

# 石川県青少年総合研修センター 中期経営目標

(実施期間 令和5年度～令和9年度)

令和5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

青少年の健全な育成はもとより、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

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

- ・当施設を運営するため、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。
- ・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できるよう、定期的な換気、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。

- ・基本的な感染症対策を徹底し、利用者が施設を安全・安心に利用できる環境を整備しています。

## (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す「P D C Aサイクル」の導入による継続的なサービスの改善を行います。
- ・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、サービスの向上を図るため、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、個人情報保護や感染症対策等に関する研修、防災訓練等を定期的に行います。

## (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ため、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よう努めています。

## 5 中期経営目標

### (1) 中期経営目標

- ① 利用者数をコロナ禍前3カ年平均と同水準の46,000人を目指します。
- ② 利用者アンケートによる満足度は5年間毎年95.0%以上を維持します。

### (2) 測定指標と目標値

測定指標	基準値 (H29～R1平均)	中間目標値 (R7)	最終目標値 (R9)
① 利用者数	46,621人	46,000人	46,000人
② 利用者アンケートによる満足度	96.3%	95.0%以上	95.0%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

- ・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います。
- ・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、利用者確保に努めます。
- ・旅館組合等との提携により、利用者の新規開拓に努めます。
- ・利用促進に向けて、「クリスマス交流会」「陶芸教室」「料理教室」等の自主事業を企画するとともに、各種団体や学校の式典等での利用に向けた営業活動を、今後もより一層積極的に行います。
- ・利用したことのない方々に当センターの魅力を知って頂くため、センターが主催する自主事業を、令和9年度まで毎年8回開催します。
- ・利用者のアンケート調査による満足度や苦情、意見、要望を活かし、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、サービスの質の向上を実現します。
- ・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、サービスの質の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

- ・施設を常に快適で安全に利用していただくため、日常及び定期の点検などに加え、各種機器等の予防保全により、使用中での故障防止や劣化の抑制に努めます。また、照明のLED球への順次交換や、一部設備機器の運転時間を業務に支障のない範囲（夜間など）で削減することにより電力使用量を抑制するなど、引き続き、照明や空調の効率的な管理を実施していきます。
- ・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。

参考資料(施設の利用状況など)

(1)利用指標(利用者数、宿泊者数)

(単位:人)

項目	H29	H30	R1	R2	R3
利用者数	47,262	47,835	44,766	16,308	17,730
うち宿泊者数	13,619	13,767	13,351	2,445	3,000

(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	H29	H30	R1	R2	R3
良い	96.7	96.1	96.3	96.1	99.4
概ね良い	3.3	3.9	3.7	3.9	0.6
計	100	100	100	100	100
やや悪い	0	0	0	0	0
悪い	0	0	0	0	0

(3)使用承認の状況

(単位:室)

項目	H29	H30	R1	R2	R3
研修会場	1,384	1,340	1,266	629	679
宿泊	3,913	3,930	3,571	931	1,276
計	5,297	5,270	4,837	1,560	1,955

(4)使用料の収入実績

(単位:千円)

項目	H29	H30	R1	R2	R3
研修	25,733	25,313	23,439	12,871	13,585
宿泊	44,394	45,176	41,038	8,126	9,811
機材	1,176	1,026	1,020	495	551
計	71,303	71,515	65,497	21,492	23,947

中期経営目標の設定根拠 ※非公表

目 標	根 拠
<p>① 利用者数をコロナ禍前3カ年平均と同水準の46,000人を目指します。</p>	<p>【基準値(H29～R1平均)】 46,621人            【最終目標値(R9)】46,000人            【中間目標値(R7)】46,000人            →平成18年度の指定管理導入後、平成30年度までは毎年利用者は増加していた。令和5年度以降はコロナ禍前3カ年平均の46,000人を目指す。</p>
<p>② 利用者アンケートによる満足度は5年間毎年95.0%以上を維持します。</p>	<p>【基準値(H29～R1平均)】 96.3%            【最終目標値(R9)】95.0%以上            【中間目標値(R7)】95.0%以上            →すでに非常に高い満足度の達成が実現されていることから、今後も同水準の満足度を維持もしくは向上させていく。</p>