

青少年総合研修センターの平成28年度管理状況

様式 2

施設所管課	健康福祉部 少子化対策監室
施設管理者	(株)アイ・イー・パートナーズ 代表者 中川 茂
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日
中期経営目標 (H27～H29)	①利用者数を3年間で5%増加させます。 ②利用者アンケートによる満足度は、95%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>○施設の利用受付、案内等の接遇</p> <ul style="list-style-type: none"> ・石川県青少年総合研修センターは、県民の財産であることを常に認識し、県民の誰もが出入りしやすい環境造りと職員が進んで利用者に笑顔のある挨拶を発していくことで、お客様とのコミュニケーションを図った。 ・石川県の青少年が活躍する新聞記事や雑誌を切り抜き掲示するコーナーや石川県の歴史やいじめ防止等の書籍コーナー、石川県内の青少年に関する催しのコーナーを、「青少年ライブラリー」として今まで以上に発信をした。 ・申込み、問い合わせの電話があれば、打ち合わせと挨拶を兼ね、予約を確実なものにした。又、利用者顧客名簿を作成し、常にお客様とのコミュニケーションを図った。 ・新規顧客を獲得するために企業訪問を行った。(実施訪問数32件) ・電話対応や気配り、心配りの講演会に積極的に参加した。 ・講師を招き、販売、ロールプレイングの職員勉強会を行った。 ・個人や団体の宿泊の拡大を図るため、観光事業拡大に関する講演会に参加をして知識を高めた。 <p>○利用者のアンケート実施による苦情・意見の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者のアンケート実施(364件) ・利用者ニーズの反映 ・石川県外協会との共催事業として、日本人学生と海外学生、家族との交流事業を行った。 ・地元食材を使った料理教室を年3回開催した。(6月、11月、3月) ・ガールスカウト石川第5団とタイアップを行い、「宿泊体験」と「楽しい遊び方」、「料理教室」を開催した。(7月、11月、1月) ・石川県青年団協議会との共催事業「1泊2日の珠洲へのお泊り体験と珠洲の魅力について」を開催した。 ・南米石川県人会の学生と「陶芸教室」を開催した(ろくろ体験と絵付け体験)
② 広報活動	<ul style="list-style-type: none"> ・テレビ金沢主催「ふるさとの命をつなぐ」白山キッズマイスター育成事業に共催者として参加し、青少年総合研修センターの名称を入れたテレビコマーシャルを年間60本放映した。 ・金沢ガイドブックに青少年総合研修センター名称と場所を掲載した。 ・町内会主催の雑誌に青少年総合研修センターの広告を掲載した。 ・日本青年団協議会が発行する新聞に青少年総合研修センターの広告を掲載した。 ・高等学校相撲金沢大会の雑誌に青少年研修センターの広告を掲載した。

(2) 平成29年度における取組内容の見直し等

実施内容
<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業として、子どもを対象とした自然学習体験を実施（ホテルの鑑賞会等） ・災害時に備えて非常食と飲料水を購入する。 ・自転車を2台購入してお客様の利便性を図る。 ・アンケートで禁煙部屋の増室の要望があったため、部屋のクスの張替を行い、禁煙部屋を4室増加させる。

2 中期経営目標の進捗状況

測定指標	H25年度 (基準値)	H26年度	H27年度	H28年度	前年比	H29年度 (目標値)
(1) 利用者数	45,822人	45,869人	46,106人	47,087人	102.1%	48,200人
(2) 貸館稼働率	25.0%	25.1%	24.1%	23.5%	93.6%	24.0%
(3) 利用者アンケート における満足度						
利用者サービス	95.0%	94.9%	95.5%	96.1%	0.6%	96.1%
施設の維持管理	95.0%	94.9%	96.9%	97.0%	0.1%	97.0%

※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	7月、8月の夏休みの宿泊件数の増加。新規の企業研修の増加
貸館稼働率	企業の宿泊研修から日帰り研修の増加。勉強合宿の減少

<利用者アンケート結果（平成28年度実施 有効回答数364件）>

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	96.1%	3.9%	0.0%	0.0%
施設の維持管理	97.0%	3.0%	0.0%	0.0%

3 施設等の維持管理

項目	実施内容
(1) 清掃	毎日の業務として、1階から4階までの通路から男女トイレの清掃。週1回の業務として、研修会場の清掃と大浴場の湯抜きと清掃。月1回の業務として、害虫駆除と全館の空調フィルターの掃除。年2回の業務として、ワックス掛けと水質検査、年1回の業務として、高架水槽と受水槽の清掃
(2) 設備保守点検	エレベーター点検・電気工作物の保安点検・消防設備点検

(3) 維持管理	研修センターの敷地内に定期的に除草剤をまいた。景観に配慮した定期的な剪定を行った。5月と3月に研修センター界隈の溝掃除と清掃を行った。雪が積もればセンターのショベルローダーで常盤町町会の除雪もあわせて実施した。
(4) 警備	1年365日1名の人員を配置
(5) 小規模修繕	<ul style="list-style-type: none"> ・ 宿泊部屋の空調設備や壁面の修繕を行った。 ・ 2階男子トイレの水が出なくなったためすぐに対応した。 ・ 2階研修室5室より異臭がしたため、すぐに排水管を清掃し、念のため敷地内と市道の下水管の清掃を行った。 ・ 研修会場の暖房が効かなくなったため、すぐに部品を交換し修繕を行った。 ・ 緊急時に迅速な対応ができるような体制を確認している。

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	年2回の消防避難訓練・消火活動訓練と災害にそなえてのマニュアルの徹底
(2) 個人情報の管理状況	パソコンにセキュリティーをかけ本人以外が見られないようにする

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
研修室	1,436	0	
宿泊室	3,750	0	
合計	5,186	0	

(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：円)

項目	収入額	減免額	減免理由
研修室	26,552,240	3,508,490	43件：勉強合宿・青少年育成のための研修
宿泊室	43,275,510	467,240	12件：勉強合宿・青少年育成のための研修
機材	1,138,380	185,360	32件：勉強合宿・青少年育成のための研修
その他	165,940	0	
合計	71,132,070	4,161,090	

(3) 収支決算

(単位：円)

収入		支出	
指定管理料	64,122,669	人件費	26,581,979
その他	68	光熱水費	12,654,274
		修繕費	3,178,839
		その他	21,403,398
合計 ①	64,122,737	合計 ②	63,818,490
収支差額 ①-②	304,247		

6 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成28年4月	3階宿泊部屋へ行くのに迷った	2階フロアから宿泊部屋への案内POPを作成した。
平成28年6月	4階研修会場へ行くのがわかりずらかった	4階エレベーターを降りてから研修会場への案内POPを作成した。
平成28年8月	保冷剤を凍らせる冷凍庫が欲しい	冷凍庫を購入し保冷剤を預かり、朝お渡しするようにした。 スポーツ合宿の場合、カット氷をストックし毎朝サービスとして10kgの氷を渡した。
平成28年9月	禁煙部屋を増やしてほしい	禁煙部屋を増やすため、宿泊部屋のカーペットを張り替え、4室増室した。
平成29年2月	テレビの映りが悪かった 売店の品揃えがもう少し欲しい	テレビの交換と新規にテレビを3台購入した品揃えと売店の拡大を検討中

事故・故障等

年月	内容	対応
平成28年5月	3階トイレの便器が詰まった	1階から4階までのトイレの配管に高圧洗浄をかけた
平成28年6月	1階ロビーの照明が点かなくなった	基盤の取り換えと照明をLEDに取り換えた
平成28年7月	4階男子トイレの水が止まらなくなった	老朽化したフラッシュバルブを取り換えた
平成28年8月	1階商品搬入口の鉄扉の主軸が折れる	鉄扉を新規なものに交換した
平成28年12月	宿泊部屋での電話が使用できなくなった ショベルローダーのドアが老朽化でとれる	電話配線工事と部品交換をした 老朽化したドアを修復し臨時に取り付けた
平成29年1月	1階研修室の暖房が効かない 2階男子トイレの小便器の水が出なくなった	室外機の基盤を取り換えた 2階男子トイレの小便器5台のセンサーを取り換えた
平成29年3月	自家発電設備がスムーズに作動しなくなった	自家発電設備のバッテリーとオイル交換及び老朽化した部品を取り換えた

8 その他報告事項など

--

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"> ・積極的に新規顧客を開拓し、利用者数を増加させている。 ・利用者アンケート調査を行い、利用者の声を積極的に運営に活かすことでサービスの質を向上させている。 ・利用者アンケートでも9割以上が良いと回答し、多くのリピーターを獲得している。
(2) 施設等の維持管理	B	<ul style="list-style-type: none"> ・設備の修繕やメンテナンスを積極的に実施し、利用者の利便性向上や安全確保に努めている。 ・不備や故障が発生した場合でも、迅速な管理・修繕が行われている。 ・町内会の除雪や清掃にも心がけている。
(3) 管理運営体制	B	<ul style="list-style-type: none"> ・適切な職員の配置がなされており、業務に関する研修等を積極的に実施している。 ・非常時の連絡体制やマニュアルを適正に定め、職員に周知している。 ・AED機器の習熟度を高める普通救命講習を受講し、利用者の安全管理に取り組んでいる。 ・食中毒の防止のため、厨房の衛生管理体制の点検及び強化、全従業員の衛生教育の徹底が図られている。
総合評価	A	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的に沿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ほか、使用料収入及び利用者数についても前年度に比べ増加している。

○ 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

10 助言・指摘事項

--