

## のと海洋ふれあいセンターの平成23年度管理状況

施設所管課	環境部自然環境課
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 新規業務に関しては、新規であることが分かるよう記入)
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>職員に対して、接遇研修を実施して、より良い受付、案内等の意識向上を図った。</li> </ul> <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートの実施(78件)</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198人)</li> <li>スノーケリング教室の開催(参加人数72人)</li> <li>体験学習(工作等)の提供(利用件数1,726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.35・36」の発行(計3,000部配付)</li> <li>金沢市・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	清掃 ・館内清掃、樹木等管理 保守点検 ・映像設備保守、空調設備保守、電気工作物保安、海水取水設備保守、消防用設備保守、合併処理施設維持管理 警備 ・夜間警備 小規模修繕 ・施設の小規模修繕
(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

(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	H 2 2 年度	H 2 3 年度	前年度比	増減理由
利用者数（人）	11,401	12,077	105.9%	学校行事等による利用者増。

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	790,080	92,720	のと海洋ふれあいセンター条例第9条の規定による

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	23,231	人件費	10,918
入場料	790	需要費	6,757
運営準備金	2,771	役務費	623
		委託料 (設備保守点検等)	4,054
		その他	557
		消費税及び地方消費税	539
		次年度運営準備金	3,344
合計	26,792	合計	26,792
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23年4月～24年3月実施 有効回答数78件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	70.0%	25.7%	2.9%	1.4%
施設の維持管理	80.0%	15.7%	2.9%	1.4%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成23年7月	展示物の説明、受付の対応が丁寧であった。	職員一同、丁寧な説明・解説を心がけている。
平成23年8月	面白い施設なのに知名度が低いので、もっと施設のPRが必要と思われる。	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、H23年度は金沢市、能登地区の全小学校を訪問しPR活動に努めた。
平成23年8月	タッチプールの飼育動物への餌やりをやってみたい。	飼育動物の給餌時刻を案内し、希望者には、直接給餌の機会を提供した。

②事故、故障等

年月	内容	対応
平成23年6月	LDプレーヤー故障	管理料により修繕
平成23年7月	冷温水循環ポンプ故障	管理料により修繕
平成23年11月	LDプレーヤー故障	管理料により修繕

③その他報告事項など

なし
----

(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り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>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>メールマガジンの発行や、報道機関への情報提供等に</li> </ul>

		<p>より積極的に情報発信を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関係機関との連携をすすめている。</li> <li>・金沢市、能登地区の全小学校を訪問し、PR活動に努めている。</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。	C	<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。	C	<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> <li>・個人情報 that 適正に管理されている。</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

(7) 助言・指摘事項

なし