

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23年4月1日～平成24年3月31日

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活かして、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	株式会社 サンテツ		
	代表者名	代表取締役 山本 徹		
	所在地	大分県佐伯市春日町8番26号		
指定管理業務の内容	<p>① 大分県マリンカルチャーセンターの設置及び管理に関する条例第3条各号に掲げる事業の実施に関する業務</p> <p>【条例第3条】</p> <p>一 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。</p> <p>二 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。</p> <p>三 海洋に関する自然科学及び科学技術並びに漁村の民俗資料を収集し、保管し、展示し、及び調査研究すること。</p> <p>四 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。</p> <p>五 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。</p> <p>六 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</p> <p>② マリンカルチャーセンターの施設等の維持管理及び修繕に関する業務</p> <p>③ マリンカルチャーセンターの利用の受付及び案内に関する業務</p> <p>④ マリンカルチャーセンターの利用の許可に関する業務</p> <p>⑤ マリンカルチャーセンターの利用の促進に関する業務</p> <p>⑥ 前各号に掲げるもののほか、県が特に必要と認める業務</p>			
料金制度	利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし			
指定期間	平成23年4月1日～平成24年3月31日(1年間)			

評価結果

評価項目及び評価のポイント	
1	施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み
	(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。
	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、その効果を得られているか。
	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。

【所見】

- 社会教育事業等の実施
 - ・社会教育事業(12)、県民レクリエーション事業(5)、自主事業(7)を事業計画通りに実施。一部参加者が少ない事業があるものの、各事業とも地域に定着して好評を得ており、幅広い年齢層に対して社会教育とレクリエーションの機会を提供し、人材育成や観光振興に寄与している。
 - ・サービス改善提案事業については、宿泊予約システムの導入を5年間かけて実施していく予定であったが、指定管理の取消しにより実施出来ず、中止となった。
- 利用者
 - ・高齢者対象の事業で送迎バスの利便を図るなど、事業内容に合わせて参加しやすい配慮を行っている。
 - ・利用者数は前年度比85.3%で78,347人となり、開館以来最も低い数字となった。これはマンボウフェスタ等大きな観光イベントの天候不順、東日本大震災による観光自粛、高速道路の無料化等割引きの終了(H22年6月)、指定管理取消しによる職員の士気低下、などの要因による。
 - ・マンボウの捕獲数が例年に比べ極端に少なく、2～3月の利用人数の追い込みが出来なかった。
 - ・宿泊者数は前年度比95.1%でほぼ横ばいだが、それ以外の施設利用者数は前年度比80.4%、日帰り食事者数は前年度比80.5%と下がっており、一般客の取り込みが十分に出来なかった。
- 営業・広報活動
 - ・県南から宮崎県延岡市を含むエリアを中心として、学校への直接訪問、新聞折り込み、ラジオ広報、PR隊による訪問などを事業内容に応じて行っている。
 - ・ホームページの適宜更新に努め、時期に応じた情報発信を行っている。
 - ・伊勢エビ、アワビ、かぼすヒラメ等の宿泊パックを時期に合わせて売り出したが、十分な集客に結びつかなかった。

(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。
- 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。

【所見】

- 館長が自ら利用者アンケートを回収し、職員会議にて対応を指示。
- 早期に対応可能な苦情については適宜改善に取り組み、毎月の事業報告書で報告されている。
- 利用者アンケートによると、団体利用では91%が全体的な満足度が高く、職員の支援体制についても好評である。
- 個人客アンケートによると、施設の満足度は60%で、職員の接客については90%が満足している。
- 一方で、部屋の清掃や施設自体に対する不満が一部見られ、施設設備や備品に対する要望があるので、今後の改善に向けた検討が必要である。
- 県との協議が必要な事項については適宜報告を受けており、今後の修繕対応や予算措置の参考となっている。
- 施設内の案内表示を見直し、来館者に親切な表示を行う取り組みを行った。
- ホームページや広告チラシ等により適宜広告宣伝が行われている。

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

- 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。

【所見】

○ 経費削減

- ・収支状況は赤字であるが、昨年度、一昨年度よりは赤字幅が減った。人件費、事業費、管理費それぞれについて支出が少しずつ抑えられている。
- ・電気、水道、冷房、ボイラー等について、必要最小限の施設使用や、館内巡視時のチェックなどにより、日頃から節電節約の取り組みが浸透している。光熱費は近年の削減効果を維持している。
- ・アルバイトの適切な人数配置を心がけている。
- ・備品、補修等の発注について、必要に応じて価格競争を行っている。

○ 再委託業務

- ・非常用発電機、給排水設備、浄化槽、冷温水器、エレベーター、消防設備等について業務委託により実施。
- ・委託先は機器の関係で特定される業者や通常取引先など信頼出来る業者を選定。価格競争が可能なものは選定時に比較して検討している。

(2) 収入の増加

①収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。

【所見】

- 前年度比で、宿泊収入は88.2%、施設利用収入は70.7%、飲食収入は90.4%となり、特に一般客の減少による収入減となった。
- 宿泊パック商品の活用が十分とはいえず、営業の改善が必要である。
- 多くの集客が期待出来るイベントで天候不順があり集客が伸びなかったのは仕方ないが、地域の運動会と重なるなど、開催のタイミングが悪いケースもあった。地域での情報収集を絶えず行い、開催計画に反映する必要がある。

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取り組み

(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況

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。

②職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか。

③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

【所見】

- 本年度の事業については全て計画通りに実施されており、そのほか施設の保守管理や、食事の対応、接客対応などについておよそ人員配置上の問題は生じておらず、適正配置が出来ている。
- 年間の職員研修計画とマニュアル研修計画を作成し、およそ計画通りに実施された。(法令関係研修12回、マニュアル関係15回)。
- その他接遇、個人情報保護、食品衛生、インフルエンザ、ノロウィルスなどに関する研修を独自に企画して実施している。
- 社会教育主事資格者の研修に1名が参加し、新たに資格を取得している。
- 佐伯市観光協会、かまえブルーリズム研究会、日豊海岸ツーリズムパワーアップ協議会、その他地元のスポーツ団体や文化団体など、数多くの団体と協同して事業を実施している。今後はこの活動がより実際の集客に結びつくように工夫が必要である。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

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。

②施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。

③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。

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。

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。

⑥防犯、防災対策等の危機管理体制が適切であったか。

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。

【所見】

- 車や船舶、消防法令、施設管理、衛生管理など、各種法令に基づいて手続きが行われている。
- 個人情報保護に関する研修を行い、情報管理に努めている。
- 高齢者や障害者が利用しやすいよう、個別に配慮をしている。
- 支出については本社のチェック体制を入れ、収入については複数職員で確認を行い早めの入金に努めている。
- 環境施設整備課を中心に毎日4回の巡視を確実にし、適宜事故防止に努めている。修繕対応も迅速に行われている。
- 防災訓練を2回実施し、防火設備の研修を行っている。消防による点検を受け、指摘事項について適切に対応がなされている。
- 利用者の救急対応は迅速に行われており、病院搬送に職員が付き添うなど丁寧な対応が評価される。県への報告も適切に行われた。
- 各事業の実施に際しては、団体傷害保険の加入がその都度行われている。

【総合評価】

【所見】

- 平成23年11月に、前年度のイベントに関する虚偽報告が発覚したこと等により、平成23年度末をもって指定を取り消す処分を行った。そのため、11月から24年3月末までの間、県は適正な運営を担保するため、毎日実地調査することを必要とされた。
- 東日本大震災やイベントの天候不順、指定管理取消し、マンボウ捕獲数減などの不利な条件が多く、利用者数が過去最低となった。団体宿泊数はほとんど前年並みで健闘したが、一般客の落ち込みが大きい。5月のマンボウフェスタの集客減が響き、その後それをカバー出来る要因がないまま年度末を迎えることとなった。指定管理取消しによる職員のモチベーション低下も一つの要因と思われる。
- 指定管理取消しの原因である事業執行体制について、年度後半はその反省を踏まえ、計画的に事業が実施された。
- 安全管理面では定期的に研修が行われ、チェック表をもとにして法令手続き等がおおよそ適切に実施された。
- 施設の管理費は年々低く抑えられているので、引き続き努力を望みたい。

【今後の対応】

- 安全管理など施設自体の管理は適切に行われており、今後も同等以上のレベルで管理が出来るよう確認、指導を行う。
- 人員配置や事務分担などについて、効率的な体制であるか、適材適所になっているかなど、常に組織的に見直しを行う必要がある。
- 学校団体の取りこぼしがないよう、また一般利用者の拡大に向け、営業方法の見直し、強化が望まれる。
- マリンカルチャーセンター単体で活動するだけでなく、周辺施設や近隣のイベントとの連携など、地域一体となった活動で集客向上を図るなどの工夫が必要である。

【指定管理者評価部会の意見】

- 前回の評価部会意見でコンプライアンス強化を指摘していたにもかかわらず、指定管理者取消しとなったのは、残念な結果である。新しい指定管理者には、現状を十分に把握し、健全な経営管理が行われるよう期待したい。また、県は実地調査等を通じた指定管理者のフォローを徹底することが必要である。
- 利用者数は減少し、目標指標を達成できていない。また、収支面では、支出を抑える努力はしているものの、収入が減少し、赤字となっている。指定管理者取消しによる意欲減退、高速道路無料化の中止、マンボウの減少など不振の要因は挙げられるが、3ヵ年連続で赤字になっており、事業計画自体にも無理があったのではないか。
- 新指定管理者においては、集客を大規模イベントに頼ろうとせず、まずはスタッフの対応の改善や施設整備、また、設置目的の達成等基本的な取組の充実を目指してほしい。また、現在の顧客や今後集めたい顧客の分析も必要である。
- 職員や外部委託先は積極的に県南部地域から採用し、地域活性化の一つの拠点となることを期待する。