

令和3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ビヨットハウス	指定管理者： ナンブフードサービス㈱、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： 政策企画部 青少年・地域安全室 青少年課
-----------------------------------	---	-----------------------------	--------------------------------

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
<b>II. さらなるサービスの向上に関する事項</b>				
(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、全体の利用者から満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るよう図りたい。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、事業に活用されたい。	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。見直しに当たっては、できる限りバイアス（偏り）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。	次年度の事業計画書の『4. サービスの向上を図るための取り組み』の(3)施設利用者に対するアンケートの項を「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、回答率が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し是正を行い、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、施設所管課等と改善策を検討します。」に書き換える。
(2) その他創意工夫	○その他指定管理者によるサービス向上につながる取組み、創意工夫がなされているか	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まれたい。	KGI（重要目標達成指標。最終的な目標。施設認知度の向上や利用者の増加等。）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。現在運用されているフェイスブックやインスタグラム等のアカウント閲覧数、フォロワー数、いいね数、コメント数、投稿の保存数、閲覧者のうち実際に利用した団体数等。）を検討の上、設定し、広報に取り組むよう要請する。	次年度の事業計画書の『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の「○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みます。」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の設定と評価を行い、より効果的な広報活動に取り組みます。」を加える。

