

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19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"> ・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。 <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートを実施(延851名) <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 |
| 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"> ・登山促進事業の実施(「はくさんに登ろう!2007」参加人数13人) <p>登山促進事業の共催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページによる各種情報の提供 ・パンフレット(5万部)やガイドブック(1万5千部)の配布 ・(H19新規)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 ・(H19新規)白山登山誘客のテレビCMの放映(7/1～7/31) ・(H19新規)夏山開山時の新聞広告掲載(6/30) <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"> ・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。 ・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。 |
| 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"> ・使用許可の件数((2)参照) ・使用料の収入実績((3)参照) |

| | |
|---------------------------------|--|
| <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"> ・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。 <p>保守点検</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電気、給排水設備他の始業及び終業点検を委託している。 <p>小規模修繕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 |
| <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"> ・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。 ・(H19 新規) A E D 講習会を実施した。（5名） ・消防防災訓練を実施した。（室堂従業員 2回） <p>個人情報の管理状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・漏洩防止に努めた。 <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 |

（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 | H18年度 （参考） | H19年度 | 前年度比 | 増減理由 |
|-----------|---------------|--------|------|--|
| 室堂宿泊者数(人) | 14,374 | 18,167 | 126% | 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 | 18,167 | |

（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 | 31,995,330 | 273,240 | 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 | 1,109 |
| | | 光熱水費 | 683 |
| | | 修繕費 | 352 |
| | | 保険料 | 130 |
| | | ヘリ空輸費 | 630 |
| | | 保守点検費 | 2,736 |
| | | その他 | 298 |
| 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

851 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

| |
|--|
| |
|--|

(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。 ・ (H19 新規) テレビ、新聞による P R 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