

石川県産業展示館の平成24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	(財)石川県民ふれあい公社 理事長 橋本 政人
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	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"> ・イベント中の休憩所が少ない、駐車場からの会場への案内が分かりづらい等、利用者意見を主催者へ連絡。 ・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、車椅子の提供。
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2,859回） <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パンフレット、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号館シャッター修繕等</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。

(2) 施設の利用状況

①利用指標

指標	H 2 3 年度 (参考)	H 2 4 年度	前年度比	増減理由
年間利用者数(人)	981,955	893,180	91.0	イベント等開催件数の減
年間稼働率(%)	39.8	38.8	97.5	

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	172件	無し	

(3) 使用料の収入実績

使用料収入及び減免の状況

	収入額	減免額	減免理由
1～4号館	219,691,463円	無し	

※ 利用料金制ではないため、徴収事務委託契約による県の使用料収入。

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	132,943	人件費	27,365
		光熱水費	57,248
		修繕費	12,233
		その他	36,097
合計	132,943	合計	132,943
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24年10月実施 有効回答数61件)

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	34.0%	64.1%	1.9%	0.0%
施設の維持管理	38.5%	54.4%	7.1%	0.0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成24年11月	各館への案内板が無い	主催者へ指導助言
平成24年12月	館内休憩場所が少ない	主催者へ指導助言

②事故、故障等

年月	内容	対応
平成24年6月	2号館エレベーター部品取替修繕	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24年8月	3号館スプリンクラー配管修繕	経年劣化により破損。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)
サービスの維持・向上や利用促進に向けた取り組みが行われているか。	B	・ イベント中の休憩所が少ない、駐車場からの会場への案内が分かりづらい等の利用者意見に対して、主催者へ指導を行うなどサービスの向上を実施。 ・ イベントの充実や積極的な広報活動を行ったが、景気低迷等の理由により展示会の規模縮小、中止が数件あり、前年度の利用実績を下回った。
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	・ 仕様書等に基づき適切な管理が行われているほか、石川県産業展示館の管理を行ってきたノウハウを活かし、迅速で的確な修繕を行っている。
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	・ 適切な職員の配置がなされており、業務に関する研修・講習が十分なされている。 ・ 非常時の連絡体制やマニュアルが定められ、安全対策が適切である。
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や、さらなる利用促進への取り組みを期待する。

○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

--