

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課
評価対象期間	平成26年4月1日～平成27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・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
	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。
	【所見】
	○ 利用者に対するサービス向上に努めたが、7月～10月の台風の影響による団体客のキャンセルや一般利用客の減少により目標指標である利用者数は昨年度比94.3%にとどまったが、目標(110,000人)の94.0%(103,298人)を達成した。昨年度に引き続き10万人を超える利用者数を達成できたとともに、宿泊者数は平成12年度以来の最高的人数となったことは評価できるものになっている。
	○ 閑散期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をすることができたことで、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。また、1月に冬の花火大会を開催し約5,000人が来館する等利用者増の向上に努めている。
	○ ホームページやfacebook、新聞等による主催事業等の広報や、社会教育事業の対象の学校にチラシを配布する等により多くの方への情報発信に努めている。また、昨年度玄関ロビーに大型テレビを設置し、館内や事業案内を分かりやすく伝えることにより、おもてなしの雰囲気づくりに努めている。一方、参加人数が1名であった事業が2事業あったことから、周知方法や事業内容、開催時期等について、今後改善が望まれる。

(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】

- 団体利用者のアンケートは96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98.8%と95.4%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244件提出され、職員の接遇態度は、フロントでは「満足」「ほぼ満足」が79.1%(H25:64%)、レストランでは73.3%(H25:68%)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59.0%、味付けは76.2%、「普通」を加えると95.8%と97.0%で昨年度同様90%以上の評価を得ているが、団体利用者の食事の内容の結果は、「満足」「ほぼ満足」が70.5%(H25:85.7%)であった。
- 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応している。
- 宿泊者から施設の利用時間が分かりづらいとの意見があったため、宿泊室の冊子に施設利用時間を明記する等の対応を行っている。
- 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。
- その他利用者サービスの向上に関する取組
サービス改善提案事業により、玄関ロビーを入った正面に大きな案内看板を設置した。子供でも分かるようにイラストを使った楽しいデザインで来館者に分かりやすい施設案内ができるよう工夫を図った。

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】

- 食堂部門を外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。
また、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は前年度から3%削減された。
- 特定の業者でなければ適切な維持管理が困難な業務を除いて、見積合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等を行うことで経費削減を図った。その結果、前年度対比で約510千円の削減が図られた。
- 外部委託や事業に係る各種経費の削減に努めた結果、対前年度比で人件費は約31%、事業費は約14%削減した。
管理費については、飲食以外のその他の管理費は対前年度比で約16%削減した。

(2) 収入の増加

- 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。

【所見】

- 閑散期の集客力向上のため、韓国での商談会参加により韓国学生のスポーツ長期合宿や、国内大学等のクラブ活動合宿等の誘致等の営業を強化した結果、宿泊者数が対前年度比で1,581人(約4.5%)増加したことに伴い、宿泊客収入が対前年度比で約1,834千円(約3.4%)増加した。宿泊利用者数は平成12年度以降最高人数、宿泊料収入は平成20年度以降最高額となっており、評価している。

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

- 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】

- 人件費削減のため総務課課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年度は閑散期の営業の強化に取組み、宿泊者の増加につながる等の閑散期の対策に取り組んだ。
- 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(食品衛生等)の知識を深めるとともに、職員自らが講師となって研修を行うなど、職員の能力やモチベーションの向上に努めている。
- 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ともに、進捗状況についても適宜報告等している。また、東九州自動車道(佐伯～蒲江間)開通による「道の駅かまえ」や「インターパーク」等と連携したイベントの開催による地域と連携したイベントの開催や「マリカル芸術祭」を3年ぶり実施し、一般住民等の作品発表の場を提供することで地域住民の芸術への関心にも寄与した。

(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】

- 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。
- 施設利用料等の収入増とともに、経費の節減により支出も削減されているが、依然として収支は赤字となっている。
- 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26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、台風による上半期の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が、閑散期のスポーツ合宿等の誘致により昨年度に引き続き100千人を突破する103,298人を集客することができた。
- 収支については、施設利用収入が対前年度比で約11,000千円(約5.4%)増加し、支出が対前年度比で約2,000千円(0.6%)減少したため昨年度よりも約1,600千円赤字解消することができたが、依然として約2,000千円の赤字となっている。

【今後の対応】

- 社会教育施設として、引き続き施設の安全かつ適正な管理運営に努めるよう要請するとともに、赤字解消のためには、新電力の導入等更なる支出の削減や新たに配置された営業専門職員による韓国、関西や東九州自動車道開通を活かした九州での営業を強化により一般宿泊者の増加を図る等の更なる収支改善策に取り組む必要がある。また、食事のメニューや宿泊パック等の見直しを行う等食についての満足度を高める取組も必要と考える。

【指定管理者評価部会の意見】

- 赤字が続いているが、基本を押さえ経営を管理すれば、十分利益を出しつつ運営できる施設であると考えられる。
- 原価計算や粗利についての想定や指標がないため、これまでの営業努力やイベント等の集客努力を行ってきたことが、利益に結びついているか明らかでない。経営の基礎となる指標や根拠を持ち、運営すべき。
- 人材の育成に関し、ロールプレイング等、実践につながる研修も含め、体系的に人材の育成に取り組むべきである。
- アンケートは県内・県外ではなく、営業の成果も把握できるように、県内エリアや県名など、詳しく聞くべき。
- スポーツ団体の利用者は、リピータの強化につながるので、今以上の営業活動に期待したい。