

## 石川県産業展示館の平成20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)石川県県民ふれあい公社 代表者 酒井 幸一
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	施設の使用受付、案内等の接遇向上 <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員に対する接客マナーの徹底</li> <li>・迅速、確実な受付事務の推進</li> </ul> 利用者の苦情・意見の把握・対応 <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートの実施(延26通)</li> <li>・ホームページによる館の空き状況の提供</li> <li>・キャンセルがあった場合、顧客宛に案内を実施</li> </ul> その他特記事項 <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者、高齢者に対し、車椅子の貸出</li> </ul>
利用の促進に関する業務	自主事業の企画・実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・バッテリーカー事業の実施(利用回数7,631回)</li> <li>・「鯉のえさ」自動販売機事業の実施(1,667個)</li> </ul> 施設の情報提供、広報、広告 <ul style="list-style-type: none"> <li>・チラシ、ホームページの作成、更新</li> </ul> 周辺地域、関係機関との連携・協力の推進 <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・金沢西警察署と駐車場混雑時について連携</li> </ul>
使用の許可に関する業務	使用許可、使用料の徴収、納入 <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	清掃：日常清掃実施 保守点検：日常点検実施 警備：夜間警備については、常駐(2名)警備により対応 小規模修繕：4号館排煙ダンパー修繕、消防設備修繕
(その他知事が必要と認める業務)	緊急時の対応・安全管理などの危機管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>

### (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 (参考)	H20年度	前年度比	増減理由
稼働率(%)	50.2	46.1	8.2	景気悪化等によるイベント減少による低下

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	190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	267,242,996円	無し	

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	149,075	人件費	33,197
		光熱水費	63,877
		修繕費	12,805
		その他	39,196
合計	149,075	合計	149,075
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)

利用者の意見等

(ア) 利用者アンケート結果(H20年11月～H21年3月実施 有効回答数26通)

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	88.5%	11.5%	-%	0.0%	0.0%
施設の維持管理	69.2%	26.9%	-%	3.9%	0.0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成20年12月	3号館西面雨漏り	応急処置修繕の実施
平成21年2月	3号館西面雨漏り	応急処置修繕の実施

事故、故障等

年月	内容	対応
平成20年9月	消防設備修繕	老朽化により故障。応急処置し詳細調査後に修繕を公社が実施
平成21年3月	シャッター修繕	老朽化により故障。応急処置し詳細調査後に修繕を公社が実施

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)
サービスの維持・向上や利用促進に向けた取組みが行われているか。	B	<ul style="list-style-type: none"><li>・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)の設置や「鯉のえさ」自販機の設置等により利用者へのサービス提供に努めている。</li><li>・清掃委託業務等で、利用状況に応じた清掃を実施可能とするよう委託内容を見直し、利用者のニーズに対応した取組みを行うなどサービスの質を向上に努めている。</li><li>・空き情報を積極的に利用者へ提供することにより、利用しやすい環境づくりに努めている。</li></ul>
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"><li>・雨漏り、設備の故障時には、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なされている。</li></ul>
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	<ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li><li>・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。</li></ul>
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"><li>・来館者のサービス向上や施設利用促進のため、顧客へのキャンセル情報の提供や子供向けの遊具(バッテリーカー)を設置するなどの取組みを行っており、今後も利用促進に向けた積極的な取組みを期待する。</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

--