

石川県産業展示館の平成26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	(一財) 石川県県民ふれあい公社 代表者 北村 修
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>施設の使用受付、案内等の接遇向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員に対する接客マナーの徹底 ・迅速、確実な受付事務の推進 <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズの反映 ・ホームページによる当館の空き状況を提供 ・キャンセルがあった場合、当館顧客あて案内を実施 <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者・高齢者に対し、車椅子の貸出
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"> ・バッテリーカー事業の実施（利用回数4,155回） <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チラシ、ホームページの作成、更新等 <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"> ・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 ・金沢西警察署と駐車場混雑時について連携
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）
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：日常清掃実施</p> <p>保守点検：日常点検実施</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号館非常用発電装置コントローラ修繕等</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"> ・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 ・や事故発生時による緊急時対応について職員教育の実施 <p>個人情報の管理状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員に対する教育の実施

(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
年間利用者数(人)	940,922	882,550	93.8	
年間稼働率(%)	39.6	35.9	△3.7ポイント	トイレ改修工事により、産業展示館の利用制限(H26.12～H27.3)を行ったため

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	158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	230,418,303円	無し	

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	146,491	人件費	26,741
		光熱水費	77,609
		修繕料	12,960
		その他	29,181
合計	146,491	合計	146,491
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26年10月実施 有効回答数62件)

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	32.1%	62.3%	5.6%	0.0%
施設の維持管理	33.2%	58.6%	7.0%	1.2%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成27年1月	4号館雨漏り(天井裏シート敷き)	応急処置修繕の実施
平成27年2月	3号館東面笠木修繕	応急処置修繕の実施

②事故、故障等

年月	内容	対応
平成26年12月	4号館非常用発電装置コントローラ修繕	経年劣化により故障。応急処置し詳細調査後に修繕を公社が実施。
平成27年3月	産業展示館2号館デマンドコントロール修繕	落雷により破損故障。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

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。	B	・利用者アンケート調査によって、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。 ・ホームページにて予約状況を提供するほか、キャンセルがあった場合、他の利用希望者に案内するなど、利用促進に努めている。
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	・専門的ノウハウを活かし、仕様書に定められた以上の維持管理を行い、また、使用后・使用前の清掃点検等きめ細かな管理をしている。
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	・緊急時の産業展示館内部での連絡体制が整備されている事はもとより、県をはじめとした関係部署と話し合いの場を設け、密な連絡がとれる体制となっている。
総合評価	B	・施設の設置目的にあった管理運営がなされており、今後も専門的なノウハウを活かした管理をする。

○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

(7) 助言・指摘事項

--