

石川県西部緑地公園テニスコートの平成24年度管理状況

施設所管課	教育委員会スポーツ健康課
指定管理者	三幸株式会社 代表取締役社長 橋本有史
指定期間	平成24年4月1日～平成27年3月31日

(1) 管理業務の実施状況

業務内容	具体的な業務の実施状況
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"> ・職員への接遇及びお客様対応の研修を年2回実施している。 ・受付に利用者サービスマニュアルを配置して、対応の迅速化を図っている。 <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートのほかご意見箱を設置し利用者から施設に対する苦情など意見等を聞き入れ改善を図っている。 ・苦情対応マニュアルを作成し迅速な対応に努めている。 <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用の魅力を高めていくため自主事業を多数開催し、利用者のリピート率を上げるため、参加者に丁寧で分かり易い対応を心がけている。
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"> ・テニス教室の開催（通年）（参加者322人） ・テニスコミュニティー開催（通年）（参加者726人） ・プライベートレッスン（通年）（参加者133人） <p>以下11企画（参加者計1,778人）</p> <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設専用ホームページの開設、Facebook・twitterへの掲載。 ・情報誌「金沢情報」へ掲載 ・金沢市のテニスコートがあるスポーツ施設でチラシ設置 ・金沢市公民館62箇所へのチラシ配布 ・二塚連合町会町内回覧板で回覧のためチラシを配布 ・自主事業の案内を掲示板に掲示し、掲示ポケットへお持ち帰りチラシを設置 <p>周辺地域、関係機関の連携・協力の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・二塚児童館・三和児童館内で児童にテニスのキッズレッスンを行う。 ・車椅子テニス協会と共同で車椅子テニスの体験イベントを行う。
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"> ・使用許可の件数（（2）②参照） ・使用料の収入実績（（3）参照）

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：職員が毎日、朝及び午後の出勤時に玄関ホール、トイレ、更衣室・シャワー室等の場所を点検・清掃・除塵、拭き上げ清掃を行い日頃より美化に努めている。テニスコート内についても毎日、落葉清掃、ゴミ拾い、忘れ物のチェックを行い維持管理に努めている。</p> <p>保守点検：日常点検は職員が行い、管理棟定期清掃、植栽管理、ゴミの回収・運搬処理等は業者に外部委託している。</p> <p>警備：外部委託を行い、専門的ノウハウを持つ業者に夜間警備を委託している。</p> <p>小規模修繕：テニスネット（ワイヤー・白帯取替・ネット）修理、除雪機修繕など</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"> ・危機管理マニュアル、緊急時対応マニュアル等を作成して、職員に安全管理について徹底を図っている。 <p>個人情報の管理状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本協定（個人情報の取扱いに係る特記事項）に基づき、管理している。個人情報保護に関する職員研修の実施。

（２）施設の利用状況

①利用指標

指標	H 2 3 年度 (参考)	H 2 4 年度	前年度比	増減理由
施設利用者数(人)	25,072	30,617	122.1%	自主事業による利用者数増加

②使用許可等の状況

	許可件数	不許可件数	不許可理由
個人使用	8,234	0	
専用使用	4,777	0	

（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
テニスコート	8,666 千円	1,528 千円	石川県体協加盟団体等利用

（４）収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	1,000	人件費	4,604
利用料収入	8,666	光熱水費	833
販売・自販機	421	施設管理委託料	2,190
その他	114	修繕費	187
		その他	2,616
合計	10,201	合計	10,430
収支差額	△229		

(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（平成 24 年 4 月～通年実施 有効回答件数 196 件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	38.4%	53.7%	7.9%	0.0%
施設の維持管理	37.6%	58.0%	4.4%	0.0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

内容	対応
受付業務で対応の遅さを指摘された	新人スタッフが受付業務をスムーズに行えなかったのが原因と判明したため、業務に慣れるまで二人体制での対応とした。
禁煙場所以外での喫煙者に対する他の利用者からの苦情	苦情に繋がった喫煙現場に禁煙の掲示をして禁煙場所を分かりやすくすることとした。

②事故、故障等

特になし

③その他報告事項など

- ・西部緑地公園にある産業展示館や県立野球場等と催し物が重複した場合や大規模イベントが開催される場合は駐車場等の混雑、不足が生じている。
- ・全コートの老朽化が進み破損が顕著に現れてきており、部分的補修では段差が生じるなど大会の利用が難しいため全面改修が必要。

(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組みが行われているか。	A	<ul style="list-style-type: none"> ・職員にサービス意識とコスト意識を持って業務に取り組むよう研修を行い、職員の意識改革を進めている。 ・積極的に利用者の参加し易い自主事業を開催し利用促進に取り組んでいる。 ・利用者サービスマニュアルを作成し、利用者が魅力を感じる施設サービスの提供に努めている。 ・「テニスコミュニティ」や「プライベートレッスン」など積極的に愛好者が参加できる企画を実施し、利用促進に取り組んでおり、利用者が平成 16 年度以来の 3 万人を超えとなった。
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。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・テニス指導、コート整備等に精通した職員を配置し、専門的知識や経験を活かし、仕様書等に基づき適切な施設管理等が行われている。

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。	B	・職員には研修を通して危機管理マニュアルを活用し緊急時の対応や避難場所の確認等を周知徹底している。
総合評価	A	・テニスの競技力向上や県民がよりテニスに親しみやすい環境づくりに基づいた管理運営がなされている。

○評価基準

- A（優）：仕様書等に定める水準を大いに上回っており、その結果、優れた実績をあげている。
- B（良）：仕様書等に定める水準を上回っている
- C（可）：概ね仕様書等に定める水準どおり実施されている。
- D（不可）：仕様書等に定める水準を下回っており、改善を要する部分がある。

○総合評価

- A（優）：優れた管理運営がなされており、かつ、十分な実績をあげている
- B（良）：優れた管理運営がなされている
- C（可）：適正な管理運営がなされている
- D（不可）：改善が必要である

（7）助言・指摘事項

特になし