

## 海の自然生態館の平成27年度管理状況

施設所管課	観光戦略推進部観光振興課
施設管理者	(一財)石川県県民ふれあい公社
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日

### 1 サービス向上・利用促進に向けた取組

項目	実施内容
(1) サービス向上・利用促進	<p>自主事業の企画・実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・水族館年間行事予定に沿って実施</li> <li>・夜の水族館の実施</li> <li>・アンケート要望により休憩スペースの設置</li> </ul> <p>施設の使用受付、案内等の接遇向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員に対する接客マナーを徹底</li> <li>・迅速、確実な受付事務の推進</li> </ul> <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・繁忙期の道路渋滞について、来場者から渋滞緩和に対する要望が多く出ているため、ゴールデンウィーク及び旧盆時期に、能登島大橋手前や島内に臨時駐車場を設け無料シャトルバスを運行。</li> </ul> <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が、再来館されるよう、お客様とのコミュニケーションを大切に業務に当たっている。</li> </ul>
(2) 広報活動	<p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・水族館と併せ、主にGW・夏休みにテレビCMや新聞、雑誌広告等による広報を行っている。</li> </ul>

### 2 施設の利用状況

#### (1) 利用指標

指標	H26年度 (参考)	H27年度	前年度比	増減理由
利用者数	407,300人	426,033人	104.6%	北陸新幹線金沢開業等インフラ整備、イベント充実等の影響による昨年比4.6%の増となった

#### (2) 利用者アンケート結果（平成27年4月～平成28年3月実施 有効回答数147件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	69.5%	29.1%	0.0%	1.4%
施設の維持管理	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%

### 3 施設等の維持管理

項目	実施内容
(1) 清掃	良好な環境及び美観の維持に心がけ、日常清掃を実施
(2) 設備保守点検	施設の安全かつ良好な状態を維持する為、日常点検実施。
(3) 植栽維持管理	植栽については該当がない
(4) 警備	開館時間内については、施設内を適宜巡回し、夜間については、機械警備により異常発生時に速やかに対応できる体制を整えた
(5) 小規模修繕	老朽化設備修繕を行っている

### 4 管理運営体制

項目	実施内容
(1) 緊急時の対応・安全管理などの危機管理	緊急時の対応、安全管理などの危機管理 のとじま臨海公園消防防災計画等による消防訓練の実施や、事故発生等による緊急時対応についての職員教育を実施。
(2) 個人情報の管理状況	個人情報の漏洩に注意し厳重に管理

### 5 収支状況

#### (1) 使用許可等の状況

(単位：件)

項目	許可件数	不許可件数	不許可理由
該当なし			
合計	0	0	

## (2) 使用料の収入実績（利用料金の収入及び減免の状況）

(単位：円)

項目	収入額	減免額	減免理由
入園料	85,072,755	3,287,700	身体障害者手帳等保有者 プレミアムパスポート提示者
合計	85,072,755	3,287,700	

## (3) 収支決算

(単位：千円)

収入		支出	
※管理者においてはのとじま水族館と併せた経理をおこなっており、館の一区画である海の自然生態館のみに係る収支決算を示すことができない			
合計 ①		合計 ②	
収支差額 ①-②			

## 6 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成27年4月 ～ 平成28年3月	休憩スペースが欲しい	椅子等を設置した
	魚コーナーが少し臭かった	館内の清掃に努める
	カワウソにもっと餌をあげたい	動物の健康状態を見て販売数を制限しているの、その説明を行うようにした
	解説や説明があると良い	飼育員を巡回させ解説を行っている

## 7 事故、故障等

年月	内容	対応
	特になし	

## 8 その他報告事項など

特になし
------

## 9 評価結果

評価項目	評価	所見（工夫・改善点）
(1) サービス向上・利用促進の取組	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接客マナーの徹底に加え、来館者とのコミュニケーションに心がけたサービス向上に努めている。</li> <li>・繁忙期に無料シャトルバス送迎を行うなど、利便性の向上に努めている。平成27年度はゴールデンウィーク、旧盆に加えシルバーウィークでもシャトルバス送迎を行った。</li> <li>・展示水槽のリニューアル、HPによる情報発信等により集客につながる魅力づくりに尽力している。</li> <li>・「夜の水族館」（18:00～21:00）の実施日数を増やした。</li> </ul>
(2) 施設等の維持管理	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者の魚類飼育の専門的なノウハウを活かし、ポンプ施設など海水による劣化が激しい悪条件の中、修繕を実施し施設の保守に努めている。</li> </ul>
(3) 管理運営体制	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「のとじま臨海公園消防防災計画」等による消防訓練を実施しているとともに、事故発生時の緊急対応について職員教育を実施している。</li> </ul>
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・魚類飼育の専門的なノウハウと経験を活かした施設の効率的かつ効果的な運営管理がなされている。</li> <li>・ジンベエザメの2頭展示や体験型施設の設置等などの誘客施策により、誘客増へ努めている。</li> <li>・各種誘客施策により県外からの来館者も多く、能登地域における観光拠点施設の一つとなっている。</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

## 10 助言・指摘事項