

## 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25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)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  | 代表者 (株)プランニング大分 代表取締役会長 大塚栄一郎   |      |               |
|           | 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。<br>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。<br>③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。<br>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。<br>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。<br>⑥①～⑤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)。   | 20 | 3     | 12 |
| 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。  |    |       |    |
| 【評価の理由】   |    |       |    |
| ○ 利用者数は、マンボウの捕獲数が極端に少なかったこと、及び7月のイベント時に豪雨災害が発生したことなどにより前年を下回る状況で推移した。2月に宮崎県境との高速道路が開通してからは利用者が急増、結果的に前年を若干上回る79,783人となった。なお、目標指標は11万人で、達成率は72.5%である。    |    |       |    |
| ○ 社会教育事業をはじめ事業内容に工夫がみられた。日豊海岸の豊かな自然を活かした体験活動や社会性を育むゲームなどを盛り込むことで参加者から好評を得た。   |    |       |    |
| ○ 自主事業においては5月のマンボウフェスタでは開館20周年行事として期間を拡大して実施し、10月の秋の大収穫祭では蒲江の食をテーマとして多彩な食事を提供するとともに、両事業ではタレントのさかなクンによるトークショーを開催し、魚について楽しく勉強する機会を提供した。                   |    |       |    |
| ○ レストランマリンスノーでは東京から新たなシェフを雇い、イタリアン海鮮のメニューを打ち出して近隣との差別化を図った。季節ごとに新しいメニューを適宜追加し、話題作りをした。普通の定食メニューが主だった従来より新鮮味が出て、利用者の評判が上がった。                             |    |       |    |
| ○ 広告代理店のノウハウを活用して、積極的にテレビ、新聞、雑誌にイベント情報を掲載して集客に努めた。主要イベントでは効果が出たが、一部では費用対効果が少ない広告もあった。   |    |       |    |
| ○ 営業活動に力を入れ、従来のマスコミ関係のみならず、県内や宮崎方面の学校、企業、団体等への個別訪問を初めて実施した。ただし、送迎バスの対応を佐伯市内に限ったことなどが響き、思うような集客につながらなかった。  |    |       |    |
| ○ 新たに「海の、がっこう宣言」として大人向けの体験プログラムを開始し、地元の人材や資源を活用して新たな客層の取り込みを図った。24年度は認知度が低く苦戦したが、利用者数は次第に増加している。<br>また、2月から地元情報のフリーペーパー「ぶらかま通信」を発行し、地域の魅力を掘り起こして発信している。 |    |       |    |

|  |    |   |    |
|--|----|---|----|
| (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。  | 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】  |    |   |    |
| ○ 団体利用のアンケートは32件、施設の対応は大部分が満足、又はおおむね満足という回答を得た。<br>一般宿泊客のアンケートは165件、職員の接客態度はフロント、レストランともに「良い」が75%。食事はボリュームが「十分」が60%、「普通」が40%、味付け「良い」が69%であった。また、「部屋の清掃を向上して欲しい」が7%、「部屋の備品(プランやポットなど)が足りない」が15%であった。<br>一般客の苦情が多いのは、食事対応、風呂の時間、足音が響くことなど。特に食事のタイミングに関する要望が多い。これは団体客と一般客を同時に対応しなければならぬときに配慮が行き届かなくなることが原因であるため、12月からフロア専任者を配置して対応した。<br>なお、接客研修の実施や日常のきめ細かな指示、また、食事メニューについても度々試作や改善を積み重ねてきたこともあり、職員の丁寧な対応や食事内容に関する評価は高かった。 |    |   |    |
| ○ 利用者アンケートは、各課から館長まで回覧し共有しており、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。  |    |   |    |
| ○ 利用者への情報提供については、館内の掲示に工夫をし、食事メニューの案内、食事場所やトイレの場所、展示の案内などに配慮するよう取り組んだ。<br>以前はフロントに職員が常駐していなかったため接客対応が不十分であったが、24年度からは常に窓口に職員を配置し、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した。さらに、接客研修や地域を知る取り組みなどによって職員の資質向上に努めた。<br>またインターネットによる情報発信に力を注ぎ、事業の募集案内、実施後の内容紹介、施設の近況などについて、ホームページやFacebookを活用して周知を図った。これは過去にない取り組みであり、利用者が親しめる施設づくりに大きく寄与している。   |    |   |    |
| ○ その他利用者サービスの向上に関する取り組み<br>サービス改善提案事業によってインターネット予約システムを導入した。また館内で無線LANを導入し、利便性を向上させた。<br>2階レストランにおいて団体客と一般客が混在して利用者が落ち着いて食事が出来なかったため、仕切りを設置して別々に食事が出来るようにした。   |    |   |    |
| 2 効率性の向上等に関する取組み   | 30 |   | 12 |
| (1) 経費の低減等   | 20 | 2 | 8  |
| 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】  |    |   |    |
| ○ 経費節減については、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により無駄な支出を抑えた。<br>物品購入については3万円以上を本社稟議とし、安易な支出をしないようにした。<br>また自動販売機設置数の見直しを行い、必要最小限にして無駄をなくした。<br>管理費については光熱水費(前年度比-16%)を低く抑えるなど引き続き節減に努めており、指定管理者制度を導入した平成18年度以来最も低い支出に押さえられている。  |    |   |    |
| ○ 再委託業務については指定管理初年度ということで、円滑な移行が出来るよう23年度の契約業者をそのまま採用した。   |    |   |    |
| ○ 支出について平成22年度と比較すると、人件費が+9%、事業費が+51%、管理費が-10%となった。<br>(直近の23年度は指定管理者取消しという特殊要因で人件費等が低くなっているため、22年度と比較した。) 主な増加要因は、新たな人員配置、待遇改善による人件費増と、タレント契約金や新聞の掲載料等の広告宣伝費が増加したことによる。   |    |   |    |
| (2) 収入の増加  | 10 | 2 | 4  |
| 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。  |    |   |    |

|  |  |    |    |    |                                    |                          |                                     |                                      |                           |                            |  |  |  |
|--|--|----|----|----|------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|----------------------------|--|--|--|
| <p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ マンボウフェスタを開館20周年記念行事として期間を6日間に拡大して実施。<br/>(H24GW期間中集客数18,064人(9日間) ※H23は19,955人(10日間))<br/>7月のマリンフェスタは3日間開催したが、赤潮や豪雨災害が発生して集客が伸びなかった。(約1,000人)<br/>10月の「秋の大収穫祭」は海の食材を全面に出して3日間開催した。(6,461人、※H23は2,219人)<br/>テレビCM、新聞広告、雑誌広告など、イベントや事業の広告宣伝を積極的に行った。</li> <li>○ 秋から冬の閑散期に、県内外の学校、大学、企業、団体等への営業訪問に力を入れ、団体利用や宿泊パックの売り込みをした。当初はただちに収入増には結びつかなかったが、徐々に効果が出ている。</li> <li>○ 新たな取り組みで「海の、がっこう宣言」として大人向けの体験型プログラムの企画実施や、フリーペーパーの発行を開始し、新たな客層の開発を始めた。これらもただちに集客に結びつかなかったが、宣伝や開催日時の工夫を重ねており少しずつ増えている。</li> <li>○ 総合的には、収支計画で予想していたほどの収入を確保することができなかった。<br/>収入計画: 302,230千円、実績収入: 239,942千円(−62,288千円)<br/>営業活動を継続し、収益性のある事業実施などにより、次年度以降の収支改善を期待する。</li> </ul>   |  |    |    |    |                                    |                          |                                     |                                      |                           |                            |  |  |  |
| <p>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</p>   | 30                                       |    | 24 |    |                                    |                          |                                     |                                      |                           |                            |  |  |  |
| <p>(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">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。</td> <td rowspan="3" style="width: 5%; text-align: center;">15</td> <td rowspan="3" style="width: 5%; text-align: center;">4</td> <td rowspan="3" style="width: 5%; text-align: center;">12</td> </tr> <tr> <td>②職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか。</td> </tr> <tr> <td>③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</td> </tr> </table>   | 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。      | 15 | 4  | 12 | 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。  |                                     |                                      |                           |                            |  |  |  |
| 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。  | 15                                       |    |    |    | 4                                  | 12                       |                                     |                                      |                           |                            |  |  |  |
| 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。  |  |    |    |    |                                    |                          |                                     |                                      |                           |                            |  |  |  |
| <p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 配置人数は当初44名でスタートし、館長をトップにして、副館長2名が各課を分担して統括する組織とした。<br/>フロントに職員を常駐させることが当初からの改革ポイントで、これにより利用者に対する待遇が大幅に改善された。<br/>その後、学芸員1名を雇用して企画部門の強化を図るとともに、総務、営業、事業の3部門の組織を見直し、総務・フロント業務及び営業・事業部門を一体化することで機能強化、効率化を図った。<br/>時期によって業務量が大きく増減するため人員配置やシフト組みで苦労をしたが、全般的にはほぼ無理なく管理業務を行うことが出来ている。営業活動を各課で分担して行うなど、必要に応じて柔軟な組織運営を行っている。</li> <li>○ 毎月1回、全職員を対象とした研修会を開催し、本社会長や社長も出席して経営状況や課題について意識共有を図った。同時に食品安全や人権などについて研修を行い、知識向上に努めた。<br/>フロント職員を対象にホテルで実地の接客研修を行った。<br/>その他、個別に研修を行った。(インフルエンザ、船舶法令、ノロウィルス、安全管理、観光動向、接客マナーなど)</li> <li>○ 職員の能力発揮のため、若い職員からも積極的に意見を出させ、実現可能なものは意見を尊重し、能力発揮が出来る職場づくりをした。有志職員による改革会議を定期開催し、体験農園などの独自のアイデアを作って実現に向けて取り組んだ。</li> <li>○ 道の駅かまえ、佐伯市総合運動公園、釣つちや王、高平キャンプ場等の近隣施設と連携してイベントや事業を行った。</li> <li>○ 地域のスポーツ団体や、県内の大学、学校、囲碁クラブ、障がい者施設、水産会社、かまえブルーツーリズム研究会、ダイビングショップなどと連携して事業を行った。<br/>関係団体と協働する事業が多いので、多彩な社会教育の場を提供出来ている。</li> <li>○ 基本協定書で定める管理運営協議会を3回開催し、地元関係者等の委員に運営状況を報告、その際に出された意見や要望について、可能なものは事業に反映させている。また委員所属団体とは協議会の場以外でも連携・協力して事業に取り組んでおり、開かれた施設づくりに取り組んでいる。</li> </ul> |  |    |    |    |                                    |                          |                                     |                                      |                           |                            |  |  |  |
| <p>(2)平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">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。</td> <td rowspan="7" style="width: 5%; text-align: center;">15</td> <td rowspan="7" style="width: 5%; text-align: center;">4</td> <td rowspan="7" style="width: 5%; text-align: center;">12</td> </tr> <tr> <td>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。</td> </tr> <tr> <td>③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。</td> </tr> <tr> <td>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。</td> </tr> <tr> <td>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。</td> </tr> <tr> <td>⑥防犯、防災対策等の危機管理体制が適切であったか。</td> </tr> <tr> <td>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。</td> </tr> </table>  | 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。 | 15 | 4  | 12 | 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。 | 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。 |  |  |  |
| 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。   | 15                                       |    |    |    | 4                                  | 12                       |                                     |                                      |                           |                            |  |  |  |
| 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。   |  |    |    |    |                                    |                          |                                     |                                      |                           |                            |  |  |  |
| 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。   |  |    |    |    |                                    |                          |                                     |                                      |                           |                            |  |  |  |

## 【評価の理由】

- 法令遵守マニュアルを作成し、各法令の担当者を定めて管理・運用した。個人情報保護規定を定め、個人情報の適正な収集、利用、保護に努めた。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。
- 収支については、3万円以上の支出は本社稟議によってチェックされており、管理業務の目的に反した支出は特に認められなかった。収入については複数職員で確認するようしており、適正に処理されている。
- 毎日4回の巡回による安全確認、施設確認は適切に行われ、点検報告が記録、報告、決裁されていた。設備の不具合や老朽化により危険が予測された場合、修繕や立ち入り禁止等の対応が迅速に行われた。その際は、書面や電話等で県への報告が適宜なされた。
- 夜間の警備は宿直担当者1名を毎日配置し、22時から7時までの間警備が適切に行われた。その状況は業務日誌に記録し、毎日報告がなされた。
- 消防設備については消防署の定期点検を受け、大きな支障は生じていない。
- 各事業の実施にあたっては、保健師の配置、保険加入、悪天候時の中止判断など、危機管理が適切に行われた。
- 津波警報が近隣地域に出た際は、館内放送で注意を呼びかけるなどの対応を素早く行った。津波初動対応方針を策定し、津波の程度に応じた避難体制を整えた。また、地元自治会の避難訓練に初めて参加し、地域と連携して防災意識の向上を図った。
- インフルエンザ対策マニュアルの見直しを行い、職員に周知した。

## 【選定委員の意見】

中間評価のため該当なし

## 【総合評価】

|              |    |            |   |
|--------------|----|------------|---|
| 合計得点(100点満点) | 64 | 評価ランク(A~E) | C |
|--------------|----|------------|---|

## 【評価の理由】

- 経費削減については、前指定管理者が所有していた備品や車両を引継ぐことで支出を抑えた。
- 収支については、初年度でイメージ回復を図るためタレントと契約し、また待遇改善等のため人件費を上げたことなどで支出が膨らみ、収入が伸び悩んだこともあって大幅な赤字となった。
- 広告代理店のノウハウを活かして積極的な広報宣伝と営業活動を行ったが、初年度ということもあり試行錯誤も多かった。マンボウの捕獲数が激減したため、春からの集客に苦労してきたが、高速道路が部分開通した2月からは宮崎方面の利用者が急増し、最終的に23年度を若干上回る利用人数となった。
- 人材育成を重視した経営方針をとり、多彩な研修を行って資質向上を図っている。
- 利用者満足度については概ね満足されている結果となっており、大人数を受け入れる際に食事対応の苦情が出る傾向はあるが、逆に食事が美味しい、職員の対応に感心したなどの前向きな評価も得ていることから、費用と時間をかけて人材育成を行っている効果が出ている。

## 【今後の対応】

- 初年度の赤字を圧縮出来るよう、予算の効率的執行に注意し、メリハリのある事業展開が望まれる。
- 収支計画は月ごとに進捗管理し、営業活動や事業計画、人員配置等に反映させること。
- 広告宣伝は、事業ごとにターゲットを明確にして媒体を選び、真に求めている人に情報が届くような工夫が必要。
- 近隣施設と連携した事業の取り組みを引き続き発展させ、高速道路が全面開通した際に通過点にならないよう、施設同士の長所を活かして集客に取り組んでほしい。

## 【指定管理者評価部会の意見】

- 前指定管理者が指定管理者取消処分を受けた後の初年度において、管理体制の刷新により、安心安全・サービス改善等のイメージ回復に努力している点は評価できる。
- 立て直しに予想以上の労力・経費を費やしたのではないかと推察するが、大幅な赤字となっており、健全な経営とはいえない。このしわ寄せが利用者に転嫁されることのないよう、県もしっかりフォローしながら、特に営業推進やコストダウン等計画の見直しも含め、今後具体的な改善を進めてほしい。
- 目標指標である利用者数を下回っているのも、残念な結果である。今後、高速道路開通によりさらなる利用者の増加が見込まれるが、施設が通過点にならないよう、地元観光施設との協力体制を構築し、また、マンボウ関連以外のイベントを充実させるなど、県南観光の拠点として、目標指標である利用者数11万人の達成を期待したい。
- 利用者アンケート結果は概ね好評だが、少数意見のみに左右されることにならないよう回収率を高める工夫をしてほしい。