

## 令和4年度 第1回 定期モニタリング評価表

施設名	枚方市立生涯学習市民センター・図書館（楠葉・津田）	所管部署	観光にぎわい部文化生涯学習課 教育委員会中央図書館
-----	---------------------------	------	------------------------------

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	枚方市楠葉並木 2-29-5・枚方市津田北町 2-25-3	主な業務 内容	<p>【生涯学習市民センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・生涯学習活動に係る情報の収集及び提供を行うこと。</li> <li>・生涯学習活動に係る交流の促進その他生涯学習活動の支援を行うこと。</li> <li>・センターの施設及び附属設備を生涯学習活動及び協働によるまちづくりに係る活動の用に供すること。</li> <li>・センターの施設等を社会教育法(昭和24年法律第207号)に基づく社会教育事業の用に供すること。</li> </ul> <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こと。</li> <li>・読書案内及びレファレンスに関すること。</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こと。</li> </ul>
設置目的	<p>【生涯学習市民センター】</p> <p>市民の学習活動及び芸術等の文化活動を支援するとともに、地域におけるコミュニティ活動の活性化を促進することにより、市民が生涯にわたって学び続けることのできる環境を醸成し、並びにこれらの活動を通じた市民との協働によるまちづくりを推進する。</p> <p>【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>		
指定管理期間	平成30年4月1日から令和5年3月31日 (2018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)	枚方まなびつながりプロジェクト	代表団体 (JVの場合)	代表団体：大阪ガスビジネスクリエイト株式会社
所在地(JVの場合は代表団体の所在地)	大阪市西区京町堀1丁目4番16号	構成団体 (JVの場合)	株式会社リブネット 京阪ビルテクノサービス株式会社

## 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	
選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）	評価	評価理由
<b>【施設の経営方針に関する事項】</b>		
①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及び今後の方向性が明確に提案されている（確認事項 6）		
・「学びと活気のある場所」となるための取り組み	4	生涯学習市民センター «共通» サークル紹介コーナー等でサークル活動の情報発信を継続的に行い、団体登録数の増加につなげていることを評価します。 «津田» 「つだ生サークル体験仮入部」「サークル見学 week」を実施され、サークル活動の活性化に努められたことを評価します。

・図書館の基幹業務を徹底している	3	
・地域に根差した図書館運営	3	
・業務の効率化や構成各社のバックアップ等による経費縮減	3	
・施設の改修費用や広報費用など、サービスアップのための必要経費を確保	3	
②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）		
・施設に必要な従事者の配置	3	
・効率的な運営体制	3	
・サポート体制	3	
・共同事業体構成各社によるバックアップ体制 上記により、安定的な施設運営体制を構築する	3	
市民サービス向上の観点から、両施設の設置目的等を踏まえた物品販売や新たな備品の貸出など事務所サービスが提案されている（確認事項 9）		
・物品販売サービス	3	
・大型テレビモニター、短焦点プロジェクターiPad、動く絵本（デジタル絵本）等貸出備品の追加	3	
・イベント看板・大判ポスターの作成サービス、宅配便の発送・受取サービス等事務サービス	3	
・会議での茶菓手配、各種ケータリングサービス紹介、コーヒーの販売等	3	
・図録・サークル年鑑の作成サービス、写真撮影サービス等の記録サービス	3	
生涯学習市民センターの魅力アップのための施設・備品等の改修・改善について、費用対効果の認められる具体的なアイデアが提案されている（確認事項 10）		
・気軽に立ち寄り、滞在しやすい環境づくり	3	
・施設の魅力（ポテンシャル）の向上	3	
・情報拠点としての機能強化	3	
図書館の魅力アップのための施設・備品等の改修・改善について、費用対効果の認められる具体的なアイデアが提案されている（確認事項 11）		
・利用者にとって快適な環境づくり	4	図書館

		<p>「共通」</p> <p>ピクトグラムを活用し、利用しやすい環境整備を図ったほか、親子に配慮したレイアウトを導入するなど、快適な環境づくりを図って点を評価します。</p>
・清潔な環境の維持	3	
・無音スペースと BGM エリアの区分け等音楽の活用	3	
③事業提案		
生涯学習市民センターの設置趣旨等を踏まえ、生涯学習のきっかけづくりやセンターの認知度の向上・活性化につながるような自主事業が具体的に提案されている（確認事項 12）		
「くずはキッチン」を活用した事業、子育て世代・シニア世代向け等のライフステージに応じた事業、防災教室等の生涯学習事業（提案事業）	4	<p>生涯学習市民センター</p> <p>「共通」</p> <p>市内大学と連携した取り組みを推進しているところに関して評価します。また、子育て世代向け、子ども向けのイベントも複数企画されていますが、今後も若い世代の人にセンターへの関心を持ってもらえるような事業の積極的な実施をお願いします。</p>
「地域コンサートシリーズ」、「マナビスト講座」等生涯学習事業（継続事業）	3	
活動委員会事業（協働事業）	4	<p>生涯学習市民センター</p> <p>〈楠葉〉</p> <p>講師として迎えることが困難な方に積極的に働きかけ、講演会を実現させるなど、創立 40 周年事業としてふさわしい事業を実施しようと努力し、多くの事業を盛況のうちに終えられたことを評価します。</p>
実行委員会形式事業	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、及び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 13）		
独自ブックリスト、調べる学習支援、オリジナルブックトーク、親子・保護者向けセミナー等子ども向け読書推進事業	4	<p>図書館</p> <p>「共通」</p> <p>スタンプラリーなどを頻繁に実施し、子どもの読書習慣の形成の一助となるような事業を実施している点を評価します。</p> <p>実施した事業についてはアンケートなども参考にしながらブラッシュアップし、より効果的なものとなるよう努めてください。</p>
よるとしよ、本の福袋、わたしの一押し本、枚方アカデミー等成人向けのワークショップ・イベント	3	

生涯学習市民センターと図書館との施設連携事業の実施について、具体的に提案されている（確認事項 14）		
「夏休み！宿題大作戦」、「ビブリアバトル」、「ブックトーク」、「季節の飾りつけ」等生涯学習市民センター・図書館連携事業の実施	4	図書館利用者がセンターへ、センター利用者が図書館へ足を運ぶよう、図書館とセンターが連携して事業を企画、実施されたことを評価します。特に津田図書館の妖怪クイズラリーは話題を呼び、図書館・センターの周知にも貢献されたことを評価します。
おススメ本コーナーの設置、ブックリサイクルや本の福袋等の図書館事業との連動等図書館利用促進のための取り組み	3	
楠葉施設 2 階ロビーの「厨房設備を備えたオープンスペース」を活用した事業が具体的に提案されている（確認事項 15）		
部分的に改装した「くずはキッチン」において、様々な事業を実施する（家具作りのワークショップ、「くずはチャレンジカフェ」「これぞ私の枚方めし！」等）	3	
「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 16）		
落ち着いた、静かな空間を提供する「静」のニーズと、集いの場としての「動」のニーズに双方に応えた「滞在型図書館」の実現	3	
図書館員によるレファレンスサービスと、利用者自らが図書館の情報を活用し解決するセルフレファレンスを発展させる「課題解決型図書館」の実現	3	
④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 17）		
利用者の目線に立ったホスピタリティある接遇	4	利用者の声を聞き、迅速に対応しようとしている姿勢を評価します。また、研修を適宜行い、職員の意識の向上に努めていることも評価します。
よくある質問への迅速な対応	3	
接遇研修の実施	3	
督促・弁償（備品、資料）などのデリケートな対応	3	
サービスレベルの均質化	3	
社内表彰制度の整備	4	社内研修制度を適宜利用し、職員のやりがい、やる気を生み出す努力をされていることを評価します。
生涯学習市民センターと図書館のワンストップ対応	3	
清掃・整理による安全性・快適性の向上	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 18）		
巡回による設備故障や事故及び事件等の未然防止	3	
苦情を未然に防止するための取組み	3	
苦情に対する誠実な対応	3	
再発防止策	3	
利用者等の安全・財産の保全・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 19）		
巡回による不審者・不審物の早期発見	3	
地域との連携強化と利用者に対する注意喚起	3	
図書館における財産の保全	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 20）		
サービスの質を高めるセルフモニタリングの実施	3	
サービスの質を標準化する各種会議の実施	3	
利用者の意見の聴取と反映	3	
利用者の要望把握のための具体的な取組み	3	

【施設の管理に関する事項】		
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運営計画が提案されている（確認事項 21）		
・法令遵守に向けた体制の構築	3	
・施設の設置目的に沿った運営計画	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 22）		
PDCA マネジメントシステム	3	
予防保全とL C C(ライフサイクルコスト)の最適化	3	
モニタリングシステム(メンテナンス担当)	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 23）		
枚方市の廃棄物に係る条例に基づいた適切な分別・一時保管・搬出・処分	3	
遺失物の適正処置	3	
リサイクル推進による環境負荷低減	3	

備品管理にあたり、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 24）		
帰属先や責任区分など明確にして管理	3	
備品の利用前点検と棚卸の実施	3	
貸出備品の返却後チェックの実施	3	
業務仕様書の規定に従い、資格を必要とする業務に有資格者を配置するなど適正な人員配置が提案されている（確認事項 25）		
各分野の専門知識とノウハウを有するスタッフを適切に配置	3	
図書館運営スタッフは、全人員の 70%以上に司書資格所有者を配置	3	
楠葉施設、津田施設はお互いの業務をサポートしあう体制を構築、構成企業各社の管理部門および、それぞれが所属する企業グループによるバックアップ	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 26）		
公正採用選考人権啓発推進員の選任	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 27）		
全スタッフを対象とした人権研修の実施	3	
障がい理由とする差別の解消に向けた人権研修の実施	3	
施設のハード面のユニバーサルチェックを行うとともに、スタッフがユニバーサルマナーを身につける	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 28）		
構成各社の障がい者法定雇用率を達成しているか	3	
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 29）		
人権研修やコンプライアンス研修の実施	3	
スタッフの自己啓発、スキルアップを支援する制度を整備	3	
産前産後休暇や育児休業制度、介護休業制度の運用	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 30）		
保有する情報の公開に関する対応	3	
文書管理	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 31）		
個人情報の保護及び適切な取扱いの徹底した管理体制	3	

【緊急時における対策に関する事項】		
両施設（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 32）		
両施設（監視盤等）の状況	3	
危機管理マニュアルの整備	3	
危機事象の記録	3	
緊急時・非常時に対する備え	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 33）		
緊急時の役割分担やバックアップ体制	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 34）		
共同事業体構成各社での適正なリスク分担	3	
共同事業体運営会議で意見交換し、事前にリスクヘッジできるような体制の構築	3	

【その他】		
利用者サービスを維持・向上させる具体的な取組みについて提案されている（確認事項 35）		
・基本研修	3	
・階層別研修	3	
・専門技術研修	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 36）		
環境問題への意識向上を図るためのスタッフ向け研修	3	
市民向けの啓発事業	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 37）		
タウン誌などマスコミへのパブリシティ活動	3	
定期広報誌の発行と配布リーフレット・ポスター等の作成	3	



ホームページの作成と SNS 等での情報発信	3	
エフエムひらかたとの連携	3	
京阪電鉄との連携	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	指定管理者による自己評価	
	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。	○	適正である。
・ 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。	○	適正である。
・ 運用資金の借り入れを行っている場合、その理由は何か。	○	適正である。
・ 口座管理、つり銭等の現金管理は適正に行われているか。	○	適正である。

(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	指定管理者による自己評価	
	評価	評価理由
再委託禁止に関する事項を順守しているか。	○	適正に実施されている。
指定管理業務に伴い発生する経費及び収入を、指定管理者が他の事業等で利用する口座とは別の口座で管理しているか。	○	適正に実施されている。
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。	○	適正に実施されている。
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。	○	適正に実施されている。
労働基準法等の労働関係法令を遵守しているか。	○	適正に実施されている。
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。	○	適正に実施されている。
生涯学習市民センターに所長・リーダー・サブリーダーによる交代勤務で 2 人以上の配置としているか。	○	適正に実施されている。
研修計画を作成しているか。	○	適正に実施されている。
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。	○	適正に実施されている。
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。	○	適正に実施されている。
適切な保険に加入しているか。	○	適正に実施されている。
指定管理者名と設置者としての市の連絡先を施設内に表示するとともに、利用料金表等に明記しているか。	○	適正に実施されている。
障害者差別解消に関する取り組みが行われているか。	○	適正に実施されている。

## 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	指定管理者による自己評価	
	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。	○	適正である。
(監査報告書等) ・ 会計手続きが適正に行われていることが確認できたか。	○	適正である。
(監査報告書等) ・ 事業の存続に関わる異常事項が指摘されていないか。	○	適正である。
(貸借対照表) ・ 資産・負債の中に大きな前期比増減がある場合、その理由は適当か。	○	適正である。
(損益計算書等) ・ 安定した収益をあげられているか。(赤字となっていないか。)	○	適正である。
・ その他、団体の経営に影響する要素はないか。	○	適正である。

### 3 指定管理者自己評価

- ◆ 指定管理業務全般に関し自己評価を行い、今後の管理運営事業の対応方法等について記載してください。
- ◆ 定期モニタリングにおいて評価結果が1・2・△・×となった項目については、今後の改善方法等について必ず記載してください。

**<楠葉センター>** 利用率や開催事業等を、コロナ禍前の水準に戻すことを目標に運営に取り組んだ。大きな成果としては、3年ぶりにセンター祭「5月祭」を開催したこと。参加団体数は前回2019年の25団体を大きく上回る30団体で、初参加も6団体となった。また、同月の利用率(58.3%)は、コロナ禍前2019年度の数値(58.0%)を超える結果となった。今年はセンター創立40周年という節目でもあり、活動委員会とともに40周年事業も展開。年間通じて、辛坊治郎氏講演会をはじめ、コンサートやステージパフォーマンス等のイベントを開催。自主事業では、コロナ禍で開催を見送っていた提案書記載事業の遂行を課題に取り組んだ(上期24事業)。特に当センターならではの「くずはキッチン」を活用した事業を複数企画し、公式Instagram「くずは料理部」とリンクさせながらオンライン事業を実施した。また、Instagramを通じて2件の新規団体登録の成果も得た。下期においても更なる利用率向上に向け、上期で効果のあったグランドピアノ開放事業や夜間連続講座等、今までセンターを利用していなかった層へ訴求する取り組みを継続する。コロナ第7波の影響はあったものの、10月の利用率も2019年度実績を超える見込みで、コロナ禍前の活気を取り戻した点を評価いただきたいと思う。

**<津田センター>** コロナの影響により落ち込んだ利用率の回復策として新たに「つだ生(しょう)サークル体験仮入部」を開催。10団体が参加(体験延べ36名)し、新規サークルの立ち上げに成功。課題である夜間区分の利用率が向上するなどの成果を得た。他にも企業や大学と連携したセミナーや初めての夜間連続講座(星空教室)を開催、部屋紹介動画など既存の枠にとられない新しい形での生涯学習推進に取り組むことで稼働率向上に努めた。結果として4月に37%台であった利用率が9月には43%台まで回復。下期においても星空教室参加者の新規サークル立ち上げ支援、ウインターコンサートなど新たな発表機会創出による出演団体の練習利用増加など更なる利用率向上に向けた取り組みを継続実施する予定。また摂南大学植物園との連携によるセミナーや枚方出身レスラーのグルクンマスク氏とのコラボレーション事業など現在利用の少ない夜間区分や現役世代の利用促進に向けた積極的な仕掛けも同時に行っていく予定。3月に2年ぶりの「つだフェスタ」開催を控え、図書館連携はもちろん、これまでの指定管理期間で築いてきた利用団体との良好な関係性を存分に活かした企画を計画。また上期にご要望をいただいたミニ四駆の体験コーナー等もフェスタでの実施を計画。引き続きコロナ対策をしっかりと行いながら利用者目線でのセンター運営に取り組んでいく。

**<楠葉図書館>** 今年度に入っても依然とコロナの影響(利用は下がり止め、研修等はリモート形態が多い)が残っている。しかし、予定していたイベントについては、延期や中止、人数制限を行うことも少なくなり、企画したイベントもスムーズに実施ができた。(9月末時点)今後もセンターとは、イベントを合同企画・開催し、一体運営の利点を十分に生かした運営に努める。下半期に向けて、さらに利用者1人当たりの貸出冊数を上げる対策を考え、また市民の様々な課題解決に向けた新たな取り組みに挑戦していく。

**<津田図書館>** 近隣住民の方が津田図書館に行くとき新しい本に出会い、楽しい読書活動ができるよう、昨年度まで実施していた事業を継続・発展させて実施。特に「よるとしよ」の復活、外部講師を招いての講座などを行った。日々の業務も正確に実施するよう努め、館内の飾りつけ・美化にも気を配った。またセンターと協働で行った夏の恒例児童イベント「妖怪クイズラリー」が朝日新聞・ABCテレビでとりあげられ、他市の方にも多数ご来館いただけた。その結果、貸出冊数・利用者ともに9月後半の休館を除くと前年同期を超える実績を得た。今後も利用者のニーズに合致した資料提供を心掛けるとともに、一体運営の利点を生かし、センターと協働して様々なイベント等から図書館利用へとつなげていきたい。

## 4 総合評価

### 【生涯学習市民センター】

施設管理や運営について、上半期は大きな問題もなく、堅実に業務を行われていたと言えます。施設及び備品の老朽化が進んでいるので、下半期も安定的なサービス提供が行えるよう、共同事業体構成各社で連携を密にし、事故等の防止に努めてください。

事業の面では、サークル活動を活発化する取組や、子ども、子育て世代を対象とした事業を複数実施するなど、評価できる点も多くありますが、若年層の利用は未だ少ない現状があるので、下半期も引き続き取組を進めてください。

下半期は、指定管理の最終期間として、より一層、市民の生涯学習活動の推進に資することを期待します。

### 【図書館】

自己評価欄へ記載する内容は、評価項目と整合性が図られているかを再度確認してください。

引き続き新型コロナウイルス感染症対策も行いながらの運営ですが、多様な事業を展開し、特に、子どもの読書習慣の形成へと繋がるような子ども読書活動推進事業に力を入られたことを評価します。各種統計や実施事業の実績値については、その増減や多少についての検証・効果について、その要因を明らかにするよう追求し、日常の取り組みや今後の事業展開につなげることを期待します。

また、本年は指定管理期間の最終年度であり、申請時に提案した事業については下半期で実施されることを期待するとともに、具体の効果を次期モニタリングでは記載いただけるようお願いします。