

しいのき迎賓館の令和元年度管理状況

様式1

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・シー・エス
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
中期経営目標 (H28～R2)	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"> <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                     <ul style="list-style-type: none"> <li>企画展の開催：24件 来場者数 85,267名</li> <li>イベントの実施：28件 来場者数 194,705名</li> <li>（貸館による企画展：32件 来場者数 22,349名）</li> </ul> </li> </ul> <p>【総合案内事業の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>英語・中国語に堪能で手話対応もできるコンシェルジュの配置や、多言語電話通訳サービス（14カ国語）の導入により、来館される国内外の観光客や聴覚障害者のニーズに応じた情報を提供</li> </ul>
② 広報活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページやSNSにより、展示やイベント情報など発信</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掲載や、JR駅、観光案内所等で配布される「いしかわ観光旅ぱすぽーと」に広告掲載</li> </ul>

(2) 令和2年度における取組内容の見直し等

実施内容
国内外からの多数の観光客の来館を見据え、当館ホームページの利便性をより高めるため、より使いやすく、よりわかりやすくなるように、ページ構成やデザインの全面的なリニューアルを検討

## 2 中期経営目標の進捗状況

測定指標	H26年度 (基準値)	H29年度	H30年度	R1年度	前年度比	基準値比	R2年度 (目標値)
(1) 利用者数 (人)	447,202人	443,492人	416,105人	400,519人	96.3%	89.6%	525,000人
(3) 利用者アンケート における満足度							
利用者サービス (%)	98.3	97.0	95.1	100.0	4.90 <sub>ポイント</sub>	1.70 <sub>ポイント</sub>	95%以上
施設の維持管理 (%)	100.0	97.0	97.5	100.0	2.50 <sub>ポイント</sub>	.0 <sub>ポイント</sub>	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増減理由>

指 標	対前年度増減理由	対基準値増減理由
利用者数	企画展・イベント等の内容充実に取り組んだが、台風19号の洪水被害による北陸新幹線の長期運休や、新型コロナウイルス感染による活動自粛の影響もあり、入館者数の確保につながらなかった。	同左

<利用者アンケート結果（令和元年4月1日～令和2年3月31日実施 有効回答数42件）>

項 目	回 答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス (%)	71.4	28.6	0.0	0.0
施設の維持管理 (%)	73.8	26.2	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	2Fイベントホール吹抜照明安定器交換、東・西通用口インターホン交換など

#### 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（4月24日、10月29日）</li> <li>・ 不審者対応マニュアルの職員への周知徹底</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	372件		
駐車場	51,927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	11,471	5,446	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の利用
駐車場	29,541		
合計	41,012	5,446	

##### (3) 収支決算

（単位：千円）

収入		支出	
指定管理料	88,132	人件費	21,241
貸館使用料収入	11,471	文化事業費	20,722
駐車場使用料収入	29,541	総合案内業務費	4,875
		光熱水費	25,857
		建物保守管理業務費	41,259
		事務費、保険料等	12,160
合計 ①	129,144	合計 ②	126,114
収支差額 ①－②	3,030		

## 6 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
令和2年2月	夜の景色を楽しむため、夜に音楽イベントがあるとよい	当館主催の「しいのきコンサート」は、現在、土・日曜日の午後で開催しているが、美しくライトアップされている金沢城石垣を観ながらの夜の開催を今後検討

## 7 事故、故障等

年 月	内 容	対 応
令和元年5月27日	しいのき緑地給水管漏水	配管修理
令和元年6月21日～2月17日(3件)	GHP室外機 NO. 2故障	冷却水ホース、ミキサー、ドレンパン修理
令和元年8月19日～9月17日(4件)	駐車管制設備故障	精算機、ジャーナルユニット、紙幣リーダー、発券機基盤、割引ライター修理
令和元年10月9日、令和2年1月31日(2件)	駐車場泡消火設備故障	アラーム弁、一斉開放弁分解整備
令和2年1月27日	しいのき緑地東側芝生陥没	埋戻し

## 8 その他報告事項など

特になし
------

## 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"> <li>・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。</li> <li>・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。</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>・ツイッターやフェイスブックなどSNSを活用し、当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、周辺施設でのイベントなどの情報発信も随時行っている。</li> <li>・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。</li> <li>・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の充実を図っている。</li> <li>・当館の外国人観光客向け案内リーフレットについて、英語版、中国語版(繁体字)のほか、新たに中国語版(簡体字)、フランス語版を追加し、利便性向上に努めている。</li> <li>・また、多言語電話通訳サービス(14カ国語)を導入した。</li> </ul>

(2) 施設等の維持管理	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・施設、設備の修繕は、中長期計画に基づき行うとともに、日常点検による不具合箇所の早期発見と故障時での業者との連携による迅速な修繕など施設、設備を常に適切な状態に保つよう努めている。</li> <li>・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。</li> </ul>
(3) 管理運営体制	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するとともに、イベント等の際には、スタッフの増員、定期巡回など緊急時に備えた安全対策に万全を期している。</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するなど、安全対策を適切に行っている。</li> <li>・不審者対応マニュアルの策定、護身用具の配備や防犯講習の受講による防犯意識の向上など、利用者及び職員の安全安心確保の強化に努めている。</li> <li>・大雪対策として、予め除雪態勢を確立し、施設利用での支障が生じないように努めている。</li> <li>・個人情報的重要性について、職員への周知徹底など厳格な情報管理を行っている。</li> <li>・マスクの着用、石鹼やアルコール消毒液による手洗いなど新型コロナウイルス感染症の対策を実施している。</li> </ul>
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