

## 平成19年度健民海浜公園の管理状況

施設所管課	土木部 公園緑地課
指定管理者	T & A 有限責任事業組合 代表者 (株)西インターレストハウス
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	施設の使用受付、案内等の接遇向上 <ul style="list-style-type: none"> <li>「作業員意識マニュアル」を作成し、従事員に徹底</li> <li>利用者の苦情・意見の把握・対応</li> <li>意見の徴収(延3件)</li> <li>利用者アンケートの実施(延171件)</li> </ul> その他特記事項 <ul style="list-style-type: none"> <li>老朽化していたプール利用者用ロッカーを新調</li> <li>AEDを設置し使用法の職員研修を実施</li> <li>犬糞用のシャベルと袋を園路に設置</li> </ul>
利用の促進に関する業務	自主事業の企画・実施(プール開催に伴う) <ul style="list-style-type: none"> <li>イベント開催(キャラクターショー等 延7回 参加人数21,600人)</li> <li>無料循環バスの運行</li> </ul> 施設の情報提供、広報、広告 <ul style="list-style-type: none"> <li>パンフレットのリニューアル</li> <li>プールポスターを小中学校等へ配布(延670枚)</li> </ul> 周辺地域、関係機関との連携・協力の推進 <ul style="list-style-type: none"> <li>野鳥の会が採取した鳥の声をホームページで鑑賞可</li> </ul>
使用の許可に関する業務	使用許可、使用料の徴収、納入 <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	清掃：プール施設(プールサイド、トイレ、ゴミ箱)は、1日数回実施 保守点検：プール設備・水質、ウォータースライダーなど 警備：園内巡回3～4回/日、プール監視(14～29名/日) 小規模修繕：プール設備(ポンプ、塗装、立体遊具、手摺りほか) 松くい虫被害木の処置
(その他知事が必要と認める業務)	緊急時の対応・安全管理などの危機管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>危機管理マニュアル、プール監視員安全管理研修ほか</li> <li>ボート利用の小学生以下にライフジャケットを貸出、着用義務化</li> </ul> 個人情報の管理状況：プライバシーマークを取得し実践

### (2) 施設の利用状況

利用指標((設定している場合)利用人数、稼働率などの数値目標)

指標	H18年度 (参考)	H19年度	前年度比	増減理由
全体利用者数(人)	129,000	117,000	90.7%	梅雨明けが7月下旬にずれ込み
プール利用者数(人)	77,533	71,412	92.1%	み平年より遅かった為

使用許可等の状況

	許可件数	不許可件数	不許可理由
該当無し			

(3) 使用料の収入実績

利用料金の収入及び減免の状況

	収入額	減免額	減免理由
プール	24,501 千円	0	
駐車場	7,555 千円	0	
ボート	293 千円	0	

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	49,300	人件費	17,651
利用料収入	33,363	光熱水費	7,203
自主事業収入	8,882	修繕費	12,812
		緑地管理費	28,829
		その他	25,047
合計	91,545	合計	91,542
収支差額	3		

(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)

利用者アンケート結果、評価、苦情、要望

年月	内容	対応
平成 19 年 8 月	プールのロッカーが古く鍵が使えない	新しいロッカーに交換
平成 19 年 8 月	駐車場誘導員、プール監視員の態度が悪い	利用客の満足度の低い職員に対し教育強化する一方、安全のため毅然とした態度がとれるよう指導
平成 19 年 7~8 月	利用者へのアンケートの結果、スタッフや設備等の評価が H18 年度と比較して、5~25ポイント程度改善した。	

事故、故障等

年月	内容	対応
平成 19 年 8 月	2歳男児がプールサイドで転倒し、顔面を打ち、下唇に歯が当たり出血	待機の看護師が圧迫止血、近隣病院での受診を勧め行ってもらった。 転倒場所の点検では起因物無し。

その他報告事項など

--

(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>・利用者アンケート調査、作業員接客マニュアル等の活用による意識改革等によって、利用者の声を運営に活かすことでサービスの質を向上させている。</li> <li>・利用者アンケートの結果、スタッフ、設備等の評価が H18 年度と比較して、5～25ポイント程度改善した。</li> <li>・自主事業としてイベントの実施や積極的な各種広報活動を行い、利用者の拡大に向けて努力している。</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>・専門的ノウハウを活かし、仕様書等に基づき適切な管理が行われている。</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。	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・非常時の連絡体制やマニュアルが定められ、非常時訓練(地震・火災・プール事故等)を実施し、安全対策が適切である。</li> <li>・適切な職員の配置がなされており、業務に関する研修、講習が十分なされている。</li> <li>・大池のボート利用で小学生以下、ライフジャケットを義務化。</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>・利用者の意見、苦情に対しては、迅速にかつ誠実に対応している。</li> </ul>
総合評価	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本公園の主要施設であるプールの運営管理については、民間のノウハウを遺憾なく発揮し、各種キャラクターショーの開催などにより、誘客効果が上がっており、今後も更なる向上を期待する。</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

- 1 プールの安全確保として、施設管理や職員教育を引き続き徹底すること。他のプール施設との連携を図り、安全管理についての情報収集を行うこと。
- 2 松くい虫被害の拡大が無いよう被害状況の確認を徹底すること。