

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25年度管理状況

施設所管課	環境部自然環境課
指定管理者	(一財)白山観光協会 理事長 安達 明
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"> ・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"> ・利用者アンケートの実施（延102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ている。 ・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。（毎日の気象情報を市ノ瀬ビジターセンター等へ提供し登山客へ周知している。）
利用の促進に関する業務	<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(4万部)やガイドブック(1万部)の配布 ・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) ・新聞広告掲載(石川県・福井県・近畿・東海地方) ・英語版パンフレット・ホームページを新規作成 <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、白川村などと観光・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)、宿泊者用トイレ及び屋外トイレの清掃を従業員で実施している。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、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実施している。 <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。 ・普通救命(AED)講習会を実施した。(5名) ・高圧ガス保安協会 保安業務員講習を受講した。(1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"> ・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

指標	H24年度 (参考)	H25年度	前年度比	増減理由
室堂宿泊者数(人)	17,471	18,012	103.1%	休日の天候の安定による増

②使用許可等の状況

	承認件数	
室堂宿泊	18,012	

(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	31,477,080	234,620	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	5,409	人件費	208
		光熱水費	513
		租税公課	11
		消耗品費	203
		保険料	429
		へり空輸費	462
		修繕費	652
		保守点検費	2,893
		雑費	38
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25年7～10月実施 有効回答数は以下のとおり）

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：85人)	51.8%	31.8%	10.6%	5.8%
施設の維持管理 (有効回答数：80人)	51.3%	46.2%	2.5%	0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成25年度	トイレの苦情 食事メニューの改善要望	毎日の清掃の徹底。便槽の消臭対策の試行。（天然素材の「竹の粉」の散布等） 室堂試食会の実施

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組みが行われているか。	B	<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、新聞等によるPR活動等により、利用促進に努めている。 ・ 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	<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。	C	<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。 ・ 個人情報 that 適正に管理されている。 ・ 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