

## 石川県女性センターの平成21年度管理状況

施設所管課	県民文化局男女共同参画課
指定管理者	(財)石川県女性センター 理事長 高田 千恵子
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)
利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 ・従事員に対し、接遇マナーの向上を徹底 利用者の苦情・意見の把握 ・ご意見箱の設置(延2通)
利用の促進に関する業務	施設の情報提供、広報 ・ホームページにおいて、施設内で開催するイベントの案内や貸室の予約状況の情報を提供 ・施設のパンフレットや利用案内を作成し、利用者等に配付 ・周辺の住民や企業に対し、イベントの開催についての案内ちらしを配付 ・広報誌「石川婦人」を発行(発行部数12,000部) 自主事業の企画・実施 ・女性センターフェスティバル(参加者1,100名) (女性センター入居団体と共催) ・婦人団体会長研修会の実施(参加者350名) ・婦人意見発表大会の実施(参加者400名) ・男女共同参画推進講座の開催(参加者延べ124名)
使用の許可に関する業務	使用許可、使用料の徴収、納入 ・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	清掃 警備 設備保守点検 植木管理 小規模修繕 設備・備品の故障修理

### (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
施設利用者数(人)	89,585	91,435	102.1%	
施設稼働率(%)	82.1	87.3	106.3%	

②使用許可等の状況

	承認件数	不承認件数	不承認理由
ホール	69	0	—
会議室	256	0	—
大会議室	354	0	—
コンベンション室	444	0	—
研修室①	364	0	—
研修室②	490	0	—
研修室③	560	0	—
多目的実習室	169	0	—
料理教室	113	0	—
計	2,819	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(千円)	減免額(千円)	減免理由
ホール	3,301	1,086	16件：女性センター条例施行規則第6条第1項第1～3号に基づく
会議室	920	498	75件： //
大会議室	1,242	330	71件： //
コンベンション室	1,403	161	45件： //
研修室①	1,228	150	46件： //
研修室②	1,392	215	75件： //
研修室③	749	116	73件： //
多目的実習室	637	260	45件： //
料理教室	446	153	26件： //
計	11,318	2,969	472件

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	34,000	人件費	10,018
利用料収入	11,318	建築物管理費	18,167
		光熱水費	10,424
		修繕費	4,204
		事務費	1,737
		その他	768
合計	45,318	合計	45,318
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）

①利用者の意見等

(ア) 利用者アンケート結果（平成21年4月～3月実施 有効回答数285件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	34.4 %	64.9 %	0.7 %	0.0 %
施設の維持管理	35.0 %	65.0 %	0.0 %	0.0 %

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成21年10月	料理教室の鏡が役割を果たしていない。	劣化していたため取替。併せてぐらつき対応のため天井の補強も行った。
平成21年12月	料理教室のガス台のスイッチが戻らない。	修理を依頼したが取替が必要となり、ガス台の交換を行った。
平成21年12月	駐車場が満車で停められなかった。	ホームページの「駐車場の混雑予測状況」を周知した。
平成22年1月	積雪で駐車場の白線が見えない。除雪車を持っていないのか。	職員が手作業で除雪を行っている旨を説明した。
平成22年2月	積雪のため車止めの位置がわからず車を乗り上げた。	職員が手作業で除雪を行っている旨を説明した。

②事故、故障等

年月	内容	対応

③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）
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。	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご意見箱の設置等によって利用者の声を聞き、施設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>イベントの開催情報や施設の利用状況等積極的な広報活動を行っている</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。	B	・仕様書等に基づき適切な管理が行われている。
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	・適切な職員の配置がなされている。また、サービス向上のため、接遇マナー等の勉強会を開き意見交換を行っている。 ・緊急連絡先一覧表の作成や、消防訓練を実施している。
④その他、必要と認める事項（例：苦情処理、個人情報保護）	B	・個人情報保護対策として職員全員に周知徹底を図っており、適正な管理を行っている。 ・利用者からの意見、苦情、要望に対して速やかに適切な対応を図っている。
総合評価	B	・女性の社会参画の推進や施設の利用促進を行うなど施設の設置目的にあっ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

特になし