

## 健民海浜公園の平成21年度管理状況

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 山田 輝雄
指定期間	平成21年4月1日～平成24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>・「作業員意識マニュアル」を作成し、従事員に徹底</li> <li>・ 利用者之苦情・意見の把握・対応</li> <li>・ 公園全体に関するアンケート(延253件)</li> <li>・ プール利用者へのアンケート(延167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設置(H20:2基、H21:1基)</li> <li>・ プール利用料金値下げ(大人料金:610円→600円)</li> <li>・ 駐車料金値下げ(バス:810円→800円)※H21より実施</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8回 参加人数21,802人)</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480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>・ 民間のスーパーマーケットと連携し、ポイント券でプール入場可とした。※H21より実施</li> <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3~5回/日、プール監視(14~29名/日)</p> <p>小規模修繕: 案内看板、ポート桟橋、ベンチ、プール横断幕、電柱、等</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」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>

(2) 施設の利用状況

①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	H20年度 (参考)	H21年度	前年度比	増減理由
全体利用者数(人)	132,000	147,000	111%	7月の好天と民間ジャージャープールの閉館によるプール利用者の増加
プール利用者数(人)	76,975	82,888	108%	

②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	28,827千円	0	
駐車場	8,725千円	0	
ボート	381千円	0	
計	37,933千円		

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	49,300	人件費	9,350
利用料収入	37,933	光熱水費	6,737
自主事業収入	6,362	修繕費	13,930
その他	10	緑地等施設管理費	21,017
		その他	37,722
合計	93,605	合計	88,756
収支差額	4,849		

(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）

①利用者の意見等

(ア) 利用者アンケート結果（H21.10～H22.3実施 有効回答数253件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	33.0%	60.1%	4.6%	2.3%
施設の維持管理	32.6%	53.2%	10.6%	3.7%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
	特になし	

②事故、故障等

年月	内容	対応
	特になし	

③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（無料入場者数：8,363人）
--

(6) 評価結果

評価項目	結果	所見（工夫、改善点）
①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	<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。</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> <li>・スーパーマーケットとの連携による、ポイント券でのプール利用。</li> </ul>
②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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>また、腐蝕が著しい藤棚の支柱、梁、垂木等の交換や表示がみえにくい案内板の全面更新など、部分的修繕に留まらない積極的な改修が実施されている。</li> <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>
③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）が実施され、安全対策に積極的に取り組んだ。</li> <li>・適切な職員の配置がなされており、全職員が救急救命講習を受講するなど、業務に関する研修・講習が十分なされている。</li> </ul>
④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>・サービス向上と安全確保への意識が強く、様々な取り組みがなされている。</li> <li>・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、今後もさらなる誘客向上を期待する。</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

- ・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。
- ・プール開設期以外についても、利用促進に繋がる魅力創出を期待する。
- ・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。