

指定管理運營業務評価 3年間の総括

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、㈱BSC・インターナショナル	指定期間： 令和3年4月1日～令和6年3月31日	施設所管課： 福祉部 子ども家庭局 子ども青少年課
----------------------------------	---	-----------------------------	------------------------------

評価項目	評価基準 (内容)	上段：指定管理者の自己評価					3年間の総括																																																																										
		下段：施設所管課の評価					施設所管課	評価委員会																																																																									
		令和3年度	令和4年度	令和5年度	-	-																																																																											
I 提案の履行状況に関する項目																																																																																	
(1) 施設を管理運営する基本方針	1. 提案した管理運営方針に沿った取組み	S	S	S	-	-	<p>・利用者数については、令和3年度は新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため4月25日から6月20日までの間、府からの要請により休館を行ったことと、長引くコロナ禍の影響により目標の半分程度だった。令和4年度は目標には届かなかったものの、自主事業の受入人数や実施回数を増やすなどの指定管理者の努力により8割以上の達成率となった。令和5年度には新型コロナウイルス感染症が感染症法上の5類に引き下げられたことに伴い、影響の緩和が見られ、令和4年度と同等の8割以上の達成率となることが見込まれている。</p> <p>・収支実績についても、コロナ禍の影響が大きく、令和3年度は府からの休業補償26,109千円を充当した上で510千円の赤字だった。令和4年度は8,947千円の黒字で目標を上回ったが、自主事業の実施回数を増やす等したことで職員の手が回らない部分が出てくるなどの課題が生じた。それを踏まえ令和5年度は定員や人員配置を見直し、57千円と見込まれている。</p> <p>・利用者アンケートについて、令和3年度は回収率が3割を下回っていたが、回収方法等の見直しが行われたことで、令和5年度には宿泊利用では4割以上となった。施設・設備に対する不満が多く、主な要因は老朽化によるものであることから、指定管理者は日常点検・維持管理に努めるとともに、今後、府において実施予定の大規模改修に向けて施設所管課との連携・協力をより一層求めたい。</p>																																																																										
(2) 公平・平等な利用を図るための具体的手法・効果	1. 公平・平等利用を確保するための基本方針 2. 高齢者、障がい者等に対する配慮	A	A	A	-	-																																																																											
(3) 利用者の増加を図るための具体的手法・効果	1. 利用者の増加を図るための具体的な取組み (単位:人)	B	A	A	-	-																																																																											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>利用内訳</th> <th>計画</th> <th>実績(見込)</th> <th>計画との差</th> <th>達成率</th> <th>前年同期実績</th> <th>対前年同期比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">R3年度</td> <td>宿泊</td> <td>26,860</td> <td>7,619</td> <td>△19,241</td> <td>28.4%</td> <td>7,106</td> <td>107.2%</td> </tr> <tr> <td>日帰り</td> <td>29,240</td> <td>20,595</td> <td>△8,645</td> <td>70.4%</td> <td>19,681</td> <td>104.6%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>56,100</td> <td>28,214</td> <td>△27,886</td> <td>50.3%</td> <td>26,787</td> <td>105.3%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">R4年度</td> <td>宿泊</td> <td>29,388</td> <td>22,904</td> <td>△6,484</td> <td>77.9%</td> <td>7,619</td> <td>300.6%</td> </tr> <tr> <td>日帰り</td> <td>31,992</td> <td>29,003</td> <td>△2,989</td> <td>90.7%</td> <td>20,595</td> <td>140.8%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>61,380</td> <td>51,907</td> <td>△9,473</td> <td>84.6%</td> <td>28,214</td> <td>184.0%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">R5年度</td> <td>宿泊</td> <td>31,600</td> <td>25,933</td> <td>△5,667</td> <td>82.1%</td> <td>22,904</td> <td>113.2%</td> </tr> <tr> <td>日帰り</td> <td>34,400</td> <td>29,358</td> <td>△5,042</td> <td>85.3%</td> <td>29,003</td> <td>101.2%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>66,000</td> <td>55,291</td> <td>△10,709</td> <td>83.8%</td> <td>51,907</td> <td>106.5%</td> </tr> </tbody> </table>		利用内訳	計画	実績(見込)	計画との差		達成率	前年同期実績	対前年同期比	R3年度	宿泊	26,860	7,619	△19,241	28.4%	7,106	107.2%	日帰り	29,240	20,595	△8,645	70.4%	19,681	104.6%	合計	56,100	28,214	△27,886	50.3%	26,787	105.3%	R4年度	宿泊	29,388	22,904	△6,484	77.9%	7,619	300.6%	日帰り	31,992	29,003	△2,989	90.7%	20,595	140.8%	合計	61,380	51,907	△9,473	84.6%	28,214	184.0%	R5年度	宿泊	31,600	25,933	△5,667	82.1%	22,904	113.2%	日帰り	34,400	29,358	△5,042	85.3%	29,003	101.2%	合計	66,000	55,291	△10,709	83.8%	51,907	106.5%	B	B	B	-	-
	利用内訳	計画	実績(見込)	計画との差	達成率	前年同期実績		対前年同期比																																																																									
R3年度	宿泊	26,860	7,619	△19,241	28.4%	7,106		107.2%																																																																									
	日帰り	29,240	20,595	△8,645	70.4%	19,681		104.6%																																																																									
	合計	56,100	28,214	△27,886	50.3%	26,787		105.3%																																																																									
R4年度	宿泊	29,388	22,904	△6,484	77.9%	7,619		300.6%																																																																									
	日帰り	31,992	29,003	△2,989	90.7%	20,595	140.8%																																																																										
	合計	61,380	51,907	△9,473	84.6%	28,214	184.0%																																																																										
R5年度	宿泊	31,600	25,933	△5,667	82.1%	22,904	113.2%																																																																										
	日帰り	34,400	29,358	△5,042	85.3%	29,003	101.2%																																																																										
	合計	66,000	55,291	△10,709	83.8%	51,907	106.5%																																																																										
(4) サービスの向上を図るための具体的手法・効果	1. サービスの向上を図るための具体的な取組み	A	S	A	-	-																																																																											
(5) 管理運營業務実施計画の実施状況	1. 施設管理運営の基本方針を達成するための具体的な取組み	S	S	S	-	-																																																																											
(6) 自主事業計画の実施状況	1. 自主事業の取組み	S	S	S	-	-																																																																											
(7) 施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度	1. 施設・設備の改修・整備及び購入について 2. 施設の維持管理について	A	A	A	-	-																																																																											
(8) 管理運営経費縮減方策	1. 管理運営経費の縮減	B	A	A	-	-																																																																											
(9) 府施策との整合	1. 府、町実施事業への協力の取組み 2. 行政の福祉化の取組み 3. 府民・NPO法人との協働の取組み 4. 環境問題への取組み	A	A	A	-	-																																																																											

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

1. 利用者満足度調査
2. 調査結果のフィードバック

アンケート回収率（令和5年11月30日現在）

	R3年度	R4年度	R5年度
利用団体数	473 団体	502 団体	534 団体
日帰り	317 団体	164 団体	172 団体
宿泊	156 団体	338 団体	362 団体
回収数	68 件	218 件	306 件
日帰り	33 件	41 件	45 件
宿泊	35 件	177 件	261 件
回収率	14.3%	43.4%	57.3%
日帰り	10.4%	25.3%	26.2%
宿泊	22.4%	52.3%	72.1%

アンケート集計結果（令和5年11月30日現在）

(1) 日帰り利用

項目	評価	R3年度			R4年度			R5年度		
		件数 (件)	割合 (%)	回答率 (%)	件数 (件)	割合 (%)	回答率 (%)	件数 (件)	割合 (%)	回答率 (%)
申込手 続き等	大変満足	31	93.9	10.4	21	52.5	20.3	23	51.1	26.2
	満足	-	-		16	40.0		13	28.9	
	普通	-	-		3	7.5		9	20.0	
	不満	-	-		0	0		0	0	
海のプ ログラ ム	大変満足	28	100.0	8.8	26	70.3	18.8	23	57.5	23.3
	満足	-	-		8	21.6		17	42.5	
	普通	-	-		3	8.1		0	0	
	不満	-	-		0	0		0	0	
陸・室 内プロ グラム	大変満足	17	94.4	5.6	9	47.3	9.6	10	40.0	14.5
	満足	-	-		10	52.6		9	36.0	
	普通	-	-		0	0		6	24.0	
	不満	-	-		0	0		0	0	
職員・ リーダ ーのサ ービス	大変満足	31	93.9	10.4	30	73.2	20.8	29	65.9	25.6
	満足	-	-		6	14.7		12	27.3	
	普通	-	-		5	12.1		3	6.8	
	不満	-	-		0	0		0	0	
給食内 容	大変満足	12	100.0	3.7	4	40.0	8.1	8	50.0	9.3
	満足	-	-		4	40.0		7	43.8	
	普通	-	-		2	20.0		1	6.2	
	不満	-	-		0	0		0	0	
施設・ 設備	大変満足	22	100.0	6.9	17	48.6	17.8	14	35.0	23.3
	満足	-	-		11	31.4		18	45.0	
	普通	-	-		5	14.3		7	17.5	
	不満	-	-		2	5.7		1	2.5	
	大変満足	0	0.0		0	0		0	0	0

B	B	B	-	-
C	B	B	-	-

・広報の取組みとして、評価基準に SNS の活用状況を追加した。SNS を積極的に活用されており、学校等利用者の保護者等が活動内容を知る媒体にもなっており、利用者の安心にもつながり、リピーター確保に寄与していると推察される。なお、広報全体の取組みとしては、新規顧客の開拓に繋がっているかは不明。今後の広報の実施に当たっては、何を目的として実施するのか改めてマーケティングの視点で考え、より効果的・効率的な広報に努めるよう求めたい。

・施設の維持管理については、日常点検や軽微な補修は適宜実施されており、施設所管課との連携を図りながら、効果的な維持管理が行われていた。また、安全管理にも努め、利用者が安心して利用できる環境づくりが行われていた。

・以上のことから、3年間の総評としては、業績は計画には及ばなかったものの、サービス向上に対する姿勢や利用促進、安全な管理運営の遂行といった取組内容自体は概ね評価できるものであり、良好な施設運営が行われていたと言える。

・今後の課題としては、閑散期の利用が増えていない点や収支状況の悪化により運営母体が影響を受けており安定的な運営・継続性への懸念がある点である。

・コロナ禍を経て、社会全体の生活様式等が大きく変化し、教育現場では ICT 化などデジタル教育の推進が盛んになっている。その一方で、自然体験活動などリアルな体験の意義や重要性もまた見直されてきており、現代社会において本施設の利用はより重要になっていると考える。本施設の設置目的を改めて捉え直し、本施設ならではの海洋レクリエーション活動の提供や、施設の活性化を次期指定管理者に期待したい。

・また、令和7年度は大阪・関西万博が開催予定であり、令和9年度以降

滞在全 般	大変満足	32	96.9	10.4	34	34.0	20.3	18	40.0	26.2
	満足	-	-		20	25.0		21	46.7	
	普通	-	-		25	31.3		4	8.9	
	不満	1	3.1		1	1.2		0	0	
	大変不満	-	-		0	0		2	4.4	

※%は、各項目の未回答も含めて算出。

(2) 宿泊利用

項目	評価	R3 年度			R4 年度			R5 年度		
		件数 (件)	割合 (%)	回答率 (%)	件数 (件)	割合 (%)	回答率 (%)	件数 (件)	割合 (%)	回答率 (%)
申込手 続き等	大変満足	30	88.2	21.7	55	32.0	47.7	80	31.5	70.2
	満足	-	-		72	43.1		105	41.3	
	普通	-	-		40	24.0		62	24.4	
	不満	4	11.8		0	0		7	2.8	
	大変不満	-	-		0	0		0	0	
海のプ ログラ ム	大変満足	31	96.8	20.5	100	58.1	49.1	132	56.9	64.1
	満足	-	-		65	37.8		90	38.8	
	普通	-	-		6	3.5		9	3.9	
	不満	1	3.2		1	0.6		1	0.4	
	大変不満	-	-		0	0		0	0	
陸・室 内プロ グラム	大変満足	17	94.4	11.5	40	28.6	40.0	49	28.0	48.3
	満足	-	-		59	42.1		69	39.4	
	普通	-	-		38	27.1		48	27.4	
	不満	1	5.6		3	2.2		6	3.4	
	大変不満	-	-		0	0		3	1.7	
職員・ リーダ ーのサ ービス	大変満足	28	80.0	22.4	92	51.9	50.5	135	56.3	66.3
	満足	-	-		64	36.2		85	35.4	
	普通	-	-		20	11.3		17	7.1	
	不満	7	20.0		1	0.6		3	1.2	
	大変不満	-	-		0	0		0	0	
給食内 容	大変満足	25	73.5	21.7	62	35.4	50.0	74	31.9	64.1
	満足	-	-		73	41.7		91	39.3	
	普通	-	-		33	18.9		49	21.1	
	不満	9	26.5		7	4.0		17	7.3	
	大変不満	-	-		0	0		1	0.4	
施設・ 設備	大変満足	25	76.4	21.1	75	21.4	50.1	53	22.2	66.0
	満足	-	-		144	41.0		78	32.6	
	普通	-	-		102	29.1		78	32.6	
	不満	8	23.6		28	7.9		26	10.9	
	大変不満	-	-		2	0.6		4	1.7	
滞在全 般	大変満足	28	84.8	21.7	68	19.4	50.0	75	32.1	64.6
	満足	-	-		155	44.3		115	49.1	
	普通	-	-		117	33.4		36	15.4	
	不満	5	15.2		8	2.3		7	3.0	
	大変不満	-	-		2	0.6		1	0.4	

※%は、各項目の未回答も含めて算出。

に新みさき公園が段階的にオープンされることから、これらの影響等を踏まえ、年間を通じて安定的な利用が見込まれるプランや施設の新たな有効活用方法の創出、ニーズの発掘にも期待したい。

(2) その他創意工夫

1. 自主事業における創意工夫の取組み
2. その他創意工夫の取組み

S	S	S	-	-
A	A	A	-	-

		施設所管課の評価				
		令和3年度	令和4年度	令和5年度	-	-
項目ごとの評価 (全15項目)	S	0 0%	0 0%	0 0%	-	-
	A	10 71.4%	10 71.4%	10 71.4%	-	-
	B	3 21.4%	4 28.6%	4 28.6%	-	-
	C	1 7.1%	0 0%	0 0%	-	-
年度評価		B	B	B	-	-
最終評価		Ⅲ				

<評価の基準>

●項目ごとの評価

- S (計画を上回る優良な実施状況)
- A (計画どおりの良好な実施状況)
- B (計画どおりではないが、ほぼ良好な実施状況)
- C (改善を要する実施状況)

●年度評価

- S (項目ごとの評価のうちSが5割以上で、B・Cがない。)
- A (項目ごとの評価のうちBが2割未満で、Cがない。)
- B (S・A・C以外)
- C (項目ごとの評価のうちCが2割以上。又は、Cが2割未満であっても、文書による是正指示を複数回行う等、特に認める場合。)

●総合評価及び最終評価

- I (評価対象となる年度の年度評価のうちSが5割以上で、B・Cがない。)
- II (評価対象となる年度の年度評価のうちBが3割未満で、Cがない。)
- III (I・II・IV以外)
- IV (評価対象となる年度の年度評価のうちCが5割以上。ただし、評価対象期間の後半、取組状況に継続的な改善傾向が認められる場合を除く。)