

## のと海洋ふれあいセンターの平成21年度管理状況

施設所管課	環境部 自然保護課
指定管理者	(財)石川県民ふれあい公社 理事長 酒井 幸一
指定期間	平成21年4月1日～平成24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>施設の使用受付、案内等の接遇向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ アドバイザーを招いて、接遇研修を実施し、職員の意識改革を行った。</li> </ul> <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者アンケートの実施(140通)</li> <li>・ 来館者に対し、積極的にコミュニケーションを図り、利用者ニーズ把握に努めた。</li> <li>・ HPで、お問い合わせアドレスを掲載し、意見・質問を聴取し、速やかに返答するとともに、利用者ニーズに添った運営を実施。</li> </ul> <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者への箱メガネの貸出</li> </ul>
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"> <li>・ 体験スノーケリングの開催(参加人数246人)</li> <li>・ スノーケリング教室の開催(参加人数40人)</li> <li>・ 体験学習(工作等)の提供(利用件数1,347件)</li> </ul> <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>・ メールマガジンの配信(毎月1回・年12回配信)</li> <li>・ 報道機関等への情報提供</li> <li>・ 広報誌「能登の海中林 NO.31・32」の発行(計3,000部配付)</li> <li>・ 白山市・能登地区小学校への誘客</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及び生物調査</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> <li>・ 能登町深層水取水施設と海洋深層水の普及について連携</li> </ul>
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"> <li>・ 使用許可の件数((2)②参照)</li> <li>・ 使用料の収入実績((3)参照)</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	映像設備保守、空調設備、電気工作物保安、夜間警備、館内清掃、海水取水設備保守、消防用設備保守、樹木等管理、合併処理施設維持管理
(その他知事が必要と認める業務)	緊急時の対応・安全管理などの危機管理 ・危機管理マニュアルの策定、職員への教育 個人情報の管理状況

(2) 施設の利用状況

①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	H20年度	H21年度	前年度比	増減理由
利用者数（人）	11,514	11,759	102.12%	前年度比で有料利用者95.6%、無料利用者106.1%となり総計で微増となった。

②使用許可等の状況

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

	収入額	減免額	減免理由
入館料	821,800	0	条例施行規則第6条の規定による

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	56,399	人件費	41,551
利用料収入	822	光熱水費	6,056
運営準備金	1,561	修繕費	914
		委託料 (設備保守点検等)	4,158
		その他	1,652
		消費税及び地方消費税	2,089
		次年度運営準備金	2,362
合計	58,782	合計	58,782
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）

①利用者の意見等

(ア) 利用者アンケート結果（平成21年8月実施 有効回答数140件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	64.3%	35.0%	0.7%	0.0%
施設の維持管理	77.1%	22.9%	0.0%	0.0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成21年8月	磯の観察路が綺麗に整備されていて、とても楽しい時間を過ごすことができた。	より楽しく磯観察をしていただく為、観察路で見ることが出来る生物等の紹介をしたパンフレットを利用者に配布している。
平成21年8月	のと海洋ふれあいセンターを知らない人が多い。PRが不足しているのではないか。	ホームページ、メールマガジン、広報誌、報道機関等への積極的な情報提供に加え、H21年度は白山市・能登地区の全小学校を訪問しPR活動に努めた。

②事故、故障等

年月	内容	対応
平成21年8月	マルチアター天井内空調機温度調節モーター故障	管理料により修繕
平成21年10月	プロジェクター用ランプユニット交換	管理料により修繕
平成22年3月	本館破風板破損	管理料により修繕
平成22年3月	海水取水ポンプ故障	管理料により修繕

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"> <li>・利用者アンケートや来館者に対し積極的なコミュニケーションを図ることで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の質を向上させている。</li> <li>・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>・メールマガジンの発行や、報道機関への情報提供等により積極的に情報発信を行っている。</li> <li>・関係機関との連携をすすめている。</li> </ul>
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"> <li>・施設内は常に清潔に保たれており、仕様書等に基づき適切な管理がなされている。</li> </ul>
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"> <li>・適切な職員の配置がなされており、業務に関する研修・講習が十分なされている。</li> <li>・非常時の連絡体制やマニュアルが定められ、安全対策が適切である。</li> <li>・年数回の避難訓練等を実施しており、危機管理に万全を期している。</li> <li>・施設の内外を毎日見回っており、安全な管理運営を行っている。</li> </ul>
④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>・個人情報に関する指針を定め、職員に周知徹底をはかっており、適切な管理が行われている。</li> </ul>
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の設置目的にあった管理運営がなされており、今後も海の自然の専門的なノウハウを活かした管理や、さらなる利用促進への取組みを期待する。</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

--