

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～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"> <li>・石川県青少年総合研修センターが県民の財産であることを常に意識し、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、お客さまとのコミュニケーションを図り、県民の誰もが出入りしやすい環境づくりを行った。</li> <li>・石川県の青少年が活躍する新聞記事や雑誌の切り抜きを掲示するコーナーや石川県の歴史、いじめ防止の書籍コーナーなど、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した。</li> <li>・新規顧客を獲得するために企業訪問や学校訪問を行った（実施訪問校65件）。</li> <li>・職員教育の一環として、電話対応、気配り、心配りについての講演会への参加や販売、ロールプレイングの参加と実施を積極的に行った。</li> <li>・金沢市旅館ホテル協同組合に加盟し、諸団体との連絡を取り合い、利用促進を図った。</li> </ul> <p>・研修センターの利用者の利便性を考えて、自転車の無料貸し出しを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・石川県タイ協会との共催事業として、日本の学生とタイ・ベトナムの学生、家族と交流事業を行った。</li> <li>・石川県青年団協議会との共催事業として1月に吉野谷セミナーハウスへ1泊2日の宿泊体験と餅つき体験・和風作り体験を行った。</li> <li>・地元食材を利用した料理教室を2回開催した（6月、11月）。</li> <li>・研修センター主催で、6月に子ども達を募集し、森本町でホテルの観察会を行った。</li> </ul> <p>○利用者のアンケート実施による苦情、意見対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートの実施（327件）</li> <li>・利用者ニーズの反映 <ul style="list-style-type: none"> <li>・案内表示を分かりやすく、大きな看板に変更した。</li> <li>・売店の拡大を行い、品揃えの充実を行った。</li> <li>・テレビを購入した。</li> <li>・脱衣所の扇風機を交換した。</li> </ul> </li> </ul>
②広報活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テレビ金沢との共催事業として「つたえよう美しき森キャンペーン」を開催し「森に親しむ」・「森を育てる」・「森を守る」を柱に人々の森林保全への関心を深める活動に参加し、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202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の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> <li>・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。</li> </ul>

## (2) 令和2年度における取組内容の見直し等

実施内容
災害時に備えて非常食と飲料水の備蓄を行う（累計で飲料水2,880本 食料624食）。

## 2 中期経営目標の進捗状況

測定指標	H26-28年度 平均 (基準値)	H29年度	H30年度	R1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	47,262人	47,835人	44,772人	93.6%	96.6%	49,000人
(2) 貸館稼働率(%)					.0%	.0%	
(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	96.3	.2%	-.3%	95.0
施設の維持管理(%)	97.5	97.0	95.8	96.3	.5%	-1.2%	95.0

※基準値は中期経営目標における基準値

## &lt;利用者数、貸館稼働率など利用指標に係る増減理由&gt;

指 標	対前年度増減理由	対基準値増減理由
利用者数	令和2年1月までの利用者数は累計で401名の増加であり、対前年度比101%と予定どおり、順調に推移していたが、2月の新型コロナウイルス感染症の影響で2月は562名の減少、3月は2,902名の減少となったため。	新型コロナウイルス感染症による、利用者の減少が影響し、1,582人の減少（基準値比96.6%）となったため。
貸館稼働率		

## &lt;利用者アンケート結果（令和元年度実施 有効回答数327件）&gt;

項 目	回 答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス(%)	96.3	3.7	0.0	0.0
施設の維持管理(%)	96.3	3.7	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"> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 年2回の業務として、ワックス掛けと水質検査</li> <li>・ 年1回の業務として、高架水槽と受水槽の清掃</li> </ul>
(2) 設備保守点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ エレベーター点検</li> <li>・ 電気工作物の保守点検</li> <li>・ 消防設備点検</li> </ul>
(3) 植栽維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 研修センター敷地内の定期的な除草剤散布</li> <li>・ 景観に配慮した剪定</li> <li>・ 研修センター周辺の溝清掃と清掃（5月）</li> </ul>
(4) 警備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1年366日1名の人員を配置</li> </ul>
(5) 小規模修繕	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 和室4室のトイレのカギの取り替え</li> <li>・ 灯油ボイラーと重油ボイラーの漏水を防ぐ修繕</li> <li>・ 受水槽の上蓋が割れそうになっていたため、修繕</li> <li>・ 男子トイレ小便器のセンサーが故障したため、修繕</li> <li>・ 1階ロビーのタイルが剥がれてきたため、修繕</li> <li>・ 2階の障害者トイレの開閉ボタンが故障したため、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備えたマニュアルの徹底
(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	1,266	0	
宿泊室	3,571	0	
合計	4,837	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	23,438	3,543	39件 勉強合宿・青少年育成のための研修会
宿泊室	41,038	503	12件 勉強合宿・青少年育成のための研修会
機材	875	250	35件 勉強合宿・青少年育成のための研修会
北°-	146		
合計	65,497	4,296	

## (3) 収支決算

(単位：千円)

収 入		支 出	
指定管理料	63,243	人件費	25,990
		光熱水費	12,682
その他	0	修繕費	2,948
		その他	21,623
合 計 ①	63,243	合 計 ②	63,243
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
平成31年4月	研修会場の場所が分かりづらい。	案内表示を大きくわかりやすい看板に取り換える。
平成31年4月	予定より大幅に到着時間が早くなった。	通常のチェックイン時間より早くチェックインが出来るように臨機応変に対応した。
令和1年6月	近くにコンビニがないため品揃えを充実してほしい。	売店売場の拡大を図り、品揃えの充実を行った。
令和1年9月	テレビの映りが悪くなった。	テレビを新しく3台購入した。
令和1年10月	風呂場の扇風機のスイッチが急に入らず使用できなくなった。	扇風機を取り替えた。
令和1年10月	会場が広いため、会場が寒かった。	入館予定の30分前に冷暖房をつけることを職員に徹底した。

## 7 事故、故障等

年 月	内 容	対 応
平成31年4月	別館1階の給油ポンプより漏水した。	給油ポンプを取り換えた。
令和1年5月	2階男子トイレの小便器の水が出なくなった。	小便器のセンサーを取り換えた。
令和1年7月	次亜塩素酸を注入するポンプタイマーのホースより漏水した。	パッキンとホースを取り換えを行った。
令和1年8月	1階ロビーの天井照明がつかなくなった。	天井照明をLEDに取り換えた。
令和1年10月	宿泊部屋和室4室のトイレのカギが破損して、カギがかからなくなった。	和室部屋4室のトイレのカギを取り換えた。
令和1年11月	1階重油ボイラーの給油ポンプより漏水した。	給油ポンプの洗浄とパッキンの取り換えを行った。
令和2年2月	1階ロビーの床タイルがめくり上がってきた。	ロビーの床タイルを取り換えた(80枚)。
令和2年3月	2階障害者トイレの開閉ボタンが、故障してしまった。	電気回路の点検と開閉ボタンの取り換えを行った。

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"> <li>・企業に対し、新入社員研修等の開催提案を行い、新規利用者の開拓に積極的に努め、利用者数の増加に努めた。</li> <li>・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。</li> <li>・チェックインの時間を柔軟に対応するなど、利用しやすい環境づくりに努めた。</li> <li>・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。</li> </ul>
(2) 施設等の維持管理	A	<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> <li>・町内会の除雪や清掃も心がけている。</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・健康状況の管理が図られている。</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、新型コロナウイルス感染症の影響を受けるまでは使用料収入及び利用者数についても前年度以上を維持していた。</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

--