

【様式4】令和5年度 長崎ペンギン水族館及びたちばな漁港有料駐車場におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	一般財団法人 長崎ロープウェイ・水族館	所管課名	水産農林政策課
--------	---------------------	------	---------

1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施年月日	意見の内容	対応
令和5年8月22日	令和5年8月17日本館2階テラスに設置してある自動販売機下床面がウッドデッキで床面に隙間があり、自販機購入時に隙間に硬貨を落としてしまうため、改善してほしいとの意見があった。（電話による苦情）	ウッドデッキ床面隙間からの硬貨落下を防ぐため、自販機の下と前床面に60.5cm×90.5cmのマット3枚を設置した。
令和5年10月7日	開館時刻より受付窓口で販売している土日祝日の体験イベントの参加券において、開館直後より入場券の購入が窓口と券売機でタイムラグがあるため、一方に並んでいるうちに、参加券が売り切れてしまったとのクレームがあった。（利用者からの直接の苦情）	開館と同時に窓口、券売機をご利用の方一律で並んでいたき、先着順に「整理券」を配布後、参加券を購入してもらうこととした。
令和6年2月29日	令和6年1月30日に本館玄関前に設置してある喫煙場所について、煙が館内入口まで入ってきて小さい子どもが咳きこまれた。感受性の高い小さい子どもが来る施設なので、禁煙または分煙の対応をしてほしいとの意見があった。（電話による苦情）	分煙による喫煙場所の設置ができないため、来館者及びスタッフの健康被害を防ぐ目的で施設内全面禁煙とした。

2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和6年3月19日	職員が現地に行き、ヒアリングや現地確認等による運営状況の確認を行った。	特になし。

3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
随時	月ごとの利用状況報告書や四半期ごとの事業報告書の提出を受け、運営状況について確認するとともに、必要に応じて協議及び現地調査を行った。	特になし。

4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
令和6年2月29日	入場券の購入において、キャッシュレス決済率の上昇に合わせて、インバウンドを含め利用者の利便性の向上のため、各種キャッシュレス決済に対応した券売機を導入した。	入場券購入のうち約4割がキャッシュレス決済と利用率は高く、利用者の利便性が向上した。

○施設利用者の状況											単位		人	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
令和4年度①	15,004	21,802	15,061	19,765	29,103	15,009	18,087	15,505	15,825	18,049	16,311	18,977	218,498	
令和5年度②	16,240	26,687	16,321	23,816	37,736	19,388	15,402	15,094	15,019	17,952	20,536	21,359	245,550	
②-①	1,236	4,885	1,260	4,051	8,633	4,379	▲ 2,685	▲ 411	▲ 806	▲ 97	4,225	2,382	27,052	

総括コメント ※指定管理者に対する 市の評価等	令和5年度の利用者数は、前年度比約112.4%(+27,052人)で、令和4年度の利用者数を上回りコロナ禍の影響がほぼなくなりつつある状況である。 令和5年度の事業としては、年間を通じてペンギンの特徴や行動に着目するイベントや、季節ごとに工夫した企画展等を開催し、観光客だけではなくリピーターの確保にも努めることができた。 また、情報発信としてはチラシ等だけではなく各種SNSの活用を積極的に行い、フォロワー数も増加している。 加えて、令和5年度には、入退場システムや駐車場の事前精算機のキャッシュレス決済の導入及び完全個室のベビーケアルームの設置を行い、より利用者に寄り添った施設の活用を行っており、良好なサービスの提供がなされている。
-------------------------------	---