

指定管理者制度導入施設の運営状況（平成29年度）

1. 施設名等

施設名	大分県マリンカルチャーセンター	所在地	佐伯市蒲江大字竹野浦河内1834-2
		電話番号	0972-42-1311
		ホームページ	http://www.oita-mcc.jp/

2. 指定管理者および県の所管部課（窓口）

指定管理者	名称 所在地 指定期間	(株)プランニング大分 大分市府内町3丁目8-8 平成29年4月1日～30年3月31日	県の所管部課 (局・室)	農林水産部 漁業管理課 TEL : 097-506-3920
-------	-------------------	---	-----------------	-----------------------------------

3. 施設の概要

設置年月日	平成4年4月1日
設置根拠	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
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。
事業内容	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
施設内容	一般客室、団体客室、マリンホール、研修室、視聴覚室、海洋生物研修室、創作室、レストハウス和室、体育館、海洋科学館、プール、トレーニングルーム、プラネタリウム館
使用料等	【利用料金】 宿泊料：390円～8,120円（利用形態等により異なる） 会議室使用料：590円～2,400円（利用形態等により異なる） 体育館：220円～1,200円（利用形態等により異なる） 海洋科学館、プラネタリウム館、プール、トレーニングルーム：60円～240円（利用形態等により異なる） 飲食料：朝食440円～880円、昼食540円～1,100円、夕食650円～1,900円 オードブル、刺身盛り合わせ、コース料理：1,000～15,000円
閉館日	年中無休（ただし、施設ごとに利用時間帯の設定あり）

4. 目標指標の達成状況

指標	年度	目標数値	実績	達成率(%)
利用者数(人)	平成26年度	110,000	103,298	93.9%
	平成27年度	110,000	92,666	84.2%
	平成28年度	110,000	71,319	64.8%
	平成29年度	96,000	49,433	51.5%

5. 施設の利用状況

利用者数(人)	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
	平成26年度	11,169	29,979	5,580	8,619	10,996	5,209	
	平成27年度	11,448	28,891	4,459	8,718	9,832	5,591	
	平成28年度	6,024	16,926	3,778	8,353	11,734	4,704	
	平成29年度	8,609	14,978	3,075	6,450	8,085	2,810	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	平成26年度	4,490	3,852	1,543	7,887	3,910	10,064	103,298
	平成27年度	3,445	2,939	1,515	1,476	7,185	7,167	92,666
	平成28年度	3,328	3,211	1,631	1,047	5,893	4,690	71,319
	平成29年度	993	799	1,197	628	329	1,480	49,433

6. 利用者満足度調査等の実施状況

利用者満足度調査	実施方法	<p>宿泊室、フロント、マリンスノー及び1階ロビーにアンケート用紙を配置し、より多くの利用者に意見や感想を求めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4階団体客は、利用の都度提出(51件) ・3階一般客は、清掃担当者が回収しフロントへ(60件) フロント及びマリンスノー、ロビーは回収箱に提出(11件)
	実施結果	<p>団体利用者のアンケートは51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98%(H28:96.9%)、職員の対応の評価は98%(H28:96.9%)でいずれも95%以上の高い評価を受けている。</p> <p>団体利用以外のアンケートは71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75%(H28:78.4%)、レストランでは76.7%(H28:81.2%)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83.3%(H28:89.2%)、味付けは83.3%(H28:88.4%)と昨年に引き続き高評価を受けている。団体利用者の食事の内容の結果は、「満足」「ほぼ満足」が88.2%(H28:87.7%)と、こちらも昨年度に引き続き高評価を受けている。</p>
利用者等からの主な意見・要望・苦情		左の対応状況
ホームページに100mプールが使用できない旨を表記されていない。		相手方へ謝罪し、HPから100mプールの記載部分を削除した。
部屋に常備されている観光パンフレットは最新のものに取り替える必要がある。		即日、期限の過ぎたパンフレットは回収した。

7. サービス向上に係る主な取組内容

サービス提供体制の強化	○ 利用者アンケートは、職員全員で回覧し情報共有することによって、職員の接客意識の高揚に努めた。
	○ 繁忙期や閑散期に関係なくフロントに職員を常駐させることで、利用者に対する接客の向上につながった。

イベント等の充実	<p>○ マンボウフェスタは、地元と一体化したイベントとして実施するために、地元のカラオケ愛好者や地元で活躍している歌手によるステージや、地元食材を使用した屋台の出店など、地域と一体となったイベントとして盛り上がった。</p> <p>○ 日豊海岸少年サッカー大会(夏季、冬季で年2回開催)、少女バレーボール大会(夏季、冬季年2回開催)や少年・少女サッカー大会の開催では、参加者の宿泊の受け入れ等によってセンター施設の利活用の促進が図られたことに加え、地域の町おこし、観光資源の発信などにも大きな効果が得られた。</p> <p>○ カヌーや貝工作等、施設周辺の自然環境を活かした体験型の企画を実施し、社会教育関連事業の充実に寄与した。</p>
----------	--

8. 管理に係る収支の状況

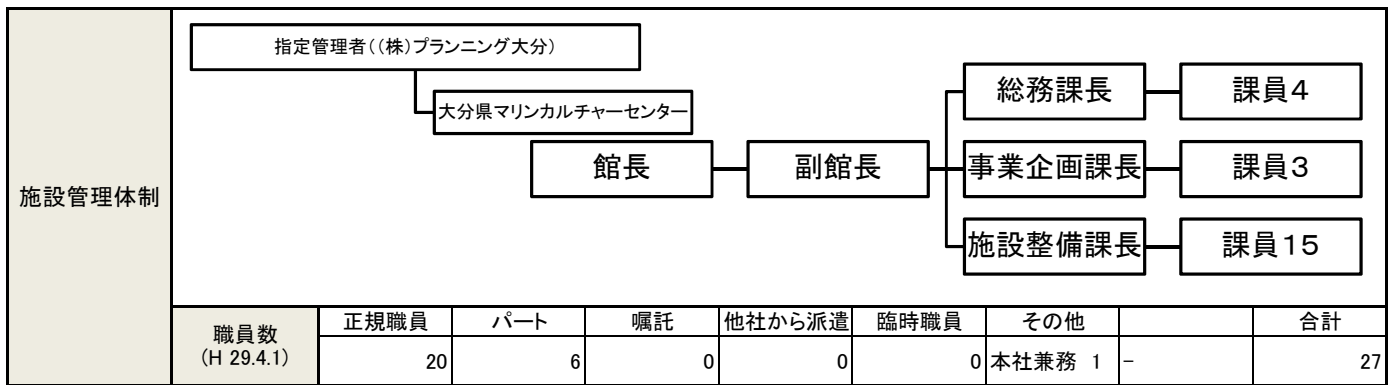
(単位：千円)

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
収入額(A)		301,907	293,885	262,804	239,679
内 訳	県からの委託料	81,124	80,049	78,974	106,366
	宿泊客収入	56,240	54,716	51,570	41,989
	施設利用料収入	17,170	15,275	11,310	7,109
	飲食料等収入	114,640	111,777	94,549	66,853
	その他収入	32,733	32,068	26,401	17,362
支出額(B)		321,516	298,241	264,420	226,700
内 訳	人件費	94,693	87,274	81,294	78,808
	管理費	211,703	200,591	174,668	141,992
	事業費	15,120	10,376	8,458	5,900
収支差額(A-B)		-19,609	-4,356	-1,616	12,979

9. 施設使用料等の収入状況

利用料金(千円)	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
	平成26年度	9,968	11,913	4,627	6,644	8,817	5,150	
	平成27年度	9,413	11,821	3,790	6,644	8,676	5,735	
	平成28年度	6,364	8,286	3,976	7,602	10,882	4,631	
	平成29年度	8,649	8,222	3,274	6,776	9,001	2,881	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	平成26年度	3,558	5,150	2,387	4,106	3,813	7,277	73,410
	平成27年度	5,568	4,715	2,751	2,225	1,692	6,961	69,991
	平成28年度	4,187	5,310	2,794	1,702	1,489	5,656	62,880
	平成29年度	1,722	1,705	2,068	1,250	871	2,680	49,098

10. 指定管理者の管理体制



11. 適正な管理運営に係る主な取組内容

職員の資質・能力の向上	<ul style="list-style-type: none"> ○ 施設安全管理マニュアルや個人情報保護法令等に関する研修を随時行った。 ○ 職員の意識改革を図るため、外部講師を招聘し人権研修等を行った。
防災に関する研修・訓練	<ul style="list-style-type: none"> ○ 火災を想定した防火・消防避難訓練を2回(6月、12月)実施した。 ○ 地震及び津波を想定した避難訓練を実施(2月)した。
安全対策等	<ul style="list-style-type: none"> ○ 消防署職員を講師に迎えAEDの使用に関する講習会を実施した。(6月)