

## 石川県青少年総合研修センターの平成25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>○施設の利用受付、案内等の接遇</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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いくことで、お客様とのコミュニケーションを図る。</li> <li>・ 石川県の青少年が活躍する新聞記事や雑誌を切り抜き掲示するコーナーや石川県の歴史やいじめ防止等の書籍コーナー、石川県内の青少年に関する催しのコーナーを、「青少年ライブラリー」として今まで以上に発信していく</li> <li>・ 申込み、問い合わせの電話があれば、打ち合わせと挨拶を兼ね、予約を確実なものにしていく。又、利用者顧客名簿を作成し、常にお客様とのコミュニケーションを図っていく</li> <li>・ 職員教育の徹底             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電話対応の講演会への参加</li> <li>・ 販売、ロールプレイングの参加と実施</li> <li>・ 気配り、心配りについての講演会への参加</li> <li>・ 観光事業拡大に関する講習会への参加</li> </ul> </li> </ul> <p>○利用者のアンケート実施による苦情・意見の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者のアンケート実施（321件）</li> <li>・ 利用者ニーズの反映</li> <li>・ 和室201号室の宿泊部屋通路の床板から音がするため、床の改修工事と和室4室の畳を新規のものに取り替えた。</li> <li>・ 1階 研修室1と2階 研修会場の2部屋でドアを閉める際、音が出るためドアストッパーを取り替えた。</li> <li>・ 1階 大研修室のマイクが途中で声が切れたりしたため、音響の点検とマイクを新規のものに取り替えた。</li> </ul>

<p>利用の促進に関する業務</p>	<p>○自主事業の企画</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・テレビ金沢主催「ふるさと命をつなぐ」白山キッズマイスター育成事業に共催し、青少年総合研修センターの名称を入れたテレビコマーシャルを年間 60 本放映する(5 月～1 月)。4 月に白山キッズマイスター育成事業の説明会、翌年 3 月に発表会を研修センターで行う。</li> <li>・石川県タイ友好協会と青少年研修センターの共催事業として 12 月に日本の学生と海外の学生・家族との交流の場として会場を提供。</li> <li>・青少年研修センター主催の地元食材を利用した料理教室を年 2 回、12 月と 2 月に実施する。</li> <li>・ガールスカウト石川県第 5 団と共催し、卒業記念事業として陶芸教室を開催。また、石川県レクリエーション協会より講師を招き、同団の子供たちに楽しい時間の過ごし方を教える。</li> <li>・海外交流事業として、2 年に 1 度石川県の学校を訪れるシアトルエクスタイン中学の生徒を招き、研修センター主催の陶芸教室を開催する。</li> <li>・エンゼルサポート事業支援に協力し、食堂の売上の一部を子育てに優しい企業推進協議会に寄付。</li> </ul> <p>○施設の情報提供、広報、公告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページの充実と更新</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に参加し、公共の宿として「青少年総合研修センター」をアピール。</li> <li>・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。</li> </ul>
<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"> <li>・使用許可の研修（（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>	<p>○清掃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・通路</li> <li>・トイレ</li> <li>・男女浴室</li> <li>・ロビー</li> <li>・客室</li> </ul> </li> </ul>

- ・ 毎週実施
  - ・ 大浴場湯抜き清掃
  - ・ 各研修室内清掃
  - ・ 浴室残留塩素測定
- ・ 毎月実施
  - ・ 害虫駆除
  - ・ 空調フィルターの清掃
- ・ 毎年実施
  - ・ 貯水槽の清掃
  - ・ ボイラー煤煙測定
  
- ・ 半年に一度実施
  - ・ 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）
  
- 保守点検
  - ・ エレベーター点検
  - ・ 電気工作物の保安点検
  - ・ 消防設備点検
  
- 警備
  - ・ 毎日 1 名配置  
（3 度巡回実施 PM10:00、PM11:30、PM12:00）
  
- 小規模修繕
  - ・ 1 階 A 重油ボイラーの循環ポンプモーターの交換
  - ・ 調理室の漏水による配管修繕
  - ・ 地下タンク (A 重油) の油面計修繕
  - ・ 消防設備の不備箇所の取替
  - ・ 男子浴室のカーペットの張替
  - ・ 消防設備の不備箇所の取替
  - ・ 大研修室と研修室 5 のドアストッパー取替
  - ・ ホールの大型スクリーンのモーター交換
  - ・ 男女浴室のブロワー (モーター) 交換
  - ・ 研修室 1 のカーテンレールとカーテンの取替
  - ・ 大研修室の音響修繕
  - ・ 1 階ロビー、事務所のガスヒートポンプエアコン修繕
  - ・ 1 階ロビーの床張替
  - ・ 和室 201 号室の床張替
  - ・ 和室全室の畳入替

<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"> <li>・年に2回(6月、11月)に消防設備業者と共に全職員参加の消防非難訓練と消火活動の体験を駐車場にて実施</li> <li>・非常時の連絡体制や対応マニュアルを定め、全職員に周知させる</li> </ul> <p>○個人情報の管理状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務終了後、パソコン本体を施錠可能な別室にて保管</li> <li>・各パソコンを、本人以外が見られないようにする</li> </ul> <p>○安全管理などの危機管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・健康管理表を設置し、全職員に毎朝健康状況を記入させる。</li> <li>・石川県日本調理技能士会事務局長の辻中達郎氏を招き、食の安全性に対する研修会を年4回開催(4、7、10、1月) (パート・アルバイト・職員20名参加)</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> </ul>
-------------------------	--

(2) 施設の利用状況

①利用指標

指標	H24年度 (参考)	H25年度	前年度比	増減理由
利用者数(人)	45,414	45,822	100.9%	
研修室利用金額(円)	29,010,005	28,894,230	99.6%	
宿泊室利用金額(円)	37,616,200	38,408,490	102.1%	

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	1,693室	0室	
宿泊室	3,504室	0室	

(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	減免額	減免理由
研修室	28,894,230	4,437,700	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各学校の勉強合宿</li> <li>・青少年育成のための研修会 (アジアフォーラム、県開催行事、青少年育成推進委員会、青少年健全育成研修、県実施研修会、少年の翼事業)</li> <li>・高等学校体育連盟総会</li> <li>・高等学校野球連盟総会</li> <li>・高等学校文化連盟総会</li> </ul>
機器	1,354,600	201,700	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各学校の勉強合宿</li> <li>・青少年育成のための研修会 (アジアフォーラム、県実施研修会、少年の翼事業、青少年健全育成研修)</li> <li>・高等学校体育連盟総会</li> <li>・高等学校野球連盟総会</li> <li>・高等学校文化連盟総会</li> </ul>
コピー	224,000	—	
宿泊	38,408,490	374,140	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・学校の勉強合宿の引率者</li> </ul>
合計	68,881,320	5,013,540	

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	62,171	人件費	25,467
受取利子	1	光熱水費	12,918
		修繕費	2,595
		その他	21,038
合計	62,172	合計	62,018
収支差額	154		

(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25年4月～平成26年3月実施 有効回答数321件)

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	94.5%	5.4%	0.1%	0.0%
施設の維持管理	94.6%	5.2%	0.2%	0.0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
平成 25 年 4 月	<ul style="list-style-type: none"><li>・ いつも親切な対応、急な人数変更にも迅速に対応していただきありがとうございます。対応の良さに生徒も喜んでいきます。</li><li>・ 研修会場の設営が要望通りになっており、すぐに研修ができ助かります。懇親会も希望通りで参加者全員、満足していました。</li><li>・ 車の台数が多く、迷惑をかけましたが職員の方が外に出て誘導して頂き助かりました。</li><li>・ 食事の追加変更にも対応して頂き助かりました。</li></ul>	
平成 25 年 5 月	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 予約の段階からとても丁寧な対応ありがとうございます。</li><li>・ 人数の決定が前日になってしまいました。が親切な対応ありがとうございます。</li><li>・ 施設の雰囲気がとても良く、今後も利用させていただきます。</li><li>・ 今回、初めて利用しましたが大変良い施設ですね。来年も利用したいと思います。職員の方には親切にして頂きありがとうございます。</li></ul>	
平成 25 年 6 月	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 急な変更にも対応して頂きありがとうございます。今年も何度か利用しますので宜しくお願いいたします。</li><li>・ 研修も無事に終了することができました。細かい所にも配慮して頂きいい研修ができました。</li><li>・ 親切な対応ありがとうございます。生徒たちも喜んでいました。</li></ul>	
平成 25 年 7 月	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 対応がすばらしく良かったです。また、来年も利用します。</li><li>・ 毎回、利用人数が多く駐車場が混みますが職員の方の誘導のおかげで時間通りに研修が始められ感謝しています。</li><li>・ 毎回、無理なお願いにも迅速に対応して頂きありがとうございます。</li></ul>	
平成 25 年 8 月	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 合宿に大型バスで来ていますが、駐車場が広く、また、コインランドリーがあり</li></ul>	

	<p>助かりました。ご飯のおかわりができるのが嬉しいです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今回、初めて利用しましたが職員の笑顔、対応、大変良かったです。良い研修ができました。</li> </ul>	
平成 25 年 9 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事メニューがよく受講生からも好評でした。</li> <li>・いつもきれいな会場で気持ちがいいです。</li> <li>・季節ごとの飾りがいいですね。毎回、研修に来るのが楽しみです。</li> </ul>	
平成 25 年 10 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会場設営がしてあり、大変助かりました。今回もいい研修ができました。</li> <li>・いつも親切に色々助けて頂きありがとうございます。</li> <li>・研修会場、静かな環境、フレッシュな対応に満足しています。</li> <li>・毎年 1 回、宿泊に来ますが親切に対応して頂きありがとうございます。子供たちも喜んでいました。来年もよろしく願います。</li> </ul>	
平成 25 年 11 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・静かな研修会場と職員の笑顔と対応とてもいい研修ができました。</li> <li>・初めての利用で不安がありましたが、職員のかたのアドバイスのおかげとてもいい研修ができました。</li> <li>・説明も丁寧で要望にも即決対応していただき感謝しています。</li> <li>・研修会場のドアを閉める際うまく閉まらない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全研修会場の点検と不備箇所を取換</li> </ul>
平成 25 年 12 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・何度も打ち合わせに参加して頂き色々なアドバイスも頂き良い卒団式ができました。</li> <li>・メニュー変更等、相談に乗って頂きありがとうございます。いい就活研修ができました。また、夜遅くまで対応して頂きありがとうございます。</li> <li>・宿泊部屋の中にあるユニットバスの換気扇の音が戸を閉めても少し音がした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全宿泊部屋の換気扇を点検、老朽化したものを取替</li> </ul>

平成 26 年 1 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 参加者より、一方通行の案内看板が分かりにくいといった意見がありました。</li> <li>・ 2 日間お世話になりました。急な人数変更にも笑顔で対応して頂きありがとうございました。</li> <li>・ バスの送迎ありがとうございました。今度は新人研修でお世話になりますが、宜しくお願いいたします。</li> <li>・ 毎年この時期、お世話になりますが、車の誘導、心配り大変感謝いたします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 案内看板の設置を検討</li> </ul>
平成 26 年 2 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 大研修室のマイクを使用しましたが、3 本中 1 本が時々、声が途切れてしまい、受講生の方々には少し迷惑をかけたかもしれません。</li> <li>・ 堅いイメージがありましたが対応を含め非常にフットワークが良かったです。次回も利用したいと思います。</li> <li>・ 打ち合わせから当日も急な変更にも柔軟に対応して頂きありがとうございました。</li> <li>・ 初めて利用しましたが、とても良い環境で職員の方も親切・丁寧な対応をして頂きましてありがとうございました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 音響の点検とマイク・コードを新しいものに取替</li> </ul>
平成 26 年 3 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 和室の洗面所の床から音がして不気味でした。</li> <li>・ 和室の部屋で畳がへこんでいる箇所がありました。</li> <li>・ 会場の設営、駐車場の誘導とても助かりました。</li> <li>・ 今年もお世話になりありがとうございました。とても良い卒団式でした。</li> <li>・ 急な変更にも迅速、丁寧に対応して頂きありがとうございました。会場のセッティングありがとうございました。すぐ研修に入ることができ助かりました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当該和室洗面所の床張替</li> <li>・ 和室の総点検を実施し畳の張替</li> </ul>



②事故、故障等

月 日	内 容	対 応
平成 25 年 5 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>1階にあるA重油ボイラーの循環ポンプが金属音を発し漏水が発見された。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>老朽化した循環ポンプを取替</li> </ul>
平成 25 年 8 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>1階 A 重油ボイラーの点検</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年 2 回の定期点検</li> </ul>
平成 25 年 9 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>4階調理室の配管が老朽化により漏水し 3 階レストラン天井より水が漏れる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調理室に点検口を取付け、老朽化した配管を交換</li> </ul>
平成 25 年 10 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>1階にある乾燥機（ガス）が不着火異常を起し熱風が出なくなった。</li> <li>3階男子浴室のカーペットが捲りあがりドアが開かなくなる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>点火部品の部品交換</li> <li>カーペット取替</li> </ul>
平成 25 年 11 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>消防用設備の不良個所の修繕</li> <li>研修室1と研修室5のドアがうまく閉じなくなった。</li> <li>ホールにある大スクリーンのモーターが動かなくなりスクリーンの上下が出来なくなった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>誘導灯と停電用バッテリーを交換</li> <li>ドアチェックの部品取替</li> <li>モーターと一部の部品を交換</li> </ul>
平成 25 年 12 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>ペイローダーの運転席ボックスに穴が開いた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運転席床の張替とボックスの柱、ドアの修繕を実施</li> </ul>
平成 26 年 1 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>男女浴室のボルテックスブロワが老朽化のためエアバブルが出なくなった。</li> <li>研修室 1 のカーテンレールが老朽化の為下に落ちローラーを破損。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ボルテックスブロワ(モーター)の交換</li> <li>カーテンレールとカーテンの取替</li> </ul>
平成 26 年 2 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>1階 A 重油ボイラーの点検</li> <li>大研修室のワイヤレスマイクの音が時々出なくなった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年 2 回の定期点検</li> <li>音響本体の点検と、ワイヤレスマイクとコードの交換</li> </ul>
平成 26 年 3 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>1階 ロビー、事務所のガスヒートポンプエアコンが故障し、暖房が出なくなった。</li> <li>宿泊部屋の和室の畳が擦り減っている箇所がある。</li> <li>和室(201号室)の洗面所の床板が折れてしまって音がする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ガスヒートポンプエアコンの冷却水電動三方弁の故障で部品を取替</li> <li>和室全室(4室)の畳の張替</li> <li>和室床板の取替</li> </ul>

### 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。	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・積極的に新規顧客を開拓し、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。多くのリピーターを獲得している。</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>・不備や故障が発生した場合でも、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実施し、利用者の利便性向上や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を積極的に実施している。</li> <li>・非常時の連絡体制やマニュアルを適正に定め、職員に周知している。</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、全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、使用料収入及び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

--