

しいのき迎賓館の平成28年度管理状況

施設所管課	県民文化スポーツ部文化振興課
施設管理者	KCSコンソーシアム 代表者 株式会社ケイ・シィ・エス
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日
中期経営目標 (H28～H32)	① 利用者数を5年間で525,000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>【文化事業の企画・実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 style="padding-left: 20px;">企画展の開催 : 27件 来場者数 45,847名 <li style="padding-left: 20px;">イベントの実施 : 29件 来場者数 168,017名 <p>【総合案内事業の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ リーフレットや大型ディスプレイ・無線LANにて兼六園周辺文化施設などを紹介 ・ 英語・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
② 広報活動	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページにより、展示やイベント情報などを発信 ・ 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 ・ イベント情報のマスコミへの提供 ・ 「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 ・ 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 ・ 「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

(2) 平成29年度における取組内容の見直し等

実施内容
手話奉仕員養成講座を修了したコンシェルジュの手話による聴覚障害者への対応など、窓口案内業務を充実

2 中期経営目標の進捗状況

測定指標	H26度 (基準値)	H27年度	H28年度	前年度比	H32年度 (目標値)
(1) 利用者数	447,202人	475,288人	464,761人	97.8%	525,000人
(2) 利用者アンケート における満足度					
利用者サービス	98.3%	95.0%	97.2%	2.2ポイント	95%以上
施設の維持管理	100.0%	97.5%	100.0%	2.5ポイント	95%以上

※基準値は中期経営目標における基準値

<利用者数、貸館稼働率など利用指標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	前半は北陸新幹線金沢開業の効果の持続もあり順調であったが、後半は天候の影響もあり、入館者数の確保につながらなかった。

<利用者アンケート結果（平成28年4月1日～平成29年3月31日実施 有効回答数37件）>

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	58.3%	38.9%	0.0%	2.8%
施設の維持管理	62.9%	37.1%	0.0%	0.0%

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	・機械警備 館内 23:00～7:30 ・巡回警備 館外 夜間1回
(4) 小規模修繕	ギャラリーA、B壁塗装直し、駐車場入口ゲートバー破損交換修理など

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	緊急時対応マニュアルの改定及び職員への周知徹底 ・消防訓練の実施 年2回（4月28日、10月26日） ・普通救命講習受講
(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	484件	0	—
駐車場（入庫台数）	54,959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	12,481	7,168	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	30,398	0	
合計	42,879	7,168	

(3) 収支決算

(単位：千円)

収入		支出	
指定管理料	87,000	人件費	20,437
貸館使用料収入	12,481	文化事業費	21,009
駐車場使用料収入	30,398	総合案内業務費	4,181
		光熱水費	23,152
		建物保守管理業務費	43,809
		事務費、保険料等	12,620
合計 ①	129,879	合計 ②	125,208
収支差額 ①-②	4,671		

6 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成28年5月	グルメイベントの回数を増やすとともに、宣伝も積極的に行うべき	グルメイベントは、食品衛生に留意しながら当館の主催事業や一般利用による事業も合わせて、様々な飲食を提供。 また、宣伝もSNS、新聞、フリーペーパーなどで広報に取り組んでいるが、さらに発信回数や媒体の増を今後検討。

7 事故、故障等

年月	内容	対応
H28年9月7日	消防用設備不備改修	機器の非常用バッテリー、シャッターのワイヤー交換
H28年12月26日	空調用配管及びダクトの温度計指示不良	温度計交換
H29年1月16日	駐車場管制管理用パソコンハードディスク故障	ハードディスク交換

8 その他報告事項など

- ・一般社団法人公共建築協会創設の第15回（2016年）公共建築賞で文化施設として優秀賞を受賞した。
- ・JCI金沢会議2017に寛仁親王妃信子殿下が御臨席され、併せて2月18日、当館にお成りになられた。

9 評価結果

評価項目	評価	所見（工夫・改善点）
(1) 中期経営目標の達成に向けたサービス向上・利用促進等の取組	A	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート等で利用者の意見、要望を把握し、利用しやすい環境づくりに努めている。 ・無料の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。 ・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。 ・ツイッターやフェイスブックを活用し、当館のトピックやイベントの情報のほか、兼六園周辺エリアの総合案内として、周辺施設でのイベントなどの情報発信も随時行っている。 ・館内全域を網羅する無線LANを整備し、外国人観光客の利便性向上やMICE誘致に努めている。 ・聴覚障害者のおもてなしとして、手話奉仕員養成講座を修了したコンシェルジュが手話による窓口案内を始めた。
(2) 施設等の維持管理	A	<ul style="list-style-type: none"> ・施設、設備の維持管理は、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。 ・施設、設備の修繕は、中長期計画に基づき行うとともに、日常点検により不具合箇所の早期発見と迅速な修繕を行うなど施設、設備を常に適切な状態に保つよう努めている。 ・また、備品が故障又は損壊した場合は、即時修理又は交換を行い、利用者が安全に使用できるよう努めている。
(3) 管理運営体制	B	<ul style="list-style-type: none"> ・イベント業務管理者や施設管理の専門スタッフを配置するとともに、イベント等の際には、スタッフの増員など緊急時に備えた安全対策を適切に行っている。 ・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するなど、安全対策を適切に行っている。 ・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。
総合評価	A	<p>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。</p>

○ 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

--