

## 石川県産業展示館の平成23年度管理状況

施設所管課	商工労働部経営支援課
指定管理者	(財)石川県民ふれあい公社 代表者 酒井 幸一
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、新規であることがわかるよう記入
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"> <li>・職員に対する接客マナーの徹底</li> <li>・迅速、確実な受付事務の推進</li> </ul> <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者ニーズの反映</li> <li>・ホームページによる当館の空き状況の提供</li> <li>・キャンセルがあった場合、当館顧客あてに案内を実施</li> </ul> <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者や高齢者に対し、車椅子の貸出を実施</li> </ul>
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"> <li>・バッテリーカー事業の実施(利用回数4,880回)</li> <li>・「鯉のえさ」自動販売機事業の実施</li> </ul> <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・チラシ、ホームページの作成、更新等により実施</li> </ul> <p>周辺地域、関係機関との連携・協力の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・金沢西警察署、金石消防署と事故発生等による緊急時対応について連携</li> <li>・金沢西警察署と駐車場混雑時について連携</li> </ul>
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"> <li>・使用許可の件数((2)②参照)</li> <li>・使用料の収入実績((3)参照)</li> </ul>
施設、設備及び備品の維持管理及び修繕に関する業務	<p>清掃：日常清掃を実施</p> <p>保守点検：日常点検を実施</p> <p>警備：夜間警備については、常駐(2名)警備により対応</p> <p>小規模修繕：4号館井戸ポンプ制御装置取替修繕等を実施</p>
(その他知事が必要と認める業務)	<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>・産業展示館消防防災計画等による年2回の消防訓練の実施</li> <li>・や事故発生等による緊急時対応についての職員教育の実施</li> </ul>

(2) 施設の利用状況

①利用指標（(設定している場合) 利用人数、稼働率などの数値目標）

指標	H22年度 (参考)	H23年度	前年度比	増減理由
年間利用者数(人)	850,624	981,955	115%	イベント等の開催増に伴う増
年間稼働率(%)	37.9	39.8	105%	

②使用許可等の状況

	許可件数	不許可件数	不許可理由
1～4号館	187件	無し	

(3) 使用料の収入実績

利用料金の収入及び減免の状況

	収入額	減免額	減免理由
1～4号館	225,559,701円	無し	

(4) 収支決算

(円)

収入		支出	
管理料	121,981,000	人件費等	21,720,022
		光熱水費等	67,762,565
		委託費	26,137,407
		運営準備積立金	▲ 2,249,969
		その他(負担金等)	8,610,975
合計	121,981,000	合計	121,981,000
収支差額	0		

(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23年10月実施 有効回答数 50件)

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	33.3%	62.2%	4.4%	0%
施設の維持管理	53.1%	40.8%	6.1%	0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成23年9月	3号館東面雨漏り	応急処置修繕の実施

平成23年12月	3号館東面及び4号館展示場(正面玄関寄り)の雨漏り	応急処置修繕の実施
平成24年2月	4号館展示場(南面供用部分寄り)の雨漏り	応急処置修繕の実施

②事故、故障等

年月	内容	対応
平成23年7月	4号館井戸ポンプ制御装置修繕	老朽化により故障。応急処置し詳細調査後に修繕を公社が実施
平成24年2月	3号館主催者室エアコン修繕	老朽化により故障。応急処置し詳細調査後に修繕を公社が実施

③その他報告事項など

該当無し
------

(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・向上に向けた取組みが行われているか。	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケート等によって、利用者の声を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>ホームページ等により空館状況を提供しているほかキャンセルにより空館が発生した場合は、顧客あてに空館情報の案内等を行っている。</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>施設内は常に清潔に保たれており、仕様書等に基づき適切な管理がなされている。</li> <li>必要な修繕が、規模や程度に応じて適切に実施されている。</li> </ul>
③適切にな管理運営・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、業務に関する研修や講習が十分なされている。</li> <li>非常時の連絡体制やマニュアルが定められており、安全対策が適切に実施されている。</li> </ul>
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>適切な管理運営がなされており、今後もノウハウを活かした管理や、さらなる利用促進への取組みを期待する。</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

--