

石川県青少年総合研修センターの平成 26 年度管理状況

施設所管課	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 (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
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"> 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。 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。 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た対応を行い、予約を確実なものにしていく。 利用者顧客名簿を作成し、お客様との円滑なコミュニケーションを図る。 職員教育の徹底 <ul style="list-style-type: none"> 電話対応の講演会への参加 販売、ロールプレイングの参加と実施 気配り、心配りについての講演会への参加 観光事業拡大に関する講習会への参加 <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"> 利用者のアンケート実施（341 件） 利用者ニーズの反映 <ul style="list-style-type: none"> 2 階研修室 2 と 4 階多目的室 3 の研修室の冷暖房のききが悪くなったため冷媒ガスの注入を行った。 鈴見側から研修センターまで車で来館する際、進入禁止の道路標識がありセンターまで来館できないと思われる方がいたため、「研修センターまで進入可」の看板を 2 ヶ所に設置した。
利用の促進に関する業務	<p>○自主事業の企画</p> <ul style="list-style-type: none"> 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者として参加し、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 本放映した。（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と翌年 3 月に発表会を青少年研修センターで行った。 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した。 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、6 月と 2 月に実施した。 ガールスカウト石川県第 5 団との共催で、卒業記念事業として陶芸

	<p>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た。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 非常時に備えて水と食料の確保を行った。 (6月に水720本、食料100食。1月に水480本、食料72食) ・ 雪の重みで倒れた樹木の伐採整備を行った。 ・ 南米石川県人会の大学生との楽しい陶芸教室を開催した。 ・ 県民参加型ふるさといしかわ子育て支援事業「エンゼルサポート事業支援」にレストランの売上の一部を寄付した。
<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"> ・ 使用許可の研修 ((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>	<p>○清掃</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 毎日の業務 <ul style="list-style-type: none"> ・ 全館の通路 ・ 1階から4階までのトイレ ・ 男女浴室 ・ 1階と2階のロビー ・ 週1回の業務 <ul style="list-style-type: none"> ・ 大浴場の湯抜き清掃 ・ 各研修室内の清掃 ・ 浴室の残留塩素測定 ・ 月1回の業務 <ul style="list-style-type: none"> ・ 害虫駆除 ・ 空調フィルターの清掃 ・ 年1回の衛生管理業務 <ul style="list-style-type: none"> ・ 貯水槽の清掃 ・ 年2回の衛生管理業務 <ul style="list-style-type: none"> ・ 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) <p>○保守点検</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ エレベーター点検 ・ 電気工作物の保安点検 ・ 消防設備点検 <p>○警備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 毎日1名の配置 (毎日PM10:00、PM11:30、PM12:00の3回巡回) <p>○小規模修繕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 2階ホール裏の天井配管の漏水修繕 ・ 3階厨房のシンクの詰まり修繕 ・ 4階視聴覚室の天井シミによるボードの取替え ・ 2階研修室6と2階ホール前ロビーの壁に結露によるシミが出たため修繕 ・ 消防設備点検による不備箇所の取替え

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修室 5 のブラインドの部品を新規なものに取替え ・ 3 階厨房のガスヒートポンプエアコンの部品交換 ・ 4 階多目的室 3 の冷暖房の利きが悪くなったため冷媒ガスを注入 ・ 3 階厨房内のプレハブ冷蔵庫の部品交換 ・ 4 階調理室の配管詰まりの修繕 ・ 3 階厨房内の排水溝の溝蓋の取替え ・ 2 階研修室 2 の冷暖房の利きが悪くなったため冷媒ガスを注入 ・ 1 階喫茶室のパソコンキーボードの部品交換 ・ 融雪ポンプと漏電遮断器、マグネットスイッチの取替え ・ 2 階ホール前の天井より漏水したため、配管とボードの取替え
<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"> ・ 年に 2 回 (6 月・11 月) に消防設備業者と共に全職員 15 名を集めての消防避難訓練と消火活動の体験を駐車場にて行った。 ・ 非常時の連絡体制や対応マニュアルを適正に定め、全職員に徹底させた。 <p>○個人情報の管理状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 1 日の業務が終了とパソコン本体を別の部屋に移し、部屋自体に施錠を行う。 ・ 各パソコンにセキュリティーをかけ、本人以外が見られない様にする。 <p>○安全管理などの危機管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ タイムカード前に健康管理表を置き、食に携わる人はもちろんのこと全職員に健康状況を記入させる。 ・ 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講演会を行った。(4 月・7 月・10 月・1 月の計 4 回開催) (パート・アルバイト・職員 20 名参加)

2 施設の利用状況

(1) 利用指標

指標	H25 年度 (参考)	H26 年度	前年度比	増減理由
利用者数 (人)	45,822	45,869	100.1%	
研修室利用金額(円)	28,894,230	26,925,930	93.2%	
宿泊室利用金額(円)	38,408,490	41,621,450	108.4%	

(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	1,529 室	0 件	
宿泊室	3,679 室	0 件	

(3) 使用料の収入実績

利用料金の収入及び減免の状況

(円)

	収入	減免額	減免理由
研修室	26,925,930	4,391,980	<ul style="list-style-type: none"> ・ 勉強合宿 ・ 青少年育成のための研修会 (アジアフォーラム・県の行事・青少年育成推進委員会・青少年健全育成研修・県が定めた研修会・少年の翼) ・ 高等学校体育連盟総会 ・ 高等学校野球連盟総会 ・ 高等学校文化連盟総会
機器	1,210,530	163,300	<ul style="list-style-type: none"> ・ 勉強合宿 ・ 青少年育成のための研修会 (アジアフォーラム・県の定めた研修会・少年の翼・青少年健全育成研修) ・ 高等学校体育連盟総会 ・ 高等学校野球連盟総会 ・ 高等学校文化連盟総会
コピー	144,760	0	
宿泊	41,621,450	514,370	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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) ・ 学校の勉強合宿の引率者
合計	69,902,670	5,069,650	

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	63,016,463	人件費	25,428,537
受取利子	832	光熱水費	13,562,244
		修繕費	2,440,032
		その他	21,543,200
合計	63,017,295	合計	62,974,013
収支差額	43,282		

(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 26 年 4 月～平成 27 年 3 月実施 有効回答数 341 件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	94.9%	5.1%	0.0%	0.0%
施設の維持管理	94.9%	5.0%	0.1%	0.0%

イ 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
平成 26 年 4 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ お世話になりました。何度も人数変更があり、細かい要望まで受けて頂きありがとうございました。 ・ 年に 1 度保護者との懇親会を行いますが、毎年楽しい時間を過ごすことができ、楽しみにしています。 ・ 研修会場の準備が全て予定通りに出来ておりいい研修会ができました。 ・ 大変お世話になりました。バスの送迎助かりました。 ・ 3 日間毎日の試合会場の送迎ありがとうございました。 ・ 打ち合わせの段階から親切に対応して頂きありがとうございました。 ・ 良い懇親会ができました。お客様も大変喜んでいました。 	
平成 26 年 5 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ いつも職員の方には大変お世話になっています。職員の方にはきめ細かい点まで配慮して頂き毎回、いい研修会ができました。 ・ 研修会場がいつも清潔にしてあり使いやすかったです。 ・ 宿泊・食事で前日まで変更があり迷惑をおかけしましたが対応の素晴らしさに感謝しています。 ・ 事前打ち合わせ、事前準備ができるので助かりました。研修会がスムーズにできて大変助かりました。 ・ 石川県に来た際には又、宿泊をします。大浴場が綺麗にしてあり気持ち良かったです。 	

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修会場の一方通行標識が紛らわしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「研修センターまでは通行可」の大型看板を 2 ヶ所設置する。
平成 26 年 6 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会場等について色々と提案して頂き、大変助かりました。 ・ 多人数にも関わらず、会場のセッティング、駐車場の誘導等助かりました。満足のいく研修会ができました。 ・ 職員の方の親切丁寧な対応、大変満足しております。 ・ 急な宿泊人数、食事の変更に柔軟に対応して頂きありがとうございました。 ・ 毎年、金沢へ観光に来てセンターに泊まるのが楽しみです。 ・ きめ細やかな対応と会場設営のセッティングありがとうございました。 	
平成 26 年 7 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 毎日のバスの送迎ありがとうございました。無事に全行事を終了することができ感謝いたします。 ・ 大変お世話になりました。来年も利用しますので宜しくお願いします。 ・ 2 日間ともいい研修ができ受講生も満足していました。次回もお願いいたします。 ・ 子供達の料金が安く助かりました。大浴場もあり、館内・宿泊部屋もとても綺麗でした。 ・ いつも当社の意見を聞いていただきありがとうございます。また、急なお願いも笑顔で対応して頂きありがとうございます。 	
平成 26 年 8 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の方々にも大変親切にして頂き感謝いたします。 ・ 毎年この時期、BBQ をしながら子供達と宿泊するのが楽しみです。 ・ 急に予約を入れたにも関わらず素晴らしい対応、ありがとうございました。 ・ 宿泊部屋への行き方が分かりづらい。 ・ 売店にお菓子やアイスがあり、生徒が外に出なくていいので安心です。 ・ 生徒達にご飯のお代わり自由なので大変喜んでいました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 館内案内看板の見直しを検討中。

平成 26 年 9 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事前の準備、打ち合わせに学校まできて頂きありがとうございます。良い勉強合宿ができました。 ・ 初めての使用で不安もありましたが、何度も打ち合わせに来て頂き助かりました。おかげさまでいい展示会ができました。 ・ 年配者が多く、駐車場にも配慮して頂き助かりました。 ・ 多人数の研修でしたが、会場の設営・駐車場の配慮、ありがとうございます。又、利用します。 ・ 風呂、食事の配慮、大変助かりました。 	
平成 26 年 10 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の方の配慮でいい研修会と懇親会ができました。良い思い出ができました。ありがとうございます。 ・ 部屋割りや食事の相談にも親切丁寧に対応して頂き助かりました。 ・ 会場のレイアウトに色々相談にのって頂きありがとうございます。いい研修会ができました。 ・ 要望にもすぐ対応して頂けたので大変助かりました。 	
平成 26 年 11 月 平成 26 年 11 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会場セッティングが要望通り出来上がっており助かりました。職員の方の対応に感謝いたします。 ・ 事前の会場準備ありがとうございます。懇親会のアドバイス、職員の方達に感謝いたします。 ・ 急な変更にも嫌な顔せず笑顔で対応して頂き感謝いたします。 ・ 子供達もとても喜んでいました。来年もお世話になります。 ・ 駐車場の誘導・会場設営、本当にありがとうございました。 ・ 準備の際いろいろご迷惑をかけましたが、無事に終了することができました。ありがとうございます。 ・ 研修会場がとても利用しやすく、職員の方の対応も親切丁寧で今後も利用いたします。 	
平成 26 年 12 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 私たちのために雪の中の駐車場の誘導、除雪大変助かりました。 ・ 毎年この時期での利用ですが、職員の方の 	

	<p>対応、笑顔が素晴らしいです。来年も利用したいと思います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の方には何かと迷惑をおかけしましたが、充実した研修会ができました。 ・ 大変いい施設ですね。今後も利用したいと思います。 ・ スタッフの皆様の対応が良く気持ち良く利用することができました。ありがとうございます。 ・ いつも無理なことを言って申し訳ございません。今後も利用しますが、宜しく願いいたします。 ・ 何度も打ち合わせに来て、良いアドバイスを頂きありがとうございました。いい卒団式ができました。本当にありがとうございました。 	
平成 27 年 1 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 積雪の中、駐車場の誘導ありがとうございました。 ・ 大変ご迷惑をおかけしました。楽しい卒団式ができました。 ・ 細かい所も配慮して頂きいい研修会ができました。また利用いたします。 ・ 会場設営もきちんと希望通りできており、スムーズに発表会ができました。駐車場の誘導もありがとうございました。 ・ 少し別館(応接室)の場所が分かりづらかったです。 ・ 机の配置をしてもらえるため、利用しやすい。駐車場の誘導もありがたかったです。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 看板を新規なものに取替え見やすくしました。
平成 26 年 2 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 売店がもう少し充実していると良いです。 ・ 食事の変更や機材の追加に迅速な対応をしていただきありがとうございました。来年も利用したいと思いますので宜しく願いいたします。 ・ 試験会場として利用しましたが、スタッフのアドバイスときめ細かい対応で無事に終わることができました。感謝いたします。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 来年度、売店の拡大を検討中。
平成 26 年 3 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 来年度も大会に参加を予定していますので宿泊をしたいと思います。今年は、予約を入れるのを忘れていました。お電話を頂き感謝いたします。 ・ 初めての宿泊でしたが、スタッフの笑顔、対応とても良かったです。元気が出ました。 	

	<ul style="list-style-type: none"> ・今年初めて使用しましたが、準備段階から相談に乗って頂き、昨年以上の卒団式ができました。 ・毎年この時期での研修ですが、いつ来ても職員の方の対応がいいですね。 ・何度も宿泊研修の日程変更し、ご迷惑をかけました。その都度相談に乗って頂き感謝いたします。来年度の新入社員研修よろしくをお願いいたします。 	
--	---	--

② 事故、故障等

月 日	内 容	対 応
平成 26 年 4 月	<ul style="list-style-type: none"> ・室外にあるガスヒートポンプエアコン 9 台中 4 台のメンテナンス契約をする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新規に取り換えた。ガスヒートポンプの保守点検を行う。
平成 26 年 5 月	<ul style="list-style-type: none"> ・2 階ホール裏ストック場の天井より漏水したため修繕を行う。 ・3 階厨房のシンク配管が詰まり、排水溝に水が流れなくなり逆流したため修繕を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・老朽化した配管に漏水止めの機材をつなぎ漏水を止める。 ・厨房の配管 2 ヶ所に機材を注入して、詰まったものを取り出して排水溝に水が流れるようにする。
平成 26 年 6 月	<ul style="list-style-type: none"> ・4 階視聴覚室の天井が結露によるシミで、汚れが目立ったため修繕を行う。 ・2 階研修室 6 と 2 階ロビーの窓側の壁が結露により壁が剥がれ落ちてしまったため修繕を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新規のボードと取替える。 ・壁を剥がして、吹付塗装と外の窓側を全てコーキングのやり直しを行い雨水の浸入を防ぐ。
平成 26 年 7 月	<ul style="list-style-type: none"> ・消防設備点検による不良箇所の修繕を行う。 ・マイクロバスのファンベルトより金属音が出て、バス内に響き渡るため、修繕を行う。 ・2 階研修室 5 のブラインドの紐が切れて、上下できなくなったため修繕を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・老朽化した停電用バッテリーを新規のものに交換する。 ・ファンベルトを新規のものに交換する。 ・ブラインドを分解して紐と一部の部品の取替えを行う。
平成 26 年 8 月	<ul style="list-style-type: none"> ・1 階 A 重油ボイラーの点検をする。 ・3 階厨房のガスヒートポンプエアコンの故障により冷房が効かなくなったため修繕を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・年 2 回の定期点検を行う。 ・ガスヒートポンプの室内基の部品を新規なものに交換する。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 4階多目的室3の空調が冷えなくなり、冷房が効かなくなり修繕を行う。 ・ 3階厨房内にあるプレハブ冷蔵庫の冷風の効きが悪く、冷蔵庫内が冷えなくなったため修繕を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ エアコンのガスが漏れて、ガス不足となったため、修繕と冷媒ガスの注入を行う。 ・ 老朽化したプレハブ冷蔵庫の冷却器エバポレーター部品を新規のものへ交換する。
平成 26 年 9 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2階研修室2のブラインドが開かなくなったため修繕を行う。 ・ 2階研修室3のガスヒートポンプエアコンの電気系統に異常が出て冷房が効かなくなったため修繕を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ブラインドを分解して紐と部品の交換を行う。 ・ 電気系統の部品の一部を新規のものに交換する。
平成 26 年 10 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 4階調理室の配管が詰まり、通路から水が溢れ出たため修繕を行う。 ・ 3階厨房内にある排水溝の溝蓋が老朽化で落ちたため修繕を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調理室のシンクから機材を使い、詰まったものを取り出す。 ・ 老朽化した溝蓋を新規のものに取替える。
平成 26 年 11 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2階研修室2の暖房の効きが悪く室内が暖まらないため修繕を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 冷媒ガスが少なくなったため新たにガスの注入を行う。
平成 26 年 12 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消防設備点検による不良個所の修繕を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 老朽化した停電用バッテリーを新規のものに交換する。
平成 27 年 1 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1階喫茶室にあるパソコン3台の内1台が作動しなくなったため修繕を行う。 ・ 事務所から遠方操作で融雪の水を出そうとしたが、水が出なくなったため修繕を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 老朽化のため、作動しなくなったパソコンのキーボードと本体を新規のものに交換する。 ・ 老朽化した融雪ポンプ、漏電ブレーカー、電磁接触器及びマグネットスイッチを新規のものに交換する。
平成 27 年 2 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1階A重油ボイラー点検を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 年2回の定期点検を行う。
平成 27 年 3 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2階ホール前のロビ一天井より漏水したため修繕を行う。 ・ 1階男女のトイレが詰まり水が流れなくなり修繕を行う 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 老朽化した配管と天井ボードを新規のものに取替える。 ・ 排水管洗浄及びスパットの取替えを行い水の流れをスムーズにする。

③ その他報告事項など

--

(7) 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"> ・近隣大学への就活セミナー開催の提案や、高等学校への部活や勉強での合宿による利用の働きかけを行うなど、新規顧客の開拓に取組んだ結果、利用者数は前年度比 100.1% の 45,869 人となり、とくに、宿泊利用者が増えたことから、宿泊室の利用料金収入は前年度比 108.4% の 41,621,45 円となった。 ・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。 ・利用者アンケートの「利用者サービス」において 95%以上が「良い」又は「概ね良い」と回答。また、多くのリピーターを獲得している。
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"> ・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。 ・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。
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"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。
総合評価	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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。

○ 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

(8) 助言・指摘事項

--