

のとじま臨海公園海づりセンターの平成20年度管理状況

施設所管課	農林水産部水産課
指定管理者	財団法人石川県民ふれあい公社 理事長 栗原正一
指定期間	平成18年4月1日～平成21年3月31日

(1) 管理業務の実施状況

業務内容 (協定・条例に規定)	具体的な業務(仕様書、事業計画)の実施状況 (不十分な場合、その理由、指摘事項を記入)
使用する者への利便の提供に関する業務	<p>受付業務</p> <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"> 退園時の「声かけ」コミュニケーションの実施及びご意見箱の設置により、意見の収集に努めた。早朝営業に関する要望があった他は、特段の苦情、意見等はなし。 <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者の満足度向上を目指し、通常の万能釣り針とは別に、サビキ用の釣り針の貸し出しを試行的に行った。 お客様とのコミュニケーションを重視し業務に当たった。
利用の促進に関する業務	<p>企画事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 魚拓サービス・教室の開催。 <p>広報、PRの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 水族館イベント看板への広告掲載。 誘客ポスター作成及び近隣生涯学習施設への配付。 <p>サービスの提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 釣果情報の提供 ・ ホームページの開設
使用の許可に関する業務	<p>使用料の徴収</p> <ul style="list-style-type: none"> 使用料の収入実績。(3)参照)
利用する者の安全管理に関する業務	<p>点検の励行</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設、設備、船舶等の巡視による安全確認を実施。
施設、設備及び備品の維持管理及び修繕に関する業務	<p>清掃：日常清掃実施</p> <p>点検：日常点検実施</p> <p>大規模修繕：釣棧橋塗装工事(H20.12.22～H21.3.16)</p> <p>浮釣台塗装工事(H20.12.22～H21.3.16)</p>
(その他知事が必要と認める業務)	<p>緊急時の対応、安全管理</p> <ul style="list-style-type: none"> のとじま臨海公園消防防災計画等による年2回の消防訓練の実施や、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) 施設の利用状況
利用者数等

項目	H17年度 (参考)	H18年度 (参考)	H19年度 (参考)	H20年度	前年度比	増減理由
利用者数 (人)	13,357	14,225	14,238	16,733	117.5%	水族館利用者への周知強化等による増
釣りざお貸し本数 (参考)	6,078	6,442	6,022	7,525	125.0%	
水族館利用者数 (人)	340,878	342,261	408,744	404,756	99.0%	

(3) 使用料の収入実績

利用料金の収入及び減免の状況

種別	人数(人)	金額(円)	減免理由
利用料：大人	12,416	2,483,200	(@200)
利用料：小人	3,991	399,100	(@100)
利用料減免：大人	58	(11,600)	身体障害者手帳等保有者
利用料減免：小人	268	(26,800)	身体障害者手帳等保有者及びプレミアムパスポート提示者
計	16,733	2,882,300	

釣りざお使用料の収入及び減免の状況

種別	件数(本)	金額(円)	備考
貸し釣りざお	7,525	1,881,250	(@250)

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	7,196	人件費	10,816
利用料収入	4,764	需用費	887
		役務費	190
		負担金	3
合計	11,960	合計	11,896
収支差額	64		

(5) その他、県が必要と認める事項(管理の実態を把握するために必要な事項)
利用者の意見等

(ア) 利用者アンケート結果(平成20年11月実施 有効回答数59件)

項目	回答				
	良い	概ね良い	普通	やや悪い	悪い
利用者サービス	72.8%	23.7%	-	3.5%	0%
施設の維持管理	72.8%	22.0%	-	5.2%	0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成20年12月	早朝営業の実施	対応は行っていない

事故、故障等
特になし

その他報告事項など
特になし

(6) 評価結果

評価項目	結果	所見(工夫、改善点)
サービスの維持・向上や利用促進に向けた取り組みが行われているか。	A	・昨年に引き続きホームページを活用し、釣果情報を提供するなどした結果、利用者数の増加に繋がった。(県外客やリピーターが増加した。)
施設、設備及び備品の維持管理及び修繕が適切に行われているか。	B	・日常的な清掃を心掛け利用者が利用しやすい環境整備を行った。
適切に管理運営・危機管理を行う組織・体制となっているか。	B	・のとしま臨海公園消防防災計画に基づき、消防訓練の実施や、事故発生時の対応について、職員の教育を行った。
その他、必要と認める事項(例:苦情処理、個人情報保護)	B	・特段の苦情や意見はなし。
総合評価	B	・施設の設置目的にあった管理運営がなされており、利用者の立場に立った従業員教育、危機管理教育が行われている。平成19年度から当該施設をホームページでPRし、また、館内宣伝を続けた効果が利用者数の増加となって表れている。

評価基準

- A(優): 仕様書等に定める水準を上回っている
- B(良): 仕様書等に定める水準を十分に実施している
- C(可): 仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある
- D(不可): 仕様書等に定める水準を下回っている

総合評価

- A(優): 適正であり、優れた実績をあげている
- B(良): 適正である
- C(可): 概ね適正であるが、一部改善を期待する
- D(不可): 改善が必要である

(7) 助言・指摘事項

特になし