

石川県青少年総合研修センターの平成24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 代表者 中川 茂
指定期間	平成24年4月1日～平成27年3月31日

(1) 管理業務の実施状況

業務内容	具体的な業務の実施状況
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"> ・ 石川県青少年総合研修センターは、県民の財産であることを常に認識し、県民の誰もが出入りしやすい環境造りと職員が進んで利用者に笑顔のある挨拶を発してゆくことで、お客様とのコミュニケーションを図った。 ・ 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。 ・ 職員教育の徹底 <ul style="list-style-type: none"> ・ 電話対応の講演会への参加 ・ 売店での飲食物の販売、ロールプレイングの参加と実施 ・ 気配り、心配りについての講演会への参加 <p>利用者の苦情・意見の把握対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者アンケートの実施（314件） ・ 利用者ニーズの反映 <ul style="list-style-type: none"> ・ 4階研修会場の多目的室1、多目的室2の部屋で戸を閉める際、音が出るためドアストッパーの取換え。 ・ 7月、8月には学生達の合宿が多く洗濯場が混み合い、順番待ちになる為、女子専用洗濯機2台と乾燥機2台を設置。
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"> ・ 県内の大学生と県内に滞在するタイの学生・家族との交流の場として、石川県タイ友好協会と共催し、交流会を実施 ・ 陶芸教室や地元食材を利用した料理教室の開催 <p>施設の情報提供、広報、公告</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページの充実と更新 ・ 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 <ul style="list-style-type: none"> ・ 石川県観光連盟主催の「i」マーク指定推進事業に参加し、公共の宿として、「石川県青少年総合研修センター」をアピール

<p>利用の促進に関する業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 町内会、石川県青年団協議会の雑誌や、日本青年団協議会の新聞に協賛施設として掲載 ・ 白山キッズマイスター事業にスポンサーとして参加し、テレビコマーシャルを放送
<p>使用の許可に関する業務</p>	<p>使用許可、使用料の徴収、納入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 使用許可の研修 ((2) ②参照) ・ 使用料の収入実積 ((3) 参照)
<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>	<p>清掃</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 毎日の業務 <ul style="list-style-type: none"> ・ 全館の通路 ・ 1階から4階までのトイレ ・ 男女浴室 ・ 1階と2階のロビー ・ 客室 ・ 週1回の業務 <ul style="list-style-type: none"> ・ 大浴場の湯抜き清掃 ・ 各研修室内の清掃 ・ 浴室の残留塩素測定 ・ 月1回の業務 <ul style="list-style-type: none"> ・ 害虫駆除 ・ 空調フィルターの清掃 ・ 年1回の衛生管理業務 <ul style="list-style-type: none"> ・ 貯水槽の清掃 ・ ボイラー煤煙測定 ・ 年2回の衛生管理業務 <ul style="list-style-type: none"> ・ 洗浄及びワックス掛け ・ 空気環境測定 ・ 水道水質検査 ・ 全館大掃除 (外壁・窓) <p>保守点検</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ エレベーター点検 ・ 電気工作物の保安点検 ・ 消防設備点検 <p>警備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 毎日1名の配置 (毎日 PM10:00、PM11:30、PM12:00 の3回巡回)

<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>	<p>小規模修繕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 1階ロビーとエレベーター前の床張替え ・ 4階調理室の配管修繕 ・ 室外の水銀灯の修繕 ・ 消防設備の不備箇所と取換え ・ 2階研修室の空調修繕 ・ 4階多目的室4の空調修繕 ・ 2階別館宿泊部屋の空調修繕 ・ 3階厨房内のガス器具の取換え ・ 2階別館宿泊部屋の電話機の修繕 ・ 2階ホールのガスヒートポンプエアコンの修繕 ・ 2階ホール前の天井より漏水したため修繕
<p>(その他知事が必要と認める業務)</p>	<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"> ・ 年2回(6月・11月)、消防設備業者と共に全職員15名を集めての消防非難訓練と消火活動体験を実施 ・ 非常時の連絡体制や対応マニュアルを適正に定め、全職員に徹底 <p>個人情報の管理状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 1日の業務が終了とパソコン本体を別の部屋に移し、部屋自体に施錠 ・ 各パソコンにセキュリティーをかけ、本人以外が見られないように管理 <p>衛生管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ タイムカード前に健康管理表を置き、全職員に健康状況を記入させる ・ 石川県日本調理技能士会事務局長の辻中達郎氏を招き、食の安全性に対しての講演会を実施 (4月・7月・10月・1月の計4回開催) ・ (パート・アルバイト・職員20名参加) ・ 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 ・ 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

(2) 施設の利用状況

①利用指標

指標	H 2 3 年度 (参考)	H 2 4 年度	前年度比	増減理由
利用者数 (人)	44, 538	45, 414	102. 0%	イベント開催による利用者の増。
研修室利用金額(円)	28, 105, 575	29, 010, 005	103. 2%	
宿泊室利用金額(円)	37, 670, 890	37, 616, 200	99. 9%	

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, 681 室	0 件	
宿泊室	3, 431 室	0 件	

(3) 使用料の収入実績

使用料の収入及び減免の状況

	収 入(円)	減免額 (円)	減免理由
研修室	29, 010, 005	4, 548, 710	<ul style="list-style-type: none"> ・ 勉強合宿 ・ 青少年育成のための研修会 (アジアフォーラム・県の行事・青少年育成推進委員会・青少年健全育成研修・県が定めた研修会・少年の翼) ・ 高等学校体育連盟総会 ・ 高等学校野球連盟総会 ・ 高等学校文化連盟総会
機器	1, 463, 750	180, 300	<ul style="list-style-type: none"> ・ 学校の勉強合宿 ・ 青少年育成のための研修会 (アジアフォーラム・県の定めた研修会・少年の翼・青少年健全育成研修) ・ 高等学校体育連盟総会 ・ 高等学校野球連盟総会 ・ 高等学校文化連盟総会
コピー	183, 000	0	
宿泊	37, 616, 200	487, 820	<ul style="list-style-type: none"> ・ 青少年育成のための宿泊研修会 (アジアフォーラム・県の定めた宿泊研修会・少年の翼・青少年健全育成研修) ・ 学校の勉強合宿の引率者
合計	68, 272, 955	5, 216, 830	

※ 利用料金制ではないため、徴収事務委託契約による県の使用料収入。

(4) 収支決算

(千円)

収 入		支 出	
管理料	61,548	人件費	25,785
		保守点検委託費	9,185
		光熱水費	15,388
		シーツ借上料費	3,161
		修繕費	2,142
		電話・郵便等	3,161
		消耗品費	619
受取利息	1	諸雑費	4,802
合計	61,549	合計	61,464
収支差額	85		

(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24年4月～平成25年3月実施 有効回答数314件）

項 目	回 答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	96.7%	3.3%	0.0%	0.0%
施設の維持管理	94.7%	5.3%	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24年4月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 急な対応もすばやく準備して頂き、大変助かりました。 ・ ご飯のおかわりができて助かりました。子どもたちも喜んでいました。 ・ 色々と変更で職員の方にご迷惑をかけましたが無事研修を終えることができました。 ・ 毎年気持ちよく研修させて頂いています。これからもよろしくお願いします。 ・ 車が多く駐車場の誘導整理助かりました。 	
平成24年5月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 親切な対応ありがとうございました。次回もまた利用します。 ・ いつもマイクロバスの送迎ありがとうございました。 ・ 金沢の先生に紹介されました。本当に良くして頂きありがとうございました。 ・ 何回か利用していますが、毎回変わらず良い対応をして頂きありがとうございます。 	

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 館内のディスプレイが素敵でよかった。季節の雰囲気が出ていて楽しかった。 	
平成 24 年 6 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ とても親切な対応をして頂きありがとうございました。 ・ スタッフの皆様の丁寧な対応が良かったです。 ・ 到着時間が大幅に遅れ、夕食が9時過ぎになっても笑顔で対応して頂きありがとうございました。 	
平成 24 年 7 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 突然の宿泊、食事の変更にも対応して頂きありがとうございました。 ・ 帰る際には、金沢名産のおみやげまで頂きありがとうございました。子どもたちや女性の方たちが大変喜んでいました。 ・ いつも無理をいって申し訳ございません。今後も利用しますのでよろしくお願いいたします。 ・ 洗濯機は3台ありますが、一度に集中し順番に時間がかかる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 4階工芸室に女性専用の洗濯機と乾燥機の設置
平成 24 年 8 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 館内の清掃が行き届いており関心しました。またスタッフの皆様のあいさつも感じが良かったです。 ・ すばらしい研修会場にびっくりしました。研修に集中できました。朝と帰りの職員のあいさつに高感度がもてました。 	
平成 24 年 9 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ いつも当方のわがままを聞いて頂きありがとうございました。急なお願いにも笑顔で対応して頂き感謝しています。 ・ 会場準備ができており、すぐ研修に入ることができ助かりました。 ・ 申込みから当日の運営まで親切丁寧に対応して頂きありがとうございました。 ・ 職員の対応は良かったのですが、空調が途中で効かなくなり、研修会場を変ったのは残念でした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 取引先業者に連絡をとり点検修繕(ダイクライン 24 システム)
平成 24 年 10 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 丁寧な対応と電話ですぐ確認ができ、仮予約して頂けるのが非常に助かりました。きめ細かい対応と会場設営にも協力して頂けて良かったです。 ・ 事前に会場準備、駐車場整理など気配りの行き届いた対応が良かったです。 	

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 急な対応にも嫌な顔をせず笑顔で対応して頂き本当に感謝しています。 	
平成 24 年 11 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 何度も何度も変更がありましたが、迅速な対応に助かりました。 ・ 今回初めて利用しますが、事前の打合せでスムーズに研修ができました。 ・ 館内がいつもきれいにしており、気持ちよく研修ができました。 ・ 夜遅くまで対応して頂きありがとうございます。 	
平成 24 年 12 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 毎年利用しておりますが、毎回無理なお願いを聞いて頂き助かります。 ・ 2年前より利用していますが、保護者、生徒にも好評です。来年もよろしくお願いたします。 ・ スタッフの細やかな気配りのおかげで生徒たちも勉強に集中できました。 	
平成 25 年 1 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 細々した点を質問した際にも、丁寧にお答え頂きありがとうございます。 ・ 日程変更への対応、素晴らしかったです。柔軟な対応ありがとうございます。 ・ 年 6 回利用しますが、色々な気配り感謝しています。館内のディスプレイとてもいいですね。 	
平成 25 年 2 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今日もいい研修ができました。スタッフの気配り笑顔がとてもいいですね。 ・ 研修会場のドアを開閉する際、大きな音がした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全研修会場の点検と不備箇所の取換え
平成 25 年 3 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 突然の食事人数の変更にもすばやく対応して頂きありがとうございます。 ・ 地理的な問題もありますが、分かりにくい。 ・ いつも親切な対応をして頂きありがとうございます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 案内看板設置の検討

②事故、故障等

月日	内 容	対 応
平成 24 年 4 月	<ul style="list-style-type: none"> 1 階ロビーとエレベーター前の床が所々下地のモルタルが割れ、P タイルが反り上がってきている。 	<ul style="list-style-type: none"> P タイルの下地であるモルタルを全て剥し、新しくモルタルを塗り P タイルも全て新品に貼りかえる
平成 24 年 5 月	<ul style="list-style-type: none"> 3 年に 1 度の重油タンクの点検 	<ul style="list-style-type: none"> 消防法で定められている点検
平成 24 年 6 月	<ul style="list-style-type: none"> 4 階調理室の配管が詰まり 4 階通路に水が溢れる。 研修センターの敷地内にある水銀灯 2 機の取換え 	<ul style="list-style-type: none"> 通路に点検口を付け、配管周りのコンクリートを剥し、配管の取換え 高所作業者を手配して 2 機の水銀灯を取換える
平成 24 年 8 月	<ul style="list-style-type: none"> 1 階 A 重油ボイラー点検 消防用設備の不良箇所の修繕 2 階研修室 2 の空調が効かず、電源がおちる。 4 階多目的室の空調が効かず、電源がおちる。 	<ul style="list-style-type: none"> 年 2 回の定期点検 消火器 15 本と避難誘導灯のバッテリーの交換 研修室 2 の室外機内にあるコンプレッサーが老朽化の為、取換え 室外機の基盤に虫が侵入して、通信回路を切断したため、基盤の交換
平成 24 年 9 月	<ul style="list-style-type: none"> 別館の宿泊部屋(洋室)222、223 号室の空調が効かない 	<ul style="list-style-type: none"> 宿泊部屋 222、223 号室の空調部品である液管、ガス管、電子膨張弁駆動部品の交換
平成 24 年 12 月	<ul style="list-style-type: none"> 2 階研修室の空調が効かない 3 階の厨房のガス器具が点火しなくなった 	<ul style="list-style-type: none"> 室外機内にある基盤が老朽化のため交換 ガス器具の老朽化のため交換
平成 25 年 2 月 平成 25 年 2 月	<ul style="list-style-type: none"> 1 階 A 重油ボイラー点検 1 階客室用ボイラーの配管より漏水 消防設備の不良箇所の修繕 	<ul style="list-style-type: none"> 年 2 回の定期点検 ボイラー配管が老朽化のため、漏水場所を確認した上、配管の新規部品と取換え 避難誘導灯のバッテリー交換
平成 25 年 3 月	<ul style="list-style-type: none"> 2 階ホールのガスヒートポンプエアコンが切替えても効かず、電源異常ランプが点滅する 	<ul style="list-style-type: none"> ガスヒートポンプエアコン 2 基の内 1 基の部品インバータ、ファンモータ、ファンケツゴウが老朽化のため、作動しなくなり交換

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組みが行われているか。	A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 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。 ・ 利用者アンケートでも9割以上が良いと回答している。
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"> ・ 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。 ・ 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。
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おり、業務に関する研修等がなされている。 ・ 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。 ・ 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。 ・ 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。
総合評価	A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。

○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

--