

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 30 年度～平成 34 年度)

平成 30 年 3 月 策定

1 施設の設置目的

青少年指導者等の育成及び青少年指導者等の交流機会を通じ、心身ともに健全を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

青少年の健全な育成、若者の自立に向けた支援、地域社会全体による子育て支援、食育の推進など、いしかわ子ども総合条例の示す環境づくりに寄与する施設を目指します。

3 事業内容

(1) 研修施設・設備の提供

研修会場 8 室、調理室、多目的室 4 室、工芸室、視聴覚室などの研修施設や、プロジェクター、マイク、スクリーンなどの研修設備を提供します。

(2) 宿泊施設の提供

宿泊研修、勉強やスポーツの合宿などに対応するための宿泊施設を提供します。

(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します。

4 現状と課題

(1) 管理運営体制について

- ・石川県青少年総合研修センターを運営するため、指定管理者がもつ専門知識や技術を活かしながら、外部関連事業者とも連携した、責任ある管理運営を行っています。
- ・施設の利用促進、施設設備及び備品の維持管理や小規模修繕などの業務を指定管理者が行っています。
- ・指定管理者の専門知識や技術を活かすことにより、利用者ニーズに沿った管理、運営を行っています。
- ・あらゆる種類の災害、事故、犯罪が起こった場合でも、迅速に対応できる準備を行うとともに、それらの災害、事故、犯罪などによる被害が極力発生しない対策、未然防止策を取っています。
- ・警備員とナイトマネージャー 2 名を配置し防犯カメラを 3 箇所配置することで、昼夜問わず 24 時間安全確保を行っています。
- ・施設を常に快適で安全に利用して頂けるために、こまめな点検、保守、修繕作業を実施するとともに照明や空調の効率管理を行っています。

(2) 施設の利用促進及びサービス（満足度）向上について

- ・利用者の苦情や要望、意見等の情報や現職員による「気づき」を全職員で共有化し、対策を検討します。そして、検討された対策を迅速に実施し、さらに対策の効果を評価して次の対策に活かしています。
- ・施設の運営理念や事業計画、サービス改善策、安全管理などについては、職員全員に周知徹底し、サービス向上させるため職員のモチベーションを高水準で維持していきます。
- ・職員を対象とした職員教育、個人情報類に関する研修、防災訓練等を定期的実施しています。

(3) 施設運営の効率化について

- ・施設設備に関わる緊急対策として、施設設備の復旧が早急に求められる場合、迅速に対応する必要がある為、電気、空調、給排水に関する業者との「ダイレクトライン 24 時間サービス」体制を構築し、故障や停止が生じた場合、最短時間で対応し復旧させることを目指しています。

5 中期経営目標

(1) 中期経営目標

- | |
|---------------------------------|
| 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。 |

(2) 測定指標と目標値

測定指標	H26～28 平均	中間目標値 (H32)	最終目標値 (H34)
① 利用者数	46,354 人	48,400 人	49,000 人
②利用者アンケートによる満足度	96.6%	95.0%	95.0%

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

- ・利用者のアンケート調査による満足度や苦情、意見、要望活かし、職員による「情報の共有と改善策の検討」「速やかな改善策の実施」を図りサービスの質向上を実現していきます。
- ・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、利用者情報をふまえ、対応策を協議していきます。
- ・職員に共有された利用者情報をふまえ、職員による現場の視点から、利用者意見への対応策を検討し、サービスの質向上など業務全般にわたる範囲において、現場職員が知恵を出して変えていく仕組みづくりを行うことで対応策を検討していきます。
- ・職員の知識改革やスキルアップを図る必要がある事項については研修会や講演会、実技

研修等を開催します。

(2) 施設運営の効率化に向けた取り組み

- 当センターでは、これまで利用者増に向けて、自主事業を企画していました。たとえば「クリスマス交流会」「陶芸教室」「料理教室」や、各種団体や学校の式典等で利用していますが、今後も一層の利用促進のため、各種イベント大会など誘致活動を積極的に行っていきます。
- 利用者意見情報を「対応をしなくてよいもの」「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、適切な対応を検討していきます。
- 利用実績のある学校及び青少年団体、各事業所などに対する継続的な訪問誘致活動の実施や郵便、メール等を活用した施設情報の発信を行っていきます。
- 大学受験直前の勉強合宿や受験時の宿泊地の利用を提案し新たな利用者確保に努めていきます。
- 近隣の大学などに就職活動合宿を提案し利用者確保に努めていきます。
- 利用したことない方々に当センターの魅力を知って頂くために、センターが主催する自主事業を、平成 34 年度までに 11 回開催いたします。

(1) 利用指標 (利用人数、宿泊者数)

(単位:人)

項目	H26	H27	H28
利用人数	32.987	32.960	33.673
宿泊人数	12.882	13.146	13.414
計	45.869	46.106	47.087

(2) 利用者アンケート指標 (利用者サービス、施設の維持管理)

(単位:%)

項目	H26	H27	H28
良い	98.2	97.3	96.2
概ね良い	1.8	2.7	3.8
計	100.0	100.0	100.0
やや悪い	0	0	0
悪い	0	0	0

(3) 使用許可等の状況

(単位:室)

項目	H26	H27	H28
研修会場	1.529	1.468	1.436
宿泊	3.679	3.743	3.750
計	5.208	5.211	5.186

(4) 使用料の収入実績

(単位:千円)

項目	H26	H27	H28
研修	26.926	26.572	26.552
宿泊	41.621	42,657	43.276
機材	1.355	1,217	1.304
計	69.903	70.446	71.132