

石川県女性センターの平成23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 新規業務に関しては、新規であることが分かるよう記入
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 ・サービス向上のため、接遇マナー等の勉強会をひらき意見交換を行った 利用者の苦情・意見の把握 ・ご意見箱の設置(延3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、駐車場の混雑予測を提供 ・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 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110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	施設の維持管理業務 ・保安警備業務 ・清掃業務 ・環境測定業務 ・消防設備保守点検業務 ・植木管理業務 ・建築物定期調査 ・小規模修繕 ・設備・備品の故障修理 など

(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	H22年度 (参考)	H23年度	前年度比	増減理由
施設利用者数(人)	96,285	92,389	96.0%	ホール、研修室等の利用者の減少。
施設稼働率(%)	43.6	42.3	1.3ポイント減	

②使用許可等の状況

	許可件数	不許可件数	不許可理由
ホール	78	0	
会議室	235	0	
大会議室	350	0	
コンベンション室	492	0	
研修室①	389	0	
研修室②	502	0	
研修室③	626	0	
多目的実習室	184	0	
料理教室	94	0	
計	2,950	0	

(3) 使用料の収入実績

利用料金の収入及び減免の状況

(千円)

	収入額	減免額	減免理由
ホール	3,703	1,089	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	1,031	247	39件： //
大会議室	1,332	219	44件： //
コンベンション室	1,618	117	38件： //
研修室①	1,198	120	37件： //
研修室②	1,474	165	56件： //
研修室③	865	116	72件： //
多目的実習室	742	307	51件： //
料理教室	340	134	25件： //
計	12,303	2,514	378件

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	33,704	人件費	9,901
利用料収入	12,303	建築物管理費	17,036
		光熱水費	11,216
		修繕費	2,671
		事務費	4,171
		その他	1,012
合計	46,007	合計	46,007
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23年4月～平成24年3月実施 有効回答数173件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	66.9%	31.3%	1.2%	0.6%
施設の維持管理	62.2%	37.8%	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23年6月	授乳室など子育てをサポートする設備があればよい。 気分が悪くなったときに休憩する場所がない。AEDも設置されていないと聞いており、不安に思う。	救護室兼授乳室を設置し、ソファベッド・衝立・毛布・枕等を用意した。 AEDを設置し、職員を対象に取扱方法についての講習会を実施した。
平成24年1月	オープンスペースにセンター利用者以外が入り、居眠りをしている。感じが悪い。	警備員が対象人物に声をかけ、センターに用事がない場合は入館しないよう促した。 また、警察機関にも相談し、センター警備について今後も連携を図っていくことを確認した。

②事故、故障等

年月	内容	対応
平成23年5月	点字鋏が1箇所外れた。	点検及び修繕済
平成23年8月	掲示板のガラスが破損した。	修繕済
平成23年8月	研修室1の天井が水漏れした。	修繕済
平成23年11月	正面玄関自動扉が開閉しなくなった。	修繕済
平成24年3月	ホールの温湿度計測用機器が故障した。	修繕済

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組みが行われているか。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書等に基づき適切な管理が行われている。 ・施設内の故障等については、発覚後ただちに修理するなど、適切な維持管理に努めている。 ・アンケートでの意見を取り入れて救護室兼授乳室の整備や AED の設置を行うなど、利用者の満足度向上のために積極的な環境改善に努めている。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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、接客マナー等の勉強会を開き意見交換を行っている。 ・イベントの際には警備員を増員するなど、利用者や近隣住民等とのトラブルを未然に防ぐために柔軟な運営を行っている。 ・館内に勤務するすべての者を対象に AED の講習会を開催するなど、有事の際に適切な処置ができるよう体制を整えている。
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> ・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大いに上回っており、その結果、優れた実績をあげている
- B（良）：仕様書等に定める水準を上回っている
- C（可）：概ね仕様書等に定める水準どおり実施されている
- D（不可）：仕様書等に定める水準を下回っており、改善を要する部分がある

○総合評価

- A（優）：優れた管理運営がなされており、かつ、十分な実績をあげている
- B（良）：優れた管理運営がなされている
- C（可）：適正な管理運営がなされている
- D（不可）：改善が必要である

(7) 助言・指摘事項

--