

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21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)
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271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!2009」2回参加人数計40人) <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 ・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)への参加 ・白山登山誘客のテレビCMの放映(7/1～7/31) ・夏山開山時の新聞広告掲載(6/30) ・白山室堂写真展の開催(2・3月:2回) <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）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"> ・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、室堂ビジターセンター・宿泊棟施設等の小修繕をすみやかに実施している。
（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について、全従業員に周知徹底を図っている。 ・AED講習会を実施した。（６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	H20年度 (参考)	H21年度	前年度比	増減理由
室堂宿泊者数(人)	18,551	18,584	100.1%	7月天候不順により客数が減ったが8月以降、比較的天候に恵まれたため盛り返した。

②使用許可等の状況

	承認件数	
室堂宿泊	18,584	

(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	32,692,660	284,740	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	5,475	人件費	435
		光熱水費	589
		消耗品費	439
		保険料	129
		租税公課	10
		ヘリ空輸費	693
		修繕費	144
		保守点検費	2,979
		雑費	57
合計	5,475	合計	5,475
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21年7~10月実施 有効回答数 271件)

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	56.6%	34.7%	6.2%	2.5%
施設の維持管理	47.7%	39.6%	8.6%	4.1%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成21年度	食事内容の改善を求める。	地元の食材を使った食事等の改善を実施した。

②事故、故障等

なし

③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）
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。	A	<ul style="list-style-type: none">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、写真展（白山観光協会職員及びアルバイトが撮影した写真を県庁19階展望ロビー等に掲示。）等によるPR活動等により、利用促進に努めている。
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">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。
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">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。
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">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	<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

(7) 助言・指摘事項

なし
