

## 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> <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こと。</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。

◆ 第1回の定期モニタリングで評価が1・2となった項目については、必ず第2回モニタリングにおいて状況を確認してください。

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	七夕だけでなく、周辺施設との関係・連携を強化する取り組みを進め、より積極的な地域のイベントへの参画を求める。
・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から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	繁忙状況に対応できるよう必要に応じてスタッフの人員確保やシフトの調整を行っている点を評価します。
・ 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	3	事業提案書に記載のあったアウトドアチェアの貸出についても検討し、実施することを要望する。
--------------------------------	---	--

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	3	利用状況の分析・効果測定に努められたい。

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	今後も広場の自然に親しめるような展示を企画することを期待する。
・ 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	周辺地域の市民も入れ替わっていくので、地域の情報発信は一定継続して実施されることを期待したい。
・ 市民参加と交流のきっかけの場として提供	3	市民により積極的に利用していただけるよう、ギャラリーでの展示についての広報を積極的に行うことを期待する。
・ 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	手法は問わないが、利用者のニーズを把握するよう努められたい。
・ 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	4	利用が前年比 1.5 割増になっていることから、需要の高さが伺える。その点を考慮しながら引き続き運用方法について検討してほしい。なお、利用状況の分析・検証内容等を下半期には記載願いたい。

	・図書館や広場の利用につながるような掲示・展示	3	
<b>事業提案</b>			
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 1 3）			
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 1 4）			
	・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	事業計画書で提案いただいた事業については実施できていないものも多い。令和4年度中には未実施の事業についても実施することを期待する。併せて、「広場との一体的な運営」を行っていることのPRにも努められたい。
	・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る	3	事業計画書で提案いただいた事業については実施できていないものも多い。令和4年度中には未実施の事業についても実施することを期待する。
	・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	事業全般に関して、参加者数の記録だけではなく、以後の事業の参考となるよう、事業後には必ず検証を行うよう努められるとともに、下半期にはそのことが窺えるような記載に期待したい。
	・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	2	実施予定のビブリオトークについては確実に実施していただきたい。
	・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	「初心者向け俳句講座」など需要のあった講座についてはアンケートの結果なども考慮して、継続実施も視野に入れてほしい。俳句以外にも、市民自らの生涯学習へとつながる講座の企画を行うことを期待する。
「枚方市図書館第3次Grand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	レファレンスインタビュースキルは窓口やフロアワークにて重要なものであり、そのスキルを高める取り組みを行っていることは評価できる。
	・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	
<b>利用者対応提案</b>			
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 19）			
	・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 20）			
	・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 21）			
	・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	具体的な成果に関する記載が一例としてあればよい。
	・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 22）			
	・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 23）			
	・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	引続き芝生の生育状況の改善、維持に努められたい。
・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を実施	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 3 0）		
・構成各社が障害者法定雇用率を達成	2	雇用率達成に向けての環境整備、採用促進の取り組みは評価できる。可能な限り早期に法定雇用率を達成すること。

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、従事者用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、自発的に施設の情報の発信を行っている	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、各事業者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方にに基づき、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	商業施設や集合住宅に隣接しているという利点を活用し、より積極的に広報活動を行うことを期待する。
・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。

◆ 第1回の定期モニタリングで評価が△・×となった項目については、必ず第2回モニタリングにおいて状況を確認してください。

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。	○	
・ 運用資金の借り入れを行っている場合、その理由は何か。	○	借り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。

◆ 募集要項・仕様書に記載されている事項その他確認が必要な事項を、簡潔に記載してください。

◆ 第1回の定期モニタリングで評価が△・×となった項目については、必ず第2回モニタリングにおいて状況を確認してください。

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。	○	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

- ・上半期利用統計では、来館者数 145,067 人（前年比で 1 割増）、貸出冊数 261,095 冊、（前年比 1 割減）、利用者数 82,488 人（前年比で 0.5 割減）という実績となっており、昨年度に引き続き、市内分館の中でも最も多くの方に利用していただいている状況である。特に、1 階自習席、2 階自学自習タイムについては、9,496 件（前年比で 1.5 割増）の利用があり、近隣中学・高校生等の放課後の自主勉強や交流の場としての居場所づくりへの取り組みが、功を奏した結果と捉えています。
- ・事業では、昨年度より設置した、雑誌「現代俳句」とのコラボ事業「図書館俳句ポスト」が月毎の投句数、入選作の増加等、順調な広がりを見せており、1 年を経た 6 月に、「初心者向け俳句講座」を開催。発表の場を設けることで、参加者同士の会話も弾み、更なる市民の発表意欲を促進する効果があったと考えています。また、9 月のシステムリプレイス休館前にあわせて、「ひらかた電子図書館体験会」（蹠跢・牧野合同）を開催し、休館中でも読書を楽しんでいただけるよう、広報活動に取り組みました。新型コロナウイルス感染症対策（非来館での利用）や、読書バリアフリーへの対応として、また新しい利用者層の獲得につなげられるツールとして、今後も利用の促進を目指してまいります。
- ・地域・学校連携では、近隣商店街 CORiO 夏祭りで近隣住民から親しまれている七夕笹飾りの移設設置が、来館された多くの方の目にふれ、夏の風物詩として多くの方に親しまれています。また学校連携では、新型コロナウイルスの影響で、昨年度中止が多かった近隣小学校の図書館見学、訪問おはなし会についても、積極的に受け入れを行い、児童らにとってより図書館を身近に感じてもらえるようなアプローチを行っています。
- ・香里ヶ丘ギャラリー（談話広場）では、里親支援機関「おひさま」による里親相談会や、大阪ユニセフ協会写真展「SDGs」、市民による写真展等を開催。イベントに連動して関連本展示や情報発信を行い、来館者に様々な分野での啓発や地域に愛着を感じていただけるような機会を提供しています。
- ・未達成となっている障害者法定雇用率につきましては、引き続き採用活動を続け、障害者が勤務できる職場環境を整える等の対策を講じて改善に向けて取り組んでまいります。
- ・今後も施設の認知度を高め、地域の生涯学習の拠点として、地域の皆様が安心して施設をご利用いただけるよう努めてまいります。

## 4 総合評価

### 【図書館】

図書館と広場の連携事業や備品の貸出等について、事業提案いただいた中で実施できていない企画が散見されます。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、ギャラリー部分については市民によるさらなる活用を促進するため、利用者への広報をお願いいたします。

商業施設や集合住宅に隣接しているという立地を生かして、今後はさらに地域と連携し、新規利用者を開拓することを期待します。

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ます。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。

### 【みどりの広場】

維持管理に関しては、概ね良好であるものの、芝生の生育不良が見受けられた。しかしながら、適切に対処を行い芝生の生育状態を回復させたことは評価できる。引き続き芝生を良好な状態を保ち、みどりの広場の美観形成に努められたい。

みどりの広場と図書館の連携については、コロナ渦という状況を考慮しても十分とは言い難い。提案内容を着実に実行すること。また、香里ヶ丘図書館と香里ヶ丘中央公園の再整備方針を理解し、香里ヶ丘地区の活性化に寄与する取組が、展開されることを期待する。