

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県立男鹿水族館			
指定管理者	株式会社男鹿水族館			
作成者	本川 博人	作成日	令和3年5月24日	
確認者	観光文化スポーツ部観光戦略課			総務班
職氏名	主事	石川 景悟	TEL	018-860-1461

1 施設の概要

設置年	平成 16 年	営業期間・時間	通年(ただし1月後半 5日間休館)・3～10月 9:00～17:00、11～2月 9:00～16:00			
設置目的	魚や海獣のふれあいを通じ自然保護や地球環境に対する知識と意識を深めるとともに、生涯学習の場を提供し、観光レクリエーション活動の為に利便の増進を図り、もって地域振興の向上及び県民の福祉の増進を図る。					
指定管理業務の内容	秋田県立男鹿水族館に関する次の業務 ①管理運営業務②施設維持管理業務 ③企画運営業務④事務処理業務 ⑤魚、海獣等の飼育に関する業務					
自主事業の実施状況	各種企画展およびイベントの開催					
直近3年の年間利用者数	H30	152,305 人	R1	157,890 人	R2	112,332 人
直近3年の年間料金収入	H30	132,091 千円	R1	135,739 千円	R2	94,073 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H28	H29	H30	R1	R2
収入計		350,633	344,082	333,050	341,185	298,836
	(内訳)利用料収入	143,198	134,945	132,091	135,740	94,073
	指定管理料	76,524	80,459	82,033	80,222	95,699
	その他収入	130,911	128,678	118,926	125,223	109,064
支出計		348,292	342,788	330,047	338,849	300,018
	(内訳)人件費	99,673	101,399	98,555	105,675	100,198
	人件費以外	248,619	241,389	231,492	233,174	199,820
差 引		2,341	1,294	3,003	2,336	-1,182

2 観点ごとの評価

(観点Ⅰ) 利用目標の達成状況						
利用目標指標名		入館者数		定義	有料入館者数	
		R1	R2		R2-R1	R3
目 標		170,000	170,000		0	147,000
実 績		157,890	112,332		▲ 45,558	
達 成 率		92.9%	66.1%			
実績等の増減原因	利用者数	71.1%	新型コロナウイルス感染症の感染拡大にともなう臨時休館、緊急事態宣言、感染拡大による社会不安の増加など様々な減少要因による影響が大きかった。県内、隣県の学校行事関連による新規利用の大幅増加も見られたが、減員を補うまでには至らなかった。			
	料 金 収 入	69.3%	単価の減少は、販売促進施策に関連する特別料金と教育利用の比率が増えた事によるもの。			
令和3年度 利用目標設定 の考え方		新型コロナウイルス感染症の影響が減少し、通常の社会に戻って行く事を前提として設定。東北DC、東京オリンピック、GoToキャンペーンなどの消費喚起政策による大規模な人の流れや、前年度増加した学校関係の利用を確実に取り込む事を前提にして目標を設定した。				評 価 欄
						C

○「利用目標設定の考え方」には、目標設定の参考にした指標(過去の伸び率や前年度数値、類似施設数値等)を具体的に記載すること。

○「評価欄」には、目標値に対する達成率について次の基準により判定した評価を記載すること。

A: 100%以上 B: 80%以上100%未満 C: 80%未満

(観点Ⅱ)利用者満足度の状況				
利用者満足度の状況	H30	R1	R2	R2-R1
	88.6	86.0	84.7	-1.3
利用者アンケート調査結果の活用例	①展示水槽の汚れなどの指摘については、そのような状況になる前に清掃する。濾過時間の延長など運用の見直しで対策。 ②レストランに付いてはご意見を多く頂戴するため、社員教育、人員配置を考慮した席数の設定などを随時行いながら取り組んでいる。			評価欄
				A

○「評価欄」には、満足度について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:80%以上 B:60%以上80%未満 C:60%未満

評価項目	指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅲ)管理運営体制の状況	A	A
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
●事業計画書等に照らして適切な職員配置になっている。(5点) ●受付担当者が不在にならないなど利用者に迷惑がかからない配置になっている。(5点)		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
●事業計画書等に照らして適切な勤務実績になっている。(5点) ●各職員が、他の職員の業務状況を把握し手伝えるような工夫をしている。(5点)		
③職員の処遇等は適切か	10	10
●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点) ●職員に対する何らかの福利厚生事業が行われている。(5点)		
④施設・設備は適切に管理されているか	5	10
●事業計画書等の日常保守管理、定期点検、清掃、警備等の計画に照らして適切に管理されている。(5点) ●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点)		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点) ●備品に目に見える損傷等がない。(5点)		
⑥個人情報の保護に対する体制の構築が成されているか	10	10
●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点) ●職員に対し個人情報保護に関する理解の向上を図っている。(5点)		
⑦安全で安心できる環境を確保しているか	10	10
●事故防止マニュアル等及び緊急時連絡体制を整備している。(5点) ●職員に対し、研修の実施等の事故防止に関する理解の向上を図っている。(5点)		
⑧経費節減のための努力を行い、成果を上げているか	10	10
●前年度よりも事務経費を節減する取り組みをしている。(5点) ●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点)		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点) ●利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。(5点)		
⑩健全な経営がなされているか	10	5
●経理書類が適切に作成され、通帳や印鑑などが適切に管理されている。(5点) ●選定時の各財務指標と比較し、特段の経営の悪化が見られない。(5点)		

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A:8点以上 B:5点以上8点未満 C:5点未満

評 価 項 目			指定管理者 1次評価欄	所 管 課 2次評価欄
(観点Ⅳ) サービス向上に向けた取組の実施状況			A	A
①開館日、開館時間等は守られているか			10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適切な開館状況になっている。(10点)				
②事業計画に掲げられた業務は適正に実施されているか			10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に業務が実施されている。(10点)				
③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か			10	10
●料金減免の説明が分かりやすく掲示されている。(5点)				
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に使用許可されている。(5点)				
④職員の接客マナーは適切か			10	10
●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点)				
●施設名と対応者名を名乗った電話対応など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点)				
⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか			10	10
●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点)				
●来客への対応に関する研修がなされている。(5点)				
⑥全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう情報発信を行っているか			10	10
●分かりやすいパンフレットの備え付けや、見学希望への対応などに取り組んでいる。(5点)				
●指定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点)				
⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか			10	10
●広報誌発行、県・市町村広報への登載、Webサイト作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点)				
⑧満足度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか			5	5
●満足度調査から課題を抽出して対応策を講じている。(5点)				
●満足度調査結果及び課題への対応策を公表している。(5点)				
⑨利用者が意見や苦情を述べやすい環境を構築しているか			10	10
●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点)				
●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点)				
⑩意見・苦情等を受けて迅速に対応できる体制を構築しているか			5	5
●苦情の受付・解決方法や担当者等を明確にし職員に周知している。(5点)				
●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)				
(参考)	サービス改善のための具体的取組	R2実績	R2に計画していた内容については全く対応できていない。R2に付いては、感染症対策など新しい要素への対応を重視し安心して利用していただける環境構築を最優先で行った。	
		R3計画	SNSなどを活用した混雑状況の発信、生物に関する最新情報などを積極的に発信することで利用しやすい環境作りを強化して行く。	
	令和3年度取組計画設定の考え方		混雑を敬遠する状況はしばらく継続すると考えているため、混雑する日、時間を避けた利用ができるような情報を積極的に発信する。また、感染症を考慮し、人が多い都市部を避けるような動きも当面続く想定しているので、積極的な情報発信を行うことで新しい流れを作りたいと考えている。	

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上 B: 5点以上8点未満 C: 5点未満

○「取組計画設定の考え方」には、具体的理由(例えば、利用者からどのような要望があったのか等)を記載すること。また、各施設で実施している利用者から意見を聴取するための取組(例えば、投函箱の設置や顧客満足度調査等)については全て記載すること。

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 1年を通して新型コロナウイルス感染症による影響が大きく、集客施策の実施についても迷いながらの運営となった。 どの様な対応が適当なのか分からないなか、特に生物周りは維持管理業務の停滞が許容できないため2班体制にすばやく切り換えるなどの危機管理や、休業による人員抑制などの経費削減に付いては概ね適切に行えたと考えている。 また、イベント対応が難しく来館できない人が多い事も考慮しながら、スタッフが主体的にSNSでの情報発信を行う事で一定の成果を上げる事ができたと考えている。
C	
所 管 課 2次評価欄	(講評欄) ・令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けた中での運営となり、直近5年の収支決算で唯一赤字決算となったことから厳しい状況が続いたことがよく理解できる。特に、ゴールデンウィークとお盆の集客が前年比減の大きな要因となり、収入の大幅減に繋がったことと考える。ただ、観点Ⅱ～Ⅳについては、全てA評価であり、厳しい状況でありつつも評価できる内容となった。 ・周辺地域において旅行者の増加につながる要因が豊富であることから、うまく活用すること等によって入館者を増やすことができるような企画や商品造成を、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえつつ、お願いしたい。 ・新たに教育旅行を含めた継続的な営業活動等による新たな顧客の確保に結び付けられる取り組みを行っていただきたい。 ・大規模な修繕を必要とする箇所においては、県と連絡を密にし、状況を共有すること。特に利用者への不便や生物の生命維持に関わる箇所は、優先順位を高くし、計画的な修繕等を実施する必要がある。
C	

○総合評価は、「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の4つの観点の結果を用い次の基準により記載すること。

A:「C」判定がなく、2つ以上の観점에서「A」判定の場合

B: A、C以外の場合

C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合

4 (参考) 観点Ⅰを除いた総合評価

(参考) 指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 令和2年度は安全に運営する事を最優先として取り組んだ為、集客対策や、イベントなどの顧客満足度を上げるような取組みについてはほとんど対応できなかった。 その中で2回目となるホッキョクグマの繁殖成功については大きな成果で、ペンギン、アザラシの安定的な繁殖に付いても運営を行う中で重要な事だと考えている。また、男鹿水族館初となるカリフォルニアアシカの妊娠も確認されるなど、飼育技術の向上については確実に積み上げる事ができていると考えている。
A	
(参考) 所 管 課 2次評価欄	(講評欄) ・周辺地域において旅行者の増加につながる要因が豊富であることから、うまく活用すること等によって入館者を増やすことができるような企画や商品造成を、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえつつ、お願いしたい。 ・新たに教育旅行を含めた継続的な営業活動等による新たな顧客の確保に結び付けられる取り組みを行っていただきたい。 ・大規模な修繕を必要とする箇所においては、県と連絡を密にし、状況を共有すること。特に利用者への不便や生物の生命維持に関わる箇所は、優先順位を高くし、計画的な修繕等を実施する必要がある。
A	

○令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの施設で利用者数等が減少したことから、観点Ⅰ「利用目標の達成状況」を除き(観点Ⅱ～Ⅳ「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の3つの観点をを用い)次の基準により判定した総合評価も参考として掲載する。

A:「C」判定がなく、2つ以上の観점에서「A」判定の場合

B: A、C以外の場合

C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合