

令和4年度第1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6月3日（金）13：15～14：00
- 2 開催方法 オンライン会議システムによる開催
（傍聴会場 大阪府庁・新別館南館7階 審議会室）
- 3 出席者 評価委員会：横山委員長、岩田委員、玉置委員、浜口委員、森本委員
- 4 事務局 子ども青少年課：尾崎課長補佐、内藤副主査
- 5 議 事（※特筆すべき点は網掛けで表記）

（1）令和4年度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評価項目及び評価基準について

事務局： 令和3年度第2回評価委員会でいただいたご指摘・ご提言は、資料エのとおり二項目。

一つ目は、『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』について、「アンケート調査の回収率が低いことが課題と考えているが、たとえ回収率が低くても全体の利用者から万遍なく回収されていることが重要である。指定管理者においては、アンケート項目の設定や回答方法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りたい。なお、集計は宿泊利用者と日帰り利用者で受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充分に出来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、事業に活用されたい。」というご指摘をいただいた。

これに対する施設所管課の対応方針として、「回収率とともに施設運営の向上に活かせるよう利用者アンケートの項目設定や回答方法、利用者への依頼方法、集計方法等の見直しを要請する。見直しにあたっては、できる限りバイアスが生じないように注意し、回答者に正しく答えてもらえるよう工夫すること。また、調査結果を細かく分析し、課題を検討の上、事業に反映することを要請する。」とした。

これに対する指定管理者の次年度以降の事業計画書等への反映内容は、参考資料2事業計画書の『4. サービスの向上を図るための取り組み（3）施設利用者に対するアンケート』について、「施設利用者に対してアンケートを実施し、利用者の満足度と施設に対する様々な声、意見を把握し、今後のより良い運営に活かすべく取り組みます。なお、利用者にアンケートを依頼する際の依頼方法を再検討し、回答率を高められるよう取り組みます。また、回答内容を細かく分析し、満足度の低い項目や指摘のあった事項については、直ちにその改善策を検討・是正し、利用者の満足度を高められるよう取り組みます。指定管理者だけで解決できない事項は、施設所管課と改善策を検討します。」と下線の部分を書き換えられた。

二つ目は、次に『（2）その他創意工夫』について、「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の方法に関しては、いわゆるKPI（重要業務評価指標）を設定することも重要である。単に広報するだけではなく、SNSならフォロワー数やいいね数、シェアされた数など目標達成率を評価できる何らかの手法を設けた上で、こういった方法に取り組みたい。」というご指摘をいただいた。

これに対する施設所管課の対応方針として、「KGI（重要目標達成指標）及びKPI（KGI達成に向けて成果を出すためのプロセスとなる指標）を検討の上、設定し、広報に取り組むよう要請する。」とした。

これに対する指定管理者の次年度以降の事業計画書等への反映内容は、**参考資料2**事業計画書の『3. 利用者の増加を図るための取り組み方策』の『利用促進のための広報活動の取り組み』の項で、「海洋センターの魅力について、SNSを通じて常時発信し、府民へのPRと利用促進に取り組めます。」の後に「なお、SNS等の取り組みにあたっては、閲覧数、フォロワー数、いいね数等の数値目標を設定と評価を行い、より効果的な広報活動に取り組めます。」という一文を加筆された。

これらを踏まえ、今年度の評価項目及び評価基準（案）について、**資料オ**は昨年度から加筆・修正はなく、**資料カ**詳細版の評価基準の内容を加筆・修正した。

まず、『II（1）利用者満足度調査等』について、『①アンケート回収率』及び『②アンケート集計結果』を日帰り利用と宿泊利用に分けた。また、評価を昨年度は「満足」、「不満」の二項目にしていたが、「満足以上」、「普通」、「不満以下」の三項目にした。

次に『II（2）その他創意工夫』について、『2-①SNSの活用状況』を追加し、フェイスブックとインスタグラム、それぞれの投稿数、閲覧数、いいね数、フォロワー数及び増減数を年度毎に集計する表を追加した。

委員：利用者アンケートについては、前回の評価委員会で各委員からいただいた意見を踏まえ、案のとおり修正されたということで、回収率についても話題にはなかったが、具体的な回収率というより、日帰り利用と宿泊利用できちんと細分化した中で評価していくというような形で次年度以降も評価していきたいと思う。

SNSの活用については、KPIやKGIに囚われ過ぎて、本来の安心安全な青少年のためのプログラムの提供が疎かになってしまっただけでは本末転倒なので、そういったところも含めて、総合的に今後、見ていきたいと思う。

委員：議題（1）については、原案どおりで異議なし。

（2）令和4年度大阪府立青少年海洋センターファミリー棟指定管理者評価項目及び評価基準について

事務局：**資料キ**の評価項目及び評価基準自体は、基本的に本館及びヨットハウスと同じ。異なる点は、一番右の列に『休館時における評価対象項目』を追加している。ファミリー棟については、令和2年11月から臨時休館が続いており、この度、令和4年4月1日からの新指定管理者が決定したが、再開にあたり電気設備等の改修が必要であるということが判明し、現在は、早期復旧に向けて調整を進めているところ。ただし、復旧の目処はまだ立っておらず、休館が続くことが予想され、当初計画どおりの運営ができない状況であることを考慮し、こちらの欄に記載のとおり、評価対象項目と評価対象外項目に振り分けた。詳細内容は**資料ク**のとおりで、**参考資料3**事業計画書にあわせた形で設定しており、各項目で末尾に★マークをつけているものが休館時の評価対象となっている。

まず、『I. 提案の履行状況に関する項目』の『（1）施設を管理運営する基本方針』について、『1. 提案した管理運営方針に沿った取組み』の『①青少年の健全育成の促進（1）自然環境を

活かした各種自主事業の実施』とあるが、こちらについては現在、事業実施不可な状況であるため、対象外。『②地元岬町や町内関係団体等の連携及び魅力発信』については、現在でも実施可能のため、対象とした。

続いて『(2) 公平・平等な利用を図るための具体的手法・効果』について、『1. 公平・平等利用を確保するための基本方針 ①職員の人権研修等の実施』は、職員は未雇用のため、対象外。

『2. 高齢者、障がい者等に対する配慮 ①ユニバーサルデザインの視点に立った施設づくり』は、現在、評価できない項目と判断し、対象外とした。

次に『(3) 利用者の増加を図るための具体的手法・効果』及び『(4) サービスの向上を図るための具体的手法・効果』については、事業実施不可のため、対象外とした。

次に『(5) 管理運営業務実施計画の実施状況』について、『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』の『①個人情報の厳重管理』は、利用者ではなく維持管理等の受注業者の個人情報を扱うことを考慮し、対象。『②職員の接客マナーや人権意識の向上を図るための研修等の実施』は、職員は未雇用のため、対象外。『③地元岬町や町内関係団体との連携及び魅力あるサービスの開発』は、実施可能のため、対象。『④利用者ニーズと満足度の把握(利用者アンケートの実施)』は、実施不可のため、対象外。『⑤経費削減等による安定した管理運営の継続』は、対象。『⑥来館者の安全確保対策』は、まだ利用者を受け入れる体制にないため、対象外とした。

続いて『(6) 自主事業計画の実施状況』についても、事業実施不可のため、対象外。

次に『(7) 施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度』について、『1. 施設・設備の改修、整備及び購入 ①大浴場ジャグジー補修の実施』とあるが、着手できない状況のため、対象外。『2. 施設の維持管理について ①施設の設備の日常管理(清掃)及び保守点検』の『(1) 管理清掃の実施』は、現在も定期的な換気・清掃を行っていただいているため、対象。『(2) 関係法令を遵守した保守点検の実施』は、未実施のため、対象外とした。

次の『(8) 管理運営経費縮減方策』については、委託料0円で運営を委託しているため、評価対象外。

次に『(9) 府施策との整合』について、『1. 府実施事業への取組み ①「障がい者雇用に向けた企業の取組促進事業」のモデル事業としての実施』とあるが、事業実施不可のため、対象外。

『2. 府民・NPO 法人との協働の取組み』の『①ボランティア・NPO 法人等との協働事業の実施』は、事業実施不可のため、対象外。『②施設運営やサービス向上、事業企画等に府民・NPO 等が参画できる機会の確保の取組み』は、実施可能のため、対象とした。

続いて『Ⅱ. 更なるサービスの向上に関する事項』については、『(1) 利用者満足度調査等』、『(2) その他創意工夫』いずれも事業実施不可な状況であるため、対象外とした。

次に『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』の『(1) 収支計画の内容、適格性及び実現の程度』について、『1. 事業収支計画・実績状況』の令和4年度収支計画は、休館状態であることを踏まえ収入は0円、維持管理等にかかる経費として支出1,382千円とされており、支出の実績を評価するため、対象とした。

『(2) 安定的な運営が可能となる人的能力』について、『1. 管理体制』は、職員は未雇用ではあるが、維持管理に必要な最低限の体制について評価するため、対象とした。『2. 従業員採

用、確保の方策』、『3. 従業員の指導育成、研修体制』、『4. 職員配置計画』は、未雇用のため、対象外。『5. 業務外注計画・実績』の『①ボイラー・電気関係』、『②定期点検』、『③消防設備管理』は必要な範囲で行っていただくため、対象とした。

『(3)の安定的な運営が可能となる財政的基盤』については、指定管理者を構成する2法人それぞれの事業状況を確認するため必要があるため、対象とした。

よって、今年度の評価対象項目は、全7項目になるものと考えている。

委員：ファミリー棟に関しては、現状、休館しているということで、評価の対象・対象外の切り分けの基準について、改めて教えていただきたい。例えば、研修関係は全て対象外となっているが、休館ということ踏まえると行えないというその理由、事情を教えていただきたい。

事務局：研修関係については、指定管理者に確認したところ、開館の目処が立っていない状況で職員の雇用はできず、開館の目途が立ち職員を雇用してから実施予定であると伺っている。

委員：保守点検・メンテナンス関係は対象、対象外のものがあるが、切り分けの基準を教えてください。例えば、『I(5)1-⑥来館者の安全確保対策』について、『(1)火災関係』は、現状、やりようがないのかもしれないが、『(2)地震・津波関係』の一時避難者受入マニュアル整備なども現状、難しいということか。

事務局：ご指摘のとおり、マニュアルは現在でも整備できるかもしれないため、指定管理者と協議の上、再検討させていただく。

委員：それから、『I(7)2-①施設・設備の日常管理及び保守点検』の『(2)関係法令を遵守した保守点検の実施』について、関係法令を遵守する必要があるようなものは、まったく無いという理解でよいか。

事務局：まだ通電がなされておらず、現在、エレベーター等の設備は全て停止中。通電後、開館にあたって必要な点検は様々あるが、閉館中に必要な法定点検は、現時点では存在しないということで対象外にしている。

委員：通電ができておらず開館できない中で、指定管理者が提案した内容をどこまでできるかというところもあるが、逆に時間ができたので今のうちにきちんと準備しておこうという考え方もあるかと思う。

事務局に質問だが、これまでこういった指定管理者決定後、何らかの理由で予定どおり運営が開始できなかったという事例は他にあったか。

事務局：大阪府においては、そういったケースはないと思われる。

委員：電気系統のこういった不具合やトラブルは、府としては想定外だったものか。復旧にかなり時間かかっているように思うが、通常これぐらい時間がかかるものなのか。

事務局：今回は、高圧ケーブルを交換しなければならないということが緊急的に発生した。コロナ禍の影響による資材不足で、資材調達に時間がかかっており、平時であれば数ヶ月でできることを、現在は、半年程度かかるような状況になっている。

指定管理者とは協議し、まず電気系統の改善に半年から十か月ぐらいかかるため、今年度はおそらく運営できないという状況については、合意を得ている。また、工事後、その他様々な保守点検を行う中で、管理条件が当初と異なるような状況になり、指定管理者の方から指定管理の取下げ願いや、大阪府の方から指定管理者に運営させるのは厳しいと判断する場合があるという

ことは、お互い認識しているところである。

委員： 指定管理者が決まった時点で、指定管理者の方で広告、宣伝等を行っても良かったのではないかと考えていたが、そのような状況を考慮すると何とも言えない。

委員： それでは、議題（２）については、指摘のあった一時避難者受入マニュアル等の作成はできるのではないかと点は事務局の方で再度検討していただき、基本的に原案どおりで異議なし。

◆ ファミリー棟『I（５）１ - ⑥来館者の安全確保対策（２）地震・津波関係』について

・評価委員会後、ファミリー棟指定管理者に対し、地震・津波関係の『一時避難者受入マニュアルの整備』は事前にされるか問合せたところ、「一時避難者受入マニュアルについては、事前に作成可能だが、実際の運営体制等が未確定のため、あまり中身の無いものになってしまうと思われる。実際に運営の目途が立ってから作成したいと考えている。」との回答。

⇒以上により、議題（２）については、修正せず原案どおりとする。