

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	平成	30	年 5月 14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 藤嶋 智尚	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の利便の増進を図り、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の管理運営					
自主事業の実施状況	各種の企画展及びイベントの開催					
直近3年の年間利用者数	H27	189,924 人	H28	162,872 人	H29	156,231 人
直近3年の年間料金収入	H27	167,205 千円	H28	143,198 千円	H29	134,945 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H25	H26	H27	H28	H29	
収入計	489,332	384,130	413,831	350,633	344,082	
(内訳)利用料収入	224,801	169,931	167,205	143,198	134,945	
指定管理料	56,017	62,357	70,228	76,524	80,459	
その他収入	208,514	151,842	176,398	130,911	128,678	
支出計	483,765	380,839	408,351	348,292	342,788	
(内訳)人件費	116,475	105,799	103,392	99,673	101,399	
人件費以外	367,290	275,040	304,959	248,619	241,389	
差引	5,567	3,291	5,480	2,341	1,294	

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			
	H28		H29	H29-H28	H30	
目 標	220,000		200,000	▲ 20,000	175,000	
実 績	162,872		156,231	▲ 6,641		
達 成 率	74.0%		78.1%			
実績等の増減原因	利用者数	95.9%	GW前半、桜と重なった事で約2,700名の減少が見られた。また7月の大雨、9月の3連休に台風直撃、例年より降雪が早く寒い日が続いたなどマイナス要因が続いた事で約3,000人程の減少が発生した。特別企画展「小笠原展」や、「アザラシの誕生」などで集客する事ができたがマイナス要因が続いた分を挽回するに到らなかった。			
	料金収入	94.2%	来館者1人あたりの単価は安定した状態を維持できている。			
平成30年度利用目標設定の考え方	平成26年、平成27年に隣県に開業した水族館の影響もあり県外からの利用者が減少している。その流れを少しでも秋田県方面に流れるようにする事を目標として設定する。複合観光施設などとの連携や、なまはげシャトル、自社の無料送迎バスを活用して集客に繋げる。					指定管理者 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	H27	H28	H29	H29-H28
	91	87.6	88.1	0.5
利用者アンケート調査結果の活用例	遠い→秋田駅、男鹿駅などからの無料送迎バスを運行。参加、体験型企画を増やして欲しい →わくわくタイムの内容充実。スタンプラリーの開催。			指定管理者 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		
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●「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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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	5	10
<ul style="list-style-type: none"> ●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	
<ul style="list-style-type: none"> ●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		5	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	H29実績	キッズコーナーの開催期間延長等アンケートの反応を見ながら臨機応変な対応を行った。また、アクセスに対する要望に対し無料送迎バスを運行した。
		H30計画	アンケートの内容に男鹿半島の観光に関する要素や、来館時に来たルートなどの情報収集も行い男鹿観光の課題抽出、改善提案などに繋げる。
	H30取組計画設定の考え方		複合観光施設、男鹿版DMOなどの男鹿半島観光全体を改善する動きがあるため、その事業と連携を強化しながら水族館の集客に繋げる。

○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) ・天候等の要因や、ガソリン価格が高値傾向だったなどのマイナス要因を挽回できるような商品造成ができなかった事で商圈範囲が狭くなった1年だったと考えている。旅行会社関係の利用も低迷したため、更なる販売促進活動は行う必要がある。 ・展示面では、秋篠宮殿下もご臨席された研究会を開催するなど業界内における評価は向上したと考えている。また地域の環境を調査するなどの活動も行い地元の小学校などとの連携事業も進んで来ている。 ・施設を安定して運営する為にも建屋、機器などの修繕は計画的に行う必要がある。特に生物の生命維持に関する部分は優先順位を上げる必要があり、利用者の目に触れる建屋、機器に付いても配慮が必要。
C	
所管課 2次評価欄	(講評欄) ・天候不順やガソリン価格の高騰は今後も想定されることから、確実に集客につなげられるような企画や商品造成をお願いしたい。 ・研究会の開催等を行うことにより業界内の関係各社から注目を浴びることになるため、今までと違ったマーケットの確保となりえる。継続して様々な取り組みを行っていただきたい。 ・県と連絡を密にし、修繕の必要な箇所について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について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。「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」については、指定管理者評価を所管課2次評価として判定すること。

- A: 「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合
- B: 「C」判定がなく、「A」判定が1つにとどまる場合
- C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合