

石川県青少年総合研修センターの平成22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 (不十分な場合、その理由、指摘事項を記入 新規業務に関しては、新規であることが分かるよう記入)
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"> ・職員全員に対して、笑顔、挨拶を徹底させた。 ・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。 ・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 「販売員の心構えと接客」に関する研修 「気配り・こころ配り」に関する研修等を実施した <p>○利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者のアンケートの実施(224件) ・利用者ニーズの反映 <ol style="list-style-type: none"> ① 企業研修によるインターネット利用が増えていることから、各研修室(計10室)に、インターネット接続を可能とする機材を取り付け ② 和室の宿泊部屋の布団が古くなり、シミも多くなってきたことから、敷布団60枚、掛布団30枚を新規購入
利用の促進に関する業務	<p>○施設自主企画の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・動物虐待防止など青少年健全育成の催事 ・陶芸教室の実施 等 <p>○施設の情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページの充実 ・県内で行われる各種スポーツ大会での宿泊誘致 ・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 ・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 ・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
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"> ・使用許可の件数((2)②参照) ・使用料の収入実績((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>	<ul style="list-style-type: none"> ○清掃 <ul style="list-style-type: none"> ・ 毎日の業務 全館の通路、トイレ、男女浴室、客室 ・ 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 ・ 月 1 回の業務 害虫駆除、空調フィルターの清掃 ・ 年 2 回の業務 洗浄及びワックス掛け、貯水庫の清掃 空気環境測定、水道水質検査 外壁・窓の清掃 ○保守点検 <ul style="list-style-type: none"> ・ 衛生管理 ・ エレベーター ・ 電気工作物の保安管理 ・ 消防設備 ○警備 <ul style="list-style-type: none"> ・ 毎日 1 名の配置（毎日 PM10:00、PM11:30、PM12:00 の 3 回の巡回） ○小規模修繕 <ul style="list-style-type: none"> ・ 3 階厨房内の大型冷蔵庫に接続するコンプレッサーの取替 ・ 3 階厨房内の天井ダクトのベアリングとベルト交換 ・ A 重油の油面計修繕 ・ 駐車場内の外灯ブレーカー修繕 ・ 消防用設備の不良箇所の取替 ・ 厨房室外機（エアコン）のシリンダーヘッド交換と大研修室のオイル交換及びメンテナンス ・ 3 階コンピュータールーム内の無線 LAN 親機の取替 ・ 灯油ボイラーの温水 2 次ポンプ器取替 ・ 水道管修理
<p>その他知事が必要と認める業務)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○緊急時の対応・安全管理 <ul style="list-style-type: none"> ・ 年 2 回（6 月・11 月）の消防避難訓練及び消火訓練 ・ 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 ○個人情報の管理状況 <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 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 ○衛生管理 <ul style="list-style-type: none"> ・ タイムカード前に健康管理表を置き、全職員に毎日健康状況を記入させる ・ 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 ・ 食の安全性についての講演会を受講（年 4 回）

(2) 施設の利用状況

①利用指標

指標	H 2 1 年度 (参考)	H 2 2 年度	前年度比	増減理由
利用者数 (人)	42,944	43,956	102.3%	・ 企業研修の減少 ・ 学生のスポーツ関連の 宿泊増
研修室利用金額(円)	27,767,140	26,682,220	96.1%	
宿泊室利用金額(円)	37,265,070	38,650,110	103.7%	

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	1,617 室	0 件	
宿泊室	3,517 室	0 件	

(3) 使用料の収入実績 (県の収入)

利用料金の収入及び減免の状況

	収入額	減免額	減免理由
研修室	26,682,220	4,474,170	・ 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	1,387,400	235,900	・ 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
コピー	271,090	0	
宿 泊	38,650,110	633,310	・ 青少年育成のための宿泊研修会 ・ 小中高等学校の引率者
合 計	66,990,820	5,343,380	

(4) 収支決算 (指定管理者)

(千円)

収入		支出	
管理料	53,850	人件費	27,200
		保守点検委託費	9,256
		光熱水費	15,369
		シーツ借上料等	3,360
増額管理料 (収入基準額を上回 った分)	6,569	修繕費	3,065
		電話・郵便等	398
		消耗品費	745
受取利息	1	諸雑費	4,420
合計	60,420	合計	63,813
収支差額	-3,393		

(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 22 年 4 月～平成 23 年 3 月 有効回答数 224 件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	91.1%	8.9%	0%	0%
施設の維持管理	93.3%	6.7%	0%	0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成 22 年 4 月	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年利用しているが、いつも感謝している。次回もよろしくお願ひしたい。 ・食事ではムリを聞いていただき感謝している。 	
平成 22 年 5 月	<ul style="list-style-type: none"> ・急な人数の変更、宿泊日数の変更にも対応して頂きとても感謝している。 	
平成 22 年 6 月	<ul style="list-style-type: none"> ・富山まで打ち合わせにきていただき、感謝している。満足いく修学旅行になったと思う。 ・禁煙部屋が少なすぎる。 ・テレビの映りが悪かったと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・禁煙部屋を 4 室から 6 室へ拡大 ・H23.3 から地上デジタル対応テレビ導入
平成 22 年 7 月	<ul style="list-style-type: none"> ・懇親会やマイクロバスの手配等、色々な配慮に感謝している。 	
平成 22 年 8 月	<ul style="list-style-type: none"> ・事前の会場準備、駐車場整理など行き届いた対応が大変よかった。 ・子どもの食事にも気を配っていただき感謝している。県外からの研修生も喜んでいた。職員の笑顔がとても良かった。 	
平成 22 年 9 月	<ul style="list-style-type: none"> ・大浴場もあり、きれいな施設だった。 ・スタッフの方々の親切な対応、いろいろな気遣いに感謝している。 	
平成 22 年 10 月	<ul style="list-style-type: none"> ・大浴場にもう少し遅くまで入浴できるとよい。 ・館内清掃が行き届いていて感心した。 ・料理内容にも気を遣っていただき感謝している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の希望があれば 24 時まで入浴を可能としている。
平成 22 年 11 月	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度まで利用していた施設に比べ、浴衣などのサービス面で充実していて満足している。 ・いろいろと食事のメニューを考えていただき感謝している。 	
平成 22 年 12 月	<ul style="list-style-type: none"> ・細かいオーダーに合わせていただき、スタッフの方には大変感謝している。 	
平成 23 年 1 月	<ul style="list-style-type: none"> ・直前の色々な要求にもかかわらず、対応していただき感謝している。 	
平成 23 年 2 月	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が混み合う中、講師の方を駐車場へ誘導していただき感謝している。 	

平成 23 年 3 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 3 日間の食事をバランス良く考えていただき感謝している。 ・ 急な色々の要望にもかかわらず、対応していただき、その素早さに感心した。 	
-------------	---	--

②事故、故障等

年月	内容	対応
平成 22 年 4 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 3 階厨房天井ダクトにあるモーターの不調 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 老朽化のためベアリングとベルトを交換
平成 22 年 6 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ A 重油の油面計の故障 ・ 2 階配膳室の冷蔵庫の不調 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 老朽化のため油面計を取替 ・ 老朽化のため部品を取替
平成 22 年 8 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 第 4 駐車場の外灯切れ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外灯安定器の取替
平成 22 年 11 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消防用設備の不良箇所修繕 ・ エアコン室外機の不調 ・ インターネットへの接続不良 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 警報機バッテリー交換と天井煙探知機交換 ・ シリンダーヘッド及びオイル交換 ・ 老朽化のため無線 LAN（親機）を取替
平成 23 年 1 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 4 階多目的室 1～4、視聴覚室の空調の暖房不良 ・ 室外にある水道管の凍結による破裂 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 空調機器の点検及びメンテナンス ・ 水道管の修繕
平成 23 年 2 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 宿泊部屋の温水ポンプ器の故障 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 老朽化のため、循環ポンプを取替
平成 23 年 3 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 多目的室 1、視聴覚室、ホール前の壁の汚れ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ボードの一部取替とクロスの張替

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	<p>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。</p> <p>また、利用者アンケート調査によって、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。</p>
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。	A	<p>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。</p> <p>また、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。</p>

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	<p>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。</p> <p>非常時の連絡体制や対応マニュアルを適正に定め、職員に徹底させている。</p> <p>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。</p> <p>食中毒の再発防止のため、厨房の衛生体制の再点検及び強化、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。</p>
④その他、必要と認める事項（個人情報保護）	B	職員に対する研修・教育が行われており、管理が徹底されている。
総合評価	A	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上回っている
- B（良）：仕様書等に定める水準を十分に実施している
- C（可）：仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある
- D（不可）：仕様書等に定める水準を下回っている

○総合評価

- A（優）：適正であり、優れた実績をあげている
- B（良）：適正である
- C（可）：概ね適正であるが、一部改善を期待する
- D（不可）：改善が必要である

（7）助言・指摘事項

特になし