

指定管理者制度導入施設の運営状況（平成27年度）

1. 施設名等

施設名	大分県マリンカルチャーセンター	所在地	佐伯市蒲江大字竹野浦河内1834-2
		電話番号	0972-42-1311
		ホームページ	http://www.oita-mcc.jp/

2. 指定管理者および県の所管部課（窓口）

指定管理者	名称 所在地 指定期間	(株)プランニング大分・おおいたインフォメーション ハウス(株)共同事業体 大分市府内町3丁目8-8 平成24年4月1日～29年3月31日	県の所管部課 (局・室)	農林水産部 漁業管理課 TEL : 097-506-3920
-------	-------------------	--	-----------------	-----------------------------------

3. 施設の概要

設置年月日	平成4年4月1日
設置根拠	大分県マリンカルチャーセンターの設置及び管理に関する条例
設置目的	日豊海岸の優れた自然環境を生かして、海洋に関する学習活動、スポーツ及びレクリエーションの場を提供し、もって海洋に関する県民の理解を深めるとともに、健康で文化的な生活の向上を図り、及び社会教育の振興に資する。
事業内容	①海洋に関する学習活動、スポーツ及びレクリエーションに関すること。 ②海洋に関する講座を開設し、及び講演会、研修会等を開催すること。 ③海洋に関する自然科学及び科学技術並びに漁村の民族の資料を収集し、保管し、展示し、及び調査研究すること。 ④青少年及び青少年団体の研修その他社会教育活動の支援に関すること。 ⑤マリンカルチャーセンターの施設及び設備の利用に関すること。 ⑥前各号に掲げる事業のほか、マリンカルチャーセンターの目的を達成するために必要な事業
施設内容	一般客室、団体客室、マリンホール、研修室、視聴覚室、海洋生物研修室、創作室、レストハウス和室、体育館、海洋科学館、プール、トレーニングルーム、プラネタリウム館
使用料等	【利用料金】 宿泊料：370円～7,680円【H27.8.1～：390円～8,120円】（利用形態等により異なる） 会議室使用料：550円～2,250円【H27.8.1～：590円～2,400円】（利用形態等により異なる） 体育館：200円～1,150円【H27.8.1～：220円～1,200円】（利用形態等により異なる） 海洋科学館、プラネタリウム館、プール、トレーニングルーム：60円～230円 【H27.8.1～：60円～240円】（利用形態等により異なる） 飲食料：朝食410円～830円【H27.8.1～：440円～880円】、昼食510円～1,000円【H28.8.1～：540円～1,100円】、夕食620円～1,750円【H28.8.1～：650円～1,900円】 オードブル、刺身盛り合わせ、コース料理：1,000～15,000円
閉館日	年中無休（ただし、施設ごとに利用時間帯の設定あり）

4. 目標指標の達成状況

指標	年度	目標数値	実績	達成率(%)
利用者数(人)	平成24年度	110,000	79,783	73%
	平成25年度	110,000	109,581	99.6%
	平成26年度	110,000	103,298	93.9%
	平成27年度	110,000	92,666	84.2%

5. 施設の利用状況

利用者数(人)	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
	平成24年度	12,319	16,659	2,866	6,184	11,315	2,168	
	平成25年度	13,844	33,464	4,402	12,235	13,360	4,262	
	平成26年度	11,169	29,979	5,580	8,619	10,996	5,209	
	平成27年度	11,448	28,891	4,459	8,718	9,832	5,591	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	平成24年度	7,784	1,943	1,553	1,785	5,325	9,882	79,783
	平成25年度	2,975	4,905	1,681	1,849	3,205	13,399	109,581
	平成26年度	4,490	3,852	1,543	7,887	3,910	10,064	103,298
	平成27年度	3,445	2,939	1,515	1,476	7,185	7,167	92,666

6. 利用者満足度調査等の実施状況

利用者満足度調査	実施方法	<p>宿泊室、フロント、マリンスノー及び1階ロビーにアンケート用紙を配置し、より多くの利用者に意見や感想を求めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4階団体客は、利用の都度提出(108件) ・3階一般客は、清掃担当者が回収しフロントへフロント及びマリンスノー、ロビーは回収箱に提出(276件)
	実施結果	<p>団体利用者のアンケートは108件提出され、施設の利用及び職員の対応の評価は「満足」と「概ね満足」の合計(%)は95.4%と98.2%でいずれも90%以上の高い評価を受けている。団体利用以外のアンケートは276件提出され、職員の接客態度は、フロントでは「満足」「ほぼ満足」が78.8%(H26:79.1%)、レストランでは80%(H26:73.3%)という結果であった。また、食事に関するアンケートでは、食事のボリュームが「満足」「ほぼ満足」が85.7%(H26:59%)、味付けは78.9%(H26:76.2%)、昨年度を上回る評価を受けている。団体利用者の食事の内容の結果は、「満足」「ほぼ満足」が77.1%(H26:70.5%)とこちらも昨年度を上回る評価を受けている。</p>
利用者等からの主な意見・要望・苦情		左の対応状況
マリンコーラル号、箱メガネは欠航が多い。		天候の関係でやむを得ない状況であるが、予約をされているお客様については、悪天候が予想される場合は早めにお知らせすることとした。
団体客(高校生)が騒がしかった。		オリエンテーション等で注意喚起に努める。
ホテルのようにとは言わないが、あいさつ・説明・気配りをきちんとしてほしい。		全体集会・朝礼で館長より、真心のこもった接客をするよう指示があった。
茶碗蒸しが冷めていた。ごはんがまずい。		西洋フード(食事部門委託先)に伝達し、改善を指示した。
プールで泳いだ後洗濯をしたかったが、台数が少なかった。有料でも良いので設置をお願いしたい。		台数の追加はできなかったが、使用希望者が多いときは1階ダイバーズルームの洗濯機を使用可能にして対応した。

7. サービス向上に係る主な取組内容

サービス提供体制の強化	○ 施設利用者のインターネット・携帯電話使用時の利便性向上のため、館内のどこでも快適にインターネットやwi-fi接続ができるように無線LAN機器を設置した。
	○ 利用者が季節ごとに旬の食材を楽しめるように、月替わりの新メニューを開発・導入した。
	○ 宿泊予約の際の利便性向上を図るため、楽天やじゃらん、るるぶといった旅行サイトでのネット予約を可能にした。

イベント等の充実	<p>○ マンボウフェスタは、地元と一体化したイベントとして実施するために、佐伯市で活躍している歌手やダンスグループ等に協力してもらい地域と一体となったイベントとして盛り上がった。</p> <p>○ 例年開催している「四季の集い」は、大分県児童館連絡協議会との共催による内容の充実や、参加対象を親子へ拡大するなど初めての試みを行った。</p> <p>○ 蒲江体感事業「深島散策」では、宮崎県延岡市、日向市等の宮崎県北部を中心に発行している夕刊デイリー新聞社にも参加募集を掲載し、参加者14名中10名が延岡市からの参加者であった。</p>
----------	--

8. 管理に係る収支の状況

(単位：千円)

		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
収入額(A)		239,942	288,383	301,907	293,885
内 訳	県からの委託料	77,400	78,884	81,124	80,049
	利用料金	14,748	20,940	17,170	15,275
	事業収入	40,968	54,406	56,240	54,716
	自主事業収入	90,609	110,007	114,640	111,777
	その他収入	16,217	24,146	32,733	32,068
支出額(B)		300,095	323,571	321,516	298,241
内 訳	人件費	138,983	138,190	94,693	87,274
	管理費	130,047	167,825	211,703	200,591
	事業費	31,065	17,556	15,120	10,376
収支差額(A-B)		-60,153	-35,188	-19,609	-4,356

9. 施設使用料等の収入状況

利用料金(千円)	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
	平成24年度	8,005	6,011	2,846	4,246	8,505	2,306	
	平成25年度	9,272	9,760	3,069	8,056	9,091	4,178	
	平成26年度	9,094	10,199	3,811	5,492	7,838	4,452	
	平成27年度	8,737	10,971	3,382	5,728	7,812	4,948	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	平成24年度	3,105	2,343	1,908	2,059	2,967	4,964	49,265
	平成25年度	3,225	3,915	2,140	2,010	2,698	6,977	64,391
	平成26年度	3,137	4,369	2,003	4,739	3,518	6,949	65,601
	平成27年度	4,101	4,054	2,188	2,042	2,117	6,691	62,771

10. 指定管理者の管理体制

施設管理体制								
	職員数 (H 27.4.1)	正規職員	パート	嘱託	他社から派遣	臨時職員	その他 本社兼務 1	合計
	22	7					30	

11. 適正な管理運営に係る主な取組内容

職員の資質・能力の向上	<ul style="list-style-type: none"> ○ マニュアルや法令等に関する研修を随時行った。 ○ 社会教育施設として、職員のスキルアップを図るため、香々地青少年の家所長を講師に招き、施設のあり方や職員の意識についての研修会を実施した。 ○ 職員の意識改革として、外部講師を招き「マリンカルチャーセンターをどのようにしたいか？そのためには何をしたら良いか」をテーマに意見交換を行った。
安全対策等	<ul style="list-style-type: none"> ○ 施設の計画的・効率的な維持補修のため、県施設整備課と連携して計画的な修繕等を行った。 ○ 食事部門の受託者から講師(店長)を招き、食中毒や衛生管理に関する理解を深めた。また、消防署から講師を招き、救命講習(心肺蘇生、AED取扱)の实地訓練を実施した。 ○ 消防訓練を実施し火災に対する備えを行った。また、通常の火災避難訓練に加え、津波避難誘導訓練を行った。 ○ 各種研修(車両安全運転管理研修、プール安全監視、新型インフルエンザ、施設の安全管理、カッター・カヌー安全対策)を実施し、職員に安全対策の周知徹底を図った。