版「住まいのレポート」への記事掲載等、新たな媒体への積極的な広報活動を評価する。
- ・「図書館俳句ポスト」の設置等、利用者を巻き込んだ魅力的な企画を評価する。関連する講座の開催等、事業の発展を期待する。

#### 【みどりの広場】

- ・芝生の適切な管理の実施、広場内のベンチ破損や迷惑行為に対する迅速な対応について評価する。
- ・広場の利用促進のため、更なるイベントの開催を期待する。

#### 【共通】

- ・図書館とみどりの広場の一体的運営を活かした事業について、昨年度に引き続きコロナ禍の中では実施が難しいところではあるが、工夫を凝らした今後の魅力的な事業展開を期待する。
- ・障害者法定雇用率の早期達成を期待する。
- ・みどりの広場や公園と図書館資料とがつながる行事の企画・実施に取り組みたい。