

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) 白山市地域振興公社 理事長 新 正孝
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"> ・全職員を対象に、講師を招聘した接客講習、及び救命救急講習を実施【救命救急講習新規実施】 <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（延238通） ・利用者ニーズの反映（女性専用更衣室の設置など） <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・秋山まで（10月15日まで）の延長営業を実施 ・和室にハンガー掛け、リュック棚を新設
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」を継続開催（当社職員も初出演） <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 ・報道機関に対し秋山の延長営業を報道依頼 ・周辺地域、関係機関との連携・協力の推進 ・環境省、国交省、石川県、白山市と情報交換を行い連携を図った。 ・白山観光協会（白山室堂）との連携
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"> ・共有部分の清掃を徹底した。 <p>小規模修繕、備品購入など</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ケビンのソーラーシステムの電気器具を更新。 ・ガス湯沸かし器を更新。 ・屋外清掃用の湿式掃除機を購入 ・その他、小規模な修繕を随時実施した。 <p>施設、設備の保守</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開山時に専門業者による機械類の点検を実施 ・法定の点検（消防設備、浄化槽等）を実施 ・南竜山荘等のテラス、階段等のペンキ塗装を実施

（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 ・遭難者の発生や、急病人の発生時、白山室堂との連携を図り救助活動を実施した。 <p>個人情報の管理状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務上知りえた個人情報が外部へ流出しないよう管理の徹底を行なった。 <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・遭難、道迷い等を防止する為、残雪への目印設置や、階段きりによるルート确保安全につとめた。
------------------	---

（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
南竜山荘宿泊者数（人）	3,808	3,424	89.9%	<p>【ケビン】 ・国交省工事等による飯場利用が無かった。 ※上記要因数 △770名</p>
南竜ヶ馬場ケビン宿泊者数（人）	1,540	846	54.9%	
南竜ヶ馬場野営場（人）	2,026	2,153	106.3%	
市ノ瀬野営場（人）	618	578	93.5%	
中宮温泉野営場（人）	41	50	122.0%	
白山国立公園センター利用者数（人）	6,186	6,675	107.9%	

②使用許可等の状況

	承認件数	
南竜山荘	3,424	
南竜ヶ馬場ケビン	228	
南竜ヶ馬場野営場	2,153	
市ノ瀬野営場	578	
中宮温泉野営場	50	
白山国立公園センター (会議室)	44	※会議室使用の団体数

（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
南竜山荘	5,871,240	50,600	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	1,231,200	0	
計	7,102,440	50,600	

※ 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

(単位：千円)

収入		支出	
管理料	10,888	人件費	2,020
		光熱水費	1,342
		修繕費	629
		委託料	3,870
		燃料費	1,209
		消耗品	623
		その他	1,195
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24年7月～10月実施 有効回答数238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%	32.2%	2.0%	0.0%
施設の維持管理	68.9%	28.7%	2.2%	0.2%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

内容	対応
乾燥室をもっと乾きやすくしてほしい	雨天時などはストーブの点火時間を延長
簡易でも良いのでシャワーの設置を	検討中
更衣室を設置して欲しい	2階の一角に女性専用の更衣室を新設
食堂を夕方まで開放して欲しい	実施済み
照明をすべてLEDにすれば良い	検討中
外にベンチがほしい	簡易的な腰掛を設置
寝る場所が狭苦しく暑い	検討中
部屋にハンガーかけがほしい	ハンガー掛けと同時にリュック棚を新設
部屋を男女分けにしてほしい	できる限り実施しているが、顧客のニーズに全て合致させることは現状不可

②事故、故障等

年月	内容	対応
7月1日	トンビ岩で滑落者発生	山荘に収容、消防ヘリにて搬送
7月15日	非常灯の不点灯	修繕実施
7月19日	南竜野営場トイレの漏水	ジョイントを取り寄せ交換、復旧
7月28日	急病人発生	消防ヘリに救助依頼、搬送
8月4日	ケビン照明故障	照明器具の取替え実施(8/10)
8月4日	幼児が木道より転落	保護者付き添いにより下山
8月	浄化槽の汚水漏水	県に報告
9月17日	台風によりテント破損被害	全テントを撤収

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組みが行われているか。	B	<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケート調査を行い、女性専用更衣室の設置をすみやかに行なうなど、利用者の声を運営に活かすことでサービスの質を向上させている。 秋山営業の報道依頼など積極的な広報活動につとめている。
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。	C	<ul style="list-style-type: none"> 施設内は常に清潔に保たれており、仕様書等に基づき適切な管理がなされている。 施設の塗装作業などを積極的に行うとともに、建物の維持修繕を自らがすみやかに修繕を行っている。
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	<ul style="list-style-type: none"> 適切な職員の配置がなされており、業務に関する研修・講習が十分なされている。 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。 個人情報に関する指針を定め、職員に周知徹底をはかっており、適切な情報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おり、今後も立地環境を活かしたイベントの開催など、さらなる利用促進への取組みを期待する。

○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

--