

令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営業務の年度評価

様式1

施設名	豊中市立環境交流センター	
所管部(局)課名	環境部環境政策課	問合せ 06-6858-2140
指定管理者	NPO法人とよなか市民環境会議アジェンダ21	問合せ 06-6844-8611
事業期間	平成31年4月1日 ～ 令和2年3月31日	
指定管理者の状況	1. 設立年 平成14年(2002年) 2. 基本財産 4,878,506円(前期繰越正味財産額) 3. 従業員数 6人 4. 所在地 豊中市服部本町1-10-9 5. 環境交流センターの管理運営を受託 【第1期】平成25年度から平成29年度まで 【第2期】平成30年度から令和4年度まで	

1 事業達成度

【1】管理運営		令和元年度	平成30年度
① 施設の運営業務 (開館時間及び休館日)		毎週月曜日(その日が国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日に当たるときは、その翌日以後の最初の休日に当たらない日) 年末年始(12月29日から翌年1月3日まで)	毎週月曜日(その日が国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日に当たるときは、その翌日以後の最初の休日に当たらない日) 年末年始(12月29日から翌年1月3日まで)
② 施設の維持管理業務		1. 清掃・警備・空調設備保守点検等の委託業者との連絡調整・履行確認 2. 施設の使用終了時の点検 3. 建物等のき損等に関する市への報告 4. その他建物等を常に良好な状態に維持するために必要な附帯業務	1. 清掃・警備・空調設備保守点検等の委託業者との連絡調整・履行確認 2. 施設の使用終了時の点検 3. 建物等のき損等に関する市への報告 4. その他建物等を常に良好な状態に維持するために必要な附帯業務
【2】事業運営			
① 事業内容		1. 地球環境の保全等に関する活動のための交流の場の提供 2. 地球環境の保全等に関する情報の収集及び提供 3. 地球環境の保全等に関する講座等の開催及び啓発の実施 4. 地球環境の保全等に関する会議、研修、催し等へのセンターの施設の提供 5. その他	1. 地球環境の保全等に関する活動のための交流の場の提供 2. 地球環境の保全等に関する情報の収集及び提供 3. 地球環境の保全等に関する講座等の開催及び啓発の実施 4. 地球環境の保全等に関する会議、研修、催し等へのセンターの施設の提供 5. その他

② 実施状況	1. ファンクラブ制度の運用、陶器とりかえコーナー、フリースペース・キッズコーナー、エコゲーム、リサイクル工作、リユースコーナー、リユースバザー、親子フェスティバル、エシカルマーケット、地域こだわりマルシェ＆野菜市場、自然工作、おもちゃ病院、おはなし会「わにわに」、環境映画祭 2. ホームページの運営、多様な媒体や手法による情報の発信、環境ギャラリー、身近な生き物調査、図書などの閲覧・貸出し、学生の環境活動の支援、地域との連携強化、近隣団体・環境団体との連携、施設内での情報提供 3. 環境基本計画の啓発展示、地球温暖化防止講演会、暮らしやモノを考える講座、エコクッキング、リサイクル工作展、自然観察会、自然学習講座、自然ふしぎ発見クラブ、自然環境の保全活動、制服・学用品のリユース、施設間連携スタンプラリー、ESDセミナー、キッズクラブ、サイエンスカフェ 4. 施設でのイベント掲示板の設置、コピー・大型プリンター・印刷機・紙折り機の利用、打合せなどに伴う物品の貸出し 5. 回収拠点(ペットボトル・インクカートリッジ・使用済小型家電・蛍光灯・電池類・ベルマーク・傘)、不用品交換コミュニティボードの運営、環境情報検索用パソコンの設置など	1. ファンクラブ制度の運用、陶器とりかえコーナー、フリースペース・キッズコーナー、エコゲーム、リサイクル工作、リユースコーナー、リユースバザー、親子フェスティバル、エシカルマーケット、地域こだわりマルシェ＆野菜市場、自然工作、おもちゃ病院、おはなし会「わにわに」 2. ホームページの運営、多様な媒体や手法による情報の発信、環境ギャラリー、身近な生き物調査、図書などの閲覧・貸出し、学生の環境活動の支援、地域との連携強化、近隣団体・環境団体との連携、施設内での情報提供 3. 環境基本計画の啓発展示、地球温暖化防止講演会、暮らしやモノを考える講座、エコクッキング、リサイクル工作展、自然観察会、自然学習講座、自然ふしぎ発見クラブ、自然環境の保全活動、制服・学用品のリユース、施設間連携スタンプラリー、ESDセミナー、キッズクラブ、サイエンスカフェ、持続可能な消費に関する講座 4. 施設でのイベント掲示板の設置、コピー・大型プリンター・印刷機・紙折り機の利用、打合せなどに伴う物品の貸出し 5. 回収拠点(ペットボトル・インクカートリッジ・使用済小型家電・蛍光灯・電池類・ベルマーク・傘)、不用品交換コミュニティボードの運営、環境情報検索用パソコンの設置など
③ 事業目的の達成	平成25年度から、環境活動や環境学習の交流拠点となる施設として運用を開始し、平成30年度から2期目の指定期間が始まった。 施設の利用状況の指標として、年間12,000人の来館者数をサービス水準として設定しており、令和元年度は年間18,354人が訪れた。 昨年度よりわずかに減少はしているが、新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言の発出により3月10日から臨時休館となったことが原因であると考えられ、この影響が無ければ、実施が予定されていた事業を考慮すると、昨年度以上の来館者があったと推察される。このことから、今まで以上に市民のニーズに合わせた創意工夫のある催しを開催することが出来ていると考える。 今後も引き続き市民のニーズの把握に努め創意工夫のある事業を実施していくことで、安定した来館者数が望めるものと考えられ、事業の目的は一定達成しているものと評価できる。 来館者アンケートでは、「利用しやすい」「ムードは良好」「スタッフの対応が丁寧、親切」といった意見があり、多くの方が利用しやすい施設となっている。 実施事業に関しても、昨年度と同様の高い満足度を得ている。一方で、「暗くて入りにくい」などといった意見が見られる。	平成25年度から、環境活動や環境学習の交流拠点となる施設として運用を開始し、平成30年度から2期目の指定期間が始まった。 施設の利用状況の指標として、年間12,000人の来館者数をサービス水準として設定しており、平成30年度は年間18,458人が訪れた。 昨年度より増加しており、これは、今まで以上に市民のニーズに合わせた創意工夫のある催しを開催することが出来たことにより増加したものとする。 今後も引き続き市民のニーズの把握に努め創意工夫のある事業を実施していくことで、安定した来館者数が望めるものと考えられ、事業の目的は一定達成しているものと評価できる。 来館者アンケートでは「オープンな雰囲気、誰でも気軽に利用できる、子ども達も自由に使える」といった意見もあり、多くの方が気軽に利用できる施設となっている。実施事業に対しても「親子で気軽に楽しめる」、「楽しく快適な時間を過ごすことができた」といった意見があり、事業内容についても高評価を得ている。一方で、施設の認知度については、「何をしている所かわかりづらい」、「用がなければ入りづらい」などといった意見がみられる。
【3】指定管理業務における収支状況	単位:千円	単位:千円
(収入)	指定管理料収入15,751千円 事業収入410千円 合計16,161千円	指定管理料収入15,606千円 事業収入365千円 合計15,971千円
(支出)	人件費支出10,481千円 受託事業費支出4,308千円 合計14,789千円	人件費支出10,854千円 受託事業費支出4,489千円 合計15,343千円

2 利用者満足度

	令和元年度	平成30年度
① アンケート調査等の実施状況 (実施日) (アンケート対象)(回答者数)	令和2年2月6日(木)～2月28日(金) 来館数94名(高校生以上)	平成31年2月6日(水)～2月28日(木) 来館者109名(高校生以上)
設問内容と回答 (満足度率)	○スタッフの対応 接客態度の満足度92.6% 丁寧・親切などの意見が大半であった。 ○施設の利用について 清潔さの満足度 65.3% 貸室の利用満足度 52.7% ※「わからない・利用したことがない」と回答した人・無記入・無回答を除いた場合、貸室の利用満足度は90.2%となっており、昨年度より大幅に増加している。 ○施設の利用目的 貸室利用 47.9% 行事に参加 19.1% ○事業の満足度 主催事業の満足度 53.2% ※「わからない・利用したことがない」と回答した人・無記入・無回答の人を除いた場合、主催事業の満足度は89.3%で昨年度より若干低下している。	○スタッフの対応 接客態度の満足度88.0% ※改善すべきと思う点での意見の中で「もっと押しが強くても良いのでは？」との意見があった。 ○施設の利用について 清潔さの満足度 65.7% 貸室の利用満足度 36.7% ※「わからない・利用したことがない」と回答した人・無記入・無回答を除いた場合、貸室の利用満足度は78.8%となっており、昨年度より減少している。 ○施設の利用目的 貸室利用 27.5% 行事に参加 21.1% ○事業の満足度 主催事業の満足度 54.1% ※「わからない・利用したことがない」と回答した人・無記入・無回答の人を除いた場合、主催事業の満足度は90.0%で昨年度より若干低下している。
② 苦情対応実績	施設の運営に係る苦情はなかった。	施設の運営に係る苦情はなかった。
③ 利用者満足度向上への取り組み	ファンクラブ制度の会員数が637人と増加した。ジュニア会員と一緒に来館した保護者・友達が新たに会員になったことが主な要因と考えられる。また、ジュニア会員が年齢を重ね、大人の会員になっているケースも多数あることから、長期間にわたり利用され、親しみやすく、利用しやすい施設となっている。 また、リユースバザーのような市民参加の取り組みや、親子フェスティバルのような体験型イベント、さらには、親子ぐるぐるフェスやESDセミナーなど、他団体と連携した取り組みを行うとともに、南桜塚校区地域連絡協議会への参加を継続することで、市民・市内の団体、施設周辺地域とのつながりが深まった。	ファンクラブ制度の会員数が573人と増加した。ジュニアポイントカードの改善を行なった結果、職員と子どものコミュニケーションの機会が増えた。 また、リユースバザーのような市民参加の取り組みや、ぴったんこ隊・ESDセミナーのような市内の団体との連携による取り組みを行うとともに、南桜塚校区地域連絡協議会への参加を継続することで、市民や市内の団体、施設周辺地域とのつながりがさらに深まった。

3 その他

	令和元年度	平成30年度
① 個人情報保護の対応状況	個人情報保護管理責任者を設置し、指定管理者の組織で運用している規則に基づき適正に管理している。	個人情報保護管理責任者を設置し、指定管理者の組織で運用している規則に基づき適正に管理している。
② 情報公開実施状況	情報公開責任者を設置し適正に運営している。 開示請求 0件 また、ホームページ、ファンクラブ会員向けメールマガジン、環境交流センターのおしらせ(年12回発行)などで、事業内容やイベントの案内などを紹介している。	情報公開責任者を設置し適正に運営している。 開示請求 0件 また、ホームページ、ファンクラブ会員向けメールマガジン、環境交流センターのおしらせ(年12回発行)などで、事業内容やイベントの案内などを紹介している。
③ 緊急時等への対応状況	緊急時の連絡フロー図を作成し対応できるようにしています。また、消防訓練等も実施している。	緊急時の連絡フロー図を作成し対応できるようにしています。また、消防訓練等も実施している。