

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7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 地域教育部中央図書館
実施日時	第1回:令和7年11月14日(金曜日)10:50~12:05 第2回:令和7年12月17日(水曜日)16:00~17:00	実施場所	第1回:吹田市立江坂図書館多目的室2 第2回:吹田市総合防災センター

2 評価等の内容及び対応策

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
1	管理運営体制について、今後、図書館、公園の特性を考慮し、カスタマーハラスメント等に対する研修も検討してください。	常に利用者の立場に立ち丁寧な接遇を心がけて対応するように指導しているが一方では過度な要求をして来る所謂カスタマーハラスメントの脅威とも無縁ではないと認識している。従業員の不安を軽減する意味でもカスタマーハラスメントに対する正確な知識と防御の仕方を身につけることは必要不可欠と考え、令和8年度の研修スケジュールに組み込み「顧客対応」だけでなく「従業員ケア」の両輪で進め、従業員の健全な就業環境を守るよう努めます。	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	施設の維持管理について、今後、空調設備の更新や豪雨時の雨水排水対策等の大規模な修繕については、市と適宜協議を行い、将来を見据えた施設運営を行ってください。	図書館中2階閲覧席の室温対策については様々な対策を講じた結果、かなり改善されたと認識しているが、更なる改善に向けた空調設備の更新について吹田市との協議を継続します。雨水排水については現状の排水設備構造では集中豪雨時に対応が極めて困難であると考えられることから抜本的な解決には大規模な改修工事が必要との認識。吹田市と適宜協議を行い将来を見据えた施設運営が行えるように努めます。	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。
3	公園及び図書館の窓口等業務、またイベント等の利用促進事業について、利用者アンケートについては、利用者のみならず、周辺住民の意見も把握できるような手法についても検討してください。	令和5年度 令和6年度については図書館利用者及び公園利用者に対する直接記入回答方式とインターネットを利用したWEB回答方式によってアンケートを実施。いずれも利用者を中心とした実施方式だったため、令和7年度以降は普段江坂公園を利用していない周辺住民の意見も積極的に吸い上げることが出来る設問内容とアンケート実施方式について吹田市と協議し検討します。	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。
4	主催事業及び自主事業について、指定管理が始まって3年経過し、各事業における費用を含めた配分について、把握されたと思われます。今後も引き続き、ブックフェスタなど図書館との共催イベントを継続、発展するなど利用者満足度の向上に努めてください。	利用者満足度の向上につながるような主催事業及び自主事業については積極的に実施してきた。指定管理が始まり3年が経過した中で自治会や学校などと連携した地域一体型のイベントなども積極的に行い、令和7年度には近隣小学校の児童達が描いた絵をプロジェクションマッピングとして投影するイベントなども開催した。図書館とも連携を深めブックフェスタの定期開催はもとより周年記念には公園グラウンドも使用した大型イベントとしてブックフェスタを開催することも検討するなど引き続き利用者満足度の向上に努めていきます。	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。
5	物価や最低賃金の上昇について、営業努力だけでは困難な状況に見受けられるため、市と協議してください。修繕や指定管理委託料についても適宜速やかに市と協議を行うようにしてください。	昨今の急激な物価上昇による指定管理者の費用負担増について、継続的に市と協議していきます。修繕費に関しても物価の高騰、人件費の増加について、外部委託を見直す等、さらなる営業努力、内製化に努めます。	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。