

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	吹田市自然体験交流センター	所管部室課名	地域教育部青少年室
実施日時	令和7年11月19日(水曜日) 15:00~16:30	実施場所	吹田市自然体験交流センター 研修室

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	・吹田市の小中学校の利用が増加しているとあった。他の自治体にはない素晴らしい環境と利便性を生かした施設だけに地元吹田市の利用者、特に多感な時期を過ごす小中学生の利用者の増加に向けて、より広報活動を行うなど、今後の対応を望む。	当施設は、豊かな自然環境と市内立地の利便性を最大限に生かし、自然体験活動や集団での協働学習の機会を提供しています。 地元吹田市の小中学生の利用拡大に向けては、年齢・学年に応じた日帰りプログラムの提案を進めるとともに、年間を通じた主催事業の企画を強化しています。 また、市報や施設ホームページ等を活用した広報の充実を図るほか、より多くの児童生徒に利用いただけるよう、学校連携の強化に取り組めます。	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。
2	・利用者との資料等のやり取りは、紙媒体で資料を提供する方法と、デジタル化し必要に応じて利用者がプリントアウトするなどの対応をしてはどうか。 ・郵便代金も値上がりしており、利用者との書類の送付等については、メール等を利用することで更に郵送費の削減に取り組むべきではないか。	施設ホームページ内に書類ダウンロードページを設置し、「利用のしおり」「プログラム集」や各種提出書類を取得できるようにしています。個人情報の取扱いには十分留意した上で、希望者には施設専用メールアドレスを用いた書類の送受信にも対応しています。 今後は、メールによる書類送受信の利用を一般化し、郵送費等の経費削減を図るとともに、利用手続の効率化を進めます。	1 管理運営内容 (2)経費削減 ア 管理経費削減に向けての努力がなされている。
3	・環境を学ぶ場所として利用されている施設であり、青少年がこの施設を利用した時に環境について、施設内でいろいろな工夫がされているところを見学することによって、より興味・関心を持ってもらえるよう努めてはどうか。	施設内のビオトープについては、水棲生物の生育環境として拡張を進め、環境教育の場として活用しています。また、雨水タンクを導入し、水道使用量の削減に取り組んでいます。これらの取組について、利用者が見学できる機会を設け、環境教育への興味・関心を高めるように努めます。 主催事業としては「子どもエコクラブ」を9月から12月まで月1回(計4回)開催し、施設内での種付け、育成、収穫までの一連の体験活動を実施しています。土に触れる作業や収穫物の調理・喫食を通じて、青少年が環境学習に主体的に触れる機会を提供しています。	1 管理運営内容 (2)環境配慮 ア 省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。
4	・新規利用者には、対面で施設利用の説明・注意を行っているがあった。誰もが気持ちよく利用できるためには、スタッフだけでなく利用者の意識向上も必要となる。特に新規利用者への丁寧な説明をきちんと行ってほしい。 ・利用者アンケートで、「自炊に必要なものが慣れないとわからない」との記載があった。プログラム構成表が提出された時点で、貸出しや販売希望品、自炊希望であれば必要準備物を確認してはどうか。	新規利用者には当施設の利用方法が分かりにくい場合があるかもしれないとの認識の下、対面での丁寧かつ分かりやすい説明に努めています。利用者の意識向上は、施設を快適に利用していただく上で重要なことから、引き続き、利用目的や注意事項を明確に伝える対応を継続していきます。 あわせて、利用者アンケートで指摘のあった「自炊に必要な物品が分かりにくい」との課題に対応するため、事前提出書類に設けている「貸出希望品」及び「販売希望品」の欄を活用し、プログラム構成表の提出時点で必要物品の確認を行うよう運用の改善を進めます。これらの書類については、「利用のしおり」とともにホームページからダウンロード可能とし、利用者が事前に把握しやすい環境を整えています。今後も、説明や表記の分かりやすきの向上に取り組めます。	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。
5	・利用の多いリピーター団体に対して、事前登録を行うことで申請手続の簡素化を行うのはよい取組である。初めて利用する際の手続が、リピーター団体ではどのように簡素化されていくのかをわかりやすくHPなどでお知らせし、利用者に見学的に分かるような情報として公表してはどうか。 ・事前登録の際にメールアドレス登録などを行うことで、使用許可申請書の提出や使用許可書の送付などがメールで行うことができ、郵送費等の削減につなげてはどうか。	リピーター団体の利便性向上を目的として実施している事前登録制度については、初回利用時の手続がどのように簡素化されるかを利用者が理解しやすいよう、ホームページ上で情報提供することを検討します。 使用許可申請書の提出をメールで行う仕組みを導入しています。個人情報の取扱いに十分留意しつつ、メールによる使用許可証の送信などを進めることで、郵送費等の経費削減及び事務手続の効率化を図ります。	2 利用者満足度 (2)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。

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
6	・ナイトプログラム体験会・月の観察会の参加者が思うほど伸びていないように思うが、何が課題として考えられるのか、またその改善策はあるのか。	ナイトプログラム体験会は、8月に3回実施し、日程により参加者数に差はあったものの、最大で62名の参加がありました。参加者アンケートにおいても、毎回高い評価を得ています。 月の観察会については、9月以降、定期的に開催しており、参加者数はおおむね10名から20名で推移しています。望遠鏡の台数や運営体制を踏まえると、30名程度が質の高い体験を提供できる適正規模と考えています。 一方で、天体観測に適した自然条件（月齢、天文現象等）と、参加しやすい曜日・時間等が必ずしも合致しないことから、集客面で一定の制約が生じています。これに対して、参加費を抑えつつ複数日程を設定することで、様々な天体条件を体験できる機会を拡充するほか、日帰り夜間事業は金曜日を中心に展開し、利用促進を図ります。	2 利用者満足度 (2)利用者サービス 講座やイベントは利用者に満足できるものである。
7	・施設利用時には、アンケートに記載する内容を書き忘れることもあるため、施設を利用した翌日以降にも利用者の声を聞くことができるようにHP等に入力できるようなシステムを検討いただきたい。	より幅広い利用者の声を把握するため、ホームページ等から入力できるウェブアンケートシステムの導入について、今後検討を進めます。	2 利用者満足度 (2)利用者サービス ウ 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。
8	・市報、ホームページ等の活用とともに、例えば主催事業等を新しいニュース情報として、報道機関にプレスリリースすることにより、施設の信頼性や認知度、ブランドイメージを伝える取組を検討していただきたい。	市報やホームページに加え、SNSを活用した情報発信を行っています。主催事業等の取組を広く周知するためには、報道機関へのプレスリリース等を通じて情報発信力を高めることが有効であると考えられますので、今後、広報手段の拡充について検討を進めます。	2 利用者満足度 (2)利用者サービス エ 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。
9	・委員よりサイトに設置してある机等の老朽化が指摘されていた。屋外で使用される設備や道具については、どうしても傷みがでたり欠損することも考えられる。最適な状態で使用できるように、常に心配りをしてきめ細やかに対応してほしい。	御指摘のあった野外サイトの机については、現時点で機能に支障を及ぼす損傷は確認していませんが、美観の維持・向上は利用環境の確保において重要であると認識していますので、かんながけ等の必要な整備を順次実施していきます。	3 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。
10	・吹田市のみならず大阪全域から利用希望が多い中で、そのニーズに応えるべく、日夜取り組んでくれている職員の方々の努力が、今後も施設継続につながることを期待する。 ・本施設の取組は、市民の自然体験施設全体への理解促進に寄与し、より多くの人の自然体験・交流・学習の機会の創出に貢献しており、意義深いものと言える。今後も、自然体験活動の活性化に資する事業と運営の充実を期待する。 ・財政援助団体監査で、①「使用料減額・免除の取り扱いの際に、必要とされている使用料減額・免除申請書の提出がないまま、減額・免除しているものが1件あった」と是正を受けている。また、②「基本協定書で提出を求めている利用者へのアンケート、モニター調査等を実施した結果をまとめた調査結果報告書が作成されていない」との是正を受けているため、それぞれ対策を考え、改善するよう求める。	今後も、施設の設置目的である「青少年に集団での生活を通じて自然と共存し、あらゆる生物のいのちの尊さを体感する場を提供するとともに、市民に自然を生かした生涯学習及び交流の場を提供し、青少年の社会性及び豊かな人間性を育むこと」を実現するために、施設運営と自然体験活動に関する事業の充実を図ります。 財政援助団体監査の是正を要する事項①については、今後、このような手続漏れを防止するために、減額・免除の手続に関する事務フローを見直し、チェック体制を構築するとともに、職員会議や研修の場で改めて手続内容と確認事項を共有しました。 是正を要する事項②については、施設利用者アンケート(利用毎)、主催事業参加者アンケート(事業毎)、利用者懇談会(年2回)、御意見箱(随時)を通じて利用者ニーズの把握を行い、月次報告、年次報告で集計結果を青少年室へ報告するとともに、要望・苦情については速やかに対応するよう努めています。 今後は、これらを「調査結果報告書」として、年度毎に取りまとめ、青少年室へ報告します。	今後期待される点やその他特記事項