

石川県青少年総合研修センター 中期経営目標

(実施期間 平成27年度～平成29年度)

平成27年3月 策定

1 施設の設置目的

青少年指導者等の養成及びその交流の機会を通じ、心身ともに健全な青少年の育成を図ることを目的としています。

2 施設の果たすべき役割

石川県青少年総合研修センターは、本県の青少年健全育成の中核的拠点施設として設置したものであり、青少年指導者の交流機会の確保や、活動現場における専門的な知識を深めることを通して、青少年に対する指導能力向上を図ることをその役割としています。

3 事業内容

(1) 研修施設・設備の提供

研修室7室・ホール・調理室などの研修施設や、液晶プロジェクター・マイクなどの研修設備を提供いたします。

(2) 宿泊施設の提供

宿泊研修に対応するための宿泊施設を提供いたします。

(3) 研修・宿泊に付随するサービスの提供

喫茶・食堂を運営し当施設利用者に食事を提供いたします。

4 現状と課題

(1) 管理運営体制について

- ・当施設では、民間のノウハウを活用して、施設を効果的・効率的に管理するため、指定管理者制度を平成18年度から導入しています。
- ・施設の利用促進、施設・設備及び備品の維持管理及び小規模修繕などの業務を指定管理者が行っており、当中期経営目標の実施期間である平成27年度から平成29年度までは、株式会社アイ・イー・パートナーズを指定管理者として指定しています。
- ・利用者の満足度や苦情、意見、要望等の把握に努め、職員で共有化、対応策を検討し、よりよいサービスの提供に努めます。

(2) 施設の利用促進及びサービス(満足度)向上について

- ・平成18年度の指定管理導入により、専門知識や技術を生かすことによる利用者ニーズに沿った運営がなされており、平成25年度の利用者数は、指定管理者制

度が導入される前の平成17年度と比較すると、1.51倍である45,822人となっています。今後もさらに多くの方々に利用していただくため、より一層の管理運営の充実を図っていきます。

- ・センターではこれまでも利用者増に向けて自主事業を企画し、在住留学生と日本人青少年の交流を目的とした「アセアン・ユース・シンポジウム」の開催や、子ども達を対象とした陶芸教室、各種団体や学校の式典等の様々な用途で利用されております。今後も一層の利用促進のため、大規模大会やイベントの誘致活動を進めていきます。
- ・利用者が快適、かつ安心して当施設を利用していただけるよう全スタッフを対象とした接客研修や、個人情報保護に関する研修、防災訓練等を定期的に行っていますが、これらの取組を継続してまいります。
- ・利用者の意見、要望はサービスの質向上を図るために欠かせない貴重な情報であるため、職員による情報の共有と対応策の検討、速やかな対応の実施を図るとともに、さらなる改善を実施することでサービスの質向上を実現します。

(3) 施設運営の効率化について

- ・利用者が安心して施設を利用するためには、緊急時における対策を職員が周知するとともに、安全確保のための人員配置や施設整備に係る緊急対応も可能とする体制作りが必須です。このため、警備員とナイトマネージャーを配置し、防犯カメラを2箇所設置することで、昼夜を問わず24時間体制での安全確保を行います。
- ・災害や事故のリスクごとに関係機関との連絡体制を構築するとともに、施設整備に24時間対応できるダイレクトライン24時間サービス体制を外部事業者とともに構築します。
- ・施設を常に快適で安全に利用していただくため、こまめに点検・保守・修繕作業を実施するとともに、照明や空調の効率的な管理を実施してまいります。

5 中期経営目標

(1) 中期経営目標(指定管理者が実現すべき目標)

- 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、引き続き95%以上を維持します。

(2) 測定指標と目標値

測定指標		H25実績値	目標値(H29)
① 利用者数		45,822人	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%	95%以上
	施設の維持・管理	99.8%	95%以上

6 指定管理者が設定した目標達成に向けた具体的な取組内容

(1) 施設の利用促進及びサービス(満足度)向上に向けた取り組み

- ・ 高校や大学等、利用可能性のある団体等に対し、新たに大学受験直前の勉強合宿や受験時の宿泊地としての利用を提案し、新たな利用者の確保に努めます。
- ・ リピーター確保に向け、利用実績のある団体等に訪問誘致活動や郵便、メールなどで継続的に施設情報の発信を行います。
- ・ アンケートや聞き取りによって把握された利用者意見情報を職員に共有し、業務効率の向上や安全性の確保、サービスの質向上など業務全般にわたる範囲において、職員による現場の視点から対応策を検討する。
- ・ 経営責任者と現場責任者によって構成される「サービスに係る向上会議」を週1回程度開催し、把握された利用者意見情報の整理を踏まえ対応策を協議します。
- ・ 利用者意見情報を、「対応しなくてもよいもの」「すぐに対応するもの」「将来的に対応を検討するもの」「対応が困難なもの」に整理し、対応策を検討します。
- ・ 利用者意見情報及び対応策を職員ミーティングで伝達し、速やかに実行します。対応策についてはホームページにて公表し、「将来的に対応を検討するもの」については可能な範囲でスケジュールを公開します。
- ・ 対応策の検討を踏まえ、職員の意識改革やスキルアップを図る必要があると考えられる事項については、職員向けの研修テーマとして設定し、定期的に研修を開催します。

参考資料(施設の利用状況など)

(1)利用指標(利用人数、稼働率などの状況) (人)

項目	H23	H24	H25
利用者数	44,538	45,414	45,822
うち宿泊者数	12,028	12,070	12,416

(2)使用許可等の状況 (件)

項目	H23	H24	H25
研修室	1,668	1,681	1,693
宿泊室	3,423	3,431	3,504

(3)使用料の収入実績 (千円)

項目	H23	H24	H25
研修室	28,106	29,010	28,894
宿泊	37,671	37,616	38,408
機器	1,852	1,464	1,355
コピー	230	183	224
計	67,859	68,273	68,881