

## 健民海浜公園の平成20年度管理状況

|       |                                      |
|-------|--------------------------------------|
| 施設所管課 | 石川県県央土木総合事務所                         |
| 指定管理者 | T & A 有限責任事業組合<br>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<br>(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<br>(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>・「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9件)</li> <li>・利用者アンケートの実施(延181件)</li> </ul> <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プール内に無料の貴重品ロッカーを設置</li> <li>・バーベキュー場に日除けテントを常設</li> <li>・プール利用料金値下げ(大人料金:610円 600円)</li> </ul>   |
| 利用の促進に関する業務              | <p>自主事業の企画・実施(プール開催に伴う)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プールイベント開催(キャラクターショー等 延7回 参加人数15,914人)</li> <li>・無料循環バスの運行(プール期間)</li> <li>・バーベキュー場利用者に食材(肉、野菜等)の販売サービス実施</li> </ul> <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・パンフレットの一部リニューアル</li> <li>・プールポスターを小中学校等へ配布(延489枚)</li> </ul> <p>周辺地域、関係機関との連携・協力の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣保育園児による花壇花植え実施</li> <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              | <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：プール施設(プールサイド、トイレ、ゴミ箱)は、1日数回実施</p> <p>保守点検：プール設備・水質・遊具など</p> <p>警備：園内巡回3～4回/日、プール監視(14～25名/日)</p> <p>小規模修繕：プール設備(ポンプ、塗装、放送設備ほか)、水車小屋、案内板、ボート、ベンチ等</p> <p>松くい虫被害木の調査と一部伐倒、補植</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>・BCP(事業継続計画)策定による危機管理体制の強化</li> <li>・「健民海浜公園の安全を継続的に守るサイクル」の実施</li> <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> <p>個人情報の管理状況：プライバシーマークを取得し実践</p>   |

(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         | H19年度<br>(参考) | H20年度   | 前年度比 | 増減理由   |
|------------|---------------|---------|------|--------|
| 全体利用者数(人)  | 117,000       | 132,000 | 113% | ・7月の好天 |
| プール利用者数(人) | 71,412        | 76,975  | 108% |        |

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 | 26,148 千円 | 0   |      |
| 駐車場 | 8,116 千円  | 0   |      |
| ボート | 303 千円    | 0   |      |

(4) 収支決算

(千円)

| 収入     |        | 支出    |        |
|--------|--------|-------|--------|
| 管理料    | 49,300 | 人件費   | 17,378 |
| 利用料収入  | 34,567 | 光熱水費  | 6,777  |
| 自主事業収入 | 9,220  | 修繕費   | 13,893 |
|        |        | 緑地管理費 | 28,874 |
|        |        | その他   | 26,766 |
| 合計     | 93,087 | 合計    | 93,688 |
| 収支差額   | - 601  |       |        |

(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21年2～3月実施 有効回答数31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 | 54.8% | 41.9% | -  | 3.2% | 0%   |
| 施設の維持管理 | 35.5% | 54.8% | -  | 6.5% | 3.2% |

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

| 年月       | 内容                        | 対応              |
|----------|---------------------------|-----------------|
| 平成20年11月 | 進入路歩道の松枝が伸び、風で揺れ、店舗の看板を破損 | 至急、整枝作業を実施      |
| 平成20年10月 | ソフト場の区画ロープに躓き危険           | 区画ロープに注意を促す旗を設置 |

事故、故障等

| 年月 | 内容   | 対応 |
|----|------|----|
|    | 特になし |    |

その他報告事項など

|                            |
|----------------------------|
| プレミアムスポーツ事業「子育てにやさしい店」金賞受賞 |
|----------------------------|

( 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  | ・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、利用者や作業員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。<br>・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。 |
| 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。  | A  | ・園内施設の状況を詳細に把握しており、計画的な修繕がなされている。<br>・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。  |
| 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  | ・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)が実施され、安全対策が適切である。<br>・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。                          |
| その他、必要と認める事項(例:苦情処理、個人情報保護)     | B  | ・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。  |
| 総合評価                            | A  | ・サービス向上と安全確保への意識が強く、様々な取組がなされている。<br>・民間としてのノウハウを遺憾なく発揮した各種イベントの開催などにより、今後も、更なる誘客向上を期待する。                                    |

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

|  |
|--|
| <p>1 プールの事故防止に向けて、引き続き安全対策の徹底を図ること。</p> <p>2 プール開催時期以外についても、公園の魅力創出を図り利用者の増に努めること。</p> <p>3 松くい虫被害の根絶に向けて、引き続き協力をお願いしたい。</p> |
|--|