

平成23年度指定管理運営業務評価票

施設名称：青少年海洋センター・青少年海洋センターファミリー棟		指定管理者：ナンプフードサービス(株)、NPO法人NAC、(株)BSC・インターナショナル		指定期間：平成23年4月1日～平成28年3月31日		所管課：政策企画部青少年・地域安全室青少年課	
評価項目	評価基準(内容)	指定管理者の自己評価	評価	施設所管課の評価	評価	評価委員会の指摘・提言	
			S～C		S～C		
(1)施設運営方針	<p>・提案した管理運営方針に沿った管理</p> <p>・社会貢献活動、環境活動、法令遵守の取り組み</p>	<p>①提案した管理運営方針にそった管理</p> <p>ア)青少年健全育成(自立支援)の促進 カッター・カヌー等自然体験活動・生活体験を通じて青少年健全育成を促進。身体に障がいのある青少年の活動も積極的に支援している。</p> <p>イ)府民に対する海洋レクリエーション活動の推進 年少児から高齢者まで広く府民を受け入れ海洋活動の機会を積極的に提供している</p> <p>ウ)自然教育・環境教育の推進 海洋活動を通じ海のすばらしさ、自然保護・環境保全の必要性及び施設のエコチャレンジの取り組みを通じ、Co2の削減の必要性を伝えている。</p> <p>エ)人材育成活動の推進 約90名の専属ボランティアの育成を図り、海洋活動の指導援助活動を通じ人材育成を図る。高校の新任教師研修・大学生のインターシップを受入れ幅広く人材育成を図っている。</p> <p>オ)府民の平等利用の推進 公の施設であることを認識し、府民の誰もが利用できるよう万全を期しホスピタリティーに満ちた対応をしている。</p> <p>カ)安全最優先の施設運営の実施 施設内に安全管理委員会を設置し、施設の安全チェックを実施。全職員に救急救命講習を受講させ、舟艇活動においては、出艇基準を設け、職員の指示管理のもと活動を実施、安全管理を徹底している。</p> <p>キ)年間を通じた体験学習プログラムの提供 海洋活動は、勿論のことインシアティブゲームや野外炊飯、施設内外のラリープログラム等年間に亘る体験学習プログラムを提供している。</p> <p>ク)地元岬町、NPO法人等との連携と住民サービスの向上 里海公園が実施する里海祭りやマリンフェスティバルに積極的に協力、地域の子供や家族対象にマリンスポーツフェスティバル、タコクラブ海洋教室・タコ海フェスティバルを実施し、地域サービスに努めている。</p> <p>ケ)海風館のイメージアップを実施 看板設置、新聞広告、電車内広告や特別メニュー、ランチコンサートを実施イメージアップを図っている。</p> <p>コ)経費削減の実施 全職員がコスト意識を持ち経費削減に取り組んでいるが、なお施設老朽化による修繕費に経費がかかり、経費削減効果があがっていない。</p> <p>サ)関係法令の遵守 公の施設運営であることを十二分に認識。施設運営にかかわる法令を遵守して、施設運営にあたっている。</p> <p>②社会貢献活動支援、環境活動、法令遵守の取り組み 共同3団体のNPOナックは、法人そのものの活動が社会貢献活動であるが、(財)大阪府青少年活動財団及び大阪府子ども会育成連合会、(財)大阪レクリエーション協会維持会員、NPO法人自然活動推進協議会の正会員として各団体の支援にあたっている。ナンプフードサービス(株)は(財)大阪府青少年活動財団、大阪府子ども会連合会の賛助会として事業支援する他、堺市人権教育推進委員として、人権意識の啓発に取り組む。また、ナンプフードサービス(株)BSCインターナショナルは、ISO14001環境マネージメントに基づき業務に取り組んでいる。</p>	S	<p>【提案内容について】</p> <p>・障害者カヌー教室の実施など、障がいのある青少年の体験活動を積極的に支援している。</p> <p>・ISO14001を取得し、指定管理者自らエコチャレンジを実践しているほか、利用者への啓発も積極的に行っている。</p> <p>・安全管理についても、問題となる事象が発生することに担当者へのヒアリングを実施し、対応策を講じるなど、事故防止に積極的に取り組んでいる。</p> <p>・地元の岬町やNPOと連携してフェスティバルを実施し、海洋活動の機会を地域の子どもたちに提供している。</p>	S	<p>○ 海洋センターについては、プログラム内容の充実、指導者の確保は高く評価できる。</p> <p>・安全管理に関しても、指示系統の徹底、講習会の実施等を行っている。</p> <p>・今後、青少年の健全な育成に資する取り組みを更に推進願いたい。</p> <p>○ 海風館については、積極的な広報活動や地元岬町、NPO法人等と連携した事業企画を行い、施設のイメージアップを図り、利用客増に努めているが、例えば青少年だけでなく高齢者向けの事業を検討するなど新たな戦略が必要と思われる。</p>	
(2)平等な利用を図るための具体的手法・効果	<p>・平等利用確保のための基本方針</p> <p>・高齢者、障害者等に対する配慮</p>	<p>①平等利用確保のための基本方針 公の施設であることを認識し、法令を遵守して利用者の平等な受け入れを行っている。平等な利用者対応のため毎年人権研修を実施している。 (22年度 障がい児の理解、23年度 人権について) 利用受付は、利用受付マニュアルに従い平等を期している。利用希望日の前年度5月に予約申込みを受け、抽選により利用日程を決め、その後は、先着順で受付、空情報については、ホームページに掲載、平等に情報提供している。又、利用者アンケートを実施し、利用者の声を運営にいかしている。</p> <p>②高齢者、障がい者等に対する配慮 高齢者や障がいを持つ人が健常者と同じ様に活動できるよう事前の打ち合わせを充実させ、実施時には、団体に応じ必要な援助を行っている。又、障がい者に関する研修も実施し、平等利用に努めている。(海風館20%・白鳥50%割引) 又、身体に障がいをもっている人の視点に立ち施設等の点検を行っている。</p>	A	<p>【提案内容について】</p> <p>・利用者の平等受入れのため、受付マニュアルに従って予約申し込みを受け付けしている。</p> <p>・人権研修を実施し、(1月24日)職員の人権意識の向上を図っている。</p> <p>・団体利用者を対象としたアンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めた。(200団体に依頼、86団体から回収)</p> <p>・障がい者の利用を促進するため、障がい者割引を実施している。</p>	A	<p>○ 海洋センターについては、障がいのある青少年に対するプログラムを実施するなど、特徴を活かしたプログラム提供は高く評価できる。また、利用者の障がいやアレルギー等の情報を共有し、宿舎の割り振りやアレルギー食を提供するなど、利用者に応じた必要な対応を行っている。</p> <p>利用者アンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めているが、アンケート回収率を高める検討をお願いしたい。</p>	

評価項目	評価基準(内容)	指定管理者の自己評価	評価	施設所管課の評価	評価	評価委員会の指摘・提言	
			S~C		S~C		
I 提案の 履行状況に 関する項目	(3)利用者の増加を図るための具体的手法・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・海洋センターと海風館との一体運営により両施設の特長を生かした相互の利用促進に取り組み、また、専従営業職員による営業活動を行っている。 海洋センター <ul style="list-style-type: none"> ・様々なキーワードで海洋センターのホームページが見られるようにホームページのリニューアルと施設紹介のDVDを作成し、利用促進に努めている。 ・海洋活動や野外炊飯(バーベキュー)をセットした手軽に利用できる日帰りパックを積極的に促進。又、閑散期において様々な団体と連携し利用の開発を行っている。 ・大阪湾不思議発見や親子マリンキャンプ等の自主事業の実施による利用促進に努めている。 海風館 <ul style="list-style-type: none"> ・国道26号線に宣伝看板の設置、毎日新聞広告、南海電車車内広告、新聞折込チラシ等PRに努めている。 ・旅行会社近畿日本ツーリストと指定旅館契約を結び共にインターネットにて宿泊申込みができる様、ジャラン、楽天と契約し利用促進に取り組んでいる。 ・海風館を府民に親しんでもらえるよう、ランチコンサートや各種文化教室を企画実施するとともにホームページのリニューアルに取り組み、閑散期の利用促進PRに努めている。 ・海風館一体運営のメリットを生かし、海風館利用者が海洋センターの舟艇や野外炊飯、ハンドクラフト等を行い利用者の付加価値を高めている。 	A	<p>【提案内容について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・海洋センター、海風館の利用促進のため、専従の営業職員が北摂、大阪市内の学校・企業等に対して営業活動を実施している。 ・ホームページのリニューアルや営業用のDVD作成など、施設の知名度アップの取組みを行っている。 ・こうした取組が奏功し、海洋センターについては、昨年12月末現在、61,587人で年間目標来館者数63,400人を超える見込みとなっている。 ・一方で、海風館については、同月末現在、5,696人で目標の8,600人には届かない状況にある。新聞広告や電車内広告、インターネット申込み等、新しい取組みを導入しているが効果として表れていない。 ・今後、大阪市内の宿泊利用料金の動向など、原因分析を行い、一体運営によるメリットのPRなど、利用客増につなげていく。 	A	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新聞広告、電車内広告、インターネット申込み等の新しい手法で積極的な営業活動を行い、新規顧客開拓に努めているが、海風館については効果が出ていない。 ○ 海洋センターについては、教育施設のイメージが強いため、学校教育、企業研修等が積極的に利用できるよう府も協力すべきである。一方、海風館は、海洋センターの利用をはじめ、例えば里海公園との一体利用、また教育ではなく違うイメージをもって、利用者の増加を図るべきである。 	
	(4)サービスの向上を図るための具体的手法・効果	<ul style="list-style-type: none"> ・提案のあったサービス向上策の取り組み 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者や自主事業の参加者にアンケートを実施し、利用者のニーズを把握するとともに、指摘事項については、ただちに改善是正を行いサービス向上に生かしている。 ・海洋センターと海風館との一体運営による相互サービスに取り組んでいる。 ・食アレルギーを持つ利用者に対してアレルギー除去食の提供や障がい児、幼児についても柔軟な対応をしている。 ・手軽に施設を利用できる様、海洋活動とBBQをパックにした日帰り利用を促進している。 ・利用者の申込みの簡素化を図るとともに、利用料金の支払いは、後納、振込、クレジットカード支払い等の方法を用いている。 ・利用者の利便性、生活の快適性向上の為、バスの手配や宿舎テレビデジタル化又、客室内の定期的な清掃を実施している。 	A	<p>【提案内容について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体利用者を対象としたアンケートを実施し(再掲)、部屋やベランダの清掃等の指摘事項については、直ちに対応した。 ・利用申し込みの簡素化を図ったほか、利用料金の銀行振込みやクレジットカード利用など、利用者の便宜を図っている。 	A	<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者のニーズを把握して、適正に対応し利用者サービスの向上に努めている。 今後、アンケート内容をさらに工夫し、プログラムを通じて、目的とする成果が上がっているのか否かを検証することも必要ではないか。 ○ 今年度のCS調査においては、環境衛生面に関する要望が多く見受けられるため、更なる取組みが必要と考えられる。
	(5)施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度	<ul style="list-style-type: none"> ・施設設備の効果的な維持管理 ・施設設備の安全管理 ・緊急時の危機管理体制 	<ul style="list-style-type: none"> ①施設設備の効果的な維持管理 <ul style="list-style-type: none"> ・施設、設備の十分な維持管理のために日常点検、定期点検、法定点検を実施、職員で出来ない業務については外注している。 ②施設設備の安全管理 <ul style="list-style-type: none"> ・安全管理委員会の設置のもと施設の安全管理を行っているが、定期的に安全委員のメンバーにより施設整備の点検補修を行っている。施設、設備は、経年劣化により多数の補修箇所ができていますので日常点検を強化し、少しでも危険と感じる箇所、修繕を要する箇所は、大阪府とも連携し迅速に対応、施設、設備の安全管理に努めている。又、危機管理マニュアルを作成し、安全管理に努めている。 ③緊急時の危機管理体制 <ul style="list-style-type: none"> ・海洋活動については、「舟艇プログラムに関する安全基準及び舟艇プログラムの安全管理体制におけるマリンチーフ等の役割業務」の定めに基づきマリンチーフを中心とするセンターの運営体制のもと舟艇プログラムを実施し安全管理の徹底を図っている。又、事務所、マリンチーフ、救助艇は常に連絡がとれるよう無線を携帯し、緊急時に備えている。 ・給食業務については、最低月1回の検便及び、食品衛生の勉強会を通じて、安全な食事提供の意識のもと業務に取り組ませている。 ・職員には、年2回の消防訓練と舟艇救助訓練を実施するとともに舟艇活動のスキルアップトレーニングを実施している。 ・リーダーについては、月1回の舟艇活動の研修訓練を行うとともにOJTでスキルアップと安全知識を身につけさせる。 	S	<p>【提案内容について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消防法や食品衛生法に基づく法定点検のほか、自主点検を実施するなど、施設設備の維持管理に努めている。 ・所長をトップとする安全管理委員会を設置し、職員に安全管理意識を徹底している。 ・海洋活動については、別途マニュアルを策定し、安全管理の徹底を図っている。 ・カヌーや7mカッターの購入、エンジン艇(白鳥)のオーバーホールなど、計画的に施設・設備の改修・整備を行っている。 <p>【提案内容以外の取組みについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化に伴う修繕管理を実施し、施設利用者の円滑な利用に配慮している。(再掲) 	A	<ul style="list-style-type: none"> ○ 管理運営については、快適な利用のため、従業員自ら軽微な補修等を実施するとともに、一部、専門家に外注するなど、適正に対応しており高く評価できる。 ○ 利用者サービスの向上を更に図るため、アンケート結果にある設備の補修に取組まれたい。 ○ 安全管理についても、専門家の外部点検や外部評価を入れることにより、精度が上がるものと思われる。

評価項目	評価基準(内容)	指定管理者の自己評価	評価	施設所管課の評価	評価	評価委員会の指摘・提言
			S~C		S~C	
(6) 自主事業実施計画の実施状況	・自主事業の取り組み	<p>自主事業として、給食業務、海風館レストラン業務、主催業務、バス手配業務及び売店業務を行っている。</p> <p>・給食業務は、海洋センター給食業務として実施、利用者のニーズにあった喜ばれる食事提供に努めている。</p> <p>・海風館レストラン業務では、季節感を取り入れた利用者ニーズにあったメニュー提供、幼児喫食については、柔軟な対応をしている。又、海風館を広く認識してもらう為、ランチコンサート等の催しも行っている。</p> <p>・主催事業は、海洋活動の機会を提供、閑散期の利用促進・地元サービスプログラム及び収益を目的に企画実施し、今年度は9項目18事業の主催事業を実施。</p> <p>・夏期事業については、定員を上回る応募があった。今後ともPR方法の検討と継続実施により応募を増やしていく。</p> <p>・バスの手配業務については、目標の500万円を超える申し込みがあり利用者の利便性に大きく貢献している。</p>	B	<p>【提案内容について】</p> <p>・自主事業として、給食業務や海風館レストラン業務、主催事業、バス手配業務等を実施している。</p> <p>・提案項目通りの取り組みを行っているが、海風館の集客増にはつながっておらず、原因分析を含めて検討することとしている。</p>	B	<p>○ 給食業務や海風館レストラン業務、バス手配業務等の自主事業の取組みの姿勢は評価できるが、海風館の利用者数増加につながらない点が残念である。</p> <p>○ 海風館については、その特徴を活かした新たな戦略が必要と思われる。近隣に観光名所が立地していないため、地元の人が利用できる温泉などを活用する方策がいいと思われる。今後の営業活動にも努力し、利用者数増加を図られたい。</p>
(7) 施設・設備の改修・整備及び購入計画の改修・整備実施状況	・施設設備改修等が提案どおり実施されているか	<p>環境保護や施設の快適性向上等のため、現在実現した内容は、以下のとおり実施項目</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、風呂場の脱衣所床張替え・蛇口をプッシュに変更 2、ASE実施のための用具購入・改修 3、2人乗カヌー5艇購入 4、エコラiserポイントの設置 5、地デジテレビの購入 6、客室内壁紙の一部張替え・研修室の壁塗り替え・ドアノブの交換 7、ホームページのリニューアル 8、7mカッターの船台2台購入(発注済み) 9、スロープマットの購入 10、白鳥のオーバーホール(契約済み) 	A	<p>【提案内容について】</p> <p>・カヌーや7mカッターの購入、エンジン艇(白鳥)のオーバーホールなど、計画的に施設・設備の改修・整備を行っている。</p>	A	<p>○ 計画的な施設・設備の改修・整備を行っている。</p>
(8) 管理運営経費削減方策とファミリー棟(海風館)に関する府への納付金の実施の考え方	<p>①管理運営費の削減方策が提案どおり実施されているか</p> <p>②ファミリー棟に関する府への納付金等の納付</p>	<p>①海洋センター</p> <p>・利用促進に努めた結果、施設利用人数は、11月末現在、累計で60,909人となっており、年度末の利用人数は、当初予定人数63,400人を超える見込みである。利用人数の増加に伴い利用料金収入額は最終170,646千円が見込まれ、当初予算に対し2,436千円の増収となる。</p> <p>・主催事業収入については、年間2,200千円の収益目標に対して、11月末日現在2,226千円の収益となっている。</p> <p>支出経費の削減</p> <p>・平成22年度常勤職員29名(指定管理24名・引継ぎ職員5名)から27名(指定管理職員のみ)に縮小し、人件費の削減を図っている。また、閑散期におけるパート職員の合理化も図っている。</p> <p>・修理に関しては、職員で行える修繕は、職員で行い経費の削減に努めているが、施設・設備の老朽化にともない修理箇所が増え修繕費の支出が増えている。</p> <p>・冷暖房・電気などこまめに管理して水光熱費の削減及び、エコチャレンジの実施による消耗品費の削減に努めている。</p> <p>②海風館</p> <p>・11月末日現在の売上総額は、63,834千円となっているが、最終売上額は、90,493千円となる見込みで、当初予算に対して、42,307千円の減収となっている。</p> <p>・支出の削減努力により、決算は2,665千円の赤字になる見込みであり、府への納付金は厳しい状況にある。</p> <p>・現在取り組んでいる売上アップ及び経費の削減(季節料理・文化事業・旅行業者提携・インターネット予約・看板設置・新聞広告・海洋センター連携販売・人員の削減・光熱水費削減の取り組み)により少しでも収支の改善を図りたい。</p>	B	<p>【提案内容について】</p> <p>・海洋センターについては、利用人数の増や主催事業の実施による収入増を図っている。修繕費の支出が増加しているが、これらの取組みにより、委託金額内で施設運営を実施している。</p> <p>・海風館については、利用者数が低迷しているため減収となっている。支出削減努力を重ねているが、最終決算は赤字になる見込みであり、府への納付金は厳しい状況となっている。</p>	B	<p>○ 海洋センターについては、施設の老朽化による修繕費の支出が増加しているが、利用者数の増加や自主事業実施による収入の増加で、委託金額内で施設運営を行っている。</p> <p>○ 一方、海風館については、利用者数の低迷により、最終決算が赤字になる見込みとなっている。</p> <p>○ 海洋センターと海風館は、一体運営により継続できると考えているが、海風館の厳しい経済環境を考えると、稼働率向上のために相当の工夫が必要である。</p> <p>○ 今後は、海風館の利用促進のため、大阪府と連携し、里海公園との一体利用などを検討され増収を図られたい。</p>

評価項目	評価基準(内容)	指定管理者の自己評価	評価	施設所管課の評価	評価	評価委員会の指摘・提言
			S~C		S~C	
(9)府施策との整合	<ul style="list-style-type: none"> ・府、町実施事業等への協力の取り組み ・行政の福祉化の取り組み ・府民・NPOとの協働の取り組み ・環境問題への取り組み 	<p>①府、町実施事業等への協力の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大阪府が実施するマリンフェスティバルの実行委員会の構成委員として、マリンフェスティバルの実施に積極的に協力。マリンフェスティバル事業として、サマーカーンブ・ファミリーキャンプ・試乗会を実施。 ・大阪府よりフレンドシップキャンプの委託を受け障がい児の1泊2日キャンプを3回(計57名)を実施した。 ・大阪府で実施している非行立ち直り支援事業の子供たちの海洋活動行事の支援協力 ・岬高校海洋コースの海洋実習に協力。 ・「まいど子どもカード」「子供ファースト」に協力 ・中学生の職業体験の受け入れ ・府立高校新任教師初任者研修の受け入れ ・エコチャレンジによるCO2削減、地球温暖化防止の取り組み <p>②行政の福祉化の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・就労支援事業(障がい者支援・生活支援センター)を活用し、清掃業務に知的障がい者1名雇用 ・大阪府のエルチャレンジ事業による障がい者の清掃活動に協力 <p>③府民・NPOとの協働の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・NPO法人まちづくりワーカーズと連携し、高齢者の海の学校、シニアキャンプを実施 ・NPO法人障がい者カヌー協会と連携し、障がい者カヌースクールの実施 ・海草おしば協会の協力による海草おしばでの環境教育プログラムを実施 ・NPO、社会福祉団体、岬高校等と連携しタコ海フェスティバルの実施 <p>④環境問題への取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ナンプフードサービス㈱が取得している、ISO14001を基準に海洋センターエコチャレンジを実施、利用者とともにCO2の削減・地球温暖化防止活動に取り組んでいる。 ・エコラリー等のプログラムによる環境学習の取り組み 	A	<p>【提案内容について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マリンフェスティバルへの協力やフレンドシップキャンプの実施、非行少年立直り支援事業への支援など、府・町実施施策に対して協力をしている。 ・就労支援事業を活用して、知的障がい者を雇用しているほか、府のエルチャレンジ事業を活用して、障がい者の清掃活動に協力している。 	A	<ul style="list-style-type: none"> ○ マリンフェスティバルやフレンドシップキャンプ、非行少年立直り支援事業など府・町実施施策に対して協力している。また、各種NPO等と連携・協働してプログラムを実施している。 ○ 知的障がい者を雇用する等、行政の福祉化への提案内容は実施されている。 ○ 現在の各種事業実施及び各種団体との連携を継続願いたい。 また、府や町との連携はまだまだ可能性があると考えられるため、府や町からの積極的利用を促進するべき。
I 総括		<p>公の施設であることを十二分に認識し、公平で安全な施設運営に取り組み、自然体験活動や生活体験活動を通して、施設目的である青少年の健全な育成及び府民の海洋レクリエーション活動の促進を効果的に達成している。又、海洋センターと海風館の一体的運営を生かしながら様々な利用者サービスの取り組みを通して、利用の拡大に努めた結果、海洋センターでは、計画利用人数の確保及び当初予算どおり執行が出来る見通しである。海風館においては、十分な結果が得られておらず、府への納付金も厳しい状況にある。施設の安全管理については、安全管理規定に基づき、施設・設備及び海洋活動等の安全管理に務め、利用者の安全な活動につなげる等、提案事項の大半において実現できている。</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ・提案された項目については計画的に実施している。他にも施設の修繕や新聞広告等のPRなど、提案項目以上の取組みを進めており、積極的な姿勢が認められる。 ・こうした取り組みが奏功し、海洋センターについては利用者の増加が認められる。海風館については結果にうまく結び付けられていない側面があり、原因分析を行い今後の集客に向けた取組みを行っている。 	A	<ul style="list-style-type: none"> ○ 施設の設置目的に沿った適切な運営がなされている。 今後、青少年の健全な育成に資する取組みを更に推進願いたい。 ○ 施設のより良いサービスの提供のため、多彩なプログラムの実施や施設整備の改善に積極的に取り組んでいる。他にも新聞広告等によるPRなど、提案項目以上の取組みを進めており、積極的な姿勢が認められる。 これらの取組みの結果、海洋センターについては利用者数の増加が認められるが、利用者の低迷が続いている海風館については、利用者数の低迷が続いているため、海風館については引き続き利用動向について注視しなければならない。 ○ 特に、今年度実施した新聞広告、電車内広告による10月からの宿泊室稼働率前年比増の要因を分析し、次年度以降の利用者増加に向けた対策を講じていただきたい。 更なる利用増に向けて府とともに対案を検討し、更なる飛躍を求めたい。

評価項目	評価基準(内容)	指定管理者の自己評価	評価	施設所管課の評価	評価	評価委員会の指摘・提言	
			S~C		S~C		
のII 向さらなる するサ ビス	(1)利用者満足度調査等	・利用者の満足度調査 ・調査結果のフィードバック	①利用者満足度調査等の実施状況 ・より良い施設運営を図るため利用者アンケートを実施し11月末日までに86団体から回答を得ている。別添資料参照③ ②調査結果のフィードバック(PDCA) ・アンケート調査結果については、ホームページに掲載している ・満足度 普通以上が90.3%、不満足(やや不満)9.3% ・指摘事項については、迅速に対応 ・施設の老朽化に対する不満が多い。	B	【実施項目について】 ・団体利用者を対象としたアンケートを実施し、指摘事項について迅速に対応している。(再掲)	B	○ アンケートを行い、その結果をすぐに改善できるものは迅速に対応し、施設の改善や事業計画に活用するとともに、ホームページで公開をしている点は評価できる。 今後は、回収率を高める努力をお願いしたい。
	(2)自主事業	・さらなるサービス向上の取組み	①利用者の快適な生活環境確保のため、毎週客室の清掃を実施 ・客室内冷暖房の24時間運転を実施。 ・鳥の糞害があるので、12月に鳥防止ネットの設置 ・海風館の連携事業として、3時30分以降の海洋プログラムの実施 ・学校団体の要望によりリーダーの派遣及びキャンプファイヤー等の指導実施など利用者の要望に柔軟な対応を行う ・ホームページにできる限り多くの資料、情報の掲載 ・受付業務の簡素化及び料金收受の後納方法の取組みと振込み手数料の施設負担によるサービス ・アレルギー食の対応 ・当日申込みに対しての積極的な受入れ ②海風館 ・季節料理の提供 ・利用団体に応じた料金対応 ・イベントの実施ランチコンサート等 ・看板の設置・旅行会社との施設契約・ジャラン・楽天との契約によるインターネットで申し込み受付	B	【実施項目について】 ・利用者が快適に施設を利用できるため防鳥ネットを設置するなどの措置を実施。 ・海風館利用者を対象とした午後3時30分以降の海洋プログラムを実施するなど、さらなるサービス向上を図っている。	B	○ 海洋センターのプログラム内容の充実、柔軟性のある対応は高く評価できる。 海風館においては、季節料理の提供やランチコンサート等イベントを実施しており、利用者ニーズに沿った対応を心掛け、利用者増加について改善努力を行っているが、結果につながっていないため、ホテル業界の専門家などの助言と府の協力が必要であると思われる。
	(3)その他創意工夫	・その他創意工夫の取組み	その他創意工夫の取組み 海洋センター ・給食献立の改善 ・船艇活動と様々な活動をセットした日帰りプランの積極PRと実施 ・閑散期における各種団体と連携した事業及び自主事業の実施による利用促進 ・ASEなど陸上活動の充実を図る 海風館 ・イベントの定期的、積極的な企画実施 ・お客様のニーズにあった食事の提供 ・周辺資源を活用したサービスプログラムの提供 ・廉価な新料金の検討(閑散期料金・利用者ニーズに合った料金) ・利用者へ季節毎のダイレクトメール発送 ・定期的な新聞広告によるPR ・リピーターに対する特別割引サービスの充実 ・送迎バスの検討(バス会社との連携) ・客室内のトイレを順次ウォッシュレットに取り替える。	B	【実施項目について】 ・閑散期における利用促進のため、国際交流団体へ利用呼びかけをするなどの独自の取組みを行っている。 ・海風館についてはリピーターを確保するため、閑散期料金や独自プランの企画などの特別サービスを企画している。	B	○ 閑散期においてリピーターを確保するために新たな取組みを行っているが、クラブ活動の合宿や海外旅行者を視野に入れるなど、当施設に関わる全ての組織の協力が必要であると考える。
	II 総括		利用者の利用満足度を高めることにより、利用の拡大を図っていくため、利用者アンケートの実施や快適な生活環境の確保、より多くの情報提供、利用者の活動に対する援助等、可能な利用者サービスの提供と向上に取り組み、利用人数及び収入の増につなげている。海風館においても、新聞広告や南海電車の車内広告、柔軟な料金体制、ランチコンサート等府民への周知と親しまれる施設づくりに積極的に取り組んできたが、期待する内容とはなっていない。利用人数及び収入の改善を図るために、さらなる利用者サービスの充実のための取り組みを行っている。	B	・利用者アンケートをもとに施設・運営の改善を図っているほか、さらなるサービス向上に努めている。	B	○ 利用者ニーズを分析し、季節料理の提供や多彩なイベントを実施するなど、より良いサービスが提供されている。今後も、利用者満足度の向上に努められたい。

評価項目	評価基準(内容)	指定管理者の自己評価	評価	施設所管課の評価	評価	評価委員会の指摘・提言
			S~C		S~C	
Ⅲ にる行適 関能を正 する力図 する及る管 事項財と業 政が務 基での 盤き遂	(1)収支計画の内容、適格性及び実現の程度	・事業収支計画、事業収支実績状況 ・事業収支計画、事業収支実績状況 事業収支計画、事業収支実績状況 ・海洋センター 応募時に示された委託料を約1,700万円(船舶の修繕費を除く)減じた予算額となっている。修繕経費の大幅な増額が見込まれる中、当初予算に近い執行状況にある。 ・海風館 収入状況が厳しい、支出の削減に努め、少しでも収益が改善出来るように取組んでいる。	B	【実施項目について】 ・海洋センターについては、修繕費の増嵩を勘案して支出を削減し、事業収支計画どおりの執行状況を達成している。 ・海風館については、利用客数の低迷から収入状況が厳しいため、支出削減に努めているが、赤字となる見込みである。	B	○ 海洋センターについては、支出を削減し、事業収支計画どおりの執行状況に達成しているが、海風館については、赤字となる見込みであり、思い切った戦略が必要である。
	(2)安定的な運営が可能となる人的能力	・職員体制、配置 ・管理監督体制、責任体制 ・指導育成、研修体制 ①職員体制・配置 ・常勤は職員海洋センター27名、海風館5名体制で運営する。 ②管理監督体制・責任体制 ・共同3団体で運営協議会を配置、議長はナンフードサービスの社長が任にあたり施設運営管理のトップマネジメントを行う。運営会議の構成は、3団体代表・海洋センター所長・副所長・海風館支配人で月1回開催 団体の基本業務分担 ・ナンフードサービス㈱ 管理部門の統括業務、施設管理業務、給食業務、海風館の管理業務 ・NPO法人ナック 業務部門の統括業務、利用受付業務、海洋活動業務、主催事業企画業務 ・BSCインターナショナル 営業企画業務、自主事業開発業務、海洋センター職員研修業務 現場の責任体制は、所長を総括責任者とし2名の副所長が業務部総括と管理部統括業務を担当している。各部門に課長を配置して各々の監督責任のもと業務を遂行している。業務調整のため月1回課長会議を開催している。 ③指導育成、研修体制 業務統括副所長を職員研修担当者として、職員の研修訓練を年間実施 1、公の施設職員として必要な知識(人権・個人情報保護法・コンプライアンス・関係法令) 2、海洋活動及び陸上活動のスキル研修 3、危機管理のための研修・訓練 4、OJTによる訓練 5、外部研修と自己啓発 ボランティアリーダーの育成については、人材育成課長が担当し、育成カリキュラムに従い月1回研修訓練及び実務配置時における現任訓練研修を実施 1、理論 2、リーダーの役割と指導方法 3、青少年の対象理解 4、安全管理研修、救助法 5、船艇活動及び陸上活動のスキル研修	A	【実施項目について】 ・職員体制、管理監督体制とも、提案書どおりの体制を実現している。 ・研修体制についても、提案書どおりの取組みを実施している。	A	○ 長期的な経営を見据えると、各年代における人材の確保が必要となる。 加えて、教育施設のスタッフとして相応しい人材の育成に更に努められたい。
	(3)安定的な運営が可能となる財政的基盤	法人等事業者の経営規模、事業規模、組織規模等の運営基盤 ①法人等事業者の経営規模、事業規模、組織規模等の運営基盤 共同3団体の事業状況 ・ナンフードサービス 企業、学校、病院、外食等の食堂運営及び給食提供 ・ナック 府市町村の野外活動施設の管理運営及び青少年の自然体験活動等の推進事業の実施 ・BSC ウォータースポーツセンターの管理運営及び指導 財務状況等 共同3団体いずれも健全な財務状況にあり、運営基盤もしっかりしている。	S	【実施項目について】 ・指定管理者を構成する3団体(ナンフードサービス、ナック、BSC)とも堅実な事業運営を実現している。	A	○ 指定管理者を構成する3団体とも堅実な事業運営を実現している。
	Ⅲ 総括	共同3団体の有する特性を生かした 管理監督・責任体制を構築し、施設運営にあたっている。海洋活動については、20年以上の海洋活動経験7名を含む16名を配置し、施設の指導管理体制のもと海洋活動を実施する等、徹底した安全管理に取り組むとともに、職員・リーダーに対して計画的に研修・訓練を実施し、安全且つ、安定した施設運営に取り組んでいる。	A	・海洋センターを適正に管理運営するための 事業計画、職員体制、管理監督体制を備えている。 ・指定管理者を構成する3団体とも健全な事業運営を行っている。	A	○ 適正に管理運営するための 事業計画、職員体制、管理監督体制を備えている。また、指定管理者を構成する3団体とも健全な事業運営を行っている。 今後も経費の節減を進めていく中で、サービスの低下を招かないようバランスを保ちながら取り組まれたい。