

(2) 総合評価シート（様式）

指定管理者制度導入施設の管理運営状況総合評価シート（令和3年度）

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
所在地	吹田市藤白台5丁目20-1	設置年月日	昭和36年（1961年）12月14日

1 施設の概要

(1)設置目的	集団での生活を通じて自然と共生し、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。
(2)規模、開館日等	【規模】 敷地面積 48,933㎡ 総建築面積 2,293㎡ 【開館日】 休館日 12月29日から翌年1月3日まで 開館時間 午前9時から午後5時30分まで（宿泊団体があるときは常時開館）

2 指定管理者の概要

(1)指定管理者	一般財団法人大阪市青少年活動協会					
(2)指定期間	平成29年(2017年)4月1日 ~ 令和4年(2022年)3月31日 (5年間)					
(3)選定方法	公募(プロポーザル方式)					
(4)指定管理者が行う業務内容	・センターの施設の使用の許可及び制限に関する業務 ・センターの施設の使用料徴収に関する業務 ・センターの施設及び附属設備等の維持管理に関する業務 ・施設の食堂運営 ・主催・共催等の各事業の実施、支援 ・施設キャンプカウンセラー養成に関する業務 ・施設利用者への利便性向上に関する業務					
(5)指定管理者の収支		令和2年度		令和3年度		
		計画	実施結果	計画	実施結果	
	収入	指定管理料 又は利用料金 (円)	86,764,000	81,663,732	86,670,000	84,314,050
		自主事業 (円)	17,648,000	4,320,560	18,264,000	4,758,128
		その他 (円)				
	支出	管理経費 (円)	94,016,000	80,342,768	94,031,000	82,090,815
		自主事業 (円)	14,884,000	3,595,593	15,391,000	4,037,452
その他 (円)						
収支差額 (円)	△ 4,488,000	2,045,931	△ 4,488,000	2,943,911		

3 成果指標（活動指標）

成果指標（活動指標）	令和2年度		令和3年度	
	計画	実施結果	計画	実施結果
1 施設利用者数(延人数)	47,000	11,688	17,000	15,862
2 吹田市民の利用者数	32,900	7,426	11,900	11,475
3 施設の利用件数(実件数)		404		543
4 施設の利用率(%)		71.5%		87.7%
5 主催事業の参加者数		942		1,293
6 利用者アンケートスタッフ対応満足度		96.7%		96.7%
7				
8				

4 利用者ニーズの把握状況

(1)把握方法	<ul style="list-style-type: none"> ・年2回の利用者懇談会の開催 ・利用者アンケートの実施（通年） ・ご意見箱の設置 ・利用者との直接対話（下見や打ち合わせ、精算時等）
(2)把握結果	概ね高評価で、利用者満足度は高い。
(3)結果を受けての対応状況	苦情、要望があれば、速やかに対応がなされているとともに、市へも報告されている。アンケートに記載の意見は市と共有できており、口頭での意見も積極的に受け入れている。

5 管理運営状況に対する評価

項目	評価
(1)市民の平等な利用の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・各種法令を遵守するとともに、指定管理者が定める個人情報保護規定に基づき、個人情報管理者、情報システム管理者、個人情報取扱者、情報システム監督者を配置し、運営を行っている。
(2)施設の効用の発揮	<ul style="list-style-type: none"> ・事故発生時の緊急マニュアル、緊急連絡先一覧を作成しており、掲示している。 ・開館時間中は常時2人以上のスタッフを配置して対応しており、年末年始の休所日も警備員を配置し、1年を通して無人となることはない。 ・利用者アンケートの実施や利用者懇談会を通じて利用ニーズを把握し、施設運営に反映している。
(3)管理を安定して行う人員、資産その他の経営規模及び能力	<ul style="list-style-type: none"> ・統括責任者として所長を配置し、業務は指導チーム、管理チームの2部門にチームリーダーを配置するとともに、各々が別チームの業務を把握しており、繁忙期や緊急時には協会スタッフによるバックアップ体制も組まれている。
(4)施設の管理経費の縮減	<ul style="list-style-type: none"> ・蛍光灯の半灯や間引き、LED化による節電、節水を実施している。 ・軽微な修繕のうち、安全上問題のないものであれば、業者に委託せず、職員で対応している。
(5)緊急時の対応	<p>（令和3年度：スタッフに対する満足度96.7%、施設に対する満足度95.6%）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの評価は概ね高い。主催事業でも、こども・ファミリー対象事業、大人対象事業ともに、参加者アンケートで高い満足をいただいている。 ・要望、苦情受付担当者が設置されており、迅速で適切な解決に努めている。利用者の意見に基づき、マスクの販売や、クラフトの提供方法の変更（予定）など、様々な意見を反映しており、利用者サービス向上につながっている。

(6)総合評価	<p>指定管理者制度導入後、利用者数は順調に伸びていたが、令和3年度はは昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響により、臨時休館や開館中も3密を避けるために定員制限を設けたため、例年と比較すると利用者は減少している。急なキャンセルや小規模団体の利用が多くなる状況でしたが、施設運営を行いながらも隙間時間を上手く活用して施設内の整備を進められていました。</p> <p>開館中は、手指消毒や検温の実施、飛沫防止用スクリーンの設置などのほか、新型コロナウイルス関連情報の専用掲示板を設置する等、利用者が安心安全に利用できる施設運営に取り組んでおり、利用者懇談会の意見や利用者アンケートなどの意見等でも、満足度の高いものとなっている。また、アンケートに記載の意見等は市と共有できており、口頭での意見等も積極的に取り入れている。</p>
---------	--