

南竜ヶ馬場ビジターセンター、南竜ヶ馬場ケビン、南竜山荘、南竜ヶ馬場野営場、市ノ瀬野営場、中宮温泉野営場及び白山国立公園センターの平成22年度管理状況

施設所管課	環境部自然環境課
指定管理者	(財) 白山市地域振興公社 理事長 永井 隆一
指定期間	平成21年4月1日～平成24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 新規業務に関しては、新規であることが分かるよう記入〕
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"> 接客マニュアルを作成し、従事員全員に対し、周知徹底 全職員を対象に、講師による接客研修を実施 <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートの実施(43件) <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> 圧力炊飯器を新規導入し試験炊飯を実施した。【※新規】 試行的に10月16日までの営業延長を実施【※新規】
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"> 地元登山愛好団体による音楽会「星に一番近い音楽会」を後援し開催(参加者 約100名) 公社管理施設「白山ろく少年自然の家」による登山教室を開催した。【※新規】 <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> ホームページに空室状況を掲載し告知した。(毎日更新) 秋山営業について各種報道機関に報道依頼実施【※新規】 (北國新聞ほか新聞3社、北陸放送ほかテレビ6社 など) <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、白山市等と情報交換を行うなど連携を図っている。 白山観光協会(白山室堂)との情報交換
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)②参照) 使用料の収入実績(3)参照)
施設、設備及び備品の維持管理及び修繕に関する業務	<p>清掃</p> <ul style="list-style-type: none"> チェックアウト後の客室清掃を徹底した。 寝具の清潔保持に努めた。 <p>保守点検</p> <ul style="list-style-type: none"> 開山時に、機械器具類の専門業者による点検(ボイラー・発電機等)を実施。 <p>小規模修繕</p>

	<ul style="list-style-type: none"> 施設の小規模な破損等については、すみやかに修繕を実施
(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"> 危機管理マニュアルの策定、職員への教育を実施。 <p>個人情報の管理状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 仕様書に基づき、適正管理に努めている。 <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除雪によるルート作りの他、危険な箇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

①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	H21 年度 (参考)	H22 年度	前年度比	増減理由
南竜山荘宿泊者数(人)	3,275	3,291	100.5%	営業期間の延長
南竜ヶ馬場ケビン宿泊者数(人)	1,690	1,189	70.4%	工事関係者の利用者の減少
南竜ヶ馬場野営場(人)	1,522	2,005	131.7%	団体による利用者の増加
市ノ瀬野営場(人)	522	569	109.0%	団体による利用者の増加
中宮温泉野営場(人)	38	27	71.1%	猛暑による利用者の減少
白山国立公園センター利用者数(人)	6,411	5,602	87.4%	団体による利用者の減少

②使用許可等の状況

	承認件数	
南竜山荘	3,291	
南竜ヶ馬場ケビン	278	
南竜ヶ馬場野営場	2,005	
市ノ瀬野営場	569	
中宮温泉野営場	27	
白山国立公園センター (会議室)	25	

(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
南竜山荘	5,785,170	100,280	石川県自然公園施設条例第12条の規定による。(学校教育の一環等)
南竜ヶ馬場ケビン	1,501,200	0	
計	7,286,370	100,280	

(4) 収支決算

(単位：千円)

収入		支出	
管理料	10,888	人件費	4,730
		光熱水費	1,359
		修繕費	682
		委託料	1,710
		燃料費	1,176
		消耗品	590
		その他	641
合計	10,888	合計	10,888
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)

①利用者の意見等

(ア) 利用者アンケート結果(平成22年7月～10月実施 有効回答数43件)

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	50.7%	37.2%	7.3%	4.8%
施設の維持管理	67.4%	28.0%	2.3%	2.3%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成22年度	予約電話が通じにくい	予約開始から数日間を2名体制にするとともに、ホームページ上でのお詫びと共に、予約の分散に務めた。
	ご飯がおいしくない	4種類の無洗米を取り寄せ試食会を実施した。炊飯器による影響も考え試験的に圧力炊飯器を新規導入した。
	食堂を完全禁煙にしてほしい	平成23年度より全面禁煙とする。

②事故、故障等

年月	内容	対応
平成 22 年度	南竜山荘厨房換気設備の老朽化	換気扇を更新するとともにフードを新設した。
	南竜ケビンのソーラー設備不具合	蓄電池が老朽化していたため更新するとともに照明器具の改良を実施
	中宮野営場の水道配管の漏水	漏水箇所手前にバルブを設置し漏水箇所を閉鎖した
	市ノ瀬野営場トイレの水道配管の漏水	業者に委託し漏水箇所の修繕を実施

③その他報告事項など

<ul style="list-style-type: none"> ・南竜山荘の内部が老朽化しており全面的な改修を要する。

(6) 評価結果

評価項目	結果	所見（工夫、改善点）
①サービスの維持・向上や利用促進に向けた取り組みが行われているか。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・秋山までの営業期間延長の試行や広報活動の実施に加え、新たに登山教室を開催するなど、利用促進へ向けて積極的な活動を実施している。 ・アンケート調査による利用者の声を管理・運営に活かすことで、サービス向上へ向けた取り組みを実施している。
②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	<ul style="list-style-type: none"> ・不良箇所や故障を速やかに修繕し施設設備の維持に心がけている。
③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	<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営にあたっては施設利用における注意事項の説明、危機管理にあたっては危機管理マニュアルの策定など、登山客への安全配慮が適切に実施されている。
④その他、必要と認める事項（例：苦情処理、個人情報保護）	B	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートによる苦情や要望に対する対応が適切におこなわれている。
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> ・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

※評価にあたっては、利用者アンケートの結果を考慮するものではないので注意すること

（7）助言・指摘事項

なし