

第三者モニタリング・評価により把握された内容及び対応策

指定管理者制度導入施設の第三者モニタリング・評価により把握された内容及び対応策（令和5年度）

1 概要

施設名	健都レールサイド公園及び吹田市立健都ライブラリー	所管部室課名	健康医療部健康まちづくり室 土木部公園みどり室 地域教育部健都ライブラリー
実施日時	令和5年10月20日(金)午後2時から5時まで 及び 令和5年11月27日(月)午後3時から4時まで	実施場所	吹田市立健都ライブラリー 2階 多目的室

2 助言等の内容及び対応策

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
1	健康増進に関する多様なイベントが企画され、利用者から高い評価を得ている。今後は、心の健康に結びつく教室・イベントや改善するための運動プログラムの開発、中高生用のプログラムの企画等にも努められたい。	開催する講座やイベントについては、利用者からの希望や要望に応えられるよう、様々な方向から多様なプログラムを開催していきたいと思えます。プログラムに参加することで参加者同士の繋がりができたり、身体を動かすことや好きなことに触れることで心の癒しを感じていただけるような機会と場になるよう努めてまいります。 また、特定の傷病でお悩みの方に向けた講座などについても現在行っている医療講座の中などでテーマとして取り上げ、同じような悩みを抱えている方達の繋がりがよりどころとなるような機会も考えていきたいと思えます。 中高生向けプログラムとしては、世代で興味をもてるような内容や若者たちが集えるような居場所作りも考えていきたいと思えます。	1 管理運営内容 (1)事業運営
2	広報については、前回指摘したホームページについて改善が見られるが、新規利用者の獲得を目指す広報に取り組まれない。また、一部の自主事業等で参加者が少ないものがあるので、事業やイベントの開催案内には、ホームページだけでなくSNSも活用されたい。	施設のHPについては、引き続き利用者目線で見やすさを改善していきたいと思えます。講座やイベントでの集客については、現在行っているLINE配信の更なる充実に努めるとともに、まずはLINEの登録者数を増やす施策を考えたいと思えます。また、文化教室については、読売新聞夕刊への掲載頻度を増やし、さらに充実させ、集客に努めてまいります。 新たなSNSの活用については、利用者のターゲットを考えた場合に、どの媒体が適しているのかを見極めて、検討してまいります。加えて、関係を構築した企業様、団体様からの情報発信にもご協力をいただきながら、普段ライブラリーや公園には馴染みがない方達の利用に繋がるように努めていきたいと思えます。	2 利用者満足度 (2)利用者サービス
3	利用者による公園及び図書館の評価は高く、スタッフの利用者への対応も適切であり、利用者サービス向上においても工夫がなされ、効果があがっている。今後、アンケート結果の分析にあたっては過年度や他施設での評価結果との比較をできるようにし、課題の発掘に利用されたい。また、利用者だけでなく、ニーズを掘り起こす調査もあわせて実施されたい。	今後も引き続き利用者の方に喜んでいただけるような施設づくりを目指してまいります。 アンケートについては、年1回行っている顧客推奨度調査と講座ごとに行っているアンケートの結果を分析し、改善点や要望などのお客様の声に少しでもお応えできるように努めます。 加えて施設利用や講座等への参加に繋がっていない方への聞き取りも行い、今後の改善につなげていけるように努めます。	2 利用者満足度 (2)利用者サービス

4	<p>植栽の保育管理や公園の修繕については、市と協議の上で、中・長期を見据えた管理に努められたい。あわせて、利用マナー向上に向けた注意喚起については他の公園の取組等を参考にしながら良好な景観の保持に努められたい。</p>	<p>遊具等を含めた公園内設備の修繕や樹木等植栽の管理については、樹木医等の専門家に相談しながら、計画的に進めていきたいと思いません。中・長期を見据えた管理については、吹田市担当室との協議の上、協力していけるように検討していきます。また、利用マナー啓発や注意喚起、講座やイベントの案内ポスターの掲示方法については、景観も意識しつつ、かつ利用者の意識や目にとまるような形での掲示を心掛けてまいります。</p>	<p>3 サービス提供の継続性及び安定性 (1)施設の管理運営に係る経営状況</p>
5	<p>管理経費縮減に向けての努力は評価する。ただし、余剰が発生しているため、公園の植栽の保育への投資、サービスの向上のための人的投資など、図書館や公園の利用者が快適に利用できる環境の更なる質的向上に向けて、中・長期を見据えた投資を検討されたい。</p>	<p>経費管理につきましては、引き続き効率化を図り、節約できる部分では無駄をなくし経費縮減に努めいくと同時に、公園植栽管理およびライブラリー周囲植栽、その他設備面において補修が必要と考えられる箇所については、今後、専門家に相談しながら計画的に行っていきたいと思えます。またハード面だけではなく、ソフト面においても利用者の方が「行ってみたい」「楽しい」「また来たい」と思っただけの取組や講座、集いの場づくりを目指し、利用者の方が安全に安心して利用が出来る施設、信頼していただける施設スタッフの教育にも努めてまいります。</p>	<p>1 管理運営内容 (2)経費縮減</p>
6	<p>本社管理経費については内容が分かりにくいので、内訳を表示するなど工夫されたい。</p>	<p>本社管理費につきましては、弊社内基準により定められたものであり、売上のない本社部門の経費を全施設で按分しているため、施設数の関係で毎年按分率が変わるものです。各項目の詳細をお示しすることは難しいですが、どのような項目が含まれるかの表示は、行っていくように努めてまいります。</p>	<p>3 サービス提供の継続性及び安定性 (1)施設の管理運営に係る経営状況</p>