

海の自然生態館の平成26年度管理状況

施設所管課	観光戦略推進部観光振興課
指定管理者	(一財)石川県民ふれあい公社 理事長 北村 修
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日

(1) 管理業務の実施状況

業務内容	具体的な業務の実施状況
使用する者への利便の提供に関する業務	<p>施設の使用受付、案内等の接遇向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員に対する接客マナーを徹底 迅速、確実な受付事務の推進 <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 繁忙期の道路渋滞について、来場者から渋滞緩和に対する要望が多く出ているため、ゴールデンウィーク及び旧盆時期に、能登島大橋手前や島内に臨時駐車場を設け無料シャトルバスを運行。昨年度に引き続き、さらに臨時駐車場を増設し、バス台数も増台した。 <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者が、再来館されるよう、お客様とのコミュニケーションを大切に業務に当たっている。
利用の促進に関する業務	<p>自主事業の企画・実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 水族館年間行事予定に沿って実施 夜の水族館の本格実施 <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> 水族館と併せ、主にGW・夏休みにテレビCMや新聞、雑誌広告等による広報を行っている。
使用の許可に関する業務	(2) ② のとおり
施設、設備及び備品の維持管理及び修繕に関する業務	<p>清掃：日常清掃実施</p> <p>点検：日常点検実施</p> <p>警備：夜間警備については機械警備により対応</p> <p>小規模修繕：老朽化設備修繕 等</p>
(その他知事が必要と認める業務)	<p>緊急時の対応、安全管理などの危機管理</p> <p>のとじま臨海公園消防防災計画等による消防訓練の実施や、事故発生等による緊急時対応についての職員教育を実施。</p>

(2) 施設の利用状況

①利用指標

指 標	H 2 5 年度 (参考)	H 2 6 年度	前年度比	増減理由
入館者数 (人)	451,334	407,300	90.2 %	消費増税、ガソリン価格等の影響によりレジャー消費の控える傾向があったこと。夏休み期間に台風があるなどの影響により昨年比 9.8%の減となった。

②使用許可等の状況

施設名	許可件数	不許可件数	不許可理由
該当なし			

(3) 使用料の収入実績

利用料金の収入及び減免の状況

施設名	収入額(円)	減免額(円)	減免理由
入館料	82,989,724	3,198,930	プレミアムパスポート、身障者手帳
計	82,989,724	3,198,930	

(4) 収支決算

〔 ※ 管理者においては水族館全体での経理を行っており、館の一区画である海の自然生態館のみに係る収支決算を示すことができない。 〕

(5) その他、県が必要と認める事項（管理の実態を把握するために必要な事項）

①利用者の意見等

(ア) 利用者アンケート結果（平成 26 年 4 月～平成 27 年 3 月実施 有効回答数 98 件）

項 目	回 答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	67.7%	32.3%	0.0%	0.0%
施設の維持管理	59.8%	39.1%	1.1%	0.0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
26 年 4 月～ 27 年 3 月	両替機の設置 ショーの時間と場所をわかりやすく 魚の名前がわかりにくかった カワウソの名前がわかりにくかった カワウソにもっと餌あげたい	設置済 案内看板の更新、館内 MAP の変更 魚名板の更新 展示個体の名前を標記 動物の健康状態を見て販売数を制限しているなのでその説明を行った。

②事故、故障等

年 月	内 容	対 応

③その他報告事項など

--

(6) 評価結果

評価項目	結果	所見（工夫、改善点）
①サービスの維持・向上や利用促進に向けた取組みが行われているか。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・接客マナーの徹底に加え、来館者とのコミュニケーションに心がけたサービス向上に努めている。 ・繁忙期に無料シャトルバス送迎を行うなど、利便性の向上に努めている。昨年度に引き続きさらに臨時駐車場の増設とバス台数の増台を行った。 ・展示水槽のリニューアル、HPによる情報発信等により集客につながる魅力づくりに尽力している。
②施設、設備及び備品の維持管理及び修繕が適切に行われているか。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者の魚類飼育の専門的なノウハウを活かし、ポンプ施設など海水による劣化が激しい悪条件の中、修繕を実施し施設の保守に努めている。
③適切に管理運営・危機管理を行う組織・体制となっているか。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・「のとじま臨海公園消防防災計画」等による消防訓練を実施しているとともに、事故発生時の緊急対応について職員教育を実施している。
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> ・魚類飼育の専門的なノウハウと経験を活かした施設の効率的かつ効果的な運営管理がなされている。 ・日本海側初となるジンベエザメの展示や体験型施設の設置等などの誘客施策により、誘客増へ努めている。 ・各種誘客施策により県外からの来館者は約5割を占めるなど、能登地域における観光拠点施設の一つとなっている。

○評価基準

- A（優）：仕様書等に定める水準を大いに上回っており、その結果、優れた実績をあげている
- B（良）：仕様書等に定める水準を上回っている
- C（可）：概ね仕様書等に定める水準どおり実施されている
- D（不可）：仕様書等に定める水準を下回っており、改善を要する部分がある

○総合評価

- A（優）：優れた管理運営がなされており、かつ、十分な実績をあげている
- B（良）：優れた管理運営がなされている
- C（可）：適正な管理運営がなされている
- D（不可）：改善が必要である

(7) 助言・指摘事項

特になし