

## 石川県海の自然生態館の平成19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)
利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>職員に対する接客マナーの徹底。</li> <li>迅速、確実な受付事務の推進。</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。(平成19年度新規)</li> </ul> <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>気持ち良くいただけるよう、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を大切に業務に当たった。</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</li> <li>展示水槽のリニューアル</li> <li>特別展「深海を探る」を開催(平成20年1～3月)</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>
使用料の徴収に関する業務	<p>使用料の徴収</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>使用料の収入実績( (3)参照 )</li> </ul>
利用する者の安全管理に関する業務	<p>点検の励行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>巡視による安全確認を実施。</li> </ul>
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：エレベーター修繕・給排気ファン取替 等</p>

(その他知事が必要と認める業務)	緊急時の対応、安全管理 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。
------------------	--

(2) 施設の利用状況  
利用者数等

項目	H18年度 (参考)	H19年度	前年度比	増減理由
利用者数(人)	342,261	408,744	119.4%	トンネル水槽リニューアルによる増

(3) 使用料の収入実績  
利用料金の収入及び減免の状況

種別	収入額	減免額	減免理由
利用料	83,150,814	2,582,730	身体障害者手帳等保有者 大人 6,600人 ・ 小人 838人 プレミアムパスポート提示者 小人 5,859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。)  
(千円)

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
平成19年5月	450t 水槽自動制御装置が動作不良、修繕を行う。	
平成20年3月	ラッコ館の給排気ファンが故障、取替修繕を行う。	

その他報告事項など

生態館の450 t水槽及び150 t水槽の展示内容をリニューアルするため、平成20年1～3月の期間、改修工事を行った。

450 t水槽は「スナメリと海藻の海」、150 t水槽は「アザラシ万華鏡」として、H20年4月初旬にオープン予定

なお、改修期間中は、工事中で観覧できない水槽展示の代替措置として、特別展「深海を探る」を開催した。

(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。	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。H19年度における特段の苦情、意見等はなし。</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。	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</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。</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>・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。</li> </ul>
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・海の自然生態館の専門的なノウハウを活かして施設の設置目的にあった管理運営がなされている。</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

--