

海の自然生態館の令和元年度管理状況

様式2

施設所管課	観光戦略推進部観光企画課
施設管理者	(一財)石川県県民ふれあい公社
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
中期経営目標 (H29～R3)	① 利用者数を5年間で450,000人にします。 ② 利用者アンケートによる満足度は引き続き95%以上を維持します。

1 中期経営目標達成に向けたサービス向上・利用促進等の取組

(1) 実績

項目	実施内容
① サービス向上・利用促進	<p>企画事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 水族館年間行事予定に沿って企画事業を実施 「夜の水族館」、「ペイントアクアリウム」を開催 <p>施設の使用受付、案内等の接遇</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員に対する接客マナーの徹底。 迅速、確実な受付事務の推進。 <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 繁忙期の道路渋滞について、例年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や旧盆といった大型連休の時期に、能登島大橋手前に臨時駐車場を設け無料シャトルバスによる送迎を行った。 <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> 気持ち良く過ごしていただけるよう、また、再来いただけるよう、お客様とのコミュニケーションを大切に業務に当たった。
② 広報活動	<p>広報、PRの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 水族館と合わせ、主にゴールデンウィーク・夏休みにテレビCMや新聞、雑誌広告等による広報を行った。

(2) 令和2年度における取組内容の見直し等

実施内容
<p>・水族館の年間行事の更なる充実（イルカ・アシカショー「ハロウィンショー」など）を図ることにより、海の自然生態館の入館者数の増を目指す。</p>

2 中期経営目標の進捗状況

測定指標	H27年度 (基準値)	H29年度	H30年度	R1年度	前年度比	基準値比	R3年度 (目標値)
(1) 利用者数 (人)	426,033人	365,204人	502,178人	453,870人	90.4%	106.5%	450,000人
(2) 貸館稼働率 (%)					.0 ^対	.0 ^対	
(3) 利用者アンケート における満足度							
利用者サービス (%)	98.6	92.0	91.7	98.1	6.40 ^対	-.50 ^対	95%以上
施設の維持管理 (%)	100.0	93.5	93.5	94.1	.60 ^対	-5.90 ^対	95%以上

※基準値は中期経営目標における基準値

<利用者数、貸館稼働率など利用指標に係る増減理由>

指 標	対前年度増減理由	対基準値増減理由
利用者数	<ul style="list-style-type: none"> ・繁忙期（夏～秋）に台風が多く来るなど、悪天候が多かったこと ・新型コロナウイルスの影響（2月以降） 	・のと海遊回廊（H30オープン）の効果の持続
貸館稼働率	該当無し	該当無し

<利用者アンケート結果（平成31年4月～令和2年3月実施 有効回答数114件）>

項 目	回 答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス (%)	71.1	27.1	0.9	0.9
施設の維持管理 (%)	71.6	22.5	5.9	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ている。
(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	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
該当無し			
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：千円)

項目	収入額	減免額	減免理由
入場料	94,823	4,012	身体障害者手帳等保有者：大人10,837人、小人1,419人 プレミアムパスポート提示者：小人6,137人
合計	94,823	4,012	

(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	0	合 計 ②	0
収支差額 ①－②	0		

6 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
平成31年4月 ～令和2年3月	・臭いがきつい。ガラスがぼやけて小さい子が見えずらそうだった。 ・ガラスが汚い。(カワウソの水槽)	より綺麗になるよう清掃に努める。
	・ゴマフアザラシやカワウソの能力について説明があればいいと思います。	案内看板の標記や方法を見直す。
	・アザラシがもう少し広いスペースで生活ができればいいなと思いました。 ・カワウソの上の通路(?)みたいなのところに全然いかない。 ・アザラシが外で一ぴきだけでかわいそうだった。	早期の対応は困難ですが、今後改修時の課題とする。

7 事故、故障等

年 月	内 容	対 応
令和〇年〇月		

8 その他報告事項など

--

9 評価結果

評価項目	評価	所見（工夫・改善点）
(1) 中期経営目標の達成に向けたサービス向上・利用促進等の取組	B	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・展示物のリニューアル、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。
(2) 施設等の維持管理	B	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
(3) 管理運営体制	B	<ul style="list-style-type: none"> ・「のど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。
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・ジンベエザメの展示や体験型施設の設置等の誘客施策により、入館者数増となるよう努めている。 ・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。

○ 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