

## 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28年4月1日～平成29年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名称	大分県マリカルチャーセンター	施設種別	レクリエーション
	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	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。 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。 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。 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。 マリ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。 前各号に掲げる事業のほか、マリ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	
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
	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)。
	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。
	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。
	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】 熊本地震の発生により、例年学生の宿泊研修でピークを迎える4月のキャンセルが相次いだこと、ゴールデンウィークに開催した「マンボウフェスタ」の来場者が激減(前年度比58.6%)したことなどから、平成28年度の利用者数は71,319人で、目標指標110,000人に対する達成率は64.8%となった。  カヌーや貝工作、サンドアート、釣り大会など施設周辺の自然環境を活かした体験型事業を企画し、社会教育及び県民レクリエーション施設としての設置目的の達成に寄与した。  館内に設備やトイレ等の案内表示を設置したことにより、各設備の場所がわかりやすくなった。  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、前回のイベント参加者にダイレクトメールを送付するなど、リピーターの獲得に努めている。

(2) 利用者の満足度

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。

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。

利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。

利用者への情報提供が十分になされたか。

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】

団体利用者のアンケートは65件提出され、施設の利用の評価は「満足」と「概ね満足」の合計が96.9% (H27: 95.4%)、職員の対応の評価は96.9% (H27: 98.2%) でいずれも95%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234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78.4% (H27: 78.8%)、レストランでは81.2% (H27: 80%) 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89.2% (H27: 85.7%)、味付けは88.4% (H27: 78.9%) 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87.7% (H27: 77.1%) とこちらも昨年度を上回る評価を受けている。

利用者アンケートは、職員全員に回覧し情報共有しており、対応が必要なものについては早急に協議して対処している。

利用者からの苦情は、団体客の騒音や食事に関するものが主である。騒音については、来館時のオリエンテーションで注意喚起をしているが、建物の構造上解消には至っていない。食事については、委託先業者に改善の指示を行っている。事業の募集案内、実施後の内容紹介、施設の近況等について、ホームページやfacebookでの情報提供に積極的に取り組んでいる。

サービス改善提案事業により、館内各設備の案内表示の設置及び更新を行った。天井からの吊下げや壁から突出しなど、設置方法を工夫し、来館者の目に入りやすく分かりやすい表示にした。

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

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。

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。

経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

【所見】

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・効率的な執行を図っている。また、エアコンの稼働時間減、定期巡視による消灯徹底など、日ごろから管理費の削減に取り組んだ。

平成26年度からは食堂部門を外部委託することにより、人件費等の経費が削減されている。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ている。

(2) 収入の増加

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。

【所見】

各事業・イベントの広告対象を延岡市まで広げ、県外客の増加及び施設の認知度向上に努めている。

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

(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況

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。

職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。

地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

【所見】

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。

月1回、全職員を対象とした研修会を開催し、利用者数、売上の報告を行い全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(社会教育、人権等)の知識を深めている。

基本協定書第51条で定める管理運営協議会を年2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ともに、進捗状況についても適宜報告等している。また、地域と協働して「マンボウフェスタ」や「冬の花火大会」といったイベントを開催し蒲江地域の振興に寄与した。「第4回四季の集い」では地元婦人部を講師に招き、魚捌きや干物作り体験を実施した。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

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。

施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。

利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。

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。

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。

防犯や事故等の危機管理体制、防災士の配置など、防災に係る体制が適切であったか。

防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。

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】

法令遵守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。

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。

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。

収支の状況については、毎月所管課にも報告されており、不適切な点は特に認められなかった。

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、破損箇所等の早期発見に努めている。また、破損箇所等については、軽微な修繕については指定管理者が大規模な修繕について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努めている。

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。

平成28年度は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。

## 【総合評価】

## 【所見】

利用者数については、熊本地震による団体客のキャンセル等により目標の110千人を達成できなかった。ゴールデンウィークの利用者数も地震の影響により例年より大幅に減少したが、県内29観光施設のうち第9位(H27:10位)と検討した。

収支については、平成27年8月の料金改定や経費の削減等により昨年度比約280万円の赤字が縮小した。

## 【今後の対応】

利用者は減少傾向にあるものの、徹底した経営の見直しにより収支は大幅に回復している。今後も安定した経営に加え、利用者の回復に向けた取組みに期待したい。

## 【指定管理者評価部会の意見】

## 【評価】

- 1 県民のレクリエーションと社会教育という2つの目的を持つ施設の管理運営は、利用者の増加に向けた取組などに難しい面があることは理解できる。

## 【意見】

- 1 毎年、収支の赤字は大幅に改善しているものの、平成28年度の収支も赤字となっている。  
H25: 35,188 H26: 19,609 H27: 4,356、H28: 1,616  
繁閑の差が大きい施設であることから、職員の配置を柔軟に運営できれば、黒字運営できる余地があるのではないか。