

石川県青少年総合研修センターの平成21年度管理状況

施設所管課	健康福祉部少子化対策監室
指定管理者	(株) アイ・イー・パートナーズ 代表取締役 中川 茂
指定期間	平成21年4月1日～平成24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>○施設の使用受付、案内等の接遇向上</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(一部の新規企業に限り)、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 <ul style="list-style-type: none"> 「個人情報の保護」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>○利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者のアンケートの実施(140件) ・利用者ニーズの反映 <ol style="list-style-type: none"> ① 夏季のスポーツ合宿における健康保全の一環として、氷を無償提供する冷凍庫を設置 ② 利用者が持参したパソコンでもインターネットを利用できるように、喫茶コーナーにアクセス機材を取付 ③ 利用者が利用会場がわかりやすいように、ロビー前にも案内板を設置
利用の促進に関する業務	<p>○施設自主企画の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・陶芸教室と料理教室の実施(2回) <p>○施設の情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県内で行われる各種スポーツ大会での宿泊誘致 ・金沢市観光ガイドブック(15万部)に研修センターの利用案内を掲載 ・金沢市材木公民館主催の社会体育大会のパンフレットに、研修センターを協賛施設として掲載 ・毎年11月の全国青年大会開催時に配布される日本青年団協議会新聞に、研修センターを協賛施設として掲載
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)

<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>	<ul style="list-style-type: none"> ○清掃 <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 ○保守点検 <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 ○警備 <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） ○小規模修繕 <ul style="list-style-type: none"> ・ 屋外水銀灯の取替 ・ 大浴場のシャワー修繕 ・ 厨房内の大型冷蔵庫の修繕 ・ 研修室内のスクリーンモーターの取替 ・ 1 階ボイラー室の給湯循環ポンプの取替 ・ 外壁タイル欠落部分の修繕 ・ 3 階、4 階屋上防水の修繕 ・ 消防設備の修繕
<p>（その他知事が必要と認める業務）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○緊急時の対応・安全管理 <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 ・ A E D 機器をフロントのカウンター上に設置 ○ 個人情報の管理状況 <ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報保護対策について職員に周知徹底 ・ 1 日の業務が終わると個人情報のデータが入ったパソコンを金庫に保管 ○衛生管理 <ul style="list-style-type: none"> ・ タイムカード前に健康管理表を置き、全職員に毎日健康状況を記入させる ・ 調理に携わる人（調理長、調理補佐）には、4 ヶ月に一度検便検査を行う ・ 各階にアルコール製剤を設置し、新型インフルエンザ対策を行う

(2) 施設の利用状況

①利用指標

指標	H20年度	H21年度	前年度比	増減理由
利用者数(人)	41,881	42,944	102.5%	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。
研修室利用金額(円)	27,763,185	27,767,140	100.0%	
宿泊室利用金額(円)	37,014,490	37,265,070	100.7%	

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	1,704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

	収入額	減免額	減免理由
研修室	27,767,140	4,774,020	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	1,552,750	196,750	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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
コピー	269,430	0	
宿泊	37,265,070	529,220	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	66,854,390	5,499,990	

(4) 収支決算(指定管理者)

(千円)

収入		支出	
管理料	53,850	人件費	27,007
		保守点検委託費	9,303
		光熱水費	13,549
		シーツ借上料等	3,150
増額管理料 (収入基準額を上回った分)	6,338	修繕費	2,736
		電話・郵便等	375
		消耗品費	900
受取利息	1	諸雑費	3,099
合計	60,189	合計	60,119
収支差額	70		

(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21年4月～平成22年3月 有効回答数140件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	87.9%	12.1%	0%	0%
施設の維持管理	90.7%	9.3%	0%	0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成21年4月	<ul style="list-style-type: none"> ・こちらの要望にすぐ対応して頂きありがとうございました。スムーズに研修ができました。 ・館内案内を親切にして頂きとても助かりました。 ・宿泊部屋が禁煙になっていないので、少しタバコの臭いがしました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊のあった部屋は、窓・扉を開け十分な換気を実施するとともに、全宿泊部屋に消臭剤を設置した。
平成21年5月	<ul style="list-style-type: none"> ・ホールのマイク・スピーカー等にやや不満 ・急な人数の変更にも対応して頂きとても感謝しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・マイク・スピーカー等機材一式を新品に交換した。
平成21年6月	<ul style="list-style-type: none"> ・大変親切にして頂きありがとうございました。 	
平成21年7月	<ul style="list-style-type: none"> ・館内はいつもきれいですね。 ・色々ご配慮ありがとうございました。また遠征の折、利用いたします。 	
平成21年8月	<ul style="list-style-type: none"> ・度々の相談や要望にもスタッフの皆様が快く対応して頂いたことに感謝しております。 ・大浴場のドライヤーが故障していました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・男女大浴場のドライヤーをチェックし、故障しているものは交換した。
平成21年9月	<ul style="list-style-type: none"> ・当日の予約にも関わらず心よく対応して頂きありがとうございました。 ・今回初めて利用しましたが、とても親切に対応して頂き感謝します。 	
平成21年10月	<ul style="list-style-type: none"> ・ドアストッパーの効きが悪かった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修会場全てを点検し、破損しているものや古いものは新品に交換した。
平成21年11月	<ul style="list-style-type: none"> ・研修センターまでの道案内ありがとうございました。 ・受付の女性はとても親切でした。 	
平成21年12月	<ul style="list-style-type: none"> ・子供、大人にあった食事と色々注文も多いのに聞いて頂き感謝します。 ・職員の方々の対応も良く、感じが良かった。 	
平成22年2月	<ul style="list-style-type: none"> ・留学生が従業員の気配り、あたたかさ感激していました。 ・生徒1人1人にお土産も頂き、金沢の記念として喜んでいました。 	

平成 22 年 3 月	<ul style="list-style-type: none"> ・今回初めて利用しましたが、従業員の対応がすばらしかった。 ・何度も利用していますが、スタッフの気配りに感謝します。 	
-------------	---	--

②事故、故障等

年月	内容	対応
平成 21 年 5 月	・ 4 階 多目的室 3 のエアコンの故障	・ 室外機の点検と部品交換
平成 21 年 6 月	・ 消防設備の不備	・ 消防点検で不備が発見されたため部品の取換え
平成 21 年 7 月	・ 1 階 大研修室の冷暖房故障	・ 燃料調整弁の交換
平成 21 年 8 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2 階 客室（和室）の冷暖房の故障 ・ 3 階 男女浴室内のシャワーの故障 	<ul style="list-style-type: none"> ・ フロンガス漏れの修繕とフロンガスの注入 ・ 老朽化した配管の修繕
平成 21 年 9 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 厨房内のバケットエレベーターの故障 ・ 厨房内の大型冷蔵庫の故障 ・ 2 階 研修室 4 のスクリーンの修繕 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ワイヤーを巻くローラーの修繕 ・ 老朽化による部品取換え ・ 天井に取付けてあるスクリーンのモーターが老朽化の為、交換
平成 21 年 12 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 融雪装置の点検と修繕 ・ ショベルカーのバケットライナーの破損 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 不良部品の交換 ・ 老朽化によるライナーの交換
平成 22 年 2 月	・ 1 階ボイラー室内の給湯循環ポンプの故障	・ 湯循環ポンプのベアリングの老朽化により循環ポンプの取換え
平成 22 年 3 月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2 階 研修室 3、4 の暖房故障 ・ 4 階 多目的室 4 と通路に水漏れ ・ 3 階 屋上の排水が悪いため、水たまりができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 冷却水漏れが発見され、部品の交換 ・ 本館の屋上防水の修繕と点検 ・ 排水溝の修繕

③その他報告事項など

平成 21 年 4 月にノロウイルスによる食中毒が発生した。

(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。	A	<p>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。</p> <p>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ことでサービスの質を向上させている。</p>
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	<p>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。</p> <p>また、駐車場内の水銀灯を明るいものに変え、点灯時間も従来より大幅に延長するなど、宿泊客の安全確保に努めている。</p>

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	<p>適切な職員の配置がなされており、業務に関する研修等がなされている。</p> <p>非常時の連絡体制や対応マニュアルを適正に定め、職員に徹底させている。</p> <p>全職員が普通救命講習を受講して救命技能を有し、またAED機器を設置するなど安全管理に取り組んでいる。</p> <p>食中毒の再発防止のため、厨房の衛生体制の再点検及び強化、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。</p>
④その他、必要と認める事項（個人情報保護）	B	職員に対する研修・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おり、利用者の利便向上に努めている。

○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

特になし