

石川県産業展示館の平成18年度管理状況

施設所管課	商工労働部経営支援課
指定管理者	(財)石川県民ふれあい公社 代表者 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>自主事業の企画・実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 子供向け遊具(バッテリーカー)の設置 (利用回数4,574回) <p>施設の使用受付、案内等の接遇向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員に対する接客マナーの徹底。 ・ 迅速、確実な受付事務の推進。 <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者ニーズの反映 トイレ清掃のスケジュールを弾力化し、利用の実態に応じて対応できるようにした。 <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害者・高齢者に対し、車椅子の貸出
利用の促進に関する業務	<p>キャンセルがあった場合、当館顧客あて案内を実施</p> <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ チラシ、ホームページの作成等 <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"> ・ 金沢西警察署、金石消防署と事故発生等による緊急時対応について連携 ・ 金沢西警察署と駐車場混雑時について連携
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：207件 ・ 使用料の収入実績：291,813,036円
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>保守点検：日常点検実施</p> <p>警備：夜間警備については、常駐(2名)警備により対応</p> <p>小規模修繕：貸出用仮設電源修繕、展示場水銀灯不良修繕等</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"> ・ 産業展示館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の実施。 <p>来館者へ能登半島地震についての注意放送等を実施</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	H17年度 (参考)	H18年度	前年度比	増減理由
利用者数(千人)	1,159 千人	1,320 千人	114%	伝統的工芸品全国大会関連の入場者数増のため。 ここ5年間約1,200千人前後で推移している。

使用許可等の状況

	許可件数	不許可件数	不許可理由
1～4号館	207件	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
1～4号館	291,813,036円	無し	

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	154,282	人件費	37,879
		光熱水費・燃料費	62,504
		修繕費	4,500
		委託料	30,163
		備品購入費	2,113
		役務費ほか	17,123
合計	154,282	合計	154,282
収支差額	0		

(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18年5月	4号館北面西雨漏り	応急処置修繕の実施
平成18年11月	4号館北面東雨漏り	応急処置修繕の実施

事故、故障等

年月	内容	対応
平成18年11月	1号館空調機モーター焼損取替修繕	モーター焼損により故障。応急処置し、詳細調査後県が修繕実施。
平成18年12月	放送設備、消防設備等修繕	雷害により故障。応急処置し、詳細調査後県及び公社が修繕実施。

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・向上に向けた取り組みが行われているか。	A	・新たに、来館者の利便性向上のため、子供向け遊具(バッテリーカー)を設置した他、清掃業務委託の契約内容を見直し、定期的な清掃から、利用状況に応じた清掃を実施可能とするなど、利用者の声を反映させた取り組みによりサービスの質を向上させている。
利用促進に向けた取り組みが行われているか。	B	・空き情報を積極的に利用者に提供したことなどにより、着実に稼働率が改善している。
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。	B	・雨漏り、設備の故障には、迅速な応急対策を行うなど、仕様書等に基づき適切な管理が行われている。
緊急時の対応・安全管理などの危機管理が適切に行われているか。	B	・金沢西警察署、金石消防署と連携し、避難訓練、大規模イベント時の交通整理を行うなど、適切な対応がなされている。 ・来館者へ能登半島地震についての館内注意放送を実施。
適切な管理運営を行う組織・体制か。	B	・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。
総合評価	B	・来館者のサービス向上や施設利用促進のため、子供向け遊具(バッテリーカー)の設置や、顧客へのキャンセル情報の提供など新たな取り組みを始めており、今後も積極的な取り組みを期待する。

評価基準

- A(優): 従前の管理水準や仕様書等に定める水準を上回っている
- B(良): 従前の管理水準や仕様書等に定める水準を十分に実施している
- C(可): 従前の管理水準や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): 従前の管理水準や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

特になし