

(7) 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(様式)

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	江坂公園及び吹田市立江坂図書館	所管部室課名	土木部公園みどり室 地域教育部江坂図書館
実施日時	令和5年12月26日(火)10:50~12:15 及び 令和6年1月30日(火)13:55~14:55	実施場所	吹田市立江坂図書館 多目的室2

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	スタッフのスキルアップや、リーダー・サブリーダーとなる人材の育成を図る研修プログラムの策定及び実施を検討されたい。	接遇や個人情報保護など、基礎的な研修プログラムについては、年間計画に沿った形で実施しています。リーダー・サブリーダー育成に向けた応用プログラムについても、研修項目の検討、習熟度進捗確認用ツールの作成など、一貫した研修プログラムの策定を進め、能力の向上を図ります。	1 管理運営体制 (1)人員体制 ア サービスを提供する上で、適切な管理運営体制を構築している。
2	子どもだけで遊ぶ場合も想定されるが、その状況把握は難しい。子どもの事故対応訓練を実施するとともに保護者への対応や保険でのカバーなども検討されたい。また、社会情勢がややもすると不安定化する中で、不審者への対応など、より子どもの安全性が担保されるよう努められたい。 さらに災害発生時の一時避難地としての対応を危機管理基本マニュアルに記載するとともに市・地域と連携し防災訓練にも取り組まれたい。	子どもの事故対応について、事故対応マニュアルでは警察や学校などとの連携・連絡を組み込んだフロー図を作成し、訓練を実施します。保険対応については加入済みの施設所有者賠償責任保険の適用基準を把握したうえ、迅速に対応できるようにします。不審者対応については、公園で遊ぶ子供が増える夕方に、園内巡視とわんぱく広場付近の清掃を実施し、抑止に努めます。災害時対応等については、マニュアルを策定し、市と共有済みです。年に2回(4月・9月)、マニュアルを基に事故対応に係る想定模擬訓練を実施し、職員への啓発を図るとともに防災訓練についても計画的に実施します。	2 管理運営体制 (3)事業運営 ア 緊急時の対応マニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。
3	園内には、裸地化した法面が多く、土壌流出や表面の排水処理が課題となろう。今後、市と協議し抜本的な対策を検討されたい。	排水処理については、市との協議を行っており、指定管理者として、市が予定している抜本的な排水改善対策を踏まえ、環境面・景観面において公園になじみやすく効果のある対策を検討します。	2 管理運営内容 (1)維持管理 イ 施設の保守管理を適切に行い、又は市に補修・修繕の必要箇所を報告している。
4	令和5年3月に公園内のゴミ箱を全部撤去したことで家庭ゴミの廃棄等が抑制され、公園の美観維持に寄与しているが、ゴミがゴミを呼ぶとも言われていることから、普段のゴミ清掃は重要である。こまめな対応を期待します。 また、園内のサクラの補植等の植栽管理について、市と協議されたい。	当初の計画では1日1回だったゴミ回収を1日3回に変更し、これまで以上に公園の美観維持に努めます。 園内での補植などの植栽管理については、江坂公園の求められる役割、中長期的なあるべき姿を勘案しつつ、継続的に市と協議していきます。	2 管理運営内容 (1)維持管理 イ 施設の清掃や衛生管理を適切に行っている。

5	<p>今後も、図書館運営のHow Toを有している市から助言を受けつつ、業務や接遇の改善に取り組まれない。</p> <p>なお、接遇の改善については、利用者アンケート調査を実施し、その結果を活用されたい。</p>	<p>図書館運営に関しては、マニュアルの読み込みや接遇研修などの時間を設け改善に努めます。また、マニュアルの内容について疑義が生じた場合は、市と協議のうえ業務を遂行します。</p> <p>令和4年度は、改修工事のため図書館業務に関する利用者アンケートを実施できませんでした。令和5年度は、接遇に関して利用者満足度アンケートを実施予定です。更に令和6年度は、図書館個別アンケートを実施することによって利用者の意見を把握し更なる利用者満足度向上に繋がります。</p>	<p>2 管理運営内容 (2) 事業運営 ア 公園及び図書館の窓口等業務を迅速かつ適切に行っている。</p>
6	<p>公園と図書館が一体となっている特徴を活かした新たなプログラムを開発されたい。</p> <p>例えば、園地を利用した読み聞かせ会の実施やカフェで砂遊びグッズ、ピクニック道具の有料貸出なども検討されたい。</p> <p>また、市民協働に関しては、既存のボランティア団体との関係性を引き続き維持、発展させるとともに、一般の公園利用者にも公園の美観維持や環境配慮に対する啓発活動に取り組まれない。</p>	<p>令和5年度は、リニューアル1周年記念として、公園と図書館を一体的に活用したイベント「江坂ブックフェスタ2024」を開催しました。今後は、その他カフェと連動した謎解きイベントなど、公園・図書館だけでなくカフェ・レストランといった収益施設との連携イベントも開催していきます。</p> <p>ボランティア団体については、月に1度の打ち合わせを実施し、関係性の維持に努めます。また、ボランティア団体と連携し、インナーガーデンの再整備に取り組みます。HPやSNSなどを活用し、美観維持活動やボランティア募集などを発信するとともに一般利用者が参画しやすい清掃プログラムなどを検討します。</p>	<p>2 管理運営内容 (2) 事業運営 イ 施設の設置目的に合致した主催事業(委託事業)及び施設の効用を高める自主事業を適切に実施している。</p>
7	<p>定量的な調査、具体的には、図書館の利用者数、貸出数、一回あたりの滞在時間などを含めた利用者満足度の調査をされたい。</p>	<p>利用者数、貸出数、返却数などの定量調査については、毎日記録し、利用者推移の比較に役立てています。時間帯による利用者数調査に関しては、毎月2回休日と平日において公園・図書館にて実施し、市に報告しています。滞在時間などを含めた利用者満足度の調査については、別途アンケート調査を実施し現状を把握し図書館サービスの向上に努めます。</p>	<p>3 利用者満足度 (1) 利用者対応 ア 苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。</p>
8	<p>自主事業等により収益性を高め、その利益を公園や図書館のサービスの向上に還元してもらうことで、安定性、継続性に繋がっていただきたい。</p> <p>さらに、今後の広報等への取組を期待します。</p>	<p>年間を通じた自主事業を展開することで利用促進に繋がれるよう対策を立て実行します。広報については、情報収集やホームページ、SNS、市報、公園パンフレット等を活用した積極的な情報発信を行うことで江坂公園及び江坂図書館の魅力向上や利用者の利便性の向上に繋がっていきます。</p>	<p>4 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 ア 施設の管理運営に係る経営状況が健全であり、継続的かつ安定的なサービス提供が可能である。</p>