

令和7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

施設名称： 大阪府立青少年海洋センター本館及びヨットハウス	指定管理者： ナンプフードサービス㈱、NPO法人NAC	指定期間： 令和6年4月1日～令和11年3月31日	施設所管課： 福祉部 子ども家庭局 青少年支援課
----------------------------------	--------------------------------	------------------------------	-----------------------------

評価項目	評価基準	評価委員の指摘・提言等	改善のための対応方針	次年度以降の事業計画等への反映内容
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	○年間目標来館者数の達成に向けた戦略的な取組みが適切に実施されているか	利用者が増加していることは評価できるが、閑散期の集客については課題が残るため、引き続き取り組んでいただきたい。	➤ 今年度から積極的に取り組まれている個人向け広報を継続するとともに、閑散期のプログラムの充実を図るなど、年間を通して利用者に楽しんでもらえる取組みを求める。	休所日を除き、閑散期に釣り体験、海遊びなど、特別プログラムを企画し、集客を図る。
(4) サービスの向上を図るための具体的手法・効果	○利用者サービスの向上を図るための取組みが適切に実施されているか	利用者アンケート集計結果について、利用者からのすべての意見に対する対応または検討内容がわかるよう記載いただきたい。意見だけではなく、満足度の低い回答があった際も、可能であれば個別に意見を聞いたり、振り返る時間を設けたりするなど、対応が必要と考える。	➤ 資料「利用者アンケート集計表」については、利用者意見に対する指定管理者の対応、検討内容がわかるよう記載した上で資料を更新するよう求める。 ➤ 利用者に負担をかけない範囲で満足度の低い回答について詳細を確認することや、職員間で原因及び対策を検討することを求める。	アンケートのご意見に対する対応の記録を必須とする。 全てのご意見に対して真摯に対応する。 また、必要に応じて、詳細を確認するため、即座に利用者へ連絡をとる。
(7) 施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度	○維持管理の役割分担に基づき、施設、設備、備品等の安全管理・安全対策が適切に実施されているか ○維持管理の役割分担に基づき、施設、設備、備品等の改修・修繕・更新が効率的、計画的かつ適切に実施されているか	今年度の収入増分をトイレの洋式化に充当することは評価できる。引き続き府と協議しながら、必要な補修や整備を進め、利用者サービスに還元してほしい。	➤ 老朽化した設備等の維持補修だけでなく、利用者の利便性を考えた積極的な整備についても前向きに検討し、提案を求める。	利用者満足度の向上に資する整備を検討、提案していく。
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	○アンケート等による利用者の意見の把握、調査結果のフィードバックが適切になされているか	アンケートについて、より多くの意見からニーズを拾い上げるため、2次元コードと紙のメリット、デメリットを考慮し、よりよい策を検討することが望ましい。利用者だけではなく、地域からのニーズも把握し、利用者対応やプログラム開発、連携強化等に活かしてほしい。	➤ 回収のしやすさや、利用者の回答のしやすさなど、様々な側面から検討し、アンケート回収率を向上させることを求める。 ➤ アンケートに限らず、地域や施設間での意見交換等、多方面からのニーズを把握することを求める。	2次元コードだけではなく、団体のニーズに合わせたアンケート回収方法を行う。 「近畿青年の家連絡協議会」「大阪青年の家等連絡協議会」などを通じて、類似施設との意見交換のほか、地域との連携を常時取り組む。
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項目				
(2) 安定的な運営が可能となる人的能力	○各部門に必要な人員が適切に配置されているか ○職員の採用、確保が適切に実施されているか ○職員の指導育成、研修が適切に実施されているか	利用者の増加に伴い、より一層、受入れ態勢を充実させ、安全面には注意されたい。	➤ 利用者の受け入れにあたり、適切な人材及び人数を配置し、利用者の安全確保の徹底を求める。 ➤ 加えて、利用者対応の質を下げることがないよう求める。	インストラクターの新たな雇用などで人材を増やし、利用者の安全確保、利用サービスの向上に取り組む。

	○職員の勤務形態、勤務条件が適正に確保されているか			
(3) 安定的な運営が可能となる財政的基盤	○施設運営管理者として、適切な財務状況が確保されているか	海洋センターの直接的な運営ではないものの、給食業務やプログラム提供に支障が出ないよう、引き続き立て直しに努められたい。	➤ 海洋センター運営に支障が出ないよう財務状況の安定化を求めるとともに、大阪府への定期的な状況報告も求める。	引き続き財務状況の安定化を図るとともに、事業報告時に最新の決算書類を添付するなど、定期的な報告を実施する。