

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 (蹠陀・牧野)	所管部署	観光にぎわい部 文化生涯学習課 総合教育部 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	枚方市北中振 3 丁目 27-10 枚方市宇山町 4-5（牧野北分館）枚方市牧野北町 11-1	主な業務内容	【生涯学習市民センター】 ・生涯学習活動に係る情報の収集及び提供を行うこと。 ・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。 ・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。 ・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。 【図書館】 ・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。 ・読書案内及びレファレンスに関すること。
設置目的	【生涯学習市民センター】 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。 【図書館】 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。		

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)		・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。
指定管理者			
名 称 (JV の場合はグループ名)	さだ・まきの文化創造プロジェクト	代表団体 (JV の場合)	代表団体：株式会社小学館集英社プロダクション
所在地(JV の場合は代表 団体の所在地)	東京都千代田区神田神保町二丁目 30 番地	構成団体 (JV の場合)	株式会社図書館流通センター 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	
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
【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及び今後の方向性が明確に提案されている（確認事項 6）		
・生涯学習施設と図書館の一体的で魅力的なサービスを提供	3	

	・「人」、「文化」、「未来」をつなぐ拠点となるよう、サービスやシステムを構築。	4	YouTube 配信をはじめとする SNS での発信について、再生回数が非常に多いコンテンツも発信しており、評価します。今後もウイズ・コロナの観点から、SNS による発信を拡大していくことを期待します。
施設運営に関する計画			
業務繁忙時にも対応できるよう、施設にも必要な従事者を適正に配置するとともに、総合窓口における業務内容・方法等の具体的な内容について、複合施設としての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）			
	・柔軟で効率的・効果的な人員配置	3	
改善提案			
利用者サービス向上の観点から、両施設の施設の設置目的を踏まえた物販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）			
	・デジタルサイネージ、Wi-Fi 環境の整備	3	
	・全職員が「地域コンシェルジュ」として様々な支援を実施。	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）			
	・館内装飾を充実し、施設のイメージアップにつなげる	4	館内装飾については、利用者の評判も高く、来館された市民を楽しませるような創意工夫については、評価します。今後は施設のイメージアップをさらに向上させる次の展開についても検討・実施いただくことを期待します。
	・利用者目線で備品の設置・改善	3	
	・危険箇所の案内	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）			
	・ブックシャワーの導入	3	
	・デジタルサイネージの設置	3	
	・安心・安全で利便性の高い施設の維持	3	
事業提案			
牧野北分館の調理室や和室等を活用した事業が提案されている（確認事項 12）			
	・利用者のニーズに合った事業を提供、新たな利用者の獲得	3	
	・講座参加者同士が仲間となり、サークル形成につながるよう支援	3	
旧市民室サービスコーナーの活用について提案されている（確認事項 13）			
	・旧市民室サービスコーナーを特別に静かな環境を望む利用者に対し提供	4	ラーニングルームの利用が増加傾向にあり、今後も感染症対策を図りつつ、利用が拡大するよう広報等に努めていただくことを期待します。

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 14）			
	・利用者のニーズに合ったプログラムを提供	3	
	・新たな利用者の獲得に繋がる事業の実施	3	
	・市民の自発的な活動を促す講座の実施と人材育成事業への取り組み	3	
	・幅広い世代に応える講座の実施	3	
	・専門家などを講師に迎えたより専門的な知識を学ぶ講座の実施	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、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 15）			
	・子どもの成長段階に合わせたサービスの提供	4	継続配布している読書シートで目標を達成している子どもが一定数いることから、読書習慣形成の一助となっていることが伺えます。また、どの行事にも一定数の参加があり、魅力的なイベントの企画と広報がしっかりと実施されていることを評価します。その上で、さらに幅広い層の子どもと本を結びつけるような取り組みの実施を期待します。また、他の評価項目も同様だが、行事の実施後には検証及び効果測定を行い、次の行事につなげるよう努められることを希望します。
	・乳幼児を含む子どもたちへお話会や工作会を実施	3	
	・学齢期からティーンズ・ヤングアダルトに向けサービスの提供	3	
	・高齢者の居場所づくり、日常的な課題にたいしてのイベント開催	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 16）			
	・市民センターでも貸出した図書を楽しむことができる雰囲気を醸成	3	
	・「図書館活用方法講座」、「物語食堂」、「枚方の歴史散歩講座」など連携事業を企画し実施	3	
	・施設全体で統一テーマによるイベント開催	3	
	・市民が気軽に立ち寄れる雰囲気を醸成することで居場所づくり	3	
牧野施設の1階ロビー（エントランス）や、蹉跎施設の夜間の時間帯における事業の実施について、具体的に提案されている（確認事項 17）			
	・1階ロビーは季節に合わせた館内装飾や季節のイベントを実施	3	
	・ビジネスマンや女性を対象とした蹉跎施設の夜間時間帯を活用した事業の実施	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 18）			
	・複合施設としての新たな魅力あるサービス・空間を創出	3	

	・滞在型図書館としての環境整備、事業の実施	3	
	・図書館が課題解決の場となるような取り組み	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 19）			
	・利用者との日常のコミュニケーションを重視したホスピタリティある対応	3	
	・ホスピタリティ（接遇・マナー）研修の実施	3	
	・見やすい掲示板の作成	4	利用者の目線に立った掲示を評価します。
	・市内・地域内の情報集約及び発信	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 20）			
	・苦情対応マネジメントシステムを構築する	3	
	・ヒヤリ・ハット事例集を作成、対応策の開示・共有	3	
	・苦情対応マニュアル作成と研修の徹底	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 21）			
	・施設の運営に関する基本的な資格の積極的な取得	3	
	・安全備品を設置	3	
	・施設賠償責任保険への加入	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 22）			
	・改善点やご意見等の情報開示	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 23）			
	・公平・公正な利用の確保を徹底	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 24）			
	・用途、特性に合わせた日常的な安全点検の実施	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 25）			
	・関係法令に従った廃棄物の適切な一時保管、搬出・処理の実施	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 26）			

	・備品台帳と現物とを照らし合わせ有無や欠損、番号など表記など基本情報を確認	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 27）			
	・有資格者や経験者を積極的に採用し、よりよい施設の管理運営を実施	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 28）			
	・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 29）			
	・従事者全員が人権についての理解を深める研修の実施	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 30）			
	・構成各社での障害者法定雇用率の達成	2	法定雇用率については、昨年と同様に達成できていません。雇用率を達成していない構成企業については、可能な限り早期の達成を求めます。また、雇用の促進とともに、働きやすい職場環境の整備も要望します。
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 31）			
	・セクシャル・ハラスメントおよびパワーハラスメントの防止を就業規則・マニュアルに記し、発生の防止に努める	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）			
	・情報公開の開示請求があった場合、枚方市と迅速に相談・協議し審議をかける	3	
	・要望の改善結果や、施設利用者アンケートの集約結果の公開	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）			
	・『情報管理委員会』の設置を検討	3	
	・従事者研修を年 1 回以上実施	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の作成等が提案されている（確認事項 34）			
	・日常的に危機管理、安全対策に取り組む	3	
	・未然防止として設備の点検・整備を行う	3	
	・館内巡回を実施	3	

	・リスクマネジメントの徹底	3	
	・安全管理委員会を開催	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）			
	・「危機管理マニュアル」を整備し、迅速かつ確実に対応できるよう研修を実施	3	
	・「緊急連絡網」を整備し、緊急時における連絡体制の構築	3	
	・緊急時での情報収集に努めるとともに、関連各所に迅速に連絡が行き届く体制整備	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）			
	・『枚方市地域防災計画』に則り、速やかに枚方市へ報告する	3	
	・「リスク分担表」に則った責任分担を理解している	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 37）			
	・利用者の意見を基に企画改良に努める	3	
	・ノウハウとネットワークを最大限に活用し、本事業の利用者サービス向上に努め	3	
	・新たな自主事業の実施により、図書館の機能・利用価値を効果的に PR する	4	Twitter 等の各種 SNS を頻繁に更新し、アクセス数が増加している点を評価します。今後も事業を様々な方法で広報することを心がけ、より多くの方に参加してもらえるような取り組みを期待します。
	・読書意欲を喚起する展示や企画の実施	3	
	・商用データベース活用の検討	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 38）			
	・環境配慮・継続的改善・自主管理規定の整備、廃棄物低減などの方針を定める	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 39）			
	・2 複合施設にアクセス可能な総合ポータルサイトを設置	3	
	・生涯学習市民センターと図書館統一のパンフレットを作成	3	

	・各種メディアへの積極的な情報提供	3	
	・記者クラブとのリレーションを図る	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。	○	借入れを行っていない。
・ 口座管理、つり銭等の現金管理は適正に行われているか。	○	使用料については帳票等との整合を確認のうえ、枚方市会計規則に則り管理されている。

(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	所管部署による評価結果	
募集要項・仕様書記載事項等	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。	○	
・ 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。	○	
・ 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。	○	
・ 募集要項 11 ページに記載している「環境への配慮」が適切に行われているか。	○	
・ 適切な保険に加入しているか。	○	
・ 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。	○	
・ 募集要項 12 ページに記載し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。	○	
・ 正規職員・常勤職員等市が定めた各職の要件を充たしているか。	○	
・ 研修計画を作成しているか。	○	

・ 自主事業を実施するため計画を立て、市の事前承認を得るための手続きを行っているか。	○	
・ 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。	○	

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	
指定管理者である団体の財務状況	評価	評価理由
・ 応募の資格に抵触する事項はないか。	○	応募資格をすべて満たしている。
(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。	○	特になし。

3 指定管理者自己評価

令和 4 年度は、指定管理期間 5 年目の最終年であり、幅広い世代の市民が集い交流する拠点として施設運営に取り組むとともに、枚方市新型コロナウイルス対策本部会議の方針に則り、換気・消毒等感染対策を徹底し、市民の皆さまにご協力・ご理解をいただきながら、安心・安全に利用いただけるよう施設の運営に努めています。

3 年ぶりに「さだ若葉祭り」を 5 月に、「まきの文化祭」を 6 月にそれぞれ開催しました。新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じ規模を縮小しての開催となりましたが、多くの市民の方に来館いただき、参加サークル団体にとっても日頃の活動を発表する場となり、双方ともに大いに楽しんでいただきました。

利用者アンケートの満足度調査にて、窓口及び業務対応で「満足」「とても満足」の回答が、さだはセンター86.4%・図書館 88.5%、牧野はセンター92%・北分館 96.1%・図書館 92.6%、施設利用に対しても「満足」「とても満足」の回答が、さだはセンター80.6%・図書館 86.8%、牧野はセンター87.9%・北分館 97.3%・図書館 84%と高い水準の回答をいただきました。今後ともご意見・ご要望に対しては、真摯に受け止め善処してまいります。

オンラインサービスでは、2021 年 8 月に開設した YouTube 公式チャンネル「さだ・まきの文化創造プロジェクト公式チャンネル」において、施設に関する情報や講座など様々なコンテンツを配信しサービスの提供をしています。今年度 4 月～9 月にかけて投稿した動画の総視聴回数は現在 11 本で 9,500 再生となっており、多くの方に視聴していただいています。引き続き様々な情報発信に努めてまいります。

昨年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、今年度は感染対策を施しながらすべての行事を行うことができました。家族で参加される方も多く、絵本を介して楽しんでいる様子が窺えました。

ひらかた電子図書館について、9 月の臨時休館中に活用してもらえるよう「ひらかた電子図書館体験会」を開催しました。参加者とお話することにより、どこがわかりにくかったのかを把握することができましたので、今後も、ひらかた電子図書館の多種多様な機能を紹介しながら利用促進に努めてまいります。

未達成の障害者法定雇用率につきましては、障害者専用の人材紹介会社への紹介依頼や、採用活動・雇用環境の整備及び行政主催の面接会等に参加し、雇用率達成に向け取り組んでまいります。

施設設備全般の維持管理状況につきましては、蹉跎施設が築 36 年、牧野施設が築 34 年、牧野北分館が築 15 年となっており、竣工より経過しており、枚方市様で計画的に大規模な修繕を実施していただいておりますが、運営する中で今期も様々な不具合や劣化進行が確認されました。月 1 回実施している指定管理者運営会議の中で各施設の不具合一覧を基に優先順位を検討し、予算を最大限有効に活用するべく、工法を工夫したり、簡易な修繕をスタッフ及び設備巡回点検時に対応するなど経費の節減に注力し、修繕工事を執行しており、常に安心・安全な空間を提供できる様、施設維持管理に努めてまいります。

【センター】

YouTube 配信において、牧野北分館「いちごジャム作りに挑戦」が、7,000 回近くの視聴を記録したという点や、他の SNS 提供サービスにおいても、視聴者が徐々に増加しているということについて評価します。ただし、SNS を発信することだけが主目的になることなく、SNS を活用して、いかに知名度アップにつなげるか、どのように利用者の獲得につなげていくかということが大切なので、そうした視点からの発信をお願いします。

生涯学習市民センターにおいて年 2 回実施している、利用者向けアンケートについても、窓口・業務対応及び施設利用の双方において、いずれも 80%を超える満足度を確保している点について評価します。今後はいただいた貴重なご意見を、可能な限り実現につなげていくことを期待します。

図書館との施設連携事業についても、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策が軽減された今年度は、センター事業において、関連する図書館の本を展示し、貸出につなげるということを、積極的に行っていた点については評価します。今後は新たな連携事業を企画し実施していただくとともに、図書館側の事業においても、センター利用につながる様な事業を企画実施していただくことを要望します。

また、牧野北分館の調理室・和室の利用率向上のための改善策が図れるよう、なお一層の対策を要望します。

今後も引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を図りながら、利用者の皆様に喜んでいただける、地域活動の拠点を担う様な施設運営を実施していただきますよう、よろしくお願いします。

【図書館】

Twitter 等の SNS を使用してこまめに情報発信を行うことで、昨年度と比較してアクセス数が増大するなどの成果を上げている点を評価します。事業を様々な方法で広報することを心がけ、より多くの方に図書館へ訪れてもらえるよう努めてください。

ひらかた電子図書館体験会などの利用者のニーズに即した催しは、ぜひ今後とも継続していくことを期待します。また、生涯学習市民センターとの連携事業については、図書の展示等にとどまらず、図書館の利用者を生涯学習市民センターへ、生涯学習市民センターの利用者を図書館へといざなうような事業の展開も期待します。一体管理であるという特徴を活かして、お互いが企画段階から関与し合うような施設連携事業を検討してください。

障害者法定雇用率については、雇用のため様々な方策をとられている点は評価できる。しかしながら達成できていない構成企業もあり、できるかぎり早期に達成することを求めます。

指定管理期間の最終年度ということもあり、提案内容については必ず実施してください。

また、行事をはじめとする様々な取り組みにおかれては、実施を「実績」ととらまえるのではなく、セルフモニタリングの中で必ず検証・効果測定を行い、必要に応じて次の企画につなげるなどの流れをつくるよう努めてください。

利用者アンケート（満足度調査）結果については、内容により対応が困難なものもあるが、改善ができる内容については速やかに対応するなどすること。調査結果と向き合う姿勢は、利用される方々との関係性を築くものとの認識を持つよう心掛けてください。