

吹田市立北千里児童センター、吹田市北千里地区公民館、吹田市立北千里図書館
指定管理者候補者選定委員会議事録

日 時 令和7年12月24日（水） 午前9時30分～午後0時30分
場 所 まちなかりビング北千里
出席委員 瀬戸口委員、岡田委員、宮里委員、大野委員、木下委員
会議公開 非公開

次 第

- (1) 児童部次長あいさつ
- (2) 委員長及び副委員長の選任
- (3) 吹田市長及び吹田市教育委員会の諮問
- (4) 事前配布資料及び第三者モニタリング・評価の進め方についての説明
- (5) 第三者モニタリング・評価の手順についての説明
- (6) 指定管理者入場・紹介
令和6年度事業報告・説明
- (7) 各委員評価（指定管理者へのヒアリング）
- (8) 答申について

議事概要

- (1) 児童部次長あいさつ
- (2) 委員長及び副委員長の選任
- (3) 吹田市長及び吹田市教育委員会の諮問

- (4) 事前配布資料及び第三者モニタリング・評価の進め方についての説明

【事務局】

（事前配布資料及び第三者モニタリング・評価の進め方についての説明）

【委員長】

御意見、御質問があればお願いします。

それでは評価の進め方については、ただいま事務局から御提案いただいた内容を基に進めるということですのでよろしいでしょうか。

（「異議なし」との声あり）

異議なしとのことですので、本案を承認いたします。

(5) 第三者モニタリング・評価の手順についての説明

【事務局】

(指定管理者制度導入施設の第三者モニタリング・評価シートについての説明)

【委員長】

御質問等ございませんでしょうか。

無いようであれば、吹田市立北千里児童センター、吹田市北千里地区公民館、吹田市立北千里図書館第三者モニタリング・評価の手順について、確認したということによろしいでしょうか。

(「異議なし」との声あり)

異議なしとして、本委員会としてモニタリングの評価の手順を確認いたしました。

(6) 指定管理者入場・紹介

令和6年度事業報告・説明

【委員長】

指定管理者から施設の概要や事業の状況等の説明をお願いします。

(指定管理者による令和6年度事業報告・説明)

(7) 各委員評価（指定管理者へのヒアリング）

【委員長】

評価シートの評価項目1管理運営内容、2利用者満足度、3サービス提供の継続性及び安定性の順に進めていきたいと思えます。まず、管理運営内容につきまして、各委員から順次質問等お願いいたします。

1 管理運営内容について

【委員】

前回のモニタリングの時にも出てきた項目ですが、経費縮減の項目に該当すると思えますが、光熱水費について、実際に使われた実績金額が1,237万2,193円、予算が506万8,800円で予算比率244.1%となっているのですが、予算に比べて支出金額が非常に多い。これに対して具体的な施策と実施状況、予算に対してはどのように考えておられるのかというところをお聞きしたい。

もう1点、旅費交通費について実績金額106万5,201円、予算が21万1,200円で、

比率でいうと 504.4%になっている。これも含めて、予算をどう思われているのかというところをお聞かせください。

【指定管理者】

水道費の削減について、自動散水について夏季、冬季それぞれの切り替えをしているのですが、恥ずかしながら、実は令和6年度に一度、冬場は自動散水を絞っております。その切り換えに失敗した時期が何か月もあり、大きな面積の植栽の自動散水ですので、水道料金が大幅に超えたときがございました。それが大きな原因の一つです。

令和7年度は、指定管理者内で協議し、自動散水の切替作業を適切に行いましたので、今後水道料金については、そういったことがないように、注視しているところでございます。

【指定管理者】

旅費交通費についてですが、当方の法人では、人件費、旅費のどちらに計上してもよいので、児童センターでは通勤費を旅費交通費に入れておりました。そのため、令和6年度までの旅費交通費が増えてしまっておりました。令和7年度からは統一して人件費で計上しております。そごがあったことを申し訳なく思っております。

【指定管理者】

光熱水費について補足します。令和3年度の公募時に、まだこの建物が完成する前で、公募資料等にあったおおよその光熱水費で予算を作成して、応募させていただいております。指定管理という仕組み上、指定管理期間中の大幅な増額や、経費の入れ替えが難しいところもありましたので、今期の令和4年から令和7年に関しましては、応募時の予算として600万円としました。しかし、実際には、光熱水費に関しましては、当初の予定をはるかに超えて使ってしまうということがあり、毎年約1,200万円という数字になっております。令和6年度と令和7年度の突発的な経費増ということではなく、予算の組み立て方の問題としても、改善点があったのかなとは考えております。

【委員】

主催講座、自主講座が増えていて、講座の名称は分かりやすく興味をひくようなものが多く見られます。その点が前回と違うという印象を受けました。たくさんの方を集めるために、色々な世代にアプローチするように工夫されているということがよく分かりました。

その上で、高齢者向け、子育て世代向け、若者向けという形でたくさん開催されているというのは理解できたのですが、世代間の交流という意味で、何か工夫されているとか、苦勞されているという点があれば教えてください。

【指定管理者】

公民館の講座の名称につきましては、運営委員会において委員の方から率直な意見や感想をいただき、相談して決めていることが多いです。地域で長年活動されている方も多く、学生や学校関係の方がいらっしゃるということで、新しい感覚も取り入れて名称を付けています。

多様な年代が利用する施設ですので、私たちも常に、世代間交流ということ意識しながら、講座を実施しています。特に音楽関係のイベントにつきましては、児童センターが主催であっても、児童センター利用者の年齢を対象とするのではなく、多世代の方が来ていただけるイベントにしています。特に、この部屋（会議室）を使うことが多いのですが、席数 100 人で募集し、ベビーカーや車椅子の優先座席を設けるなど、そういったことを広報に盛り込むことで、赤ちゃん連れからシニアの方まで、多くの方にお越しいただいています。

一方、課題に感じているところもあり、この施設に限ったことではないのですが、中高生は、地域での活動や、図書館利用はしていても図書館のイベントに参加してもらうことが難しいのが現状です。中高生の方に、注目してもらえそうなイベントという視点でも考えているところです。ドローンを使った体験会を子供向けに実施したのですが、大人の方や学生さんも、そういった新しいものには興味、関心を非常にお持ちで、見学は自由としたところ、見学者に中高生が来てくださるということもあったので、一つのヒントになったかなと思っております。これからも課題解決に向けて色々な策を考えていきたいと思っています。

2 利用者満足度について

【委員】

2024 年度と 2025 年度のアンケートを比較したところ、2025 年度は回答者に 10 代が多いですが、公民館の利用のアンケートが少ないので、図書館が使われた方が多かったのかなと思われれます。イベントなどで若い世代が来られたとか、アンケートの取り方を変えたとか、10 代の回答者の数の違いに要因はありますか。

【指定管理者】

アンケートの方法を少し変えました。初年度は学生さんのイベント参加や、アンケートへの回答も少なかったです。一方、図書館利用を中心に、中高生は施設を利用していますので、彼らの意見を聞くために内部で相談したところ、チーフからの提案があり、図書館の閲覧室の座席にアンケート用紙を事前に配布しました。学習室の机にも配布しました。紙が増えるのはどうかと懸念もしたのですが、紙のアンケートに QR コードを付けましたので、QR コードから回答いただいた方もあったようです。その結果、図書

館利用の若い方の回答が増えたのかなと思っています。

アンケートで利用者の方全部の御意見を網羅することは難しいというのも課題と感じており「まちきたサロン」という名前で、利用者懇談会を開催しています。また、中高生の方は、夏休みの利用が特に多いので、広報誌のインタビューという形で、中高生、特にグループで来ている方たちにインタビューをさせてもらって、広報誌のテーマについてももちろん聞くのですが、その時に、施設の気に入っているところであるとか、どうしてこの施設を利用したのかとか、そういったアンケート項目に関わるような部分についても、インタビューで聞かせていただいています。多くの方の意見を施設運営に生かしていきたいと思っています。

【委員】

前回の第三者モニタリングのときに、子供会議の参加が少し振るわないのではないかなということを上申したのですが、今回、非常に活発化しているなど拝見しました。子供の意見を吸い上げるというのは子供会議の活性化と非常に連動していると思います。先ほどの利用者アンケートのことも少し関わりますが、子供に対しては、別途アンケートを取るべきではないかと思っています。もしかしたら、既にとっておられたり、インタビューなどで見られているところもあるかもしれないのですが、子供には子供なりの視点や、利用者アンケートの項目では拾いにくい具体的な要望などがあると思います。他の児童センターでは、子供向けアンケートを実施されているところが多いので、是非、検討していただければと思います。今後の予定等についてお聞かせいただきたいです。

【指定管理者】

まちなかりビング北千里全体でアンケートを取ると、児童センターのアンケートの回答率は非常に少ないです。子育て世代の方は、アンケートを書くこと自体が難しく、QRコードから入っていただく形でアンケートを取らせていただいております。保護者アンケートといいますが、イベントの参加者アンケートを取っており、385の回答があり、満足度では92.2%が「満足」か「非常に満足」でした。それから初回の利用者アンケートを、親御さんにとっておきまして、62の回答があり、利用された感想としては、「満足」が97.1%でした。児童センターでは職員の対応の部分を非常に気にしておきまして、親御さんと職員がつながる、子供さんと職員がつながることで、非常に子供の意見を引き出しやすいという関係ができます。職員の対応について「よい」「非常によい」を足すと、95.1%でしたので、今後も95%を維持しながらやっていきたいと思っています。

子供のアンケートについては、担当者からお答えさせていただきます。

【指定管理者】

令和6年度に関しましては、令和4年度、令和5年度にアンケートの回答人数が振るわなかったことを踏まえまして、まずは意見を言ったことが通るという体験をしていただこうと考えました。アンケートを取るというよりは、小さな意見を取り入れてもらえたという経験、子供たちが児童センターに慣れていない中で、自分たちの意見が通るんだという経験をまず増やしていくことに重きを置きました。紙でのアンケートは取ってなかったのですが、具体的な対応としましては、子供たちが職員のお手伝いをしたいという意見がありましたので、長期休暇の際にカウンターの中に入ってもらい、おもちゃの貸出をしてもらいました。そういった経験の中で、次のステップとして、意見を言っているんだ、自分たちの思っていることを伝えていいんだ、という関係性が少し出来上がってきたかなと思いますので、他の直営館でやっているような意見箱の設置を子供会議の次の議題として上げているところですので、令和7年度以降、令和8年度に向けて、そういう取組も考えております。

【指定管理者】

追加させていただきます。

公民館、図書館でも、子育てや、親子向けの講座やイベントを実施しております。その中で、イベントごとにアンケートを取っており、特に、親子向けの講座やイベントの時は、できるだけ子供からの意見を聞きたいので、アンケートも子供向けに形式を変えて、例えば、ひらがな表記にするとか、子供が答えやすいようにしています。大人向けのアンケートと同じように、イベントに参加するのが初めてなのか複数回数なのか、市内のどちらから来られたのかなど、子供の視点から答えられるようにアンケートフォームを変えて実施しています。児童センターの来館者数と比べますとイベント参加者は少ないですが、参加した親子は、主役は子供だと思っていますので、主役の子供からの意見を聞いて、次のイベントの実施に生かしていきたいと思っており、そうした形態のアンケートにしています。

【委員】

今後、子供向けのアンケートを検討されているということなので、是非、実施していただきたいと思います。イベントのアンケートと、日頃の居場所としての子供の意見というのは違うと思いますので、是非日常的に、居心地、安全、安心、といった視点で、子供がどう感じているのかという子供の意見を、しっかりくみ上げていただければと思っています。

【委員】

利用者の方もかなり増えて、活発にイベントも実施されて魅力的な発信をされている

と思いますが、一方で、非常に限られたスペースでの館内の利用ということになるので、安全面や最近の事故などはどのような状況か、特に児童センターは、どうしても事故を避けられない部分があると思います。その点についてお聞かせいただければと思います。

【指定管理者】

御指摘の点は、我々も一番気にしているところです。例えば乳幼児さんと、小学生が混ざる時間が、長期休業中に多くなります。この冬休みは図書館がシステム機器更新のため休館になっておりますので、乳幼児室、ここは図書館でもあり、児童センターでも使用できる造りになっており、児童センターからも入れる場所ですが、ここにベビールームを設置して、「0歳、1歳の乳幼児は、ベビールームで遊んでください」というゾーン分けをしています。普段の図書館が開館している時も、長期休業中に関しましては、午前中にベビールームを設定して、ハイハイする子の側を小学生が通るのは非常に危険ですので、ゾーン分けすることで安心して遊んでいただいております。

わんぱく広場もゾーン分けをしております。滑り台と砂場のある場所については、「小さい子の遊ぶ場所です」という看板を設置して、小学生が入らない形にさせてもらっております。ただ、低学年のお子さんでも砂場で遊びたい時がありますので、小さい子がいなければ遊んでいいよ、という形での運用もしております。我々も見回りもしています。大きな怪我や保険を使うような事案は、開館してからはございません。これは危ないよね、ということについては、ノートにメモして、全員で共有しながら、怪我のないように、安全安心に取り組んでいます。

また、児童センターでは地震の避難訓練、シェイクアウト訓練を、毎月1回抜き打ちで実施しております。台風や火事の避難訓練や不審者訓練も行っているのですが、急に起こる地震の時にどうしたらいいか、頭を守って低い位置になって、しばらくじっとしている、という訓練を行っています。各部屋にヘルメット、防災頭巾を置いてありますので、乳幼児さんと保護者がいる時間帯で訓練を実施したときには、かぶるまではシェイクアウト訓練、ということをしております。「安心安全な児童センター」、「安心安全なまちきた」に今後も取り組んでまいりたいと思っております。

【指定管理者】

補足させていただきます。

児童センターに限らず、(まちなかりビング北千里の)館内でもですが、ヒヤリハットの事例が起きた時には指定管理者内で共有しております。

施設の構造上、危ないと思われる場所につきましては、危機管理マニュアルを毎年改訂して危険箇所を確認し、運営者の目で見ながら危険箇所をピックアップして、全スタッフで共有しております。そういったヒヤリハットにつきましては、毎日、出勤者に朝礼で共有するとともに、週1回、指定管理者内で責任者の会議で、すぐに情報共有でき

る体制をとっております。

3 サービス提供の継続性及び安定性について

【委員】

「施設の管理運営に係る経営状況」の項目について。昨年度、市で実施したモニタリングの実施結果の「経理事務」の項目で「公民館事業の講師謝礼金と運営委員の報酬は、源泉徴収分を規定の額に上乘せられて支払われている。」と市から指摘されていることを確認しています。これについては是正されていますか。

【指定管理者】

市のモニタリングで御指摘いただいてから、過去にお支払いした分に関しては、運営委員や講師の方に報酬についてはお詫びをするとともに、是正しました。年度途中で、そういった対応を行ったため、講師・運営委員の方々には丁寧にお詫びと訂正を行い、御理解いただきました。

【委員】

児童センターでは学習スペースを提供しているが、一方で図書館や公民館の利用者など多世代が混ざっている施設では機能的に両立しない、一方の利用者からすると少し迷惑な人が増えたり、あるいは図書館で自習をするということが他の利用者にとって居場所としてどうなのか、というところがあるかもしれないと思います。そのあたりの見通しや、具体的に不満な点をどう減らしていくかというお考えがあれば、お聞かせいただけますか。

【指定管理者】

児童センター、公民館、図書館の複合施設として運営しておりますが、吹田市のコンセプトとして、3つの機能の融合した施設、という大きな命題をいただいているものと思っています。複合施設としても、新しいタイプの複合施設かなと感じており、そういったコンセプトは素晴らしいと思っています。

一方、御指摘いただきましたように、それぞれの利用者にとっては、こういう目的で来館したのにちょっと違う、例えば、静かな環境を望んでいるのに、公民館の賑わいだとか、子供のざわつきが気になるという方もいらっしゃいます。公民館の利用者の方にとってはせっかく楽しく活動しているのに、静かにしてほしいというような声を、開館当初はかなりいただきました。この施設は吹田市が3つの機能が融合した施設を目指しておられるということを、何とかお伝えできればなということで、禁止事項を増やすのではなく、ゾーニングやエリアを区切ることで、利用者の方自らが、こちらのスペース

ではこういう使い方をしていいんだな、こちらのスペースではこう利用するのが望ましいんだなというふうに思ってくださいるように、工夫をしているところです。飲食可能エリアについてもそうです。館内全体が飲食可能ではないのですが、このエリアではどのような飲食でもしていただけます、このエリアでは片手で持って食べるぐらいのパンやサンドイッチなどの飲食が可能なんですよ、ここは飲食できないところですよ、といったゾーニングを、ホームページや館内に掲示をすることで示しています。お友達同士や、グループでの交流（おしゃべりなど）についても、一定認めていただく施設であるとともに、やはり行き過ぎたものについては、迷惑行為ということになってしまいますので、お見かけしたり、利用者から伝えていただいたときには、速やかに注意をし、皆さんが気持ちよく使っていただけるようにしているところです。複合施設としての融合したスタイルについて、皆さん、利用しながらだんだん慣れてきてくださってるのかなと思っています。

公民館文化祭についても、年に2日間ですが、館内が非常に賑わいます。この時期にこういう賑わいがある施設なんだということを、多くの利用者の方に御理解いただいたと思っております、今回のモニタリング対象の令和6年度ではないのですが、今年度の文化祭では、図書館利用者、児童センター利用者数ともに増加いたしました。昨年までは、文化祭当日は賑わいを避けたのかなと思うぐらい、図書館や児童センターの利用者は減っていたのですが、そういった人数の増加からも吹田市のコンセプトが徐々に理解され、施設がうまく活用されているのかなと感じています。

【委員】

色々工夫されているというのがよく分かりました。図書館で従来やってなかったことをされている施設が増えてきて、音などについても、慣れというのが一つ新しい機能としても重要なのかなと感じました。

【委員】

光熱水費等は、当初の想定外というお話だったのですが、その他の人件費等の赤字や、事業計画の考え方、色々やろうと思ったら、どうしても支出が大きくなる面があります。どのように考えておられるのか、お聞かせください。

【指定管理者】

人件費の高騰については、昨今の最低賃金の上昇もありますし、スタッフについても長年勤務している者のベースアップも考慮しないとイケませんので、予算組みをしっかりと考えていく必要があると考えています。一方、スタッフが熟練すればするほど、作業の多様化と申しますか、1人のスタッフのできる仕事内容を増やすことで、最終的には人数の削減や、適正な人数配置なども変わってくるのかなと思っています。総合カウ

ターには公民館担当のスタッフを配置していますが、公民館の案内だけではなく、図書館の基礎的な貸出や案内もできるようにしておりますし、図書館カウンターのスタッフにつきましても、公民館や児童センターの基本的な説明もできるようにしています。スタッフのマルチ化といったところも、今後、肝になってくると思っています。

【委員】

確かに職員の方がスキルアップされて、できる作業が増えるということなのですが、その一方で作業が増え過ぎて労働環境としてシビアになってくると、継続性というところに問題も出てくるので、そのあたりのバランスをとって調整を図っていただければと思います。

【委員】

利用者アンケートのなかに、新聞の選び方について、「何度も申し入れているのですが」という記載が2年連続であります。関係ないかもしれないですが、別のところで「対応を苦慮されているスタッフさんがかわいそう」という意見もあります。それらがつながっているのか分からないのですが、すぐに全てを利用者アンケートに従って改善する、意見をそのまま反映するという事はなかなか難しいのかもしれないのですが、何度も、というところが気になりました。どのように受け止めておられますか。

【指定管理者】

新聞については、吹田市の全ての図書館での基準といいますか、割合というのがありますので、北千里図書館だけ御希望どおりにするというのは難しいです。そういった説明も利用者の方にさせていただいています。利用者からの御意見は、吹田市の職員にお伝えしています。利用者の方が、何度言っても返答もないとか、せっかく言ったのに何も変わらないという思いになるのではなく、やっぱり言っただけのことがある、こういう形で吹田市におつなぎしています、承りましたということは、しっかりお伝えしていきたいと思っています。

新聞の取扱いにつきましては、御家庭での購読もかなり減っていると聞きます。その意味では図書館での新聞の利用というのは、逆に増えているのかなと思いますので、そういった御希望も出てきたのかなと受け止めています。

【委員】

利用者アンケートとも関係して、気になったことがあります。館内の案内について、私も一市民として来館したときに、今日何が行われているのかというのが、どこに案内があるんだらうと、迷った経験もあります。アンケートにもそういった記載がありましたので、市民に対しての案内表示について、SNSなどで積極的に広報されるというの

は分かるのですが、たまたま今日来たけれども、こういったことが行われている、という対応について、どのように考えておられるのか、お聞きしたいと思います。

【指定管理者】

施設全体の案内は、ホームページに1か月分掲載があるのですが、当日の御案内につきましては入口を入ってすぐの総合受付にデジタルサイネージがあり、そちらにはイベントや部屋の利用が全て表示されます。しかし、部屋数が多い分、一度のスライドで全室の案内が出るというものではなく、いくつかのスライドに分かれているので、目当てのイベントを見つけるのにちょっと時間が掛かったのかなと、アンケートの御意見を伺ったところです。各部屋と総合受付にも、イベント開催前には表示を紙媒体で出して、スムーズな案内ができるようにしているところです。初めて来館される方もまだまだ多い施設ですので、案内については今後も丁寧にしていく必要があると思っています。

【委員】

利用者アンケートで気になった点が、施設の情報発信というのも大事です。一方で地域の拠点としての意識というところで、色々なサークルの案内ですとか、あるいは地域の情報をもっと市民に提供する場として、チラシとかパンフレットとか、各団体、もちろんスペースの問題もあり難しい面もあるかとは思いますが、工夫されている点があれば、改めて教えていただきたいと思っています。

【指定管理者】

場所が限られているので苦労しているところがあります。ただ、公共施設ですので、地域の方への情報提供は重要な役目だと思っております。チラシやポスターについては、随時、期限切れのものがないかなどの確認をしておりますが、案内物が多いので、チラシの前に別のチラシを置くということも実際に発生しています。普段の作業のなかでチラシ配架の整理も進めているところです。窓口の責任者からチラシの管理について説明させていただきます。

【指定管理者】

この施設は公民館も図書館もあるので、届くチラシの量がかなり多く、開館当初は処理が難しく、どういう体制にすると管理できるかと考えました。毎日担当を決めて、必ず全部のチラシのラックと2階に掲示しているポスターをチェックし、随時丁寧に期限を確認しています。新しく届いたチラシも追加して、期日が近いものは前にして、配布がすぐできるようにしています。責任者が毎日3回程度、館内を巡回しているので、その際に掲示物の確認も行い、期日が過ぎたものがないようにしています。

【委員長】

ほかに発言が無ければこれでヒアリングを終了します。

(指定管理者退室)

(評価シート記入)

(8) 答申について

【委員長】

お手元に各委員の評価シートが配布されていますが、こちらの評価をもとに、当委員会としてのモニタリング評価について確定してまいりたいと思います。

(評価シートの第三者評価内容の委員間調整、答申の確定)

【委員長】

多世代交流などを色々なイベント等で実施されて、ある程度成果が上がってきているということや、利用者ニーズの把握を色々な手段を使ってされているということは、評価できると思います。そのことと、光熱水費の予算について課題はあるけれど、施設の運営としては適正に実施されているということで、「一部課題があるが、おおむね公共施設として適正な運営を実施されていることが確認できた。」の答申としてよろしいですか。

(「異議なし」との声あり)

【委員長】

ありがとうございます。

つきましては、本選定委員会より吹田市長及び吹田市教育委員会に対しまして、吹田市立北千里児童センター、吹田市北千里地区公民館、吹田市立北千里図書館第三者モニタリング・評価について答申を行うこととします。

(答申書を手交)

【委員長】

それでは、これで委員会を閉会いたします。