

## 室堂センター、室堂くろゆり荘、室堂こざくら荘、室堂御前荘及び 室堂白山荘の平成18年度管理状況

施設所管課	環境部自然保護課
指定管理者	財団法人 白山観光協会 理事長 中川石雄
指定期間	平成18年4月1日～平成21年3月31日

### (1) 管理業務の実施状況

業務内容 (協定・条例に規定)	具体的な業務(仕様書、事業計画)の実施状況 (不十分な場合、その理由、指摘事項を記入)
使用する者への利便の提供に関する業務	<p>施設の使用受付、案内等の接遇向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 従業員全員に対し、「白山室堂センター接客基本マニュアル」の内容の周知徹底を図っている。</li> </ul> <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ご意見箱の設置</li> <li>・ 宿泊者のニーズにより、地元の食材を使った食事等の改善を実施している。</li> </ul> <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 宿泊者にガイドブックの配布や気象・道路状況等の情報提供を行っている。</li> </ul>
利用の促進に関する業務	<p>自主事業他の企画・実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 登山促進事業の共催</li> </ul> <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホームページにより各種情報を提供している。</li> <li>・ パンフレットやガイドブックを配付(50,000部)している。</li> </ul> <p>周辺地域、関係機関との連携・協同の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国交省、環境省、石川県、岐阜県、白山市などと観光、防災について連携を図っている。</li> <li>・ 石川県自然解説員研究会と砂防新道・観光新道・室堂周辺のガイド等について連携を図っている</li> </ul>
使用の許可に関する業務	<p>使用許可、使用料の徴収、納入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 使用許可の件数((2)参照)</li> <li>・ 使用料の収入実績((3)参照)</li> </ul>
施設、設備及び備品の維持管理及び修繕に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 清掃 室堂センター、各宿泊棟他を従業員にて実施している。</li> <li>・ 保守点検 電気、給排水設備他の始業及び終業点検を委託している。</li> <li>・ 小規模修繕 ドア、ベンチ、発電機などの小修繕をすみやかに実施している。</li> </ul>
(その他知事が必要と認める業務)	<p>緊急時の対応・安全管理などの危機管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 危機管理マニュアルについて全従業員に周知徹底を図っている。</li> </ul> <p>個人情報の管理状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 漏洩防止に努めている。</li> </ul>

(2) 施設の利用状況

利用指標（（設定している場合）利用人数、稼働率などの数値目標）

指標	H17年度 (参考)	H18年度	前年度比	増減理由
室堂宿泊者数(人)	17,354	14,374	83%	7月中旬に、主要地方道白山公園線が延べ9日間にわたり通行止めになったのを始め、他の登山口に通じる道路についても通行止めとなったため。

使用許可等の状況

	承認件数		
室堂宿泊	14,374		

(3) 使用料の収入実績

利用料金の収入及び減免の状況

	収入額	減免額	減免理由
室堂宿泊	24,937,760	323,680	石川県自然公園施設条例第12条の規定による(学校教育の一環など)

(4) 収支決算

(税込み：千円)

収 入		支 出	
管理料	5,938	人件費	856
		光熱水費	734
		保険料	137
		消耗品費	231
		ヘリ空輸費	683
		保守点検費	2,803
		修繕費	494
合計	5,938	合計	5,938
収支差額	0		

(5) その他、県が必要と認める事項(管理の実態を把握するために必要な事項)

利用者アンケート結果、評価、苦情、要望

年月	内容	対応
平成18年8月	台風接近時の天気情報が少ない。	気象情報を掲示板に掲示することにした。

事故、故障等

なし

その他報告事項など

特になし
------

(6) 評価結果

評価項目	結果	所見(工夫、改善点)
サービスの維持・向上に向けた取組みが行われているか。	A	・ご意見箱によって、利用者の声を運営に活かすことでサービスの質を向上させている。 ・食事の改善を行った
利用促進に向けた取組みが行われているか。	B	・パンフレットの配布やホームページにより、利用促進に努めている。
施設、設備及び備品の維持管理及び修繕が適切に行われているか。	B	・永年培った山小屋経営の専門的ノウハウを活かし、仕様書等に基づき適切な管理が行われている。
緊急時の対応・安全管理などの危機管理が適切に行われているか。	B	・非常時の連絡体制やマニュアルが定められ、安全対策が適切である。
適切な管理運営を行う組織・体制か。	B	・業務に関する研修・講習が十分なされているものの、熟練した職員の増員に配慮されたい。
その他、必要と認める事項(例:苦情処理、個人情報保護)	B	・適切な管理がなされている。
総合評価	B	・施設の設置目的にあった管理運営がなされており、今後も専門的なノウハウを活かした管理を期待する。

評価基準

- A(優): 従前の管理水準や仕様書等に定める水準を上回っている
- B(良): 従前の管理水準や仕様書等に定める水準を十分に実施している
- C(可): 従前の管理水準や仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある
- D(不可): 従前の管理水準や仕様書等に定める水準を下回っている

総合評価

- A(優): 適正であり、優れた実績をあげている
- B(良): 適正である
- C(可): 概ね適正であるが、一部改善を期待する
- D(不可): 改善が必要である