

# 公の施設の指定管理者における業務状況評価(例)

令和3年7月6日

施設名	高知県立足摺海洋館	所管課	観光振興部 地域観光課
-----	-----------	-----	-------------

## 1 施設の概要

指定管理者名	株式会社高知県観光開発公社	指定期間	平成31年4月1日 ~ 令和5年3月31日
施設所在地	高知県土佐清水市三崎字今芝4032		
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の利用の許可や許可の取消し等に関する業務</li> <li>・施設の利用料金の收受、減免、還付に関する業務</li> <li>・施設、設備等の維持管理に関する業務</li> <li>・海洋館の設置目的を達成するための事業の企画及び運営に関する業務</li> <li>・新館の開館準備に係る業務</li> <li>・その他、周辺観光施設との連携、周遊促進に関する業務</li> </ul>		
施設内容	<p>○ 面積、施設・設備名、定員、開館時間、休館日、主な料金など</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・建物構造：地上2階鉄筋コンクリート造</li> <li>・延床面積：3454.37㎡</li> <li>・開館時間：9:00～17:00(休館日なし)</li> <li>・入館料：(1日あたり)大人1,200円、小人600円 (年間パスポート)大人1,700円、小人850円 ※未就学児は無料</li> </ul>		
職員体制	常勤職員：19人	非常勤職員：1人	合計：20人

※「職員数は令和3年4月1日時点」

## 2 収支の状況

単位：千円

		平成元年度(決算)	令和2年度(決算)	令和3年度(予算)
収入	県支出金	76,200	143,800	87,700
	使用料・手数料	16,456	141,428	87,590
	その他	727	67,690	52,500
	収入計 (a)	93,383	352,918	227,790
支出	事業費	1,921	7,986	8,324
	管理運営費	29,226	89,144	90,671
	人件費	49,241	82,275	84,290
	その他	11,595	73,403	44,505
	支出計 (b)	91,983	252,808	227,790
収支差額 (a)－(b)		1,400	100,110	0

### 3 利用状況

	平成元年度(実績)	令和2年度(実績)	令和3年度(目標)
①年間利用者数(単位:人)	39,092	175,740	150,000
②利用者意見等の反映	○利用者アンケート等の実施状況(時期・方法・回答数・調査結果等) 【実施方法・時期・回答数】 ●聞き取り(任意)※利用者の多い夏休み・お正月期間に実施 令和2年8月2・13日(計200件)、令和3年1月2・3日(計53件) ●ご意見箱設置 令和2年10月～3月(計84件)		
	○利用者意見等を踏まえた対策 ・集計したアンケート内容は、職場会や回覧等で共有し、改善できる点は管理運営面に反映している。 ・新たに意見箱を設置し、利用者の満足度を定期的に把握するための取組を行っている。 ・アンケート結果を基に利用者の傾向を分析し、イベントやプロモーションに反映するなど、顧客満足度の向上・来館者数の増加に努めている。		
	○その他		
③その他特記事項	R2.7.18新足摺海洋館開館。旧足摺海洋館の解体後、跡地を駐車場とする工事を実施中		

### 4 令和2年度業務評価

項目	状況説明
①適正な管理運営の確保	・法令順守、利用料金の徴収に関する業務、施設・設備の維持管理等について、公の施設として適正な管理運営が行われている。
②利用者サービスの維持向上	・利用者・スタッフのアルコール消毒・体温測定の実施や館内の換気・設備の消毒を行う等、「動物園・水族館における新型コロナウイルス感染対策ガイドライン」に準拠した感染拡大防止対策を徹底し、利用者が安心して館内を回覧できる環境に努めている。 ・バリアフリー対応の館内設備や車椅子・ベビーカーの無料貸出等を行う他、地元の名産を使用した土産物やSATOUMIオリジナルグッズの販売等、顧客満足度の向上に努めている。
③利用実績	・令和2年7月の新館開館に伴い、県内及び近隣県を中心としたメディアへの露出やCM・チラシの配布等の積極的なプロモーション活動を行ったうえで、特別展「足摺海洋館SATOUMIができるまで」、「Xmas&お正月スペシャルイベント」等の定期的なイベントを実施し、地域のアクティビティと連携したチケット販売を行うなど、誘客・利用促進に努めた結果、令和3年3月までの入館者数は目標112,000人に対し、175,740人となった(達成率157%)。
④収支の状況	・新館開館に向け、令和2年3月2日～7月17日までは閉館していたが、開館前後の積極的なプロモーション活動や定期的なイベント等の実施による集客、国のGo Toトラベルキャンペーンや県・市町村等の経済対策効果もあり、収入が当初の予想を上回り、令和2年度は約1億円の黒字となった。
総合評価	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・協定書及び事業計画書に基づき、管理運営業務が適正に実施されたと認められる。</li> <li>・全国的な新型コロナウイルス感染症拡大による不安定な状況の中、新館開館を迎えたが、県内外への積極的なプロモーション活動や定期的なイベントの実施、地域のアクティビティと連携したチケット販売等による集客に努めたことで入館者数が目標を大幅に上回り、収支についても黒字を確保している点は高く評価できる。</li> <li>・令和3年度は、過去実施したイベントやアンケートの結果をもとに新たな企画の実施や改善等を行い、新規客だけでなく、リピーター客の増加につなげることで、入館者数の目標を達成するとともに、地元の事業者と連携した周遊促進も積極的に行い、竜串エリアの魅力向上につなげることを期待。</li> </ul>

#### 【評価の目安】

- A: 仕様書の内容や目標を上回る成果があり、優れた管理運営が行われたもの  
 B: おおむね仕様書の内容どおりの成果があり、適正な管理が行われたもの  
 C: 仕様書の内容や目標を下回る項目があり、さらなる工夫・努力が必要なもの  
 D: 管理運営が適切に行われたとは認められず、大いに改善を要するもの