

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	農林水産部 漁業管理課
評価対象期間	平成24年4月1日～平成28年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	大分県マリンカルチャーセンター	施設種別	レクリエーション・スポーツ
	所在地	佐伯市蒲江大字竹野浦河内1834-2		
	設置目的	日豊海岸の優れた自然環境を生かして、海洋に関する学習活動、スポーツ及びレクリエーションの場を提供し、もって海洋に関する県民の理解を深めるとともに、健康で文化的な生活の向上を図り、及び社会教育の振興に資する。		
指定管理者	名称	(株)プランニング大分・おおいたインフォメーションハウス(株)共同事業体		
	代表者名	(株)プランニング大分 代表取締役社長 入不二 茂隆		
	所在地	大分市府内町3丁目8-8		
指定管理業務の内容	①海洋に関する学習活動、スポーツ及びレクリエーションに関すること。 ②海洋に関する講座を開設し、及び講演会、研修会等を開催すること。 ③海洋に関する自然科学及び科学技術並びに漁村の民族の資料を収集し、保管し、展示し、及び調査研究すること。 ④青少年及び青少年団体の研修その他社会教育活動の支援に関すること。 ⑤マリンカルチャーセンターの施設及び設備の利用に関すること。 ⑥前各号に掲げる事業のほか、マリンカルチャーセンターの目的を達成するために必要な事業			
料金制度	利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし			
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日(5年間)			

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価レベル	得点
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み	40		28
(1)施設の設置目的の達成			
①計画に則って施設の管理運営(指定管理業務)が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか(目標を達成できたか)。			
②施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。	20	3	12
③複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。			
④施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。			
【評価の理由】			
○平成27年度の利用者数は92,666人で、目標指標110,000人に対する達成率は84.2%となった。平成24年度からの年間平均利用者数は96,332人で、目標指標に対する達成率は87.6%であった。平成26年度は、宿泊者数が指定管理者制度導入後最高(36,571人)となった。			
○宿泊者の増加を図るため、県内や宮崎県方面の学校、企業、団体等への営業を行い、平成25年度の団体宿泊者数は前年から34.6%伸び、その後も維持している。			
○平成26年度からは閑散期である冬場の利用者を増やすために、韓国の商談会参加により韓国学生のスポーツ長期合宿を誘致し、1月～2月の宿泊者数は対前年度比で1,838人(53.5%)増加となった。平成27年度も引き続き受け入れ予定であったが、急遽キャンセルとなったため減少した。平成26年度から1月に冬の花火大会を開催し約6,000人が来館する等利用者増の向上に努めている。			
○広告代理店のノウハウを活用したテレビ、新聞、雑誌による広報や、HP、facebookへのイベント情報掲載、社会教育事業の対象の学校へのチラシ配布等により、より多くの方へ情報発信を行うよう努めている。また、地域の情報を掲載したフリーペーパーを発行し、地域の魅力の掘り起こし・発信に努めた。			

(2) 利用者の満足度			
①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。	20	4	16
②利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。			
③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。			
【評価の理由】			
<p>○ 平成27年度の団体利用者のアンケートは108件提出され、施設の利用及び職員の対応の評価は「満足」と「概ね満足」の合計(%)は95.4%と98.2%でいずれも90%以上の高い評価を受けている。団体利用以外のアンケートは276件提出され、職員の接客態度は、フロントでは「満足」「ほぼ満足」が78.8%(H26:79.1%)、レストランでは80%(H26:73.3%)という結果であった。また、食事に関するアンケートでは、食事のボリュームが「満足」「ほぼ満足」が85.7%(H26:59%)、味付けは78.9%(H26:76.2%)と昨年度を上回る評価を受けている。団体利用者の食事の内容の結果は、「満足」「ほぼ満足」が77.1%(H26:70.5%)とこちらも昨年度を上回る評価を受けており、利用者満足度の向上、不満の減少が見て取れる。</p> <p>○ 利用者アンケートは、外部委託している食事部門の職員を含む全職員で回覧し対応が必要なものは早急に協議し対処している。これまでに、喫煙コーナーの設置や、宿泊室の冊子への施設利用時間の掲載など利用者の要望を活かした改善を行った。</p> <p>○ 施設や行事だけでなく近隣の観光案内など様々な問い合わせに対応するため、フロント常駐職員の配置や、大きな案内看板や大型テレビの設置により、利用者への情報提供に努めた。</p> <p>○ インターネット予約システムの導入や、大手旅行サイトへの掲載、館内で利用できる無線LANの設置など利便性の向上に努めた。</p>			
2 効率性の向上等に関する取組み	30		18
(1) 経費の低減等	20	3	12
①施設の管理運営(指定管理業務)に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。			
②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。			
【評価の理由】			
<p>○ 保守点検等の再委託業務については毎年度見積合わせにより経費の効果的・効率的な執行を図るとともに、バス代行運転管理業務については、費用対効果の面から委託をやめて職員が送迎を行うことで経費削減に取り組んだ。また、エアコンの稼働時間減、定期巡視による消灯徹底、蛍光灯の間引き、ボイラー稼働時間の制限など、日ごろから管理費の削減に取り組んだ。</p> <p>○ 平成26年度からは食堂部門を外部委託することにより、人件費等で約9,800千円の経費が削減された。電気料金抑制のためにエコネットシステム(デマンド計)を入れて基本料金を下げる等により光熱水費の削減に努めた。</p> <p>○ 定期的な広告の中止など、掲載時期や対象地域、広報媒体等の見直しにより、宣伝・広告費の削減に取り組んだ。</p>			
(2) 収入の増加	10	3	6
①収入を増加するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。			
【評価の理由】			
<p>○ 県内外の学校、企業、団体等への営業強化に取り組んだ。平成25年度は利用者数が対前年度比29,798人(37.3%)増加し、利用料金収入は平成21年度以来4年ぶりに2億円を超えたが、それ以降は台風によるキャンセル等により減少が続いている。</p> <p>○ 平成26年度からは閑散期である冬場の利用者を増やすために、韓国の商談会参加により韓国学生のスポーツ長期合宿を誘致し、1月～2月の宿泊者数は対前年度比で1,838人(53.5%)増加となった。平成27年度も引き続き受け入れ予定であったが、急遽キャンセルとなったため減少した。なお、平成26年度は、宿泊者数が指定管理者制度導入後最高(36,571人)となった。</p>			

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組み	30		24			
<p>(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況</p> <p>①施設の管理運営(指定管理業務)にあたる人員の配置が合理的であったか。</p> <p>②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。</p> <p>③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p>	15	4	12			
<p>【評価の理由】</p> <p>○ フロントに職員を常駐させることにより、利用者に対する待遇が大幅に改善された。人件費削減のため、副館長を本社兼務としたが、繁忙期については全職員総出で各種事業等に対応することで業務を実施している。施設の管理運営上、閑散期についても基本的には繁忙期と同じ人員配置となる。そのため、平成26年度からは閑散期の営業強化に取り組み、宿泊者の増加により平準化に努めた。</p> <p>○ 月1回、全職員を対象とした研修会を開催し、利用者数、売上の報告を行い職員の士気を高めるとともに、各課からの報告等を通じて情報の共有化を図っている。また、外部から講師を招聘し、各分野の知識(食品衛生・人権等)を深めるとともに、職員自らが講師となって研修(マイナンバー制度等)を行うなど、職員の能力やモチベーションの向上に努めている。</p> <p>○ 基本協定書第51条で定める管理運営協議会を年3回実施し、地域住民や関係団体等の委員に対して運営状況を報告し、協議会で出された意見・要望等については、可能な限り業務に反映させると共に、進捗状況についても適宜報告等している。なお、平成27年度からは管理運営協議会での意見を反映し、営業に特化した部署を設けた。</p>						
<p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <p>①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)が遵守されているか。</p> <p>②施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されているか。</p> <p>③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。</p> <p>④施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。</p> <p>⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。</p> <p>⑥防犯、防災対策等の危機管理体制が適切であったか。</p> <p>⑦事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。</p>				15	4	12
<p>【評価の理由】</p> <p>○ 法令順守マニュアルに係るマニュアルを整備し、各職員に周知徹底を図っている。</p> <p>○ 個人情報保護規定を定めるとともに、職員研修においても個人情報保護に関する研修を実施している。</p> <p>○ 平等な利用を損なうような不備は特に認められなかった。</p> <p>○ 収入は年度により増減があるが、経費節減の徹底により支出には年々減少し、依然収支は赤字であるが赤字額は減少している。</p> <p>○ 安全管理マニュアルに従い、職員による施設内外の巡回点検を毎日実施し、破損箇所の早期発見に努めている。また、修繕については軽微なものは指定管理者、大規模なものは所管課や施設整備課において対応することで施設の維持につとめている。</p> <p>○ 夜間の警備については、警備担当を午後10時から翌午前7時まで配置し警備を行っている。また、消防避難訓練、AED講習や職員研修において定期的に食中毒、インフルエンザ等危機管理に関する研修を実施する等防災意識の向上を図っている。</p> <p>○ 平成24年度から、大きな事故等の発生は報告されていない。小さなトラブルについては、その都度現場から所管課へ報告があがっており、対応状況等情報共有を行っている。</p>						

【選定委員の意見】

--

【総合評価】

合計得点(100点満点)	70	評価ランク(A~E)	C
【評価の理由】			
<ul style="list-style-type: none"> ○ 年間利用者数は目標指標を達成していないが、広告代理店のノウハウを活かしたメディアの活用や県内外の団体等への営業強化など、利用者の増加に積極的に取り組んでいる。一方では経費の削減にも取り組み、依然赤字ではあるものの年々改善に向かっていることは評価できる。 ○ 施設の管理運営については、法令や規則、マニュアル等に基づき適正に行われていると評価できる。利用者の満足度向上については、来館者へ施設案内などおもてなしの雰囲気作りや、ネット予約の導入など利便性の向上に努めている。アンケートの結果を見ても、利用者からの評価は高く、研修等による職員の意識向上の結果であると考えられる。 			
【今後の対応】			
<ul style="list-style-type: none"> ○ 引き続き県内外への営業活動を行い、特に閑散期である冬期の利用者を増加させることで年間利用者110,000人の達成を目指す。 			

【指定管理者評価部会の意見】

<ul style="list-style-type: none"> ○ 指定期間2年目以降、利用者の増加や収益の向上に向けた新たな試みやチャレンジが乏しい。施設のポテンシャルを活かしたコンテンツの企画等の積極性が見られず残念だ。 ○ 設置目的に合致し、管理業務を妨げない範囲で収益をあげることは可能であるにもかかわらず、学校利用を理由に限定的に捉えすぎているのではないか。柔軟な発想で、学校利用と共存しつつ、収益を生む取り組みを進めることが、収支の改善にもなり、利用者のサービス向上にもなるはずだ。 ○ 海に関連する体験コンテンツの充実が必要。 			
--	--	--	--