

令和3年度第2回大阪府立青少年海洋センター指定管理者評価委員会 議事概要

- 1 開催日時 令和4年2月17日(木) 15:00~16:45
- 2 開催場所 大阪府庁・新別館南館7階 青少年・地域安全室 審議会室
(オンライン会議システム併用)
- 3 出席者 評価委員会：横山委員長、岩田委員、玉置委員、森本委員
指定管理者：3名
- 4 事務局 青少年課：尾崎課長補佐、今仲総括主査、内藤副主査
- 5 次第 (1) 開会
(2) 議事

(1) 指定管理者による令和3年度施設運営業務に係る自己評価の報告

(2) 施設所管課による令和3年度施設運営業務に係る評価結果の報告

- 6 議事内容 (◇：委員 →：指定管理者 ⇒：事務局)

(1) 指定管理者による令和3年度施設運営業務に係る自己評価の報告

◇ 利用者アンケートについて、回収率が非常に低かった(P24、Ⅱ(1)1)ため、アンケート項目を見直されたとのことだが、回収方法については、例えば、紙ベースからQRコードを用いた方法に変更したとか、改善された点はあるか。

→ アンケートについては、これまで項目ごとに「満足」、「普通」、「不満足」で回答いただいていたが、今年度は「普通」を除き、「満足」、「不満足」どちらかの意見だけを求めた結果、「不満足」が増えた。

回収方法については、来館された団体にアンケート用紙を渡し、帰られる際、又は後日、FAXで提出いただくようお願いしている。回収率が低かった理由を確認したところ、日帰り利用者にはアンケート用紙を渡しておらず、宿泊利用者のみから回収していたことが原因だと分かった。日帰り利用者は、時間的にアンケートに回答していただくことが難しく、宿泊利用者のみをお願いしていた。来年度からは、全団体に、来館時に必ずアンケート用紙を渡し、帰られる際に確実に提出していただくよう改善し、回収率を向上させたいと思う。

◇ 岬町のふるさと納税の返礼品に登録(P9、Ⅰ(3)1②(1))されたとのことだが、今年度から開始されたのか。また、どれぐらいの反響があったか。

→ 昨年秋頃に申請し、海洋センターのヨットやカヌーなどの海洋プログラム体験等を返礼品として登録していただいた。現在1名の申込みがあり、日程調整をしているところである。今後、更に申込みが増えることを期待している。

(2) 施設所管課による令和3年度施設運営業務に係る評価結果の報告

◇ 新型コロナウイルス感染症の影響があり、目標設定が難しい中で、今年度は計画に達しなかったという状況だが、これは指定管理者の責任による結果ではないため、それを加味して評価してもよいのではないかと思う。

- ◇ 総体的・全体的な意見として、SNSなどの写真を見ても、子ども達も楽しそうに遊んでおり、コロナ禍で外出しにくい状況の中、感染対策にも十分配慮され、こういった場を提供されたという事は、非常に意義深いことである。施設所管課においては、このような施設の意義という点も勘案し、評価されたい。

- ◇ 利用者満足度調査（P24、Ⅱ（1）1）について、今年度は回収率が9.6%と低いため、項目ごとの評価としては、「C評価」は妥当と考える。

今後の課題として、回収率を高めることはもちろん必要であり、単に回収率を上げるだけなら、強制力のある方法にする、謝礼を設ける、より簡便な方法にするなど、方法は考えられる。ただ、たとえ回収率が低くても、全体の利用者から満遍なく回収されていれば、その中でごく一部の人がしか回答していなかったとしても、全体の声が集約されていると考えられる。指定管理者においては、アンケート項目の取り方などを改めてしっかりと検討し、満足な方も不満足な方も、可能な限り多様な利用者から回答してもらえよう図られたい。なお、集計は、宿泊利用者と日帰り利用者で分けた方がより適切と考える。また、「満足」が9割以上という良い面だけを抽出するような形で終始し、利用者満足度に対する分析や振返りが十分にできていないという印象を受けた。調査結果をより細かく分析し、課題を検討し、事業に活用していただければと思う。

- ◇ SNSや動画を用いたPRには、今後期待するところだが、SNSやソーシャルメディアを使ったマーケティングでの広報に関しては、所謂、KPI（重要業績評価指標）を設定することも重要である。単に広報するだけでなく、SNSなら「フォロワー数」や「いいねの数」、「シェアされた数」など、目標達成率を評価できる何らかの指標を設けた上で、こういった広報に取り組みられたい。

- ◇ 財務関係については、コロナ禍でなかなか収入が伸びない中でも、自主事業での増収や、受けられる補助金を受けるなど努力されており、経費の削減などもされているので、来年以降のコロナ禍が落ち着いてきたあとに期待したい。