

指定管理者制度導入施設の運営状況（平成28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	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。 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。 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。 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。 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。 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：390円～8,120円（利用形態等により異なる） 会議室使用料：590円～2,400円（利用形態等により異なる） 体育館：200円～1,150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～240円（利用形態等により異なる） 飲食料：朝食440円～880円、昼食540円～1,100円、夕食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(%)
ホール年間利用率(%) グランシアタと音の泉ホールの 利用率の合計を2で除した数	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%
	平成28年度	110,000	71,319	64.8%

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	
	平成28年度	6,024	16,926	3,778	8,353	11,734	4,704	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	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
	平成28年度	3,328	3,211	1,631	1,047	5,893	4,690	71,319

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(65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(234件)
	実施結果	<p>団体利用者のアンケートは65件提出され、施設の利用の評価は「満足」と「概ね満足」の合計が96.9%(H27:95.4%)、職員の対応の評価は96.9%(H27:98.2%)でいずれも95%以上の高い評価を受けている。</p> <p>団体利用以外のアンケートは234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78.4%(H27:78.8%)、レストランでは81.2%(H27:80%)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89.2%(H27:85.7%)、味付けは88.4%(H27:78.9%)と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87.7%(H27:77.1%)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
ホームページに蒲江ICからのアクセスが表示されていない。		ホームページに蒲江ICからの所要時間を追加した。
4階の団体客が夜遅くまでうるさい。		オリエンテーションでの注意を徹底することとした。
宴会場やプールの清掃が行き届いていない。		使用前の清掃を徹底して行うこととした。
アレルギー代替食が準備されていない、食事が冷めている等、食堂のサービスが行き届いていない。		食事部門を委託している業者へ伝達し、改善を指示した。

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	<p>サービス改善提案事業により、各施設の案内表示の設置及び更新を行った。天井からの吊下げや壁からの突出しなど、設置方法を工夫し、来館者の目に入りやすく分かりやすい表示にした。</p>
	<p>利用者が季節ごとに旬の食材を楽しめるように、季節毎に期間限定の新メニューを開発・導入した。</p>

イベント等の充実	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、地元のカラオケ愛好者や地元で活躍している歌手によるステージや、地元食材を使用した屋台の出店など、地域と一体となったイベントとして盛り上がった。
	カヌーや貝工作、サンドアート、釣り大会など施設周辺の自然環境を活かした体験型の企画を実施し、老若男女問わず満足度の高いイベントとなっている。
	「第4回四季の集い」では地元婦人部を講師に招いた魚捌きや干物作り体験を実施するなど、イベント参加者と地域住民がふれあう機会を創出した。

8 . 管理に係る収支の状況

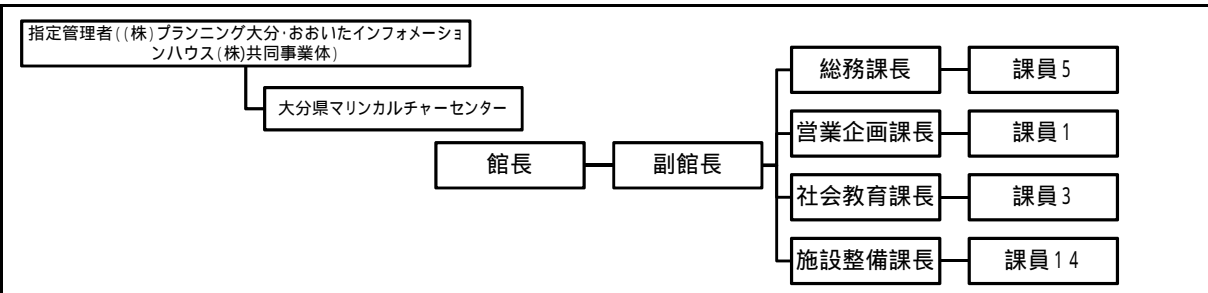
(単位：千円)

		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
収入額(A)		288,383	301,907	293,885	262,804
内 訳	県からの委託料	78,884	81,124	80,049	78,974
	宿泊客収入	20,940	17,170	15,275	11,310
	施設利用料収入	54,406	56,240	54,716	51,570
	飲食料等収入	110,007	114,640	111,777	94,549
	その他収入	24,146	32,733	32,068	26,401
支出額(B)		323,571	321,516	298,241	264,420
内 訳	人件費	138,190	94,693	87,274	81,294
	管理費	167,825	211,703	200,591	174,668
	事業費	17,556	15,120	10,376	8,458
収支差額(A - B)		-35,188	-19,609	-4,356	-1,616

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25年度	10,103	11,424	5,760	9,095	10,086	4,465	
	平成26年度	9,968	11,913	4,627	6,644	8,817	5,150	
	平成27年度	9,413	11,821	3,790	6,644	8,676	5,735	
	平成28年度	6,364	8,286	3,976	7,602	10,882	4,631	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	平成25年度	3,733	4,279	3,002	2,133	2,281	8,985	75,346
	平成26年度	3,558	5,150	2,387	4,106	3,813	7,277	73,410
	平成27年度	5,568	4,715	2,751	2,225	1,692	6,961	69,991
	平成28年度	4,187	5,310	2,794	1,702	1,489	5,656	62,880

10. 指定管理者の管理体制

施設管理体制								
	職員数 (H 28.4.1)	正規職員	パート	嘱託	他社から派遣	臨時職員	その他	-
	22	6	0	0	0	本社兼務 1	-	29

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	<p>マニュアルや法令等に関する研修を随時行った。</p> <p>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。</p> <p>職員の接遇向上や意識改革を図るため、外部講師を招聘しマナー研修や人権研修等を行った。</p>
防災に関する研修・訓練	<p>火災を想定した消火・避難訓練を2回(6月、12月)実施した。</p> <p>地震及び津波を想定した避難訓練を実施した。</p>
安全対策等	<p>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。</p> <p>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。</p>