

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4年5月1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	佐々木 幸士	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	R1	157,890 人	R2	112,332 人	R3	143,855 人
直近3年の年間料金収入	R1	135,739 千円	R2	94,073 千円	R3	120,516 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H29	H30	R1	R2	R3
収入計		344,082	333,050	341,185	298,836	346,326
	(内訳)利用料収入	134,945	132,091	135,740	94,073	120,516
	指定管理料	80,459	82,033	80,222	95,699	88,156
	その他収入	128,678	118,926	125,223	109,064	137,654
支出計		342,788	330,047	338,849	300,018	345,927
	(内訳)人件費	101,399	98,555	105,675	100,198	90,519
	人件費以外	241,389	231,492	233,174	199,820	255,408
差 引		1,294	3,003	2,336	-1,182	399

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	
		R2	R3	R3-R2	R4
目 標		170,000	147,000	▲ 23,000	165,000
実 績		112,332	143,855	31,523	
達 成 率		66.1%	97.9%		
実績等の増減原因	利用者数	128.1%	例年並みには戻っていないものの、臨時休館や厳しい行動宣言も無かったことで前年より安定した利用者数を確保することができた。また、教育利用に関しては感染者数の多い地域を回避したり、秋田県内のみの工程に切り替えた学校も多く入館者数の増加に繋がった。		
	料金収入	128.1%	消費喚起政策の影響もあり、教育利用に伴う売店売上が大きく増加し、収益の改善につながった。		
令和4年度利用目標設定の考え方		令和3年度に見られた教育利用の大幅な増加を、安定した集客に繋げるよう取り組みながら、GoToトラベルなどの消費喚起政策による大規模な人の流れや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			
		B			

○「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	R1	R2	R3	R3-R2
	86.0	84.7	88.5	3.8
利用者アンケート調査結果の活用例	利用者の減少による影響もあったと考えているが、クレームを多く頂戴していたレストランの運営方針を見直すことで「提供が遅い」「不親切」「スタッフの態度が悪い」などの声を大きく減らすことができた。			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	10	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	10
●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	R3実績	①SNSを活用した情報発信を行い、利用者への特典などを設定しながら利便性の向上に繋げた。 ②アンケートを通したお客様の要望や意見をもとにサービス改善に努めた。 ③入館利用に伴う新型コロナウイルス感染症対策の徹底に努めた。	
		R4計画	①SNSを活用した情報発信を行い、利用者への特典などを設定しながら利便性の向上に繋がります。 ②アンケートを通したお客様の要望や意見をもとにサービス改善に努めます。 ③入館利用に伴う新型コロナウイルス感染症対策の徹底に努めます。	
	令和4年度取組計画設定の考え方		新型コロナウイルス感染症への警戒感はいまだに継続しているため、県などの方針を遵守した感染症対策を徹底し、引き続き積極的な情報発信を行うことで利用者の増加に繋が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) 新型コロナウイルス感染症による影響が大きな状況は継続していたものの、教育利用など今迄と違う客層が増えた事もあり一定程度の集客はできたと考えている。今後は、この流れを単発的なものにしないように安定した利用に繋げるような取り組みが重要だと考えてる。 また、通信販売、オリジナルグッズの制作など新たな取り組みも一定程度の成果を上げているので更に成果を上げる事ができるように取り組んでいく。
A	現時点で新型コロナウイルス感染症に感染した社員は発生していないものの、発熱や、濃厚接触者認定により出社停止処置を行う状況も発生している。最小人員での運営となっているので安定した施設運営を考えれば感染症対策の徹底や、応援体制の構築も急務と考えている。
所管課 2次評価欄	(講評欄) ・観点Ⅰについては、利用目標にはとどかなかったものの、令和2年度と比較して行動制限の緩和等が見られたことや教育利用等の大幅な増加により入館者数が増加しB評価となった。 ・観点Ⅱ～Ⅳについては、利用者満足度が依然として9割を超える高水準を維持していることや収支決算が黒字となったこと等から、全てA評価であり、コロナ禍の厳しい状況でありつつも評価できる内容となった。
A	・県内外問わず、高単価商品の販売を利用者に受け入れてもらうには、高水準の利用者満足度が必要となるため、引き続きその維持及び向上のために取り組んでいただきたい。 ・利用者の安全確保や利便性向上のため、引き続き双方で協議のうえ、計画的に修繕等を実施していく必要がある。

○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つ以上の観点で「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3年度も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。 その中で初めてとなるカリフォルニアアシカの出産、育成など新しい実績も積み上げる事ができている。 ただし、大規模修繕など毎年の様に対応していただいているものの、経年劣化による影響も多くなっているため計画的な修繕対応が必要になっている。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) ・観点Ⅱ～Ⅳについては、利用者満足度が依然として9割を超える高水準を維持していることや収支決算が黒字となったこと等から、全てA評価であり、コロナ禍の厳しい状況でありつつも評価できる内容となった。
A	・県内外問わず、高単価商品の販売を利用者に受け入れてもらうには、高水準の利用者満足度が必要となるため、引き続きその維持及び向上のために取り組んでいただきたい。 ・利用者の安全確保や利便性向上のため、引き続き双方で協議のうえ、計画的に修繕等を実施していく必要がある。

○令和3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)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つ以上の観点で「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