

## 石川県青少年総合研修センターの平成23年度管理状況

施設所管課	健康福祉部少子化対策監室
指定管理者	(株) アイ・イー・パートナーズ 代表取締役 中川 茂
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
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>・職員全員に対して、笑顔、挨拶を徹底させた。</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図った。</li> <li>・新規のお客様より予約の電話があった場合(一部の新規企業に限り)、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図った。</li> <li>・職員教育の徹底 「電話対応」に関する新たな研修や「気配り・こころ配り」に関する研修等を実施した。</li> </ul> <p>○利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のアンケートの実施(299件)</li> <li>・利用者ニーズの反映             <ol style="list-style-type: none"> <li>① 利用者増に伴う駐車場の混雑を解消するため、職員の誘導に加え、案内看板を3か所に設置</li> <li>② 1階研修会場と2階研修会場のドアが開閉しづらく、閉めるときに大きな音がでるため、ドアストッパーを取替え</li> </ol> </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>・陶芸教室や新たに加賀友禅絵染め体験を実施 等</li> </ul> <p>○施設の情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページの充実</li> <li>・金沢市観光ガイドブック(15万部発行)に研修センターの利用案内を掲載</li> <li>・石川県観光連盟主催の「i」マーク指定推進事業へ参加</li> <li>・白山キッズマイスター事業にスポンサー参加し、5月から翌1月までTVでCMを放送</li> <li>・毎年11月の全国青年大会開催時に配布される日本青年団協議会新聞に、研修センターを協賛施設として掲載</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>

<p>施設、設備及び備品の維持管理及び修繕に関する業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○清掃 <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、空気環境測定 水道水質検査、外壁・窓の清掃</li> <li>・ 年 1 回の業務 . . . . 貯水庫の清掃、ボイラー煤煙測定</li> </ul> </li> <li>○保守点検 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ エレベーター</li> <li>・ 電気工作物の保安管理</li> <li>・ 消防設備</li> </ul> </li> <li>○警備 <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> </li> <li>○小規模修繕 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駐車場内の汚水蓋の取替え</li> <li>・ 3 階浴槽の送風機の V ベルト交換</li> <li>・ 消防設備の不備箇所の取替え</li> <li>・ 電話変換機の制御板の取替え</li> <li>・ 1 階パソコンコーナーのパソコン部品の取替えとメンテナンス</li> <li>・ 4 階調理室の配管修繕</li> <li>・ ガスヒートポンプの部品の取替え</li> <li>・ 1 階重油ボイラー給湯循環用ラインポンプの部品の取替え</li> <li>・ 研修会場のドアストッパーの取替え</li> <li>・ 3 階男女浴室のバイブモーターの取替え</li> </ul> </li> </ul>
<p>（その他知事が必要と認める業務）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急時の対応・安全管理などの危機管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年 2 回（6 月・11 月）の消防避難訓練及び消火訓練</li> <li>・ 非常時の連絡体制や対応マニュアルの全職員への周知徹底</li> </ul> </li> <li>○ 個人情報の管理状況 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各パソコンにパスワードを設定し、本人以外は見られないように管理</li> <li>・ 1 日の業務が終わると個人情報のデータが入ったパソコンを別部屋で施錠管理</li> </ul> </li> <li>○ 衛生管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ タイムカード前に健康管理表を置き、全職員に毎日健康状況を記入させる</li> <li>・ 調理に携わる人（調理長、調理補佐）には、4 ヶ月に一度検便検査を行う</li> <li>・ 各階にアルコール製剤を設置し、インフルエンザ等感染症対策を行う</li> <li>・ 食の安全性についての講演会を実施（年 4 回）</li> </ul> </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	H 2 2 年度 (参考)	H 2 3 年度	前年度比	増減理由
利用者数（人）	43,956	44,538	101.3%	・個人や団体のリピーター 一増 ・企業研修の減
研修室利用金額（円）	26,682,220	28,105,575	105.3%	
宿泊室利用金額（円）	38,650,110	37,670,890	97.4%	

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	1,668 室	0 件	
宿泊室	3,423 室	0 件	

(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（円）	減免額（円）	減免理由
研修室	28,105,575	5,019,320	・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等
機 器	1,852,300	273,700	・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
コピー	229,990	0	
宿 泊	37,670,890	364,080	・青少年育成のための宿泊研修会 ・小中高等学校の学校の引率者
合 計	67,858,755	5,657,100	

(4) 収支決算（指定管理者）

(千円)

収入		支出	
管理料	53,850	人件費	26,375
		保守点検委託費	9,299
		光熱水費	14,748
		シーツ借上料等	3,430
増額管理料 (収入基準額を上回 った分)	7,391	修繕費	2,181
		電話・郵便等	432
		消耗品費	722
受取利息	1	諸雑費	4,024
合計	61,242	合計	61,211
収支差額	31		

(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 299件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	94.2%	5.8%	0%	0%
施設の維持管理	91.1%	8.9%	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4月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会場のセッティングも事前にしてあったので助かりました。</li> <li>・スタッフの方には、毎回親切にして頂きありがとうございます。</li> </ul>	
平成23年5月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第二駐車場への案内が分かりにくかったです。</li> <li>・急なお願いにも対応して頂きありがとうございます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第二駐車場への案内看板を3箇所に取り付け、スムーズに誘導できるようにした。</li> </ul>
平成23年6月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修室のイスで沈んでいるものがあった。</li> <li>・入り口にちょっとしたガーデンができあたたかい印象</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パイプイス全ての点検を行い、壊れているものは修理</li> </ul>
平成23年7月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・とても利用しやすい、よい施設でした。</li> <li>・丁寧な対応ありがとうございます。</li> </ul>	
平成23年8月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生徒にアレルギーがいたのですが、職員の方に良く対応して頂きありがとうございます。</li> <li>・正面玄関には、案内看板が2箇所書いてあったのですが、研修センターまでの道が分かりにくかったです。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・案内看板の設置を検討</li> </ul>
平成23年9月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・課外授業でお世話になりました。生徒も楽しく、快適に過ごすことができました。</li> <li>・お風呂がきれいで広くて、生徒が喜んでいました。</li> <li>・大浴場、コインランドリーの設備がしっかりしていて助かります。</li> </ul>	
平成23年10月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・急な人数変更にも対応して頂き、大変助かりました。</li> </ul>	
平成23年11月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他のチームから進められ、初めてこのセンターで卒団式を行いました。大変よかったです。</li> </ul>	
平成23年12月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メニューの変更など相談にのって頂きありがとうございました。</li> </ul>	
平成24年1月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年この時期で利用しますが、車の誘導と心くばり、大変感謝しています。</li> </ul>	

平成 24 年 2 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会場に入るときドアの大きな音がきになります。</li> <li>・初めて利用しました。何度も打合せありがとうございました。来客の方にとっても好評でした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ドアストッパーの取替え</li> </ul>
平成 24 年 3 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・突然の食事、宿泊の変更申し訳ありません。スタッフのすばやい対応には感謝しています。</li> </ul>	

## ②事故、故障等

年月	内容	対応
平成 23 年 5 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場内の汚水蓋の破損</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プラスチックから鉄製の蓋に変更し強化</li> </ul>
平成 23 年 6 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3階浴室の送風機の故障</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・送風機のVベルトの交換</li> </ul>
平成 23 年 7 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話の通信不備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話交換機の制御板が老朽化の為交換</li> </ul>
平成 23 年 11 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マイクロバスのエンジンが故障</li> <li>・消防用設備不良</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・老朽化のためバッテリー及び配線の交換</li> <li>・消火器及び避難誘導表示のバッテリー交換</li> </ul>
平成 23 年 12 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4階調理室の配管から漏水</li> <li>・1階喫茶店の製氷機の故障</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・老朽化のため配管の交換</li> <li>・センサースイッチの故障の為交換</li> </ul>
平成 24 年 2 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2階ホールのガスヒートポンプエアコンの故障</li> <li>・1階研修室のドアストッパーの故障</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・室内機のフィルター交換</li> <li>・老朽化のためストッパー交換</li> </ul>
平成 23 年 3 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3階浴室のバイブモーターの故障</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・老朽化の為モーターの取替え</li> </ul>

## ③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。	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・利用者アンケート調査を行い、利用者の声を積極的に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>・利用者アンケートでも9割以上が良いと回答している。</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者が構築した「ダイレクトライン24時間サービス」を活かした迅速な管理・修繕が行われている。</li> <li>・設備の修繕やメンテナンスを積極的に行い、利用者・宿泊客の利便性向上・安全確保に努めている。</li> </ul>

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"> <li>・適切な職員の配置がなされており、業務に関する研修等がなされている。</li> <li>・非常時の連絡体制やマニュアルを適正に定め、職員に徹底されている。</li> <li>・全職員が設置したAED機器の習熟度を高める普通救命講習を受講し、利用者の安全管理に取り組んでいる。</li> <li>・食中毒の防止のため、厨房の衛生体制の点検及び強化、従業員の健康管理の強化や衛生教育の徹底がはかられている。</li> </ul>
総合評価	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の設置目的にあった管理運営がなされており、利用者の利便向上に努めているほか、利用者数についても前年度に比べ増加している。</li> </ul>

○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