

(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	吹田市立自然の家	所管部室課名	地域教育部 青少年室
所在地	滋賀県高島市今津町南生見9番	設置年月日	昭和55年(1980年)5月5日

1 施設の概要

(1)設置目的	豊かな自然環境を生かし、青少年の自然体験学習をはじめとする市民の生涯学習のための施設として、及び市民が日常から離れて余暇を過ごす場として、青少年の健やかな成長に資するとともに、全ての世代の心身の健康の増進に寄与する。
(2)規模、開館日等	【規模】敷地面積 41,782㎡ 【建物】鉄筋コンクリート造2階建(一部地階) 延面積 2,744.30㎡ 【開館日】 休館日 12月29日から翌年の1月3日までの日 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	令和2年(2020年)4月1日　～　令和7年(2025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	・ 自然の家の施設の使用の許可及び制限に関する業務 ・ 自然の家の施設の使用料徴収に関する業務 ・ 自然の家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 ・ 自主事業(物販含む)の企画、実施 ・ 施設ボランティアスタッフ養成に関する業務 ・ 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)	69,139,000	64,984,906	67,777,000	68,154,400
		自主事業　(円)	13,410,000	2,906,705	13,372,000	7,090,556
		その他　(円)				
	支 出	管理経費　(円)	69,139,000	60,806,347	67,777,000	64,079,415
		自主事業　(円)	13,410,000	4,159,702	13,372,000	7,222,822
		その他　(円)				
	収支差額　(円)		0	2,925,562	0	3,942,719

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)	20,000	4,510	18,600	10,394
2	吹田市民の利用者数	13,000	3,030	12,090	7,500
3	施設の利用件数 (実件数)		223		504
4	施設の利用率(%)		36.2		51.9
5	主催事業の参加者数		200		599
6	利用者アンケートスタッフ対応満足度 (%)		90.5		94.8
7					
8					

4 利用者ニーズの把握状況

(1)把握方法	・利用者懇談会⇒新型コロナウイルス感染拡大防止のため、書面による非対面での報告。 ・利用者満足度調査の実施(利用者アンケートの実施)⇒利用団体の退所時に収集し、毎月、集計・整理、職員会議にて情報共有し、「速やかに・的確に」改善へ反映させる努力を行う。 ・下見・打ち合わせ・利用時対応等、利用者との直接対話。
(2)把握結果	利用者アンケートの回収率は80.5%で、回答内容は概ね高評価であり利用者満足度は高い。特にスタッフの対応やサービスの水準などに対して高く評価されている。その一方で、設備面においては、「玄関ホール付近で雨漏りしている」等の意見、給食提供では、「子供向けの少量メニューが出来ないか」や「朝食メニューの工夫」等の意見もあった。
(3)結果を受けての対応状況	設備面への要望については、令和4年7月において、雨漏りの原因である管理棟屋根の改修を行ったことにより解消されている。また、給食メニューへの要望については、給食提供業者に情報提供し今後の課題として認識を共有している。なお、苦情・要望があった場合には、相手の立場に立った初期対応と誠意ある対応に努め、その内容は市にも報告されている。また、要望・苦情申出窓口を設置しており、責任者、担当者をそれぞれ配置することで、迅速かつ誠実な対応で解決に努めている。

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	・関連法令を遵守し、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、管理運営を行っている。 ・施設の使用手続き及び使用許可業務並びに使用申込みについては、「吹田市立自然の家条例」及び「吹田市立自然の家条例施行規則」等に則り、厳正かつ公正に行っている。
(2)施設の効用の発揮	・新型コロナウイルス感染症の拡大の影響により8月27日から9月30日までの臨時休館やそれ以外の時期においても利用場所や人数等の制限がある中での利用受入れであったが、令和2年度と比較し利用者数で約2.3倍、利用件数で約2.26倍の増加となった。利用された方々からは、「幼児の頃から家族の余暇として夏の楽しみ、冬の楽しみとして利用させて頂き、毎年の成長の記録にもくもくの里が思い出になっています」などの貴重な意見が寄せられている。 ・給食提供業務では、利用者に対する安心・安全を第一に材料調達・仕入れ、適切な保管、徹底した衛生管理と適切な調理を通じて食中毒等の事故防止に努め、食物アレルギーの対応にも配慮している。また、新型コロナウイルス感染症対策として手指消毒用のアルコールを設置し、密を避けるため提供人数への配慮を行いながら黙食での食事の提供を行っている。
(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	・総括責任者として所長を配置し、所長が作成した業務計画や指示に基づいて、全職員が自らの担当以外の業務も遂行できるようマルチスタッフ化している。変形労働時間制を導入し、繁忙期と閑散期の勤務時間を調整し、効果的かつ効率的な人員配置を行っている。また、開館時間中は、常時2名以上の職員が配置されており、業務の繁忙期や緊急時、専門的な指導が必要な場合は協会職員がバックアップし、協会全体でサポートできる体制を整えている。 ・甲種防火管理者、栄養士、食品衛生管理者、安全衛生教育・特別教育の取得者を配置している。 ・災害時等の緊急時対応に関しては、防火・防災訓練を年2回(7月・3月)に合せて防災教育も実施している。
(4)施設の管理経費の縮減	・吹田市役所エコオフィスプランの趣旨に則り、指定管理者としての「環境宣言」を策定し、環境省の「Fun to Share」キャンペーンにも参加している。また、デマンド監視装置を設置し、電気使用量の可視化を図ることによって、最大電力の節減に努めている。 ・水道や風呂の水利用抑制を行い、節水行動の推進に努めている。 ・小規模な修繕のうち、安全上問題がないものについては職員にて実施されている。
(5)緊急時の対応	・緊急対応マニュアルが作成されており、事故・災害発生時対応手順等について職員間の情報共有は成されており、遅延なく市への報告ができる体制を構築している。 ・感染症対策として、ドアノブや水道蛇口等、塩素系消毒を行っており、さらにノロウイルスへの対応のため、洗面所等に手洗い石鹸を設置している。特に、新型コロナウイルス感染症対策として、定員の削減や密にならない工夫など受入れ体制の見直しを行い、非接触型顔認証検温サーマルカメラの設置、館内水道蛇口の自動水栓化、手指消毒用のアルコールを設置、利用後の次亜塩素酸ナトリウムによる消毒など現段階で有効とされる予防を行っている。
(6)総合評価	窓口対応、利用者との直接対話、アンケート等による利用者ニーズの把握に努め、施設運営に反映することで施設利用者の満足度が常に高くなっている。令和3年度の年間利用者数は18,600人を目標としていたが、新型コロナウイルス感染症の拡大の影響により8月27日から9月30日までの臨時休館やそれ以外の時期においても利用場所や人数等の制限がある中、団体数で504団体、利用者数で10,394人の実績となった。今後において、新型コロナウイルス感染症が収まり、継続的な利用受入れを行い市民により一層親しまれる施設を目指す。