

## しいのき迎賓館の平成27年度管理状況

施設所管課	企画振興部企画課
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	平成25年4月1日～平成28年3月31日
中期経営目標 (H25～H27)	①利用者数を3年間で560,000人にします。 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>総合案内事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1階「しいのきプラザ」総合案内コーナーにチラシや大型ディスプレイにより兼六園周辺エリアや県内各地のイベントを紹介</li> <li>・ 英語や中国語に堪能なコンシェルジュを配置し、来館される国内外の観光客のニーズに応じた情報を提供</li> <li>・ 宿泊・食事・交通手段などの観光情報を来館者が自由に検索できるタブレット型コンピューターを設置</li> <li>・ 外国人観光客の利便性向上及びMICE誘致のため、館内全域を網羅する無線LANを整備</li> </ul> <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 style="padding-left: 20px;">企画展の開催：23件 来場者数 61,428名</li> <li style="padding-left: 20px;">イベントの実施：25件 来場者数 149,610名</li> </ul>
② 広報活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホームページのほか、SNS（フェイスブック、ツイッター）を活用し、展示・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、及び道の駅に配布される「道の駅ロードマップ」、JR駅に配布される「金沢散策物語」に広告掲載</li> <li>・ 「全国会場Navi」等全国的なイベント、コンベンション情報誌への情報掲載</li> </ul>

2 中期経営目標の進捗状況

測定指標	H23年度 (基準値)	H24年度 実績値	H25年度 実績値	H26年度 実績値	H27年度 実績値	前年度比	H27年度 (目標値)
(1) 利用者数	450,197人	477,605人	472,867人	447,202人	475,288人	+6.3%	560,000人
(2) 利用者アンケート における満足度							
利用者サービス	99.1%	91.4%	100.0%	98.3%	95.0%	-3.3%	95%以上
施設の維持管理	98.2%	100.0%	100.0%	100.0%	97.5%	-2.5%	95%以上

※基準値は中期経営目標における基準値

<利用者数に係る対前年度増減理由>

指 標	対前年度増減理由
利用者数	北陸新幹線金沢開業によって、県内外から多くの観光客の入り込みがあったため。

<利用者アンケート結果（平成27年4月1日～平成28年3月31日実施 有効回答数40件）>

項 目	回 答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	67.5%	27.5%	2.5%	2.5%
施設の維持管理	75.0%	22.5%	0.0%	2.5%

### 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
(3) 警備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 機械警備 館内 22:00～7:30</li> <li>・ 巡回警備 館外 夜間1回</li> </ul>
(4) 小規模修繕	正面玄関前に設置したサイン看板の電灯交換など

### 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2回（実施日：4月24日、10月16日）</li> <li>・ 普通救命講習受講（平成26年度受講済み）</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	446件	0	—
駐車場（入庫台数）	56,391台	—	—

#### (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	13,783	6,143	しいのき迎賓館条例施行規則第6条 大学コンソーシアム石川のセミナー室利用及び県 主催又は共催による文化事業として利用する場合
駐車場	30,188		
合計	43,971	6,143	

## (3) 収支決算

(単位：千円)

収 入		支 出	
指定管理料	92,685	人件費	19,615
貸館使用料収入	13,783	文化事業費	26,326
駐車場使用料収入	30,188	総合案内業務費	4,749
		光熱水費	23,314
		建物保守管理業務費	45,665
		事務費、保険料等	12,418
合 計 ①	136,656	合 計 ②	132,087
収支差額 ①-②	4,569		

## 6 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
平成27年8月	荷物（キャリーケース）を預けられるコインロッカーがあれば便利	地下駐車場トイレ入口横にキャリーケース用1基（4人用）、手荷物用1基（6人用）を設置

## 7 事故、故障等

年 月	内 容	対 応
平成27年10月	正面玄関前階段及び石畳の石材破損	石材取付直し及び交換
平成27年11月	外部電力引込盤内高圧ケーブルの加熱	高圧ケーブル端末・多回路開閉器の取り替え
平成28年1月	屋上ガスヒートポンプエアコン室外機の冷媒ガス漏出	コンプレッサー、冷媒及びフィルタード라이어交換
平成28年2月	2階ガーデンルームの窓枠腐食による破損	窓一式交換

## 8 その他報告事項など

11月8日に入館者数が300万人に達し、1階正面玄関ロビーで記念セレモニーを行った。
--

## 9 評価結果

評価項目	評価	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"> <li>・「しいのき迎賓館ご利用者アンケート」により来館者からの意見、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>・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>・ホームページのほか、SNS（ツイッターやフェイスブック）を活用し、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、周辺施設の情報発信も随時行っている。</li> <li>・外国人観光客の利便性向上及びMICE誘致のため、館内全域を網羅する無線LANを整備した。</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。	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の維持管理は、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>・照明は階段や廊下で間引き点灯を行い、空調は春と秋に換気窓を開放し自然換気に対応するなど、積極的な省エネに取り組んでいる。</li> </ul>
(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"> <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しており、安全対策を適切に行っている。</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> </ul>
総合評価	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、効率的かつ効果的な管理運営が行われている。</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

## 10 助言・指摘事項

--