

青少年総合研修センターの平成30年度管理状況

様式3

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30年4月1日～令和5年3月31日
中期経営目標 (H30～H34)	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5年間毎年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。 ・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60件) ・職員教育の一環として、電話対応の後援会への参加、販売、ロールプレイングの勉強会や気配り・心配りについての勉強会を積極的に行った。 ・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。 ・利用者の利便性を考えて、自転車を平成29年度と合わせて5台購入して、無料の貸し出しを行った。 <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(356件) ・利用者ニーズの反映 ・石川県タイ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) ・石川県青年団協議会との共催事業として9月に中宮温泉に行き、1泊2日お泊り体験、化石発掘体験やキャラクターろうそくづくり体験を開催した。 ・テレビ金沢との共催事業として、おもちゃコンサルタントマスターの資格を持つ講師を招き、「ママさんのための木のおもちゃセミナー」開催した。 ・研修センター主催で、6月に子どもや親子を募集し、森本町深谷界限で、蛍の観察会を行った。
② 広報活動	<ul style="list-style-type: none"> ・「伝えよう美しき森」をテーマとして、木のすばらしさ、森の役割を伝えることで、人々の森林保全への関心を深めるといった活動に参加し、青少年総合研修センターのロゴが入ったテレビコマーシャルを年間182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総合研修センターの広告を掲載した。 ・第97回全国高等学校サッカー選手権大会広告の星稜サッカー部の応援メッセージと青少年総合研修センター広告を掲載した。

(2) 平成31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"> ・災害時に備えて非常食と飲料水を購入する。（累計で飲料水500ml 2,640本、食料504食） ・椅子やプロジェクターなどの備品を整備し、利用者の利便性の向上を図る。

2 中期経営目標の進捗状況

測定指標	H26-H28 年度平均 (基準値)	H29年度	H30年度	前年度比	基準値比	H34年度 (目標値)
(1) 利用者数(人)	46,354人	47,262人	47,835人	101.2%	103.2%	49,000人
(2) 貸館稼働率(%)						
(3) 利用者アンケート における満足度						
利用者サービス(%)	96.6	96.7	96.1	-0.6 _{ポイント}	-0.5 _{ポイント}	95.0
施設の維持管理(%)	97.5	97.0	95.8	-1.2 _{ポイント}	-1.7 _{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	<ul style="list-style-type: none"> ・4月末から5月上旬にかけてのGWの宿泊の増加。 ・夏休みの合宿件数の増加 	<ul style="list-style-type: none"> ・GW中の合宿の増加 ・7月から8月にかけての合宿の増加 ・春休みの合宿の増加
貸館稼働率	—	—

<利用者アンケート結果（平成30年実施 有効回答数356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(%)	95.8	4.2	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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<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。 ・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。
(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"> ・1階自動ドアの開閉ができなくなったため、修繕を行った。 ・重油ボイラーの循環器ポンプより漏水があったため、修繕を行った。 ・宿泊部屋の冷房が効かなくなったため、修繕を行った。 ・ポンプ室の換気扇が老朽化で動かなくなったため、修繕を行った。 ・2階のフロアタイルがはがれていたため、修繕を行った。 ・研修センターへの案内看板と駐車場への案内看板が破損していたため、新規のものに取り換えた。

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	1,340	0	
宿泊室	3,930	0	
合計	5,270	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	25,313,740	3,262,460	48件：勉強合宿・青少年育成のための研修
宿泊室	45,175,830	448,900	9件：勉強合宿・青少年育成のための研修
機材	888,310	244,040	34件：勉強合宿・青少年育成のための研修
コピー	137,450	0	
合計	71,515,330	3,955,400	

(3) 収支決算

(単位：円)

収入		支出	
指定管理料	65,309,976	人件費	26,225,556
その他	29	光熱水費	13,661,569
		修繕費	3,028,913
		その他	22,340,471
合計 ①	65,310,005	合計 ②	65,256,509
収支差額 ①－②	53,496		

6 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
平成30年6月	正面以外の駐車場がわかりづらい	駐車場への案内看板2枚を作成し取り付け予定
平成30年7月	時々テレビが映らなくなった	テレビを新規に5台購入した
平成30年8月	到着時間が遅れたため、入浴ができない	通常23時までが入浴時間だが、24時まで入浴時間を延長した
平成30年9月	レストランの場所がわかりづらい	2階から3階レストランへの案内POPを作成して、取り付けた
平成30年11月	女子風呂のドライヤーから熱風が出ず、冷たかった	ドライヤーを新規なものに取り換えを行った

7 事故、故障等

年 月	内 容	対 応
平成30年4月	1階正面の自動ドアが開閉できなくなった。	自動ドアのベルトを交換した。
〃	別館2階の宿泊部屋の冷房が効かなくなった。	冷暖房設備のコンプレッサー新規のものに取り換えた。
平成30年6月	センター駐車場にある、下水道のマンホールの淵が崩れ落ちた。	マンホールのふたと土台を新規のものに取り換えた。
〃	駐車場内にある照明の電気ボックスが破損した。	老朽化で破損したボックスを新規のものに取り換えた。
平成30年9月	ポンプ室の換気扇が動かなくなった。	モーターが老朽化で作動しなくなったため、新規のものに取り換えた。
平成30年12月	男子浴室のタイルが剥がれ落ちてきた。	浮いているタイルを撤去し、新規のものに張替えを行った。
平成31年1月	2Fホール前の床タイルがめくりあがってきた。	浮き上がってきたフロアタイルをめくり、新しいものに張り替えた。

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"> ・企業への新入社員研修等の開催の提案を行い、新規利用者の開拓に積極的に努め、利用者数を増加させている。 ・利用者の移動手段のために自転車を購入するなど、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。 ・こうした取り組みなどにより、これまでの利用者数を更新するとともに、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。 ・町内会の除雪や清掃も心がけている。
(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・健康状況の管理が図られている。 ・非常時に備えて、水と非常食の備蓄を行った。
総合評価	A	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設定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、優れた実績をあげた
- 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

--