

## 石川県青少年総合研修センターの平成19年度管理状況

施設所管課	健康福祉部少子化対策監室子ども政策課
指定管理者	(株)吉村植木園 代表者 中川 茂 ダイダン(株)北陸支店 代表者 太田 隆 (株)寄観亭 代表者 出島 正紀 (株)あたらしや 代表者 宇野 祐一 4社グループ
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	<u>施設の利用受付、案内等の接遇向上</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員全員に対して、笑顔、挨拶を徹底。</li> <li>利用していただいたお客様へ、後日、お礼の電話を行いお客様とのコミュニケーションをはかる。</li> <li>新規のお客様より予約の電話があった場合(金沢市近郊の企業に限り)、館内の説明と挨拶を兼ね、職員が出向きお客様とのコミュニケーションをはかる。</li> </ul> <u>利用者の苦情・意見の把握・対応</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者のアンケートの実施(106件)</li> <li>利用者ニーズの反映               <ul style="list-style-type: none"> <li>1階大研修室のカーテン(暗幕)の購入</li> <li>1階から4階の客用トイレ(洋式)をシャワートイレに取替え(13台)</li> <li>女子浴室のクロス張替え</li> <li>喫茶店の照明増設</li> </ul> </li> </ul>
利用の促進に関する業務	<u>施設の情報提供</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>グループによる積極的な営業活動</li> <li>県内で行われる各種スポーツ大会での宿泊誘致(H19新規)(パンフレットの郵送、顧客訪問)</li> <li>ホームページの充実</li> </ul>
使用の許可に関する業務	<u>使用許可、使用料の徴収、納入</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>使用許可の件数((2)参照)</li> <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	<u>清掃</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>毎日の業務・・・全館の通路、トイレ、男女浴室、客室</li> <li>週1回の業務・・・大浴場の湯抜き清掃、各研修室の清掃 浴室の残留塩素測定</li> <li>月1回の業務・・・害虫駆除、空調フィルターの清掃</li> <li>年2回の業務・・・洗浄及びワックス掛け、貯水庫の清掃 空気環境測定、水道水質検査 外壁・窓の清掃</li> </ul>

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)
施設、設備及び備品の維持管理及び修繕に関する業務	<p><u>保守点検</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 衛生管理</li> <li>・ エレベーター点検</li> <li>・ 電気工作物の保安管理</li> <li>・ 消防設備</li> </ul> <p><u>警備</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 毎日1名の配置(毎日PM10:00、PM11:30、PM12:00の3回の巡回)</li> </ul> <p><u>小規模修繕</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本館ガスヒートポンプエアコンの修繕</li> <li>・ 別館客室エアコンの修繕</li> <li>・ 1階、2階天井の漏水修理と天井ボードの張替え</li> <li>・ 女子浴室のクロスの張替え</li> <li>・ 屋外給水管の修理</li> <li>・ 消防設備の修繕及び取替え</li> <li>・ 本館照明の修理</li> <li>・ 3階浴室排気ファンの取替え</li> <li>・ 屋外排水ポンプの漏水修繕</li> </ul>
(その他知事が必要と認める業務)	<p><u>緊急時の対応</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年2回の消防避難訓練及び消火訓練</li> <li>・ 危機管理マニュアルの作成(急病人・ケガ・火災・地震)</li> <li>・ 地震に備えての避難訓練(H19新規)</li> </ul> <p><u>個人情報の管理状況</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1日の業務が終わるとパソコンデータを金庫に保管</li> </ul>

(2) 施設の利用状況

利用指標(利用金額)

(円)

指標	H18年度	H19年度	前年度比	増減理由
研修室利用金額	25,547,950	28,375,815	111.1%	年間を通して、定期的に研修室を利用する新たな常連客が増えた。
宿泊室利用金額	35,141,840	35,574,450	101.2%	

使用許可等の状況

	許可件数	不許可件数	不許可理由
研修室	1,788 室	0 件	
宿泊室	3,408 室	0 件	

## (3) 使用料の収入実績(県の収入)

利用料金の収入及び減免の状況

(円)

	収入額	減免額	減免理由(条例による規定)
研修室	28,375,815	7,087,930	・高等学校等の合宿 ・高等学校体育連盟の研修 ・高等学校文化連盟の発表会 ・青少年育成のための研修 (アジアフォーラム・県の行事・少年の翼等)
機器	1,586,950	498,000	・高等学校等の合宿 ・青少年育成のための研修 (アジアフォーラム・少年の翼)
コピー	296,830	0	
宿泊	35,574,450	1,832,830	・小中高等学校の引率者
合計	65,834,045	9,418,760	

## (4) 収支決算(指定管理者)

(千円)

収 入		支 出	
管 理 料	52,171	人 件 費	22,823
		保守点検委託費	9,866
		光熱水費	15,144
		シーツ借上料等	2,747
増額管理料 (収入基準額を上回 った分)	8,835	修 繕 費	3,781
		電話・郵便等	424
		消耗品費	1,159
		諸 雑 費	4,954
合 計	61,006	合 計	60,898
収支差額	108		

## (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 4 月	挨拶の対応が良く、気持ちよく 利用できた	
平成 19 年 5 月	職員の丁寧な対応に感心しま す	
	突然の申し入れに対して、対応 の素早さには感心します	
平成 19 年 9 月	非常にきめ細かな気遣い、あり がとうございます	
	館内に喫煙コーナーがあるので臭 いがする	館内の喫煙コーナーを廃止し、喫煙コー ナ-を屋外に設置した
平成 19 年 11 月	ド`アストッパ`-が消耗しており役に たたなかった	全館のド`アストッパ`-を点検し、不良のも のは新たに購入した

年 月	内 容	対 応
平成 19 年 11 月	大研修室のカテンが明るすぎる	新規のカテン（暗幕）を購入して、取り付けた
平成 19 年 12 月	館内にシャワー付きトイレの設置をお願いします	1 階から 4 階の洋式客用トイレ（13 箇所）をシャワートイレに取り替えた
平成 19 年 12 月	職員の対応も良く、素晴らしい環境で学習合宿を行うことができました	
平成 20 年 1 月	職員さんの対応、笑顔、姿勢をみて勉強させられます。社員一同同じ意見でした	

#### 事故、故障等

年 月	内 容	対 応
平成 19 年 4 月	3 階客室（洋室）の暖房の故障	クランクヒーターの部品交換
平成 19 年 7 月	4 階多目的室の冷房の故障	電気盤の清掃、部品の取替え
	衛生管理を良くする為に、3 階厨房内の溝に蓋を取り付ける	
	本館のガスヒートポンプエアコンの点検、オイル交換	
平成 19 年 8 月	3 階レストランの照明が漏電する	修理点検
	2 階研修室 4、研修室 5、研修室 6 の冷房の故障	冷媒圧縮機のインバーター部品の交換
平成 19 年 9 月	消防設備点検で不備が発見された	部品交換
	3 階天井より漏水する	4 階調理室の配管清掃と部品交換
平成 19 年 10 月	1 階正面玄関の自動ドアの故障	自動センサーの部品交換
	3 階レストラン・厨房の暖房の故障	コンプレッサ等の交換
平成 19 年 11 月	2 階ボイラー室の配管が破損	配管の交換
平成 20 年 2 月	2 階客室（和室）の暖房の故障	インバーター基板と部品の交換
	消防設備点検で不備が発見された	部品の交換
平成 20 年 3 月	3 階浴室の排気ファンの故障	排気ファンの交換と天井の修理

#### 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)
サービスの向上や利用促進に向けた取組みが行われているか。	A	<p>接遇の向上や積極的な誘客を実施し、利用者数を増加させている。</p> <p>また、利用者アンケート調査によって、利用者の声を運営に活かす(館内トイレへのシャワートイレの設置や大研修室のカーテン(暗幕)の設置など)ことでサービスの質を向上させている。</p>
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	<p>指定管理者の設備工事関係の専門的ノウハウを活かした空調関係などの迅速な管理・修繕が行われている。</p> <p>また、浴室クロスの張替えなどサービスの質の向上につながる修繕も実施している。</p>
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	<p>適切な職員の配置がなされており、職員同士の意思の疎通がはかられている。</p> <p>また、非常時の連絡体制やマニュアルが定められており、安全対策が適切である。</p>
個人情報保護が適切に行われているか。	B	<p>社員に対する研修・教育が行われており、管理が徹底されている。</p>
総合評価	A	<p>施設の設置目的にあった管理運営がなされている。</p>

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(外部有識者による)

評価結果のとおり、指定管理者制度導入以前に比べて、総体的に良い印象であり、指定管理者制度導入の効果が現れている。