

**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20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)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>・従事員全員に対し、「白山室堂センター接客マニュアル」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>・利用者アンケートを実施(延1043名)</li> </ul> <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のニーズに応えるため、品数の増加、地域食材の使用等による食事の改善を行った。</li> <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等を行っている。</li> </ul>
利用の促進に関する業務	<p>自主事業の企画・実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・登山促進事業の実施(「はくさんに登ろう!2008」参加人数24人)</li> </ul> <p>登山促進事業の共催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国土交通省、白山市との共催により「砂防研修会と白山登山」を4回実施。</li> </ul> <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページによる各種情報の提供</li> <li>・パンフレット(5万部)やガイドブック(1万5千部)の配布</li> <li>・白山登山誘客のための夏山相談キャンペーン(東京上野松坂屋)の参加</li> <li>・白山登山誘客のテレビCMの放映(7/1～7/31)</li> <li>・夏山開山時の新聞広告掲載(6/30)</li> </ul> <p>周辺地域、関係機関との連携・協力の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・環境省、国交省、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>

<p>施設、設備及び備品の維持管理及び修繕に関する業務</p>	<p>清掃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・室堂センター、宿泊棟（3棟）、白山荘（自炊小屋）、宿泊者用トイレ、屋外トイレの清掃を従業員で実施している。なお、トイレについては、山小屋特有の臭気等を緩和するため、便器等のこまめな清掃を行い、登山者に快適なトイレの提供に努めている。</li> </ul> <p>保守点検</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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> </ul> <p>小規模修繕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・発電機、宿泊者用便所の排水施設等の小修繕をすみやかに実施している。</li> </ul>
<p>（その他知事が必要と認める業務）</p>	<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> <li>・AED講習会を実施した。（6名）</li> <li>・消防防災訓練を実施した。（室堂従業員 2回）</li> </ul> <p>個人情報の管理状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・漏洩防止に努めた。</li> </ul> <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・残雪時における、迷いやすい箇所での目印の設置や危険な個所での足場の設置等、積極的に登山者の安全確保に努めている。</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	H19年度 （参考）	H20年度	前年度比	増減理由
室堂宿泊者数(人)	18,167	18,551	102%	シーズンを通して、大雨等による白山公園線の通行止めもなく、比較的天候に恵まれたため。

使用許可等の状況

	承認件数	
室堂宿泊	18,551	

（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	32,512,670	328,900	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

( 千円 )

収入		支出	
管理料	5,938	人件費	754
		光熱水費	761
		修繕費	308
		保険料	130
		ヘリ空輸費	751
		保守点検費	2,827
		その他	407
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

1043 名から回収

- ・ ( 対応例 ) 地元の食材を使った食事等の改善を実施した。

事故、故障等

なし

その他報告事項など

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・向上や利用促進に向けた取組みが行われているか。	A	・ アンケート調査によって利用者の声を管理・運営に活かすことで、サービスの向上に努めている。 ・ テレビ、新聞による PR 活動等により、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	・ 長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。
適切に管理運営・危機管理を行う組織・体制となっているか。	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。

その他、必要と認める事項（例：苦情処理、個人情報保護）	B	・苦情処理及び個人情報保護において、適切な管理が行われている。
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いる。

評価基準

- A（優）：仕様書等に定める水準を上回っている
- B（良）：仕様書等に定める水準を十分に実施している
- C（可）：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）：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

（ 7 ）助言・指摘事項

なし