

## 青少年総合研修センターの平成27年度管理状況

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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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31件)</li> <li>・職員教育の徹底を行った。</li> <li>・電話対応の講演会へ参加した。</li> <li>・販売、ロールプレイングの勉強会に参加した。</li> <li>・気配り、心配りについての講演会へ参加した。</li> </ul> <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"> <li>・利用者のアンケート実施(355件)</li> <li>・利用者ニーズの反映</li> <li>・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。</li> <li>・地元食材を使った料理教室を年2回開催した。(6月、2月)</li> <li>・金沢市青年団協議会との共催事業「親子そば打ち体験」を開催した。</li> <li>・ガールスカウト石川第5団とタイアップを行い、「楽しい時間の過ごし方」「茶道教室」の開催を行った。</li> </ul>
② 広報活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>

(2) 平成28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"> <li>・アンケートで開催要望が多かった料理教室の拡大（2回から3回）</li> <li>・災害時に備えての非常食の確保</li> <li>・自転車を3台購入してお客様の利便性向上を図る。</li> <li>・子ども達を集めての育成事業の拡大</li> </ul>

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	前年度比	H29年度 (目標値)		
(1) 利用者数	45,822人	45,869人	46,106人	100.5%	48,200人		
(2) 利用者アンケート における満足度							
利用者サービス	99.9%	100.0%	100.0%	±0.1%	95%以上		
施設の維持管理	99.8%	99.9%	97.5%	-2.4%	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対前年度増減理由>

指 標	対前年度増減理由
利用者数	5月、6月の大型連休の宿泊者の増加。 8月ｽｰｯ合宿の増加

<利用者アンケート結果（平成27年度実施 有効回答数355件）>

項 目	回 答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	95.5%	4.5%	0.0%	0.0%
施設の維持管理	96.9%	3.1%	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・週1回・月1回・年2回の業務
(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) 植栽維持管理	定期的な剪定・伐採
(4) 警備	毎日1名の配置
(5) 小規模修繕	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 宿泊部屋の換気扇、空調設備、壁の修繕</li> <li>・ 2階研修室、通路、ロビーの冷房設備の修繕</li> </ul>

#### 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	1,468	0	
宿泊室	3,743	0	
合計	5,211	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	26,572,180	3,860,390	43件：勉強合宿・青少年育成のための研修
宿泊室	42,656,560	505,320	12件：勉強合宿・青少年育成のための研修
機材	1,094,890	177,050	32件：勉強合宿・青少年育成のための研修
その他	122,330	0	
合計	70,445,960	4,542,760	

##### (3) 収支決算

(単位：円)

収入		支出	
指定管理料	63,446,713	人件費	26,055,477
その他	865	光熱水費	12,866,613
		修繕費	2,865,986
		その他	21,599,477
合計 ①	63,447,578	合計 ②	63,387,553
収支差額 ①－②	60,025		

## 6 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
平成27年6月	禁煙部屋が希望でしたが空きがなかった	禁煙部屋の増室を検討
平成27年6月	テレビの映りが悪かった	テレビの交換と新規にテレビを3台購入
平成27年9月	風呂に入るタイミングを逃がしてしまった	入浴時間の延長
平成27年10月	宿泊部屋に行くのに迷ってしまった	宿泊部屋までの管内見取り図を渡す

## 7 事故、故障等

年 月	内 容	対 応
平成27年7月	2階通路の冷房が効かなくなった	ガス管の修繕と冷媒ガスの注入
平成27年7月	2階・4階の宿泊部屋の壁面が剥がれた	壁の修繕とクロス張り替え
平成27年9月	融雪装置が作動しなくなった	配線を新規に引き部品を取り替える
平成28年1月	エレベーターの自動ドアが閉開できなくなった	センサーとベルトの交換

## 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"> <li>・積極的に新規顧客を開拓し、利用者数を増加させている。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
(2) 施設等の維持管理	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
(3) 管理運営体制	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
総合評価	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>

### ○ 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

--