

石川県政記念しいのき迎賓館の令和4年度管理状況

様式1

|                   |  |
|-------------------|--|
| 施設所管課             | 県民文化スポーツ部文化振興課   |
| 施設管理者             | KCSコンソーシアム 代表者 株式会社ケイ・シー・エス                                  |
| 指定期間              | 令和3年4月1日～令和8年3月31日   |
| 中期経営目標<br>(R3～R7) | ①利用者数を5年間で550,000人にします。<br>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>【文化事業の企画・実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者の企画運営による展示（企画展）や屋内外でのイベントの実施により賑わいを創出</li> <li>企画展の開催： 25件 来場者数 41,852名</li> <li>イベントの実施： 16件 来場者数 82,817名</li> <li>（貸館による企画展： 27件 来場者数 126,744名）</li> </ul> <p>【総合案内事業の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リーフレットや大型ディスプレイ・無線LAN・タブレット型コンピューターにより兼六園周辺文化施設などを紹介</li> <li>・英語・中国語に堪能で手話対応もできるコンシェルジュの配置や、多言語電話通訳サービス（14カ国語）の導入により、来館される国内外の観光客や聴覚障害者のニーズに応じた情報を提供</li> </ul> |
| ② 広報活動        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページやSNSにより、展示やイベント情報などを発信</li> <li>・周辺施設や観光案内所、市内ホテルなどに対し、パンフレットやイベント案内を配布</li> <li>・イベント情報のマスコミへの提供</li> <li>・「金沢情報」等のフリーペーパー、「るるぶ」等の観光情報誌などへ情報提供</li> <li>・イベント情報の新聞広告掲載や、JR駅、観光案内所等で配布される「いしかわ観光旅ばすぽーと」に広告掲載</li> </ul>   |

(2) 令和5年度における取組内容の見直し等

| 実施内容   |
|--|
| <p>国の有形文化財（建造物）に登録を機に、これまで以上に加賀百万石回遊ルートを含む兼六園周辺エリアの総合案内としての機能充実をはじめ、県内全域の多様な観光情報・文化的情報などを発信する。</p> <p>また、施設使用の承認申請について、令和5年度前半を目途にオンラインによる申請に移行するほか、時代に合ったSNSの活用を検討する。</p> |

## 2 中期経営目標の進捗状況

| 測定指標                    | H29～R1<br>年度平均<br>(基準値) | R2年度     | R3年度     | R4年度     | 前年度比   | 基準値比    | R7年度<br>(目標値) |
|-------------------------|-------------------------|----------|----------|----------|--------|---------|---------------|
| (1) 利用者数（人）             | 420,000人                | 136,199人 | 172,657人 | 306,856人 | 177.7% | 73.1%   | 550,000人      |
| (3) 利用者アンケート<br>における満足度 |                         |          |          |          |        |         |               |
| 利用者サービス (%)             | 97.0                    | 95.6     | 100.0    | 100.0    | .0ポイント | 3.0ポイント | 95%以上         |
| 施設の維持管理 (%)             | 98.0                    | 100.0    | 100.0    | 100.0    | .0ポイント | 2.0ポイント | 95%以上         |

※基準値は中期経営目標における基準値

<利用者数、貸館稼働率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 | 行動制限の緩和や企画展・イベント等の内容充実に取り組んだことによる増 | 新型コロナウイルス感染拡大に伴う出控えの心理が働いたことや、インバウンドの渡航制限等による減 |

<利用者アンケート結果（令和4年4月1日～令和5年3月31日実施 有効回答数16件）>

| 項 目         | 回 答  |      |      |     |
|-------------|------|------|------|-----|
|             | 良い   | 概ね良い | やや悪い | 悪い  |
| 利用者サービス (%) | 75.0 | 25.0 | 0.0  | 0.0 |
| 施設の維持管理 (%) | 93.8 | 6.2  | 0.0  | 0.0 |

## 3 施設等の維持管理

| 項 目        | 実施内容   |
|------------|--|
| (1) 清掃     | 仕様書（清掃基準）に基づき、日常清掃、定期清掃を実施                               |
| (2) 設備保守点検 | 仕様書（保守点検基準）に基づき、日常点検、定期点検を実施                             |
| (4) 警備     | 機械警備 館内 23:00～7:30<br>巡回警備 館外 夜間1回                       |
| (5) 小規模修繕  | 自火報受信機、駐車場発券機基盤、屋外部駐車場給水管、3Fトイレ排気ファン、中央監視装置用リモートユニット交換など |

#### 4 管理運営体制

| 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"> <li>・ 緊急時対応マニュアルの改定及び職員への周知徹底</li> <li>・ 消防訓練の実施 年1回(12月14日)</li> <li>・ 春季訓練は、金沢市第一消防団との連携(3月20日繰上実施)</li> <li>・ 不審者対応マニュアルの職員への周知徹底</li> </ul> |
| (2) 個人情報の管理状況          | 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 |
|-----|---------|-------|-------|
| 貸館  | 214件    | —     |       |
| 駐車場 | 44,200台 | —     |       |
| 合計  | 0       | 0     |       |

##### (2) 使用料の収入実績(利用料金の収入及び減免の状況)

(単位：千円)

| 項目  | 収入額    | 減免額   | 減免理由   |
|-----|--------|-------|--|
| 貸館  | 12,050 | 6,085 | しいのき迎賓館条例施行規則第6条<br>大学コンソーシアム石川のセミナー室利用及び<br>県主催又は共催による文化事業等としての<br>利用 |
| 駐車場 | 24,478 | 0     |  |
| 合計  | 36,528 | 6,085 |  |

##### (3) 収支決算

(単位：千円)

| 収入       |         | 支出        |         |
|----------|---------|-----------|---------|
| 指定管理料    | 102,386 | 人件費       | 21,602  |
| 利用料収入    | 12,050  | 文化事業費     | 19,455  |
| 駐車場使用料収入 | 24,478  | 総合案内業務費   | 5,390   |
|          |         | 光熱水費      | 32,478  |
|          |         | 建物保守管理業務費 | 43,351  |
|          |         | 事務費、保険料等  | 16,355  |
| 合計 ①     | 138,914 | 合計 ②      | 138,631 |
| 収支差額 ①-② | 283     |           |         |

## 6 利用者からの意見、苦情、要望

| 年 月 | 内 容  | 対 応 |
|-----|------|-----|
|     | 特になし |     |

## 7 事故、故障等

| 年 月     | 内 容                 | 対 応                  |
|---------|---------------------|----------------------|
| 令和4年11月 | 自火報受信機（迎賓館）劣化       | LED、電源装置、蓄電池、プリンター交換 |
| 令和5年1月  | 駐車場発券機落雷故障          | 基盤交換                 |
| 令和5年2月  | 屋外部駐車場給水管漏水         | 配管修理                 |
| 令和5年2月  | 3Fトイレ排気ファン故障        | ファン交換                |
| 令和5年3月  | 中央監視装置用リモートユニット落雷交換 | リモートユニット交換           |

## 8 その他報告事項など

|  |
|--|
| <p>ギャラリー一般利用「荒木飛呂彦原画展－J0J0冒険の波紋－」（4/29～5/28）の入場者数がギャラリーAB合わせて、過去最多となる112,598人となった。</p> |
|--|

## 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 | A  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート等で利用者の意見、要望を把握し、利用しやすい環境づくりに努めている。</li> <li>・無料の多彩な企画展や週末のコンサート、親子で参加できる体験イベントなどを行い、利用促進に取り組んでいる。</li> <li>・季節にあわせたディスプレイ、七夕と正月にはコンシェルジュが和装（浴衣、振り袖）でお客様をお迎えするなど季節感のあるおもてなしの空間を提供している。</li> <li>・ツイッターやフェイスブックなどSNSを活用し、当館のトピックやイベント情報のほか、兼六園周辺エリアの総合案内として、周辺施設でのイベントなどの情報発信も随時行っている。</li> <li>・館内全域を網羅する無線LANを整備し、外国人観光客の利便性向上やMICE誘致に努めている。</li> <li>・手話奉仕員養成講座を修了したコンシェルジュの手話による聴覚障害者への対応など窓口案内業務の充実を図っている。</li> <li>・当館の外国人観光客向け案内リーフレットについて、英語版、中国語版（繁体字・簡体字）、フランス語版を用意し、利便性向上に努めている。</li> <li>・また、多言語電話通訳サービス（14カ国語）を導入している。</li> </ul> |

|              |   |   |
|--------------|---|---|
| (2) 施設等の維持管理 | A | <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設、設備の維持管理は、仕様書に基づき適切に行うとともに、施設管理要員の配置も入館者のニーズに対応できる体制を確保するなど、効率的な管理に努めている。</li> <li>・施設、設備の修繕は、中長期計画に基づき行うとともに、日常点検による不具合箇所の早期発見と故障時での業者との連携による迅速な修繕など施設、設備を常に適切な状態に保つよう努めている。</li> <li>・また、備品が故障又は損壊した場合は、即時修理又は交換を行い、利用者が安全に使用できるよう努めている。</li> </ul>   |
| (3) 管理運営体制   | B | <ul style="list-style-type: none"> <li>・イベント業務管理者や施設管理の専門スタッフを配置するとともに、イベント等の際には、スタッフの増員、定期巡回など緊急時に備えた安全対策に万全を期している。</li> <li>・緊急時対応マニュアルの策定や消防訓練を実施するとともに、職員全員が普通救命講習を受講するなど、安全対策を適切に行っている。</li> <li>・不審者対応マニュアルの策定、護身用具の配備や防犯講習の受講による防犯意識の向上など、利用者及び職員の安全安心確保の強化に努めている。</li> <li>・大雪対策として、予め除雪態勢を確立し、施設利用での支障が生じないように努めている。</li> <li>・個人情報の重要性について、職員への周知徹底など厳格な情報管理を行っている。</li> <li>・サーマルカメラでの体温測定、マスクの着用、石鹼やアルコール消毒液による手洗い、換気やソーシャルディスタンスによる3つの密の回避など新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を実施している。</li> </ul> |
| 総合評価         | A | <p>展示・イベントの企画運営、施設管理のノウハウなどを十分に活かし、効率的な管理運営が行われている。</p>   |

○ 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