

## 石川県産業展示館の平成21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 酒井 幸一
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)
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"> <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> <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者ニーズの反映 ホームページによる当館の空き状況を提供 キャンセルがあった場合、当館顧客あて案内を実施</li> </ul> <p>その他特記事項</p> <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	<p>自主事業の企画・実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>バッテリーカー事業の実施(利用回数8,275回)</li> <li>「鯉のえさ」自動販売機事業の実施</li> </ul> <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>チラシ、ホームページの作成、更新等</li> </ul> <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"> <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	<p>使用許可、使用料の徴収、納入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>使用許可の件数((2)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	<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: 3号館非常用発電機用空気圧縮機取替修繕等</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"> <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

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
年間稼働率 (%)	46.1	44.8	97	ほぼ前年並みの利用状況

②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	185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	224,967,698円	無し	

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	144,381	人件費	33,917
		光熱水費	50,607
		修繕費	17,047
		その他	42,810
合計	144,381	合計	144,381
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（H21年4月～H21年7月実施 有効回答数34件）

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	36.3%	54.6%	—%	9.1%	0.0%
施設の維持管理	40.0%	50.0%	—%	10.0%	0.0%

②苦情・要望

年月	内容	対応
平成21年8月	4号館北面雨漏り	応急処置修繕の実施
平成21年10月	3号館西面雨漏り	応急処置修繕の実施
平成22年1月	3号館西面雨漏り	県で大規模改修工事の実施

③事故、故障等

年月	内容	対応
平成21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 22 年 3 月	3号館非常用発電機用空気圧縮機取替修繕	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。

#### ④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）
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	・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ことでサービスの質を向上させている。 ・イベントの充実や、積極的な広報活動を行ったが、景気低迷等の理由により展示会の規模縮小、中止が数件あった。
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	・専門的ノウハウを活かし、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	・非常時の連絡体制やマニュアルが定められ、安全対策が適切である。 ・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	・施設の設置目的にあった管理運営がなされており、今後も専門的なノウハウを活かした管理を期待する。

#### ○評価基準

- A：仕様書や事業計画に定める水準を上回っている
- B：仕様書や事業計画に定める水準を実施している
- C：仕様書や事業計画に定める水準を概ね実施しているが、一部課題がある
- D：仕様書や事業計画に定める水準を下回っている

#### ○総合評価

- A：適正であり、優れた実績をあげている
- B：適正である
- C：概ね適正であるが、一部努力が必要である
- D：改善が必要である

(7) 助言・指摘事項

--