

平成23年度モニタリング評価実施による改善のための対応方針等

評価項目	評価基準	評価委員の指摘・提言	改善のための対応方針	次年度以降の事業計画反映内容
I. 提案の履行状況に関する履行状況に関する項目				
【平等利用が確保されるよう適切な管理を行うための方策】				
(1) 施設運営方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>提案した管理運営方針に沿った管理</li> <li>社会貢献活動、環境活動、法令遵守の取り組み</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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、利用者増に努めているが、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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者と協力して青少年健全育成の更なる推進に資するよう施設の効果的な活用方策など検討を進めます。</li> <li>海風館については、指定管理者とともに利用者増に向けた対応策を検討します。また、情報提供については、府関連団体へのPRやHPの活用など、施設の認知度を高める取組みを進めます。</li> </ul>	<p>平成24年度事業計画2頁</p> <p>1. ア【青少年の健全育成の促進(青少年の自立支援)】に 「青少年健全育成の更なる推進に資するよう府とともに施設の効果的な活用方策など検討を進める。」との記述を追加する。</p> <p>平成24年度事業計画3頁</p> <p>1. ケ【海風館のイメージアップを図ります】に 「利用者増に向けた新たな対応策を検討し、府関連団体へのPRやHPの活用などにより、施設の認知度を高める取り組みを進めます。」との記述を追加する。</p>
(2) 平等な利用を図るための具体的手法・効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>平等利用確保のための基本方針</li> <li>高齢者、障害者等に対する配慮</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者とともに、アンケート回収率の向上に向けた対応策を検討します。</li> </ul>	<p>平成24年度事業計画4頁</p> <p>2. ①【平等利用を確保する為の基本方針】の【エ】に 「前年度に引き続き利用者の声、評価を得るために利用者アンケートを実施するとともに、アンケート回収率の向上を目指します。」との記述を追加する。</p>
【施設の効用を最大限に発揮するための方策】				
(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"> <li>利用者の増加を図るための方策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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な府も協力すべきである。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>海洋センターについては、学校利用が減少する秋季を中心に、企業等の利用増に向けた対応策を検討します。</li> <li>海風館については、指定管理者とともに利用者増に向けた対応策を検討します。また、施設のあり方については、府民ニーズに合った施設運営方針を検討する中で、安定的な運営に必要な投資がなされるよう検討を進めます。</li> </ul>	<p>平成24年度事業計画6頁</p> <p>3. ②【利用者の増加を図る為の方策】の【オ】に 「・閑散期の利用促進 海洋活動とASEを組み合わせた人間関係づくりやコミュニケーション能力開発プログラムを活用した企業研修等の利用や、近隣府県の大学等スポーツ合宿の宿舎としての利用を、府と協力してPRし、閑散期の利用を促進します。」との記述を追加する。</p> <p>平成24年度事業計画5頁</p> <p>3. ②イ【海風館のPR】に 「・ランチコンサート等の実施や大手旅行業者(KNT)との提携、読売新聞社との広告契約により、海風館を広く府民にPRします。」との記述を追加する。</p>
(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"> <li>提案のあったサービス向上策の取り組み</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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まっているのか否かを検証することも必要ではないか。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者とともに、アンケート項目の検討を行い、利用者のニーズを把握するとともにサービスの向上に努めます。</li> <li>利用者ニーズを把握しながら、指定管理者とともに、環境衛生面の向上に取組みます。</li> </ul>	<p>平成24年度事業計画8頁</p> <p>4. ア【利用者ニーズと満足度の把握】に 「・アンケート項目については、府とともに検討を行い、より利用者のニーズが把握できるものにしていきます。」との記述を追加する。</p> <p>平成24年度事業計画10頁</p> <p>4. キ【利用者の利便性・快適性の向上】に 「23年度CS調査で要望の多かった環境衛生面の向上に取り組みます。」との記述を追加する。</p>
(5) 管理運営業務を実施する具体的な実施計画実現の程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設設備の効果的な維持管理</li> <li>施設設備の安全管理</li> <li>緊急時の危機管理体制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者サービスの向上を図るため、アンケート結果にある設備の補修に取組まれたい。</li> <li>安全管理については、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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者ニーズを把握しながら、指定管理者とともに計画的な設備の補修に取組みます。</li> <li>安全管理については、現行の安全管理委員会の取組みや外部による法定点検に加えて、府の履行状況確認を頻繁に行うなど、安全意識の徹底に努めます。</li> </ul>	<p>平成24年度事業計画11頁</p> <p>5. ア【施設・設備の安全管理】に 「・利用者ニーズを把握しながら、計画的な設備の補修に取り組みるとともに、少しでも危険と感じる箇所については、迅速に改善します。」との記述を追加する。</p> <p>平成24年度事業企画11頁</p> <p>5. ア【施設・設備の安全管理】に 「・施設設備の安全管理については、安全管理委員会の取り組みや外部による法定点検に加えて、府による定期的な履行状況確認を受け、安全意識の徹底に努めます。」との記述を追加する。</p>

評価項目	評価基準	評価委員の指摘・提言	改善のための対応方針	次年度以降の事業計画反映内容
(6) 自主事業実施計画の実施状況	・自主事業の取り組み	・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よいと思われる。今後の営業活動にも努力し、利用者数増加を図られたい。	・海風館については、指定管理者とともに利用客増に向けた対応策を検討します。具体的には、稼働率の変動要因を分析するとともに、施設特性に合ったサービス内容、ターゲットの絞り込みを行い、専門家からのヒアリングを踏まえ、対応策を策定、実施します。	平成24年度事業計画14頁 6.【自主事業の実施】に 「オ 海風館の利用者数増加を目指した取り組み 海風館の稼働率変動要因の分析や施設特性に見合ったサービス内容及びターゲットの絞り込みを行い、専門家の意見も踏まえた利用者増加への取り組みを実施します。」との記述を追加する。
(8) 管理運営経費縮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の納付	・管理運営費の縮減方策が提案どおり実施されているか ・ファミリー棟に関する府への納付金の実施の考え方の納付	・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、海風館については、現在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。今後は、海風館の利用促進のため、大阪府と連携を行い、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。  ・海風館については見直しが必要であり、管理者にのみ権限や努力を求めるだけでなく、府として公の施設にふさわしい投資を行うことが必要と考えられる。	・海風館については、指定管理者とともに利用客増に向けた対応策を検討します。具体的には、稼働率の変動要因を分析するとともに、施設特性に合ったサービス内容、ターゲットの絞り込みを行い、専門家からのヒアリングを踏まえ、対応策を策定、実施します。  ・施設のあり方については、府民ニーズに合った施設運営方針を検討する中で、安定的な運営に必要な投資がなされるよう検討を進めます。	平成24年度事業計画14頁 6.【自主事業の実施】に 「オ 海風館の利用者数増加を目指した取り組み 海風館の稼働率変動要因の分析や施設特性に見合ったサービス内容及びターゲットの絞り込みを行い、専門家の意見も踏まえた利用者増加への取り組みを実施します。」との記述を追加する。  平成24年度事業計画3頁 1.【施設を管理運営する基本方針】に 「サ 海風館の新たな運営方針の検討 府民ニーズに合った施設として、安定的な運営を目指すため、府とともに海風館の新たな運営方針を検討します。」との記述を追加する。
(9) 府施策との整合	・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	・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。 ・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べき。	・さらなる利用客増に向けて、各種団体との連携を進めるよう、指定管理者に要請します。 ・地元の岬町との連携を進め、地元に着着した施設運営に努めます。	平成24年度事業計画10頁 4.【サービスの向上を図るための具体的手法】に 「ケ 各種団体との連携 地元岬町やNPOとの連携を進め、地元に着着した施設運営に努めます。」との記述を追加する。
総括評価		・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。  ・海風館については、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。さらなる利用客増に向けて、府とともに対応策を検討し、更なる飛躍を求めたい。	・指定管理者と協力して青少年健全育成の更なる推進に資するよう施設の効果的な活用策など検討を進めます。  ・海風館については、指定管理者とともに利用客増に向けた対応策を検討します。具体的には、稼働率の変動要因を分析するとともに、施設特性に合ったサービス内容、ターゲットの絞り込みを行い、専門家からのヒアリングを踏まえ、対応策を策定、実施します。	平成24年度事業計画書に追加した内容にも取り組み、施設の効果的な活用策などの取り組みを推進する。
Ⅱさらなるサービスの向上に関する事項				
(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	・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。	・指定管理者とともに、アンケート回収率の向上に向けた対応策を検討します。	平成24年度事業計画4頁 2.①【平等利用を確保するための基本方針】の【エ】に 「前年度に引き続き利用者の声、評価を得るために利用者アンケートを実施するとともに、アンケート回収率の向上を目指します。」との記述を追加する。
(2) 自主事業	・さらなるサービス向上の取組み	・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の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。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。	・海風館については、指定管理者とともに利用客増に向けた対応策を検討します。具体的には、稼働率の変動要因を分析するとともに、施設特性に合ったサービス内容、ターゲットの絞り込みを行い、専門家からのヒアリングを踏まえ、対応策を策定、実施します。	平成24年度事業計画14頁 6.【自主事業の実施】に 「オ 海風館の利用者数増加を目指した取り組み 海風館の稼働率変動要因の分析や施設特性に見合ったサービス内容及びターゲットの絞り込みを行い、専門家の意見も踏まえた利用者増加への取り組みを実施します。」との記述を追加する。

評価項目	評価基準	評価委員の指摘・提言	改善のための対応方針	次年度以降の事業計画反映内容
(3)その他創意工夫	・その他創意工夫の取組み	・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える。	・指定管理者とともに、利用客増に繋がる取組みについて検討します。	平成24年度事業計画3頁 1.ケ【海風館のイメージアップを図ります】に「利用者増に向けた新たな対応策を検討し、府関連団体へのPRやHPの活用などにより、施設の認知度を高める取り組みを進めます。」との記述を追加する。  平成24年度事業計画5頁 3.②イ【海風館のPR】に「ランチコンサート等の実施や大手旅行者（KNT）との提携、読売新聞社との広告契約により、海風館を広く府民にPRします。」との記述を追加する。
総括評価		・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。	・指定管理者とともに、利用者満足度の向上に繋がる取組みについて検討します。	平成24年度事業計画書に追加した内容にも取り組み、利用者満足度の向上を推進する。
<b>Ⅲ. 適正な管理業務の遂行を図ることができる能力及び財政基盤に関する事項</b>				
(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	・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。	・海風館については、指定管理者とともに利用客増に向けた対応策を検討します。具体的には、稼働率の変動要因を分析するとともに、施設特性に合ったサービス内容、ターゲットの絞り込みを行い、専門家からのヒアリングを踏まえ、対応策を策定、実施します。	平成24年度事業計画14頁 6.【自主事業の実施】に「オ 海風館の利用者数増加を目指した取り組み 海風館の稼働率変動要因の分析や施設特性に見合ったサービス内容及びターゲットの絞り込みを行い、専門家の意見も踏まえた利用者増加への取り組みを実施します。」との記述を追加する。
(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	・長期的な経営を見据えて、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。	・長期的な運営を見据えた人材確保及び教育施設のスタッフとして相応しい人材の育成がなされるよう、指定管理者に要請していきます。	平成24年度事業計画3頁 1.【施設を管理運営する基本方針】に「エ 人材の育成 安定的な運営を見据えた人材確保及び教育施設のスタッフとして相応しい人材を育成します。」との記述を追加する。
(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	・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。	・評価委員の指摘・助言なし	・評価委員の指摘・助言なし
総括評価		・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。	・今後も安定した施設運営がなされるよう、指定管理者に要請していきます。	平成24年度事業計画書に追加した内容にも取り組み、サービス水準の維持を推進する。