

## のとじま臨海公園海づりセンターの平成19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>施設の使用受付、案内等の接遇向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員に対する接客マナーの徹底。</li> <li>・ 迅速、確実な受付事務の推進。</li> </ul> <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 退園時の「声かけ」コミュニケーションの実施及び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。</li> </ul> <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
利用の促進に関する業務	<p>自主事業の企画・実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 魚拓サービス・教室の開催(利用件数35件)</li> <li>・ サビキ針の貸出 ・ 海づり大会の実施</li> <li>・ チャイルドプレミアム制度導入</li> </ul> <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 水族館イベント看板への広告掲載。</li> <li>・ 誘客ポスター作成及び近隣生涯学習施設への配付。</li> <li>・ 釣果情報の提供 ・ 意見箱の設置</li> <li>・ 水族館パンフレットに海づりセンターを記載</li> </ul>
使用の許可に関する業務	<p>使用許可、使用料の徴収、納入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 使用料の収入実績( (3)参照 )</li> </ul>
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>小規模修繕：なし</p>
(その他知事が必要と認める業務)	<p>緊急時の対応、安全管理などの危機管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul> <p>個人情報の管理状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 基本協定書に基づき適正に実施</li> </ul>

( 2 ) 施設の利用状況

利用者数等

項目	H 1 8 年度 ( 参考 )	H 1 9 年度	前年度比	増減理由
利用者数 ( 人 )	14,255	14,238	99.9%	能登半島地震及び夏季の酷暑 が影響し減少
釣りざお貸し本数	6,442	6,022	93.5%	

( 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	収入額 ( 円 )	減免額 ( 円 )	減免理由
大人	2,049,200	20,000	身体障害者手帳等保有者
小人	347,600	41,600	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	2,396,800	61,600	

釣りざお使用料の収入の状況

種別	件数 ( 本 )	金額 ( 円 )	備考
貸し釣りざお	6,022	1,505,500	( @250 )

( 4 ) 収支決算

収入		支出	
管理料	7,196 千円	人件費	10,064 千円
利用料収入	3,902 千円	需用費	102 千円
		役務費	307 千円
		公課費	514 千円
		諸雑費	11 千円
合計	11,098 千円	合計	10,998 千円
収支差額	100 千円		

( 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 )

事故、故障等

該当なし

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組みが行われているか。	A	<ul style="list-style-type: none"><li>・ ホームページを開設し利用者の増加を図った(県外客の利用が増えた)。</li><li>・ センター内やホームページで最近の釣果等の情報提供を写真付きで行った。</li></ul>
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	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 日常的な清掃を心がけ利用者が利用しやすい環境整備を行った。</li></ul>
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	<ul style="list-style-type: none"><li>・ のとじ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。</li></ul>
その他、必要と認める事項(例:苦情処理、個人情報保護)	B	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 特段の苦情や意見はなし。</li></ul>
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 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年度から集客力アップを図るため、ホームページの開設等、数多くの新たな取組みが実施されており、その効果の発現が見込まれる平成20年度以降、更なる利用客の増加が期待される。</li></ul>

### 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

・平成20年度には水族館に新水槽がオープンし、さらに7月には東海北陸道が開通することから、のとじま水族館の利用者の増加が見込まれる。この機会を好機ととらえ、海づりセンターの誘客対策として、ホームページ、広告等による更なるPR等の強化を図るよう助言した。