

石川県立白山青年の家及び白山ろく少年自然の家の
平成29年度管理状況

様式3

施設所管課	石川県教育委員会生涯学習課
施設管理者	一般財団法人白山市地域振興公社 理事長 澤 信一
指定期間	平成29年4月1日～平成34年3月31日
中期経営目標 (H29～H33)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 白山青年の家： <ul style="list-style-type: none"> ①利用者数を5年間で2%増加させます。 ②利用者アンケートによる満足度は、引き続き95%以上を維持します。 ・ 白山ろく少年自然の家： <ul style="list-style-type: none"> ①利用者数を5年間で2%増加させます。 ②利用者アンケートによる満足度は、引き続き95%以上を維持します。

1 中期経営目標達成に向けたサービス向上・利用促進等の取組

(1) 実績

項目	実施内容
① サービス向上・利用促進	<p>施設の使用受付・案内等の接遇向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員接遇研修会の実施（年1回） <p>職員の資質向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 石川県青少年教育施設協議会資質向上研修会の受講 <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用団体アンケートの実施 <p>自主事業等の企画・実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 白山青年の家： 幼児対象のキッズスクール「はじめてのお泊まり」等実施（9回177人参加） ・ 白山ろく少年自然の家： 小中学生とその家族を対象とした手取湖の化石調査体験等実施（2回/46人参加） ・ 小学校への事前出前講座・化石出前講座の実施（59団体/4,563人受講） <p>いしかわ子ども自然学校の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 白山青年の家： 18プログラム/974人参加 ・ 白山ろく少年自然の家： 13プログラム/503人参加
② 広報活動	<p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページの内容の充実 ・ 白山市の広報や地域の情報誌にイベント情報を継続的に掲載 ・ 施設利用をPRするために、チラシを作成し、学校、公民館、少年スポーツ団体等を訪問

(2) 平成30年度における取組内容の見直し等

実施内容
<ul style="list-style-type: none"> ・白山青年の家： <ul style="list-style-type: none"> ・勉強合宿等での高校生の利用促進に向け、能登地区の高等学校を直接訪問してPRする ・現在利用のない特別支援学校へ直接訪問してPRする など広報活動の強化を図る。 ・白山ろく少年自然の家： <ul style="list-style-type: none"> ・リピーターの獲得や新たな利用者の増加を図るため、 ・ホワイトロードの滝をめぐる新たなプログラムの追加 ・人気のある手取湖ポート体験活動に利用しやすいよう半日単位で体験できるコースを設定 ・利用者が減る秋の利用促進をねらった新たな企画「新そば打ち体験」の実施を行う。

2 中期経営目標の進捗状況

白山青年の家

測定指標	H27年度 (基準値 ※)	H28年度	H29年度	前年度比	基準値比	H33年度 (目標値)	
(1) 利用者数	23,033人	22,813人	22,064人	-3.3%	-4.2%	23,500人	
(2) 利用者アンケート における満足度							
利用者サービス(%)	98.2%	100.0%	100.0%	0.0%	1.8%	95.0%	
施設の維持管理(%)	100.0%	98.9%	100.0%	1.1%	0.0%	95.0%	

※過去5年間における利用者のばらつきが大きいため、実績値をH23～27の平均とした
白山ろく少年自然の家

測定指標	H27年度 (基準値 ※)	H28年度	H29年度	前年度比	基準値比	H33年度 (目標値)	
(1) 利用者数	18,484人	17,575人	17,620人	0.3%	-4.7%	18,900人	
(2) 利用者アンケート における満足度							
利用者サービス(%)	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	95.0%	
施設の維持管理(%)	98.0%	95.8%	97.8%	2.0%	-0.2%	95.0%	

※過去5年間における利用者のばらつきが大きいため、実績値をH23～27の平均とした

<利用者数など利用指標に係る増減理由>

指 標	対前年度増減理由	対基準値増減理由
利用者数	大雪によりキャンセルが相次いだため	同 左

<利用者アンケート結果 白山青年の家（通年実施 有効回答数126件）>

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	73.4%	26.6%	0.0%	0.0%
施設の維持管理	66.9%	33.1%	0.0%	0.0%

<利用者アンケート結果 白山ろく少年自然の家（通年実施 有効回答数94件）>

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	73.4%	26.6%	0.0%	0.0%
施設の維持管理	38.7%	59.1%	2.2%	0.0%

3 施設等の維持管理

白山青年の家

項目	実施内容
(1) 清掃	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日常清掃（床清掃、ゴミ処理等）：休館日等を除く毎日 ・ 定期清掃（廊下等の床洗浄、ワックス掛け）：年3回（業者委託）
(2) 設備保守点検	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電気設備：年6回 ・ 消防設備：年1回 ・ 地下タンク：年1回 ・ ボイラー：年1回 ・ 昇降機：年4回 ・ 貯水槽清掃：年1回 ・ 空調設備：年1回
(3) 植栽維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 敷地内の樹木の剪定等：年1回 ・ その他花壇の整備、下草刈り、芝生広場の刈り込み：適宜
(4) 警備	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設全体の警備（常駐、夜間警備、巡回警備等）及び駐車場管理を毎日実施
(5) 小規模修繕	<ul style="list-style-type: none"> ・ 灯油配管修繕 ・ 消化器、誘導灯、非常用照明バッテリー修繕 ・ 空調修繕（1階・2階事務所系統）等

白山ろく少年自然の家

項目	実施内容
(1) 清掃	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日常清掃（床清掃、ゴミ処理等）：毎日1回～2回 ・ 定期清掃（廊下等の床洗浄、ワックス掛け）：年1回
(2) 設備保守点検	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電気設備：年6回 ・ 消防設備：年2回 ・ 給排水衛生設備：年1回 ・ 積雪期の降雪量：降雪時適時
(3) 植栽維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日常業務として適時 ・ 敷地内の樹木の剪定：適時 ・ 花壇の整備：適時 ・ 下草刈り：適時 ・ 芝生広場の刈り込み：適時
(4) 警備	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設全体の警備（常駐、夜間警備、巡回警備等）及び駐車場管理を毎日実施
(5) 小規模修繕	玄関ドア修繕

4 管理運営体制

白山青年の家

項目	実施内容
(1) 緊急時の対応・安全管理などの危機管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害及び事故等の緊急時対応計画に基づく危機管理マニュアルを職員に周知徹底。活動場所の安全確認を定期的かつ必要に応じて随時実施 ・ 消防訓練の実施 年2回（6/20、10/31）
(2) 個人情報の管理状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基本協定（個人情報の取扱いに係る特記事項）に基づき、適正に管理

白山ろく少年自然の家

項目	実施内容
(1) 緊急時の対応・安全管理などの危機管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害及び事故等の緊急時対応計画に基づく危機管理マニュアルを職員に周知徹底。活動場所の安全確認を定期的かつ必要に応じて随時実施 ・ 消防訓練の実施 年2回（5/23、11/14）
(2) 個人情報の管理状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基本協定（個人情報の取扱いに係る特記事項）に基づき、適正に管理

5 収支状況

(1) 使用許可等の状況

（単位：件）

項目	許可件数	不許可件数	不許可理由
白山青年の家	272	0	
白山ろく少年自然の家	180	0	
合計	452	0	

(2) 使用料の収入実績（利用料金の収入及び減免の状況）

白山青年の家

（単位：千円）

項目	収入額	減免額	減免理由
宿泊料	4,436	0	
食事料	12,374	0	
冷暖房料	623	0	
合計	17,433	0	

白山ろく少年自然の家

（単位：千円）

項目	収入額	減免額	減免理由
食事料	12,357	0	
寝具料	1,353	0	
暖房料・スキー用具料等	301	0	
合計	14,011	0	

(3) 収支決算

（単位：千円）

白山青年の家

（単位：千円）

収入		支出	
指定管理料	36,150	人件費	25,230
利用料収入	17,433	光熱水費	6,581
その他	3,617	修繕費	1,966
		その他	25,207
合計 ①	57,200	合計 ②	58,984
収支差額 ①－②	-1,784		

白山ろく少年自然の家

（単位：千円）

収入		支出	
指定管理料	33,665	人件費	27,066
利用料収入	14,011	光熱水費	3,890
その他	3,104	修繕費	746
		その他	19,589
合計 ①	50,780	合計 ②	51,291
収支差額 ①－②	-511		

6 利用者からの意見、苦情、要望

特になし

7 事故、故障等

特になし

8 その他報告事項など

特になし

9 評価結果

評価項目	評価	所見（工夫・改善点）
(1) 中期経営目標の達成に向けたサービス向上・利用促進等の取組	B	<ul style="list-style-type: none"> ・周辺施設との連携や地域の特色を生かした新規プログラムの開発に取り組んでいる。 ・学校・公民館・スポーツ団体等対象に応じたわかりやすいチラシを作成し、施設利用PRを積極的に行っている。 ・利用者アンケートによる満足度は両施設とも目標を上回っている。 ・白山ろく少年自然の家は、小学校へ化石調査等の出前講座、授業などを実施し、延べ59団体4563名の利用があった（利用者数にはカウントされていない）。この活動は、小学校から好評であり、仕様書等に定める水準以上のサービス向上へ向けた取り組みである。
(2) 施設等の維持管理	B	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の快適性や安全性を考慮し、施設の修繕等に積極的に対応している。 ・施設内は常に清潔に保たれており、適切な管理が行われている。利用者の興味関心を高める掲示を工夫するなどよりよい学習環境づくりに努めている。
(3) 管理運営体制	B	<ul style="list-style-type: none"> ・教育施設としての機能が発揮できる、適切な職員の配置がなされている。（繁忙期の職員補完等） ・緊急時の連絡体制や消防計画などが定められ、消防訓練を実施するなど安全対策が適切である。 ・個人情報保護や宿直業務など適切な管理が行われている。
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書等に基づき適切な管理運営を行うとともに、利用者満足度の高いサービスの提供に積極的である。

○ 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

10 助言・指摘事項