

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	吹田市立自然の家	所管部室課名	地域教育部青少年室
実施日時	令和5年12月7日(木曜日) 13:00~	実施場所	吹田市夢つながり未来館 2階カンファレンスルーム

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	<p>・設置目的を十分認識し、事業を展開されているのが、全面的に見られた。</p> <p>・設置目的に合致した主催事業を4つのジャンルに分けて計画し実施できている。(自然体験・環境学習事業、社会的課題に対応下事業、指導者養成事業、高島市及び地域との連携交流活動事業)</p> <p>・自然の中という立地を十分に活かした事業を多く展開しており、アフターコロナとなって人々が活動するようになってきているので、今後の展開が期待できる。</p>	<p>今後も引き続き、設置目的に基づき、自然の家の特性と豊かな自然環境、協会が有する野外活動・自然体験活動の専門性を活かした主催事業を実施してまいります。</p>	<p>1 管理運営内容 (1)事業運営 ア 施設の設置目的に合致した主催事業(委託事業)を適切に実施している。</p>
2	<p>・利用者の利便性考慮、高める目的で火付けセット等販売している。充実したクラフト材料の販売を行っている。</p> <p>・施設の多角的な利用に向けた魚つかみ槽の充実やピザ用窯・魚焼き用器具等、来館者のニーズに合わせた取り組みへの効果が認められる。また、従来の宿泊部屋の広さを変えることで、少人数の利用者の使いやすさが認められる。</p>	<p>今後も引き続き、利用者の利便性やサービス向上のため、野外活動備品やクラフト材料、アメニティグッズの提供、販売を行ってまいります。また、利用者ニーズを把握し、利用者満足度の向上に努めてまいります。</p>	<p>1 管理運営内容 (1)事業運営 イ 施設の効用を高める自主事業を適切に実施している。</p>
3	<p>・管理経費縮減に向けての努力が、細かいところで見受けられた。小規模修繕をはじめ、職員間で魚焼き機、ピザ焼きなど工夫して手製で作り、事業に活かすなどの工夫がみられた。</p> <p>・小規模な修繕は職員が行ない経費節減に努めている。</p> <p>・消耗品のまとめ買いについては、購入単価を下げる事が出来るのでよい経費縮減である。しかし、過剰在庫には用紙についても使用期限などをある程度設けるとよいでしょう。</p>	<p>今後も引き続き、安全に十分配慮した上で、小規模修繕を職員が実施することで、管理経費の縮減に努めてまいります。</p> <p>消耗品をまとめて購入することで、管理経費の縮減に努めてまいります。併せて、過剰在庫とならないよう、適切な使用と在庫管理に努めてまいります。</p>	<p>1 管理運営内容 (2)経費縮減 ア 管理経費縮減に向けての努力がされている。</p>

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
4	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者にわかりやすい用品の提供を心掛け、不足等で苦情が出ないように補充をきちんとなされていた。 ・利用者にとって便利な位置に保管棚を設置したり適切に管理されている。 ・寝具等、適切に管理され、補充も行われている。 ・施設の周りに潜む危険を事前に察知し対処している試みはよいと思う。蜂駆除、樹木伐採、イベント中止、ライフジャケットなど。外部で掲示物のマジックが消えていたりしていたので見回り時にでもまた確認されたい。 	<p>今後も引き続き、定期的な備品の在庫管理や状態の確認などを行い、利用者の安全を最優先に考えた上で、快適に過ごせる環境づくりに努めてまいります。</p> <p>施設内の掲出物等の案内表示については、利用者目線での巡回を徹底し、不備等があればすぐに改善するよう努めてまいります。</p>	<p>1 管理運営内容 (4)用品管理 ア 備え付けの用品は、過不足なく適切に管理されている。</p>
5	<ul style="list-style-type: none"> ・アレルギーに関する対応は一人一枚の対応でアレルギー対応シートの作成により食堂関係者との情報の共有、一般食と区別つくような名札プレートの作成し本人確認徹底している。 ・アレルギーに重視する対応は引き続き頑張ってください。 	<p>今後も引き続き、食物アレルギー対応シートを活用し、食堂業者との情報共有をはかり、食事提供の際も本人確認を徹底してまいります。加えて、栄養士の資格を持つ協会職員を雇用し、メニュー内容やアレルギー対応についてもチェックしており、安心・安全な食事が提供できるよう努めてまいります。</p>	<p>1 管理運営内容 (5)食堂運営 イ アレルギーに関する一連の対応や、食堂の衛生管理について、十分に行われている。</p>
6	<ul style="list-style-type: none"> ・食の安全・安心を図るため、食堂内は清潔に保たれていた。 ・食事提供に時間がかかると食中毒事件になりうるのでスピーディーに対応できるよう引き続き対応していただきたい。 	<p>今後も引き続き、食堂や厨房内の衛生管理を行い、併せて食事提供の際にも、施設スタッフのサポートや利用人数に応じた喫食場所の確保等、食堂業者と連携し、安心・安全な食事が提供できるよう努めてまいります。</p>	<p>1 管理運営内容 (5)食堂運営 ウ 食事提供時には、注文食事数に応じ必要かつ十分な人員を配置している。</p>
7	<ul style="list-style-type: none"> ・もくもくの里ならではの魚つかみの体験、その後の処理、食を頂く過程の体験はすばらしい。 	<p>食を通じた豊かな人間形成に対する取り組みとして、今後も引き続き、魚つかみ等の食育プログラムを周知・提供し、より多くの利用者に体験していただけるよう努めてまいります。</p>	<p>1 管理運営内容 (5)食堂運営 エ 「健康すいた21ー食育推進計画(第2次)」の重点項目の中で触れていた食を通じた豊かな人間形成に対する取組について、「健康すいた21ー食育推進計画(第3次)」においても継続的に行っている。</p>
8	<ul style="list-style-type: none"> ・もくもくの里利用のしおりに適切な情報が記載されており、利用者の平等な利用が確保されている。 ・家族利用の提出書類の簡素化、主催事業のWeb申込の導入を行い利用者ニーズへの対応している。 ・使用許可・予約について、ネット予約や許可届の簡素化に取り組んでいることは評価できるが、部屋割り等の課題の解決に取り組んでほしい。 ・主催事業のweb申し込みの導入やランドリーコーナーの導入など、利用者等からの要望に可能な限りの確に対応している点は高く評価できる。 	<p>主催事業のWeb申し込みの導入や申請書類の簡素化など、利用者の要望を反映しながら、受け入れ対応を迅速かつ適切に行うよう努めてまいります。</p> <p>施設を快適に利用していただくためにも、施設スタッフによる部屋割りや活動エリアの事前調整は必要であると考えております。それらの要因をふまえた施設のWeb予約を導入するためには、部屋代の徴収や活動エリアの優先利用等、指定管理者だけでは判断しきれない課題もありますので、吹田市と協議・検討を進めてまいります。</p>	<p>2 利用者満足度 (1)利用者対応 ア 使用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。</p>

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
9	<p>・浴室に「黙浴」と表示があり、違和感を感じた。コロナ禍で、「黙食」を学校等、家庭内でも求められたことであったが、コロナが完全ではないが、収束に向かっている現在、もう少し表現を変えてはどうか。子どもたちだけでの入浴であっても、「話し声は小さくお願いします」などと柔らかい表現が欲しい。少し、上から目線の感じがした。</p>	<p>ご指摘いただいた点は、すぐに訂正し、利用される方が不快に感じることはないよう配慮いたします。</p>	<p>2 利用者満足度 (1)利用者対応 イ 言葉遣い、態度、服装等の接遇が適切である。</p>
10	<p>・実施した主催事業の参加者のアンケートで高い評価を得ている。「少年キャンプ大会」の実施は高島市の子どもも参加し、吹田市の子どものとの交流ができたことは、今後に大いに活かせるので、大切に組み込んでほしい。</p> <p>・利用者の要望、苦情に対して積極的に対応している。</p> <p>・体育館の冷房・照明用のスイッチ・時計の設置等、利用者からの苦情や要望に適切に対応している。</p>	<p>今後も引き続き、アンケートや聞き取りなどから利用者の要望や意見を把握し、迅速かつ適性に対応しながら、施設を快適に利用していただける管理運営に努めてまいります。</p>	<p>2 利用者満足度 (1)利用者対応 ウ 苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。</p>
11	<p>・利用者のしおりに最寄りの医療機関がわかりやすく掲載されている。常に利用者の安全・安心を守る施設であってほしい。</p>	<p>今後も引き続き、利用者の安全を最優先に考えた施設の管理運営に努めてまいります。</p>	<p>2 利用者満足度 (1)利用者対応 エ 利用者からの要望に対して適切に対応している。</p>
12	<p>・教育委員会、学校への積極的な利用促進活動している。SNSも利用し積極的な情報発信を行っている。</p>	<p>今後も引き続き、様々な方法を用いて施設の情報発信を行い、吹田市民の利用促進に努めてまいります。特に学校団体等に向けたモデルプランの作成やプログラム開発を行い、平日や冬期の利用促進に努めてまいります。</p>	<p>2 利用者満足度 (1)利用者サービス ア 利用者サービス向上及び利用促進を図るための取組を行っている。</p>
13	<p>・当日の受入だけでなく、豊かな人間性育成の場となるように支援を行っている。クラスビルディングのプログラム等の提案を図り平日利用の促進をしようとしている。</p> <p>・学校利用への取り組みについては、クラスビルディングの導入・魚つかみ体験等モデルプログラム提案など、様々な取り組みは評価できるが、さらに利便性を図るアイデアあふれる取り組みを期待する。また吹田市内の小学校の利用は一定あるものの、中学校の利用が0校なので、校長指導連絡会だけでなく中学校現場の教員への周知活動を積極的に行ってほしい。</p>	<p>今後も引き続き、協会が有する野外活動・自然体験活動の専門性を活かした体験プログラムの提供・周知を行い、学校利用への促進に努めてまいります。また、中学校への周知・広報活動については、モデルプランの作成やプログラムの開発、部活動単位での利用の可能性を模索し、吹田市とも相談の上、学校現場への情報提供に努め、利用促進を図ります。</p>	<p>2 利用者満足度 (2)利用者サービス イ 施設の利用促進の一環として、学校利用の方策について実現性の高いものとなっている。</p>
14	<p>利用団体へのアンケートを行い、職員間で情報の共有を図っている。苦情などが生じた際も即座に対応する姿勢が立派である。</p>	<p>今後も引き続き、アンケートや聞き取りなどから利用者の要望や意見を把握し、迅速かつ適性に対応しながら、施設を快適に利用していただける管理運営に努めてまいります。</p>	<p>2 利用者満足度 (2)利用者サービス エ 利用者アンケート等、利用者ニーズの把握を行い、サービスの向上に向けて取り組んでいる。</p>
15	<p>・パンフレット、ホームページ、YouTubeなどセンスもよく、見やすく、好感度が高い。</p> <p>・利用のしおり作成、ホームページ、市報等により周知を図っている。</p> <p>・ホームページの充実や、動画等のコンテンツを多く発信するなど、施設や体験に興味を持ってくれる工夫が多く、今後の展開が期待できる。</p>	<p>今後も引き続き、利用される方にとってわかりやすく見やすい施設案内等の情報発信に努めてまいります。</p>	<p>2 利用者満足度 (2)利用者サービス オ 施設の利用案内や事業の開催案内をパンフレットやホームページ等により、適切に行っている。</p>

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
16	<p>・コロナ禍が落ち着き、目標達成に向けて、順調に推移している。</p> <p>・令和5年度の年間目標利用者数19500人に対して4月～10月の実績15986人。11月～3月の見込みが3500人で目標を達成されるようである。ピザ窯体験等新しいプログラムを開発している。</p>	<p>これまでの実績と今後の利用見込みを併せると、概ね今年度の年間目標利用者数19,500人に達する予定です。今後もピザ作り体験等の新規プログラムを周知・提供し、さらなる目標の達成に努めてまいります。</p>	<p>4 提案内容の実施 (1)提案した目標の実施 ア 指定管理者選定時に提出した事業計画書内の目標達成に向けて取り組んでいる。</p>
17	<p>・高島市及び周辺の関係機関との協力・協働はすこぶる良好である。今後も積極的に周囲を巻き込みながら、大きなイベント等を企画運営など取り組んで欲しい。</p> <p>・高島市へ地元利用者促進の活動。高島市観光協会との連携を図っている。</p> <p>・地元高島市内の利用者の増加を望みたい。関係機関との連携・協力や周知活動の充実を行ってほしい。</p> <p>・地元である高島市の様々な機関と連携しつつあると聞いている。連携が広がることにより、高島市の機関との共催なども増えてくるなど、更なる利用者増が見込まれる。</p>	<p>今後も引き続き、高島市およびびわ湖高島観光協会を始めとする関係諸機関との連携に努めてまいります。 また、高島市内の幼稚園・保育所や小学校等の日帰り利用のモデルプランの作成・周知、関係諸機関との連携事業等の検討を行い、高島市民の利用促進に努めてまいります。</p>	<p>4 提案内容の実施 (1)提案した目標の実施 イ 指定管理者選定時に提出した事業計画書内示されている「高島市内及び周辺他施設との連携」に取り組んでいる。</p>
18	<p>・ロビーの展示物が大変よい。もくもくの里周辺の環境を取り入れ、見学者にも興味・関心を抱かせるものになっている。</p> <p>・フィールドアドベンチャーや自然観察会の実施等おこなっている。雨天時対応として生き物観察の動画作成、昆虫標本コーナーの設置を行っている。</p> <p>・玄関での水槽・標本の設置や、動物のビデオ等、環境・自然体験学習への取り組みは評価できる。より一層の充実を望みたい。</p>	<p>今後も引き続き、自然の家の豊かな自然環境を活かし、それらを身近にかつ気軽に興味・関心を持ってもらえる展示や映像提供などに取り組みながら、環境学習・自然体験学習等を実施に務めてまいります。</p>	<p>4 提案内容の実施 (1)提案した目標の実施 ウ 指定管理者選定時に提出した事業計画書内示されている「環境学習、自然体験学習等の実施」に取り組んでいる。</p>
19	<p>・有人警備・機械警備による的確な管理体制。危険樹木の除伐。利用者への安全第一で取組み、アーチェリーのプログラム指導を職員でしている。</p>	<p>今後も引き続き、利用者の安全を最優先に考えた施設管理に努めてまいります。</p>	<p>4 提案内容の実施 (1)提案した目標の実施 エ 指定管理者選定時に提出した事業計画書内に示されている「災害対応、施設の安全管理体制や対応策」が整備されている。</p>
20	<p>・安定、継続した食堂経営の確保(安定した雇用含めて)。</p> <p>・経営母体である協会については、安定した経営を行っている。さらに規模が大きいためこの施設運営がどうであれ影響しないであろう。いざこの施設に資金補填も可能であろう。</p>	<p>今後も引き続き、安定した食堂経営の維持を行い、安全・安心な食事の提供に努めてまいります。 協会が有する野外活動・自然体験活動の専門性を活かし、施設の利用促進や利用者サービス向上に取り組んでまいります。また、指定管理者制度に基づき、吹田市と連携をとりながら、施設の維持管理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 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>

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
21	<p>(1)全体的に誠意ある運営がなされ、指定管理者としての責任を鋭意果たされている。単なる体験の機会を提供するだけではなく、環境について学習する機会、継続して環境保全に取り組み、多くの人々が自然を通じて交流を図る機会などに積極的に取り組まれている。 地味ながらも着実に設置目的達成にむけて取り組まれている姿勢は立派である。今後も周囲の協力を得ながら、今後も利用者側の満足度が上がるように鋭意努力して頂けることを切に願っている。</p> <p>(2)すぐの対応は難しいと思うが施設のバリアフリーを検討する必要があると思う。 トイレの便器は全て洋式に改修したらと思う。</p> <p>(3)バリアフリー化は喫緊の課題である。高低差のある敷地ということで解決への壁も高いだろうが、できるところから対応するなど、少しでも取り組みを進めてほしい。</p> <p>(4)地元の高島市としても貴重な体験ができる施設として期待している。 そのためにも、今後更に様々な部署や機関との連携を広げて行って欲しい。</p>	<p>(1)今後も引き続き、自然の家の特性と豊かな自然環境、協会が有する野外活動・自然体験活動の専門性を活かした管理運営を行い、設置目的の達成に取り組むとともに、利用者満足度の向上に努めてまいります。</p> <p>(2)施設のバリアフリーおよびユニバーサルデザイン化に向けて、指定管理者の裁量で実施できる改修は可能な限り実施できるように努め、大規模な改修が必要な場合は、吹田市と協議・検討を進めていけるよう努めてまいります。 トイレ便座の仕様に関しては、令和2年度に吹田市による大規模改修が実施された際、意図的に和式便座を残したと伺っております。</p> <p>(3)施設のバリアフリーおよびユニバーサルデザイン化に向けて、指定管理者の裁量で実施できる改修は可能な限り実施できるように努め、大規模な改修が必要な場合は、吹田市と協議・検討を進めていけるよう努めてまいります。</p> <p>(4)高島市内の幼稚園・保育所や小学校等の日帰り利用のモデルプランの作成・周知、関係諸機関との連携事業等の検討を行い、高島市民の利用促進に努めてまいります。 今後も引き続き、高島市およびびわ湖高島観光協会を始めとする関係諸機関との連携に努めてまいります。</p>	今後期待される点やその他特記事項