

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23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 桶屋 幸藏
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(79件) <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> 圧力炊飯器を本格導入しご飯の質の向上を目指すと共に、新たに地元産米及び地域食材を使用するなどの改善を図った。 引き続き秋山までの営業延長(10月15日まで)を実施
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150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。 新たに白山登山認定書の発行事業を実施。 <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 (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。 トイレ(ウオッシュレット機能付き)の維持管理を徹底した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・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）を実施すると共に、機械不調時にはすみやかに業者を手配し停電などの防止に努めた。 <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	H 2 2 年度 (参考)	H 2 3 年度	前年度比	増減理由
南竜山荘宿泊者数（人）	3,291	3,808	115.7%	休日の天候の安定による増。
南竜ヶ馬場ケビン宿泊者数（人）	1,189	1,540	129.5%	
南竜ヶ馬場野営場（人）	2,005	2,026	101.0%	
市ノ瀬野営場（人）	569	618	108.6%	
中宮温泉野営場（人）	27	41	151.9%	
白山国立公園センター利用者数（人）	5,602	6,186	110.4%	

②使用許可等の状況

	承認件数	
南竜山荘	3,808	
南竜ヶ馬場ケビン	342	
南竜ヶ馬場野営場	2,026	
市ノ瀬野営場	618	
中宮温泉野営場	41	
白山国立公園センター (会議室)	36	会議室使用の団体数

(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	6,591,440	140,760	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	1,846,800	0	
計	8,438,240	140,760	

(4) 収支決算

(単位：千円)

収入		支出	
管理料	10,888	人件費	3,970
		光熱水費	1,379
		修繕費	666
		委託料	1,893
		燃料費	1,501
		消耗品	617
		その他	862
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23年7月～10月実施 有効回答数79件)

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	54.4%	42.1%	3.5%	0.0%
施設の維持管理	64.5%	30.7%	1.6%	3.2%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成23年	ソーラーか風力発電を使って常夜灯を整備して欲しい	廊下に蓄電式の足元灯を設置
	朝食を5時から提供して欲しい	代替の朝食用弁当にて対応

②事故、故障等

年月	内容	対応
平成 23 年度	南竜山荘給水管破損	掘削し修繕実施
	発電機（大）故障	業者に委託し修理実施
	市ノ瀬野営場フラッシュ弁破損	交換実施
	暴風によりセントラルロッジの屋根トタンが破損	業者に委託し修理実施
	国立公園センターのマンホール破損	掘削の上補修
	南竜ケビン、ソーラーシステム故障	システムの交換を実施

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。	B	・秋山までの営業期間延長の試行や広報活動の実施が行われている。 ・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。 ・苦情や要望に対する対応が適正に行われている。
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。	C	・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。	C	・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。
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大いに上回っており、その結果、優れた実績をあげている
- B（良）：仕様書等に定める水準を上回っている
- C（可）：概ね仕様書等に定める水準どおり実施されている
- D（不可）：仕様書等に定める水準を下回っており、改善を要する部分がある

○総合評価

- A（優）：優れた管理運営がなされており、かつ、十分な実績をあげている
- B（良）：優れた管理運営がなされている
- C（可）：適正な管理運営がなされている
- D（不可）：改善が必要である

（7）助言・指摘事項

なし