

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25年4月1日～平成26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	代表者 (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俗の資料を収集し、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			
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の向上に努めるとともに、宮崎県境との高速道路が開通した効果も相まって、目標指標である年間利用者数110,000人に対して109,581人とわずかに目標には及ばなかったものの、目標の約99.6%を達成する結果となった。
	○ 宿泊利用者の増加を図るため、特に学校関係への営業活動を行ったところ、学校関係者だけで対前年度比で3,960人(約25.9%)増加するなど、評価できるものとなっている。今後は宮崎方面の学校関係への営業活動を強化するとともに、閑散期である秋から冬にかけて県外(特に寒い地域)の学校関係への営業活動を行うことにより、宿泊利用者のさらなる増加に努めていきたい。
	○ 平成24年度に引き続き、地域の魅力を掘り起こし発信することを目的としてフリーペーパー「ぶらかま通信」を発行するとともに、HPやfacebook、新聞等による広報を行うことにより、より多くの方へ情報発信を行うよう努めている。また、館内の玄関ロビーに大型テレビを設置し、館内や事業の案内をわかりやすく利用者に伝えることにより、おもてなしの雰囲気づくりに努めている。

## (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】

- 団体利用のアンケートは22件提出され、施設の対応は「満足」又は「概ね満足」という結果であった。（「やや不満」又は「不満」という回答はなかった。）  
団体利用以外のアンケートは183件提出され、職員の接客態度はフロントでは「良い」が約64%、レストランでは「良い」が約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「多い」又は「普通」と答えた方が約95%、味付けが「良い」又は「普通」と答えた方が約99%という結果となり、食事に関してはある程度利用者の満足が得られていると考えている。
- 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各担当課が中心となって早期に改善するようにしている。
- 全室禁煙にして欲しいとの意見を受け、喫煙コーナーを設置するなどの対応を行っている。
- 平成24年度からそれまでフロントに職員が常駐していなかった対応を改め、職員を常駐させるとともに、職員の資質向上のための接遇研修を実施するなど、利用者への情報提供体制を整備したところ、昨年度よりも利用者から対応が良くなったとの声を多く聞くことができた。
- 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、正面玄関から入ってすぐのところに大型テレビを配置し、利用者に対して「館内の案内」や「イベント情報」等を発信し、利用者が映像を見て情報を得られ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】

- 宣伝・広告費の多くを占めていたタレント（さかなくん）契約金（10,000千円）を廃止するとともに、定期的な広告を中止し、掲載時期や対象地域及び広報媒体等を見直した結果、宣伝・広告費については対前年度比で約77.2%削減した。
- 平成24年度から保守点検等の契約業者（再委託先）の変更はなかったものの、見積合せによる競争を促したところ、環境衛生管理業務に係る委託料については対前年度比で105,000円（5%）の削減が図られた。
- 事業等に係る各種経費（特に宣伝・広告費）の節約に努めた結果、対前年度比で人件費は約0.6%、事業費は約43.5%削減した。しかし、管理費については利用者数が対前年度比で29,798人（約37.3%）増加したことに伴い、飲食や物販に係る経費等がかさんだことから、対前年度比で約29%の増加となった。

## (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】

- 平成24年度に学校、企業、団体等への営業訪問を実施した結果、利用者数が対前年度比で29,798人(約37.3%)増加したことに伴い、利用料金収入が対前年度比で約4,700万円(約28.8%)増加した。利用料金収入が2億円を超えたのは平成21年度以来4年ぶりのことであり、評価できる。

## 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】

- 繁忙期については全職員総出で各種事業に対応することにより、大きなトラブルがおきることなく業務を実施することができた。ただ閑散期については基本的には繁忙期と同じ業務シフトであることから、閑散期を繁忙期に変える取組に人員を多く割り当てる等の対策が必要である。
- 月に1回、全職員を対象とした研修会を開催し、各課からの報告事項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、人権等)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。

## (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保護の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。
- 個人情報保護規程を定めるとともに、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。
- 施設利用料等は前年よりも収入増となっているが、経費についても増加していることから、収支は前年度に引き続き赤字となっている。
- 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、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。
- 消防避難訓練を年3回実施するとともに、職員研修の中で定期的に危機管理に関する研修を実施する等して防災意識の啓発に努めている。また、緊急連絡網を整備し、執務室の目立つ場所へ掲示することにより、事案が発生した際に素早く対処できる体制を整えている。
- 平成25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も、その都度現場から所管課へ報告があがってくるので、指定管理者と所管課が協力して事案に対応している。

## 【総合評価】

## 【所見】

- 利用者数については、目標の110,000人にわずかに及ばなかったものの、ほぼ目標達成(109,581人)の数値までもつてくることができた。
- 収支については、施設利用収入が対前年度比で約4,700万円(約28.8%)増加したものの、支出が対前年度比で約2,300万円(約7.8%)増加したため、トータルとして約3,500万円の赤字となっている。

## 【今後の対応】

- 引き続き、施設の管理運営、サービスの向上等に努めるよう要請するとともに、赤字体質の改善に向け指定管理者と知恵を出し合い、でき得る対策を全て実施していく。具体的には閑散期における収入増加対策、支出額の削減対策が大きな柱となる。

## 【指定管理者評価部会の意見】

- 目標指標である利用者数は前年度を大きく上回り、ほぼ目標を達成している(達成率99.6%)。特に、学校関係の利用が増えたのは評価できる。
- サービス提供についても概ね合格点を得られているが、詳細な利用者満足度を把握するため、利用者アンケート(個人利用者)の質問項目の評価は3段階尺度ではなく、4段階尺度を用いることを検討してもらいたい。
- 売上向上に向けた様々な施策が実り、収入増となったが、固定費を削減できず、平成25年度は3,500万円の赤字だった。赤字立て直しには一層の工夫が必要である。
- 収入増加や固定費削減等のあらゆる工夫を凝らしても、収支均衡が保たれない場合は、利用料金の設定等について、値上げ改訂を県と検討してはどうか。