

## 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24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)白山観光協会 理事長 中川 石雄
指定期間	平成24年4月1日～平成27年3月31日

### (1) 管理業務の実施状況

業務内容	具体的な業務の実施状況
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>・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。</li> </ul> <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートを実施(延188名)</li> </ul> <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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ている。</li> <li>・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。</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>・登山促進事業の実施(「はくさんに登ろう!2012」2回開催 参加人数計45人)</li> </ul> <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページによる各種情報の提供</li> <li>・パンフレット(4万部)やガイドブック(1万部)の配布</li> <li>・白山登山誘客のテレビCMの放映(7/1～7/31:4県、石川・福井・岐阜・滋賀)</li> <li>・新聞広告掲載(石川県・福井県・東海地方)</li> <li>・白山室堂写真展及び講演会の開催(1～3月:白山市内2箇所、金沢市内1箇所 延べ28日間、講演会1回 4月:白山市内1箇所)</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、岐阜県、白山市、白川村などと観光・防災について連携を図っている。</li> <li>・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。</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>

<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"> <li>・ 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。</li> </ul> <p>保守点検</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電気、給排水設備他の始業及び終業点検を委託している。</li> </ul> <p>小規模修繕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 普通救命（AED）講習会を実施した。（5名）</li> <li>・ 小型動力消防ポンプ講習会を実施した。（5名）</li> <li>・ 消防防災訓練を実施した。（室堂従業員 2回）</li> </ul> <p>個人情報の管理状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 仕様書に基づき、適正管理に努めている。</li> </ul> <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>

## （2）施設の利用状況

### ①利用指標

指標	H 2 3 年度 (参考)	H 2 4 年度	前年度比	増減理由
室堂宿泊者数(人)	18,321	17,471	95.3%	7～8月の休日の天候が不安定による減。

### ②使用許可等の状況

	承認件数	
室堂宿泊	17,471	

## （3）使用料の収入実績

### 使用料の収入及び減免の状況

	収入額	減免額	減免理由
室堂宿泊	30,538,280	299,460	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）

※ 利用料金制ではないため、徴収事務委託契約による県の使用料収入。

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	5,409	人件費	302
		光熱水費	763
		租税公課	16
		消耗品費	407
		保険料	154
		へり空輸費	693
		修繕費	310
		保守点検費	2,709
		雑費	55
合計	5,409	合計	5,409
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24年7～10月実施 有効回答数：下表のとおり）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス (有効回答数：161人)	51.0%	36.6%	9.3%	3.1%
施設の維持管理 (有効回答数：144人)	56.9%	37.5%	5.6%	0.0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成24年度	宿泊棟と食堂が離れていて、雨天時は大変。 宿泊棟の引き戸がうるさい。	外ばき用サンダルを用意した。 県と協議。

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。	B	<ul style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>テレビ、新聞、写真展（白山の写真を県庁19階展望ロビー等に掲示、講演会の実施）等によるPR活動等により、利用促進に努めている。</li><li>苦情や要望に対する対応が適正に行われている。</li></ul>
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	<ul style="list-style-type: none"><li>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。</li></ul>
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	<ul style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>個人情報 that 適正に管理されている。</li><li>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。</li></ul>
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"><li>施設の設置目的にあった管理運営がなされている。</li></ul>

### ○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