

令和4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

施設名	豊中市立環境交流センター	
所管部(局)課名	ゼロカーボンシティ推進課	問合せ 06-6858-2104
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	令和4年4月1日 ～ 令和5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5,877,856円(前期繰越正味財産額) 3. 従業員数 7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 事業達成度		
【1】管理運営	令和4年度	令和3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、ポイントカードの配布、陶器とりかえコーナー、フリースペース、キッズコーナー、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、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・SNSの運営、環境交流センターのおしらせ、リーフレットの配布、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、メディアへの情報発信 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、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・小型家電・蛍光灯、電池類・ベルマーク・子ども服(期間限定)・傘(貸傘用))、不用品交換コミュニティボードの運営など	1. ファンクラブ制度の運用、ポイントカードの配布、陶器とりかえコーナー、フリースペース、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、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・SNSの運営、環境交流センターのおしらせ、リーフレットの配布、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、メディアへの情報発信 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、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・小型家電・蛍光灯、電池類・ベルマーク・子ども服(期間限定)・傘(貸傘用))、不用品交換コミュニティボードの運営など
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た。平成30年度から令和4年度までが、2期目の指定期間となっている。 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いる。令和4年度に来館者数は、15,763人となり、サービス水準を達成することができた。 貸室の稼働率は、69.6%となり、最高評価サービス水準である66%を上回ることができた。新型コロナウイルスの影響を受けながらも、日常的な取組みや講演会などを制限付きで実施し、また、来館者のニーズに合わせた催しを開催することにより、コロナ禍でも昨年度より来館者数が増加したものと考えられます。 来場者アンケートでは「いつもきちんと整理されている」「いつもていねいに対応してもらっている」などの意見があり、多くの方が利用しやすい施設になっている。また、実施事業に関しても「SDGsに積極的に取り組まれている」「親子で楽しめてうれしい」などの意見があり、高評価を得ている。 以上のことから、事業の目的は一定達成しているものと評価できる。一方で、「イベントを増やしてほしい」「申し込みがわかりにくい」「申し込みが来場しないとできない」など意見があり、改善を検討する余地がある。	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、令和3年度は年間11,900人とサービス水準が達成出来なかった。 原因として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伴い、緊急事態宣言の発出により4月25日～6月20日まで臨時休館となったこと、また、緊急事態宣言解除後も感染予防対策として貸室の利用者定員を50%以下と設定としたことが考えられ、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、施設の利用者数は確保すべきサービス水準値を大きく上回っていると推察される。また、TwitterやFacebookによる新たにSNSの運用を開始するなどデジタル手法を積極的に事業へ取り入れ、市民のニーズに合わせた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、「スタッフの対応が親切」「施設が綺麗」という意見があり、多くの方が利用しやすい施設になっている。実施事業に関しても「興味を引く内容だった」「必要な情報を得ることができた」という意見があり、事業内容についても高評価を得ている。一方で、「中が見えにくい」、「入りにくい」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)	指定管理委託料収入 15,895千円 事業収入 265千円 合計 16,160千円	指定管理委託料収入 15,895千円 事業収入 223千円 合計 16,118千円
(支出)	人件費支出 12,242千円 受託事業費支出 4,514千円 合計 16,756千円	人件費支出 11,871千円 受託事業費支出 4,518千円 合計 16,389千円

2 利用者満足度

	令和4年度	令和3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) 設問内容と回答 (満足度率)	令和5年度2月9日(木)～3月5日(日) 来館数100名(高校生以上) ○スタッフの対応 接客態度の満足度 96.6% ・丁寧・親切な対応ができており、満足度が昨年度と同様に高い結果となっている。 ○施設の利用について 清潔さの満足度 86.88% ・施設内は清潔に保たれており、昨年度よりは下がっているが引き続き満足度は高い結果となっている。 貸室の利用満足度 89.9% ・貸室は使い勝手が良く、利用しやすいため、昨年度より満足度が高い結果となっている。 ○施設の利用目的 貸室利用 32.0% 行事に参加 22.0% ○事業の満足度 主催事業の満足度 94.4% ・施設で開催する行事について、昨年度より満足度が高い結果となっている。 ※満足度率について、「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数値	令和4年度2月10日(木)～3月3日(木) 来館数90名(高校生以上) ○スタッフの対応 接客態度の満足度 96.0% ・丁寧・親切な対応ができており、満足度が高い結果となっている。 ○施設の利用について 清潔さの満足度 91.44% ・施設内は清潔に保たれており、昨年度と同様に満足度は高い結果となっている。 貸室の利用満足度 87.1% ・貸室は使い勝手が良く、利用しやすいため、昨年度より満足度が高い結果となっている。 ○施設の利用目的 貸室利用 33.3% 行事に参加 22.2% ○事業の満足度 主催事業の満足度 92.1% ・施設で開催する行事について、昨年度より満足度が高い結果となっている。 ※満足度率について、「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数値
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は773人となった。2022年度は、施設の臨時休館や行事の中止などはなかったものの、引き続き新型コロナウイルス感染症対策を行いながら、施設の運営や事業を実施することができた。また、SNSを活用した情報発信など、デジタル手法を取り入れ、積極的にセンターの情報を周知した。さらに自然観察会やぴったんこ隊miniなど、多くの方に参加してもらい、センター外での取り組みを行うことで、他団体と連携することができた。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を深めた。	ファンクラブ制度の会員数が771人と増加した。新型コロナウイルス感染拡大予防による臨時休館のため、新規登録の対応ができない期間があったにも関わらず、会員数は増加傾向にあり、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、キッズクラブのような体験型イベント、さらには、地球温暖化防止講演会やESDセミナーなどデジタル手法を取り入れ、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。

3 その他

	令和4年度	令和3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、SNS、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る。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る。また、消防訓練等も実施している。
--------------	---	---