

青少年総合研修センターの令和3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 板坂 忠
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
中期経営目標 (H30～R4)	①利用者数を5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毎年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づく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の歴史、いじめ防止の書籍コーナー、石川県内の青少年に関する催しコーナーを「青少年ライブラリー」として今まで以上に発信した。 ・研修センターの利用者の利便性を考えて、自転車の無料での貸出しを行った。 ・職員教育の一環として、コロナ禍に対する対応と勉強会への参加や食事を提供する時の気配りと注意事項、電話対応、気配り、心配りについての勉強会を積極的に行った。 ・コロナ禍への対応として、アルコール消毒液の増設と非接触型温度計の貸し出しを行った。 ・石川県青年団協議会との共催事業として10月に「国立能登少年交流の家」へ1泊2日のお泊り体験と砂像づくり体験、天体観測、野外炊飯などを行った。 ・研修センター主催で、地元食材を使った料理教室を3回開催した。(6月、11月、2月) ・センター近辺の竹林整備と清掃を行った。 <p>○利用者アンケート実施による苦情、意見、対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート実施(166件) ・利用者ニーズの反映 <ul style="list-style-type: none"> ・消毒用アルコール機器の増設と非接触型検温計の貸し出しを行った。 ・食事会場が密にならないように人数制限と会場分けをした。 ・駐車場ラインの擦り直しをした。 ・寒さ対策用のひざ掛けを10枚購入し貸し出した。
② 広報活動	<ul style="list-style-type: none"> ・金沢ガイドブックに青少年総合研修センターの名称と場所を掲載した。 ・全国高等学校サッカー選手権大会に出場する星稜高等学校のパンフレットに青少年総合研修センターの広告を掲載した。

(2) 令和4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"> ・非常時に備えて非常食と飲料水の備蓄を行う。 (累計で飲料水500ml、2,200本 食料400食) ・大切な石川の森を県民の手で再生させる「伝えよう・美しき森」のキャンペーンに共催者として参加する。

2 中期経営目標の進捗状況

測定指標	H26~28年度 (基準値)	R1年度	R2年度	R3年度	前年度比	基準値比	R4年度 (目標値)
(1) 利用者数(人)	46,354人	44,772人	16,308人	17,730人	108.7%	38.2%	49,000人
(2) 貸館稼働率(%)	24.2	20.7	10.3	11.1	.80 _{ポイント}	-13.10 _{ポイント}	18.0
(3) 利用者アンケート における満足度							
利用者サービス(%)	95.5	96.3	96.1	99.4	3.30 _{ポイント}	3.90 _{ポイント}	95.0
施設の維持管理(%)	96.3	96.3	94.8	96.4	1.60 _{ポイント}	.10 _{ポイント}	95.0

※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	コロナ禍で、企業研修、各種講演会、宿泊合宿、各競技大会の中止や石川緊急事態宣言等による休館(5/12~6/13、7/31~9/30)が響き大幅な減少となった。キャンセル状況は、予約を頂いた4月から3月までの年間累計で利用人数11,463名、宿泊人数5,583名のキャンセルがあった。	コロナ禍で、各企業の研修会、各種講演会、宿泊合宿の自粛、石川緊急事態宣言等による休館(5/12~6/13、7/31~9/30)が響き大幅に基準値を下回る結果となった。
貸館稼働率	コロナ禍による企業研修、講演会、イベント等の中止により大幅に減少。	コロナ禍による企業研修、講演会、イベント等の中止により大幅に減少。

<利用者アンケート結果(令和3年度実施 有効回答数166件)>

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス(%)	99.4	0.6	0.0	0.0
施設の維持管理(%)	96.4	3.6	0.0	0.0

3 施設等の維持管理

項目	実施内容
(1) 清掃	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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を清掃 ・ 月1回の業務として、害虫駆除と会館の空調フィルターの清掃 ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ エレベーター点検 ・ 電気工作物の保守点検 ・ 消防設備点検
(3) 植栽維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修センターの敷地内に定期的に除草剤をまいた。(4月、5月、7月、9月、10月) ・ 景観に配慮した剪定を行った。 ・ 5月と10月に研修センター近辺の清掃と溝清掃を行った。
(4) 警備	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1年365日1名の人員を配置した。
(5) 小規模修繕	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2階ホール裏の給湯管から漏水したため修繕を行った。 ・ 敷地内街灯が、根元の錆がひどかったため修繕を行った。 ・ トイレの水がでなくなったため修繕を行った。 ・ マイクロバスのドアが開閉できなくなった為、修繕を行った。 ・ 1階ロビーと2階通路のフロアタイルが剥がれてきた為、修繕を行った。 ・ 非常階段の鉄扉が開閉できなくなったため、修繕を行った。

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備えたマニュアルの徹底を行った。
(2) 個人情報の管理状況	パソコンにセキュリティをかけ本人以外が見られないようにする。1日の業務終了時にパソコン本体を別室に移動させ、部屋ごと施錠している。

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	679	0	
宿泊室	1,276	0	
合計	1,955	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：千円）

項目	収入額	減免額	減免理由
研修室	13,585,160	1,223,570	26件 青少年育成の為の研修会
宿泊部屋	9,811,580	19,310	1件 青少年育成の為の研修会
機材	476,870	78,870	18件 青少年育成の為の研修会
コピー	73,830	0	
合計	23,947,440	1,321,750	

(3) 収支決算

（単位：千円）

収入		支出	
指定管理料	50,649,512	人件費	22,191,596
利用料収入		光熱水費	7,739,447
その他		修繕費	3,660,910
		その他	17,057,559
合計 ①	50,649,512	合計 ②	50,649,512
収支差額 ①-②	0		

6 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
令和3年6月	駐車場内の駐車ラインが見にくく、駐車しづらかった。	4か所ある駐車場内の駐車ラインを塗りなおした。
令和3年7月	会場内の冷房が強く、足元が寒く、部分的に冷房の強弱をしてほしい。	部分的な強弱はできないため、ひざ掛けを10枚購入し、対応することとした。
令和3年9月	Wi-Fiが部分的に入らない場所があった。	無線用の子機の点検と取換をしたうえで、念のため優先ケーブルを購入した。
令和4年3月	宿泊部屋のテレビの映りが悪かった。	全部屋のチェックをし、不備のあるテレビを取り換えた。

7 事故、故障等

年 月	内 容	対 応
令和3年5月	消防点検で不良個所が発見された。	非常口看板、消火栓設備の取り換えを行った。
令和3年7月	トイレの水が出なくなった。	センサーを取り換えた。
令和3年9月	マイクロバスのドアが故障した。	老朽化した部品を取り換えた。
令和3年12月	非常階段途中にある扉が故障した。	扉を取り換えた。

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"> ・新型コロナウイルス感染症の影響で、研修会や講演会、イベントの中止、宿泊合宿の自粛等で利用者数、貸館稼働率は基準年と比べて大幅に減少したが、令和2年度よりは盛り返している。 ・利用者のニーズに応え、備品の充実や機器の更新を実施した。 ・アルコール消毒液の増設や非接触型温度計の貸し出しのほか、食堂の利用方法や部屋割り等に工夫を凝らし、コロナ対策を徹底して行った。 ・こうした取り組みなどにより、利用者アンケートでは「良い」だけで95%以上を維持した。
(2) 施設等の維持管理	A	<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。 ・近辺の竹林整備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。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のために、コロナ禍における対応、食事提供時の注意事項や気配り、電話応対についての勉強会を積極的に行った。
総合評価	A	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響で、利用者数等が大きく減少しているが、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。

○ 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