

石川県海の自然生態館の平成18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	財団法人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

(「海の自然生態館」は、のとじま水族館の展示施設の一部を構成する施設であり、単体で評価はできない。以下は、のとじま水族館の状況について記載する。)

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)
利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"> ・ 毎日の業務前後のミーティングにおいて、職員相互間の情報交換と接客マナーの確認等を行い、接遇向上に努めている。 <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 入館者への「声かけ」コミュニケーションの実施やご意見箱の設置により、利用者意識の把握に努めている。H18年度における特段の苦情、意見等はなし。 <p>その他特記事項</p> <p>飼育職員が、新たな発想で飼育、展示を行うことを目的に他園館(いしかわ動物園・ふれあい昆虫館)と職員の交流研修を実施した。</p>
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多彩なイベントを開催 ・ 宿泊体験(体験者数 206人)ほか <p>広報、PRの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 水族館と合わせ、主にGW・夏休みにテレビCMや新聞広告、新聞折り込みチラシ(806,830部)の配付を行った。
使用の許可に関する業務	<p>使用許可、使用料の徴収、納入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 使用許可の件数((2) 参照) ・ 使用料の収入実績((3)参照)
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：職員が毎日清掃を実施している。</p> <p>点検：電気設備は、専門の技術者が点検。エレベーターは毎月、火災警報機は年2回、それぞれ専門業者が点検している。</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：特になし</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> <ul style="list-style-type: none"> ・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、事故発生等における緊急時対応についての職員教育を実施。 <p>個人情報の管理状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イベントの申込などで取得した個人情報は、外部に漏れないよう管理されている。
------------------	---

(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)

項目	H17年度 (参考)	H18年度	前年度比	増減理由
利用者数(人)	340,878	342,261	100.4%	各種取り組み、好天による増。

使用許可等の状況

	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(のとじま水族館利用料金の23%相当)

種別	収入額	減免額	減免理由
利用料	68,788,911	2,068,710	身体障害者手帳等保有者 大人 5,285人 ・ 小人 492人 プレミアムパスポート提示者 小人 4,877人

(4) 収支決算(海の自然生態館の部分を分離することができないため、記載しない。)

収入		支出	
管理料		人件費	
利用料収入		光熱水費	
		修繕費	
		その他	
合計		合計	
収支差額	0		

(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)

利用者アンケート結果、評価、苦情、要望

年月	内容	対応
特になし		

事故、故障等

年月	内容	対応
特になし		

その他報告事項など

特になし

(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・向上に向けた取組みが行われているか。	B	<ul style="list-style-type: none">・毎日の業務前後のミーティングにおいて、職員相互間の情報交換と接客マナーの確認等を行い、接遇向上に努めている。・利用者の意識を把握するため意見箱の設置によって、利用者の声を運営に活かす配慮がされている。
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">・のとじま水族館と一体的に運営されており、利用促進の取り組みとして、イルカとのふれあいビーチやトンネル水槽えさやり隊など、さまざまなイベントを実施するとともに、積極的な広報活動を展開している。
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">・毎日の清掃による良好な環境の確保や専門職員を配置して設備の保守・点検を行うなど適切な管理が行われている。
緊急時の対応・安全管理などの危機管理が適切に行われているか。	B	<ul style="list-style-type: none">・消防防災計画を定め、消防訓練を年2回実施するなど安全管理は適切に行われている。
適切な管理運営を行う組織・体制か。	B	<ul style="list-style-type: none">・施設の管理、運営にあたる職員の人員配置や担当業務を定めるなど適切に運用されている。
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">・18年度は、苦情はなかった。・イベントの申込などで取得した個人情報は、外部に漏れないよう管理されている。
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none">・施設の設置目的にあった管理運営がなされており、今後も適正な管理と利用促進に向けた取り組みを期待する。

評価基準

- A(優): 従前の管理水準や仕様書等に定める水準を上回っている
- B(良): 従前の管理水準や仕様書等に定める水準を十分に実施している
- C(可): 従前の管理水準や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): 従前の管理水準や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

特になし

