

## のと海洋ふれあいセンターの平成30年度管理状況

施設所管課	生活環境部自然環境課
施設管理者	(一財)石川県県民ふれあい公社
指定期間	平成30年4月1日～平成35年3月31日
中期経営目標 (H30～H34)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入館者数を5年間で5%増加させます。</li> <li>・利用者アンケートによる満足度は、引き続き95%以上を維持します。</li> </ul>

### 1 中期経営目標達成に向けたサービス向上・利用促進等の取組

#### (1) 実績

項 目	実施内容
① サービス向上・利用促進	<p>施設の使用受付、案内等の接遇向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員に対し、接遇研修を実施し、より良い受付、案内等の意識向上を図った。</li> </ul> <p>施設の利用促進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホテルのとキンプラの宿泊者や能登少年自然の家の団体客の受け入れを強化するとともに、両施設の利用者にはプチクラフトを無料で提供した。</li> <li>・ヤドカリ学級の活動内に海藻利用の食事メニューやソバづくりを取り入れるなど、能登少年自然の家との共同企画事業を開催した。</li> <li>・能登少年自然の家の事業の受け入れを実施した。</li> <li>・高校や大学の臨海実習の受け入れを実施した。(15校15回)</li> <li>・「いしかわ自然学校」の拠点施設として各事業を開催し、特に主催事業の「ヤドカリ学級」については、昨年度より開催回数を増やして、利用促進を図った。(H29: 12回→H30: 14回)</li> <li>・救命胴衣、ウェットスーツ及びマリンスーツを買い増しし、利用者へのサービス向上に寄与した。</li> <li>・展示物の随時補充・入替や映像の更新、調査研究成果のパネル展示を行うなど展示内容の充実に努めた。</li> <li>・磯の観察路について、毎日点検を行い支障箇所の確認や漂着物の撤去等の対応を行っている。</li> </ul> <p>自主事業の企画・実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ヤドカリ学級」の開催(参加者数298人)</li> <li>・「スノーケリング事業」の開催(参加者数252人)</li> <li>・体験学習(工作等)の提供(利用者数3,547人)</li> <li>・ダイビング事業の実施(利用者209人)</li> <li>・パワー磯観察(参加者数258人)</li> </ul> <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートの実施・団体向けアンケートについても実施</li> <li>・利用者に対し、コミュニケーションを図り、利用ニーズの把握に努めた。</li> </ul>

<p>② 広報活動</p>	<p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページの管理・運営</li> <li>・報道機関への情報提供</li> <li>・広報誌「能登の海中林N0.49、50」の発行（計3,000部）</li> <li>・白山市、能美市、川北町の小学校に訪問</li> <li>・藻塩づくり体験プラン、スノーケリング体験プランをホテルのとキンプラと連携しPR</li> <li>・ラジオなどマスコミへの取材協力を積極的に行った。</li> <li>・「のと空港航空祭」、「能登小木港イカす会」等のイベントにブースを出店</li> <li>・JAFと提携し、月刊誌に掲載するとともに、JAF会員にプチクラフト1個を無料提供することでのPRに努めた。</li> <li>・UAゼンセン機関誌「Yuai」誌に掲載</li> <li>・25周年記念（H31年度）の準備としてチラシ6,000枚を作成した。</li> <li>・金沢市の金沢海みらい図書館で、パネルを展示し、情報発信した。</li> <li>・主催事業の「ヤドカリ学級」のチラシについて、羽咋郡市以北の教育委員会へ配布し周知に努めた。ヤドカリ学級の年間予定を作成して配布した。</li> <li>・誘客営業にタブレット端末を活用し、当センターの臨場感のある事業風景を提案した。</li> </ul> <p>周辺地域、関係機関との連携・協力の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関係機関、学校、公民館が主催する実習、研修会等へ講師派遣</li> <li>・年間の開催スケジュールを配布するなど、広報活動の強化に取り組んだ。</li> <li>・のとスノーケリング研究会「海もぐら」とスノーケリング事業指導者の派遣について連携</li> </ul>
---------------	---

(2) 平成31年度における取組内容の見直し等

実施内容
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「ヤドカリ学級」について、季節ならではの内容に見直すとともに、これまでの月毎の開催スケジュールに加え、ミニガイドを季節毎に2日ずつ（1日2回）実施します。（8日間：16回）</li> <li>・新たに、25周年チラシを奥能登地区小学校全児童、能登地区観光施設等に配布しPRに努めます。（チラシを持参すれば、プチクラフト1個無料提供）</li> <li>・センターホームページに25周年チラシを掲載し、閲覧者がチラシをプリントアウトして、持参すれば、プチクラフト1個を無料提供することとします。</li> <li>・調査・研究成果のパネルを希望する小中学校（奥能登4市町）で展示します。</li> <li>・7テーマの出前講座を希望する小中学校（奥能登地区）で実施します。</li> <li>・チラシの拡大印刷したポスターを作成し、関係施設等に掲示します。</li> <li>・金沢市、野々市市、以北の小学校を訪問します。</li> </ul>

## 2 中期経営目標の進捗状況

測定指標	H26～28 平均 (基準値)	H29年度	H30年度	前年度比	基準値比	H34年度 (目標値)	
(1) 利用者数	14,041人	13,545人	14,762人	109.0%	105.1%	14,800人	
(2) 利用者アンケート における満足度							
利用者サービス	99.3%	99.5%	98.9%	▲0.6ポイント	▲0.4ポイント	95.0%	
施設の維持管理	98.8%	99.0%	98.9%	▲0.1ポイント	0.1ポイント	95.0%	

※基準値は中期経営目標における基準値

<利用者数、貸館稼働率など利用指標に係る増減理由>

指 標	対前年度増減理由	対基準値増減理由
利用者数	好天の影響による利用者数増	積極的な広報・PR活動による増

<利用者アンケート結果（平成30年4月～31年3月実施）>

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス (有効回答数554件)	85.2%	13.7%	0.7%	0.4%
施設の維持管理 (有効回答数555件)	82.3%	16.6%	0.7%	0.4%

3 施設等の維持管理

項目	実施内容
(1) 清掃	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日常清掃：毎日1回実施</li> <li>・ 定期清掃：年2回実施</li> </ul>
(2) 設備保守点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消防設備：年2回実施</li> <li>・ 映像設備：年2回実施</li> <li>・ 電気設備：年6回実施</li> <li>・ 機械設備：通年</li> <li>・ 海水取水設備：年2回実施</li> <li>・ 合併処理施設設備：月2回実施</li> </ul>
(3) 植栽維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日常業務として週2～3回実施</li> <li>・ 年2回花の植え替えを実施</li> </ul>
(4) 警備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ のと海洋ふれあいセンター本館、海の自然体験館の警報装置による監視を実施</li> </ul>
(5) 小規模修繕	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 磯の観察路飛び石補修</li> <li>・ 本館屋根修理</li> <li>・ 太陽光パネル周辺フェンス修繕</li> <li>・ 自動火災報知設備煙器感知器交換修理 等</li> <li>・ 高圧気中開閉器及び避雷器修繕（取替）</li> </ul>

4 管理運営体制

項目	実施内容
(1) 緊急時の対応・安全管理などの危機管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 危機管理マニュアルの策定</li> <li>・ 消防訓練の実施 年2回(12/13、3/20)</li> <li>・ 安全衛生会議の実施 月1回</li> <li>・ コンサルタントによる安全点検の実施 年1回(6/26)</li> <li>・ コンサルタントによる安全講習の実施 年1回(7/25)</li> <li>・ 本社担当職員による繁忙期前の集中点検の実施(7/1、12/2)</li> <li>・ 常勤監事による安全監査の実施(12/6)</li> <li>・ AED研修の実施 2年に1回(7/3)</li> </ul>
(2) 個人情報の管理状況	<p>(一財)石川県民ふれあい公社における個人情報保護規定及び事務要綱に基づき、適正に管理</p>

## 5 収支状況

### (1) 使用許可等の状況

なし

### (2) 使用料の収入実績（利用料金の収入及び減免の状況）

（単位：千円）

項目	収入額	減免額	減免理由
入場料	910	57	教育課程に基づく教育活動の実施のため
合計	910	57	

### (3) 収支決算

（単位：千円）

収入		支出	
指定管理料	24,880	人件費	9,403
利用料収入	910	光熱水費	6,710
		修繕費	2,106
		その他	7,571
合計 ①	25,790	合計 ②	25,790
収支差額 ①－②	0		

## 6 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成31年3月	本館地下のトイレが少し暗い。	照明を増設する、位置を変更する等 で対応できないか検討します。

## 7 事故、故障等

なし

## 8 その他報告事項など

なし

## 9 評価結果

評価項目	評価	所見（工夫・改善点）
(1) 中期経営目標の達成に向けたサービス向上・利用促進等の取組	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートや来館者との積極的なコミュニケーションを図り、利用者の声を運営に活かし、体験学習事業の充実等サービス向上に努めている。</li> <li>・スノーケリング教室、工作等の体験学習など、海の自然を題材とした様々な体験プログラムを実施している。</li> <li>・小学校への誘客訪問やチラシの配布など、学校団体等へのPR活動を積極的に実施している。</li> <li>・ラジオ番組や機関誌への掲載などを通じ積極的に情報発信を行い、利用促進に努めた。</li> </ul>
(2) 施設等の維持管理	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンサルタント、本社担当職員、常勤監事による安全点検を実施し、来館者の安全・安心確保のため館内外の必要な補修、修繕を速やかに実施している。</li> <li>・日常の清掃や設備保守点検等が事業計画どおりに適切に実施されている。</li> </ul>
(3) 管理運営体制	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全衛生会議を常設し、月1回開催することにより管理体制の強化に努め、安全な管理運営を行っている。</li> <li>・職員配置や職員研修、個人情報管理について、事業計画どおりに適切に実施されている。</li> <li>・AED研修の実施や消防訓練の実施により、危機管理体制確保に努めている。</li> </ul>
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の設置目的に沿った管理運営に加え、ノウハウを活かした利用促進に努めている。</li> </ul>

### ○ 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

## 10 助言・指摘事項

なし