

## 海の自然生態館の平成20年度管理状況

施設所管課	観光交流局 交流政策課
指定管理者	(財)石川県民ふれあい公社 理事長 栗原 正一
指定期間	平成18年4月1日～平成21年3月31日

### (1) 管理業務の実施状況

業務内容 (協定・条例に規定)	具体的な業務(仕様書、事業計画)の実施状況 (不十分な場合、その理由、指摘事項を記入)
使用する者への利便の提供に関する業務	<p>受付業務</p> <p>施設の使用受付、案内等の接遇</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員に対して接客マナーを徹底した。</li> <li>迅速、確実な受付事務の推進を図った。</li> </ul> <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ゴールデンウィーク時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たため、繁忙期である旧盆時期に、能登島大橋手前に臨時駐車場を設け無料シャトルバスによる送迎を行った。</li> </ul> <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>気持ち良く来館していただけるよう、また、再来いただけるよう、お客様とのコミュニケーションに心がけた業務に努めた。</li> </ul>
利用の促進に関する業務	<p>企画事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>水族館年間行事予定に沿って実施した。</li> <li>展示水槽のリニューアルを行った。</li> <li>コツメカワウソ水槽を設置した。</li> </ul> <p>広報、PRの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>水族館と合わせ、主にGW・夏休みにテレビCMや新聞広告、新聞折込チラシの配付を行った。</li> </ul>
使用の許可に関する業務	(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：造波装置修繕 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</p> <p>のとじま臨海公園消防防災計画等による年2回の消防訓練の実施や、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

利用指標（（設定している場合）利用人数、稼働率などの数値目標）

指 標	H 1 9 年 度 ( 参 考 )	H 2 0 年 度	前年度比	増減理由
入館者数(人)	408,744	404,756	99 %	

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

(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	84,378,498	2,589,210	プレミアムスポット、身障者等
計	84,378,498	2,589,210	

(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。）  
(千円)

収 入		支 出	
収支差額			

(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）

利用者の意見等

(ア) 利用者アンケート結果（H20.11月～H21.2月実施 有効回答数109件）

項 目	回 答				
	良い	概ね良い	普通	やや悪い	悪い
利用者サービス	53.2 %	33.9 %	10.1 %	1.8 %	0.9 %
施設の維持管理	50.5 %	27.5 %	12.8 %	7.3 %	1.8 %

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応

事故、故障等

年 月	内 容	対 応
平成 21 年 3 月	造波装置が動作不良	修繕を行う

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)
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。	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>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るとともに、ミニコンサートや写真展など多彩なイベントを企画をしている。</li> <li>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。</li> <li>展示水槽のリニューアルやコツメカワウソ水槽の新たな設置など、集客につながる魅力づくりに尽力している。</li> </ul>
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。	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>当該施設は海岸部に設置されていることと飼育水に海水を使用するために設備の劣化が激しい。このような悪条件のもと、ガラス取替えや排水施設など年間54件に及ぶ修繕を計画的に実施し施設の保守に努めている。</li> </ul>
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"> <li>「のとじま臨海公園消防防災計画」等に基づき年2回の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。</li> </ul>
その他、必要と認める事項(例:苦情処理、個人情報保護)	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報の漏洩に注意し、厳重に管理している。</li> </ul>
総合評価	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>各種誘客施策により入館者に占める県外客の割合が60%を超えるなど、能登地域における観光拠点施設のひとつとなっている。</li> </ul>

評価基準

- A(優): 仕様書等に定める水準を上回っている
- B(良): 仕様書等に定める水準を十分に実施している
- C(可): 仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある
- D(不可): 仕様書等に定める水準を下回っている

総合評価

- A(優): 適正であり、優れた実績をあげている
- B(良): 適正である
- C(可): 概ね適正であるが、一部改善を期待する
- D(不可): 改善が必要である

( 7 ) 助言・指摘事項

--