

青少年総合研修センターの令和2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 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、案内等の待遇</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提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。 ・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ながら利用促進を図った。 ・研修センターの利用者の利便性を考えて、自転車を購入して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、フロントでの飛沫防止策としてアクリル板の設置とアルコール消毒液を20ヶ所配置した。 ・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日のお泊り体験と陶芸体験、凧作り体験を行った。 ・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、3月) ・町内会の除雪や清掃を行った。 <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 (153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を行った。 ・新規にテレビを購入した。 ・研修会場のインターネット回線の子機の取り換えを行った。 ・食事会場を他の団体と一緒にならない様に団体別に会場を分けた。
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3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、3,000本 食料650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)	H30年度	R1年度	R2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	47,835人	44,772人	16,308人	36.4%	35.2%	49,000人
(2) 貸館稼働率(%)	24.2	22.0	20.7	10.3	-10.40ポイント	-13.90ポイント	
(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	96.1	96.3	96.1	-0.20ポイント	0.60ポイント	95.0
施設の維持管理(%)	96.3	95.8	96.3	94.8	-1.50ポイント	-1.50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による休館（4月13日から5月31日）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23,808名、宿泊人数10,487名のキャンセルがあった。	コロナ禍で、各企業の研修会、各種講演会の中止や宿泊合宿の自粛、石川緊急事態宣言による休館（4月13日～5月31日）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する。	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する。

<利用者アンケート結果（令和2年実施 有効回答数153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(%)	94.8	5.2	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月に研修センター界隈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"> ・ 別館宿泊部屋の冷房の効きが悪くなった為、修繕を行った。 ・ 3階と4階の男子トイレの小便器のセンサーが故障した為、修繕を行った。 ・ 講師控え室の換気扇が故障した為、取り換えを行った。 ・ 1階と2階の非常扉が開閉できなくなった為、修繕を行った。 ・ 別館宿泊部屋和室の床が剥がれてきた為、修繕を行った。 ・ 別館宿泊部屋のクロスとボードが屋上からの漏水で剥がれてきた為、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。

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	629	0	
宿泊部屋	931	0	
合計	1,560	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	12,870,660	1,431,630	23件 青少年育成の為の研修会
宿泊部屋	8,125,770	14,140	1件 青少年育成の為の研修会
機材	397,190	74,480	18件 青少年育成の為の研修会
コピー	98,350	0	
合計	21,491,970	1,520,250	

(3) 収支決算

（単位：千円）

収入		支出	
指定管理料	49,364,610	人件費	22,537,811
利用料収入		光熱水費	7,705,096
その他		修繕費	2,356,551
		その他	16,765,152
合計 ①	49,364,610	合計 ②	49,364,610
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2年4月	当日、受講生の方にアレルギーがあることが分かり対応してほしい。	事前に情報があれば別メニューの提案を行う。
令和2年6月	コロナ禍の中、今以上にアルコール消毒液を設置してほしい。	館内ロビー、トイレ前、研修会場前、宿泊部屋入口、通路にアルコール消毒液を増設した。
令和2年7月	食事会場が密にならない様に行ってほしい。	食事会場を団体別に分け対面食事を避ける対応を行った。
令和2年7月	連泊ですが、宿泊部屋での清掃やコロナへの対応が心配です。	毎日、宿泊部屋の窓やドア、通路の窓を開けて十分な換気（約2時間）を行うと共に階段手摺、ドアノブ、エレベーター内のアルコール消毒の徹底を行った。
令和2年8月	テレビの映りが悪くなった。	テレビを新規に購入した。
令和2年10月	非接触型検温計を忘れてしまった。	非接触型検温計を10台購入して無料で貸出しを行った。
令和3年2月	研修室でインターネットを使用したところ速度が遅く、時々切れてしまった。	無線用子機を交換すると共に研修室全体のネット回線の点検を行った。

7 事故、故障等

年 月	内 容	対 応
令和2年4月	消防点検で、不良個所が発見された。	避難通路の誘導灯バッテリー交換を行った。
令和2年6月	宿泊部屋の冷房が効かなくなった。	室内機の電動弁の交換と圧力検査の点検を行った。
令和2年7月	3階男子トイレの小便器の水が出なくなった。	小便器のセンサーの取り換えを行った。
令和2年8月	4階通路の照明がつかなくなった。	照明器具を新規なものに取り換えを行った。
令和2年9月	1階講師控え室の換気扇が作動しなくなった。	換気扇一式を新規なものに取り換えを行った。
令和2年10月	宿泊部屋和室2室の廊下の床が剥がれてきた。	床板を新規に取り換えを行った。
令和2年10月	宿泊部屋220号室のクロスとボードが剥がれてきた。	剥がれてきたクロスとボードの張り替えを行った。
令和3年2月	研修会場のネット回線が時々切れる。	LANメイン回線の部品を新規なものに取り換えを行った。
令和3年2月	1階大研修室の暖房が効かなくなった。	熱交換機入口の温度センサーを新規なものに取り換えを行った。
令和3年2月	研修センターまでの案内看板が倒れてしまった。	新たに鉄骨を立てて補強を行った。
令和3年3月	3階厨房の暖房が効かなくなった。	室内機のファンヒーターを新規なものに取り換えを行った。
令和3年3月	1階ロビーのフロアタイルが剥がれてきた。	下地コンクリートの塗り替えとフロアタイル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"> ・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、貸館稼働率は前年度と比べて大幅に減少した。 ・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。 ・コロナ禍への対応として、フロントの亚克力板の設置や館内20か所にアルコール消毒液を配置した。 ・金沢市旅館ホテル協同組合に加盟し、諸団体と連絡を取り合いながら利用促進を図った。 ・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。 ・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。 ・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