

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)
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>接客マニュアルを作成し、従事員全員に対し、周知徹底を図ると共に、プロパー職員には講師による接客研修を実施</li> <li>利用者の苦情・意見の把握・対応</li> <li>利用者アンケートの実施(延100通)</li> </ul> <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>人力により野菜等の食材を荷揚げし、出来る限り新鮮な食材の提供に心がけた。</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>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130名)</li> </ul> <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページの全面リニューアルを実施</li> <li>ホームページに空室状況を掲載し告知した。(毎日更新)</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、白山市等と情報交換を行うなど連携を図っている。</li> <li>白山観光協会(白山室堂)との情報交換</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)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	<p>清掃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>チェックアウト後の客室清掃を徹底した。</li> <li>寝具の清潔保持に努めた。</li> </ul> <p>保守点検</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>小規模修繕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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した。</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          ・危機管理マニュアルの策定、職員への教育を実施。          個人情報の管理状況          ・漏洩防止に努めている。          その他          ・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。</p>
-------------------------	---

(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
南竜山荘宿泊者数(人)	3,463	3,275	0.95	7月中旬から下旬の悪天候
南竜ヶ馬場ケビン宿泊者数(人)	873	1,690	1.94	工事関係者の宿泊
南竜ヶ馬場野営場(人)	1,719	1,522	0.89	7月中旬から下旬の悪天候
市ノ瀬野営場(人)	633	522	0.82	団体での利用が減少
中宮温泉野営場(人)	47	38	0.81	7月中旬から下旬の悪天候
白山国立公園センター利用者数(人)	5,715	6,411	1.12	団体での利用者の増加

②使用許可等の状況

	承認件数	
南竜山荘	3,275	
南竜ヶ馬場ケビン	373	
南竜ヶ馬場野営場	1,522	
市ノ瀬野営場	522	
中宮温泉野営場	38	
白山国立公園センター(会議室)	33	

(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	5,867,210	39,560	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	2,014,200	0	
計	7,881,410	39,560	

## (4) 収支決算

(単位：千円)

収入		支出	
管理料	10,994	人件費	5,370
		光熱水費	1,381
		修繕費	419
		委託料	1,739
		燃料費	857
		消耗品	513
		その他	715
合計	10,994	合計	10,994
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月～9月実施 有効回答数100件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	65.8%	28.5%	3.7%	2.0%
施設の維持管理	55.9%	36.3%	1.0%	6.8%

## (イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成21年度	食事は手作りを出してほしい。	夏のピーク時を過ぎた頃から、手作りのコロッケやフライ、和え物等を出来る限り提供するようにしている。
平成21年度	可能な限り男女別室にしてほしい。	出来る限りは配慮しているが、夫婦連れの登山客や小グループは同室を希望することも多々ある。今後も配慮する。
平成21年度	連泊するときは同じ部屋にしてほしい。	基本的には同室を提供している。しかし、団体客対応の為、別室への移動をお願いしている場合も有る。出来る限り後の予約を見越した部屋割りに配慮する。

## ②事故、故障等

年月	内容	対応
平成21年度	ガス関連配管等の安全装置の不備	集合調整機の更新並びにマイコンメータの取付けを行った。

### ③その他報告事項など

- ・南竜ビジターセンターの外壁塗装が劣化している。
- ・南竜山荘の内部が老朽化している。

### (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	ホームページのリニューアルや、空室情報の掲載など、利用促進が行われている。
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	すみやかな修繕を心がけ管理が適切に行われている。
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	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	利用者アンケート提案に対する対応が適切に行われている。
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

--