

石川県青少年総合研修センターの平成 20 年度管理状況

施設所管課	健康福祉部少子化対策監室子ども政策課（現：少子化対策監室）		
指定管理者	（株）吉村植木園	代表者	中川 茂
	ダイダン（株）北陸支店	代表者	太田 隆
	（株）寄観亭	代表者	出島 正紀
	（株）あたらしや	代表者	宇野 祐一 4社グループ
指定期間	平成18年4月1日 ~ 平成21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)
使用する者への 利便の提供に関する業務	<p><u>施設の利用受付、案内等の接遇向上</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員全員に対して、笑顔、挨拶を徹底。 ・利用していただいたお客様へ、後日、お礼の電話を行いお客様とのコミュニケーションをはかる。 ・新規のお客様より予約の電話があった場合（金沢市近郊の企業に限り）、館内の説明と挨拶を兼ね、職員が出向きお客様とのコミュニケーションをはかる。 ・職員教育を徹底。 「個人情報保護」に関する研修 「気配り・こころ配り」に関する研修等を実施した。 <p><u>利用者の苦情・意見の把握・対応</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者のアンケートの実施（136件） ・利用者ニーズの反映 和室の全部屋をチェックし、シミのあった畳を取替え。 喫茶がみつげらいとの意見が売店をフロント横のカウンターへ移動し、案内看板を取り付けた。 ホール音響設備の修繕（H21修繕予定）
利用の促進に関する業務	<p><u>施設自主企画の実施</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・陶芸教室と料理教室の実施（2回） <p><u>施設の情報提供</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・グループによる積極的な営業活動 ・県内で行われる各種スポーツ大会での宿泊誘致 ・過去3年間のデータを基に企業への電話営業を行った。
使用の許可に関する業務	<p><u>使用許可、使用料の徴収、納入</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・使用許可の件数（（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><u>清掃</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日の業務・・・全館の通路、トイレ、男女浴室、客室 ・週1回の業務・・・大浴場の湯抜き清掃、各研修室の清掃 浴室の残留塩素測定 ・月1回の業務・・・害虫駆除、空調フィルターの清掃 ・年2回の業務・・・洗浄及びワックス掛け、貯水庫の清掃 空気環境測定、水道水質検査 外壁・窓の清掃

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)
施設、設備及び備品の維持管理及び修繕に関する業務	<p><u>保守点検</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 衛生管理 ・ エレベーター点検 ・ 電気工作物の保安管理 ・ 消防設備 <p><u>警備</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 毎日1名の配置(毎日PM10:00、PM11:30、PM12:00の3回の巡回) <p><u>小規模修繕</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 客室用(灯油)ボイラーの修繕 ・ 喫茶店冷蔵庫の取替え ・ 浴室ボイラー室温度調節機のセンサー取替え ・ 二階ろ過ポンプの修繕 ・ 三階レストラン冷媒電動弁取替え ・ 客室灯油ボイラーの修繕 ・ 本館ガスヒートポンプエアコンの点検 ・ 消防設備の修繕 ・ 換気扇取替え
(その他知事が必要と認める業務)	<p><u>緊急時の対応</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 年2回の消防避難訓練及び消火訓練 ・ 危機管理マニュアルの作成(急病人・ケガ・火災・地震) ・ 地震に備えての避難訓練 ・ 災害に備えて、テント、毛布100名分の確保 <p><u>個人情報の管理状況</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 1日の業務が終わるとパソコンデータを金庫に保管

(2) 施設の利用状況

利用指標(利用金額)

(円)

指標	H19年度	H20年度	前年度比	増減理由
研修室利用金額	28,375,815	27,763,185	97.8%	年間を通して、定期的に研修室を利用する新たな常連客が増えた。
宿泊室利用金額	35,574,450	37,014,490	104.1%	

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	1,681室	0件	
宿泊室	3,418室	0件	

(3) 使用料の収入実績(県の収入)

利用料金の収入及び減免の状況

(円)

	収入額	減免額	減免理由(条例による規定)
研修室	27,763,185	5,641,925	・高等学校等の合宿 ・高等学校体育連盟の研修 ・高等学校文化連盟の発表会 ・青少年育成のための研修等
機器	1,570,110	384,900	・高等学校等の合宿 ・青少年育成のための研修等
コピー	274,210	0	
宿泊	37,014,490	1,092,050	・青少年育成のための宿泊研修会 ・小中高等学校の引率者
合計	66,621,995	7,118,875	

(4) 収支決算(指定管理者)

(千円)

収入		支出	
管理料	52,171	人件費	23,080
		保守点検委託費	9,778
		光熱水費	15,410
		シーツ借上料等	2,997
増額管理料 (収入基準額を上回った分)	9,644	修繕費	3,028
		電話・郵便等	374
		消耗品費	1,212
受取利息	3	諸雑費	5,932
合計	61,818	合計	61,811
収支差額	7		

(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)

利用者の意見等

(ア) 利用者アンケート結果(平成21年1月~3月 実施 有効回答数45件)

項目	回答				
	良い	概ね良い	普通	やや悪い	悪い
利用者サービス	100.0%	0%	0%	0%	0%
施設の維持管理	95.6%	4.4%	0%	0%	0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成20年4月	色々な注文を出し、その都度最善の対応をしていただきありがとうございました。	
平成20年5月	受付、電話の対応が良い	
平成20年6月	従業員の対応がとて も感じよく、気持ちよく研修でき	

	ました。又、利用したいです。	
平成 20 年 9 月	管理が徹底されており、対応も素早く助かりました。	
平成 20 年 10 月	電話、館内での対応はとても素晴らしいです。誠実な対応で毎回満足しております。今後も利用しますので、宜しくお願いします。	
平成 20 年 11 月	ホールの旧式音響設備にやや不満	取替え予定 (H21 年度修繕予定)
平成 20 年 12 月	マイクの音が時々切れてしまいました。スムーズに利用できるものになればよいのですが。 キャンセルによる変更が直前で何度もありましたが、臨機応変に対応していただきありがとうございました。今後も利用させていただきます。	取替え予定 (H21 年度修繕予定)
平成 21 年 1 月	部屋の畳にシミがあった。 売店が見やすいところにあるといいと思う。	和室の全部屋をチェックし、シミのあった畳を新規に購入し取り替えた。 喫茶の売店をフロント横のカウンターへ移動し、案内看板を取り付けスムーズに対応した。
平成 21 年 3 月	働いている人の感じがとても良い 音響の設備がもったいない。 音響が改善されるともっとよいのでは	取替え予定 (H21 年度修繕予定)

事故、故障等

年 月	内 容	対 応
平成 20 年 4 月	3 階宿泊室の暖房の故障 灯油ボイラーの弁から灯油漏れ 喫茶店冷蔵庫が故障で冷えない	コンプレッサーとインバーターの基盤を取替えた。 弁とゴムパッキンの部品交換を行った。 冷蔵庫の交換を行った。
平成 20 年 5 月	1 階ボイラー室の温度調節機の故障	温度調節機のセンサーを交換した。
平成 20 年 7 月	浴室に次亜塩素酸を注入するタイマー・ポンプの故障 3 階レストランの冷房が効かない	タイマー、ポンプの交換を行った。 冷房機器の冷媒電動弁と冷媒電動コルクの部品交換を行った。
平成 20 年 9 月	2 階のろ過ポンプの故障 客室灯油ボイラーの点検、メンテナンス	ろ過ポンプの交換を行った。
平成 20 年 10 月	設備点検で不備発見	避難誘導灯と風呂内のスピーカー取

	3階厨房のガスフライヤーの故障	替を行った。 交換部品がないため購入した。
平成21年1月	2階研修室の暖房故障 2階ボイラー室の濾過器修繕 1階重油ボイラーの点検 消防設備で不備が発見	配管の交換を行った。 修繕を行った。 修繕を行った。 修繕を行った。
平成21年2月	2階客室の浴室換気扇の故障	換気扇の取替え

その他報告事項など

--

(6) 評価結果

評価項目	結果	所見(工夫、改善点)
サービスの向上や利用促進に向けた取組みが行われているか。	A	接遇の向上や積極的な誘客を実施し、利用者数を増加させている。 また、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(畳取替えや売店の位置変更)ことでサービスの質を向上させている。
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	指定管理者の設備工事関係の専門的ノウハウを活かした空調関係などの迅速な管理・修繕が行われている。 また、畳張替えなどサービスの質の向上につながる修繕も実施している。
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	適切な職員の配置がなされており、職員同士の意思の疎通がはかられている。 また、非常時の連絡体制やマニュアルが定められており、安全対策が適切である。
個人情報保護が適切に行われているか。	B	社員に対する研修・教育が行われており、管理が徹底されている。
総合評価	A	施設の設置目的にあった管理運営がなされている。

評価基準

- A(優) : 仕様書等に定める水準を上回っている
- B(良) : 仕様書等に定める水準を十分に実施している
- C(可) : 仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある
- D(不可) : 仕様書等に定める水準を下回っている

総合評価

- A (優): 適正であり、優れた実績をあげている
- B (良): 適正である
- C (可): 概ね適正であるが、一部改善を期待する
- D (不可): 改善が必要である

(7) 助言・指摘事項(外部有識者による)

評価結果のとおり、指定管理者制度導入以前に比べて、総体的に良い印象であり、指定管理者制度導入の効果が現れている。