

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"> ・講師を招き接客講習を実施した。 <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287通) ・客室たたみの更新 <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を増設した。
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 <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 <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	<ul style="list-style-type: none"> ・共有部分の清掃を徹底した。(小規模修繕、備品購入など) ・発電機の更新 ・その他、小規模な修繕を随時実施した。(施設、設備の保守) ・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、怪我人の発生時、地元消防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、残雪への目印設置等のルート の安全確保につとめた。
--	--

(2) 施設の利用状況

①利用指標

指標	H 2 4 年度 (参考)	H 2 5 年度	前年度比	増減理由
南竜山荘宿泊者数(人)	3,424	3,491	102%	【市ノ瀬・中宮野営場】 テント泊利用の自然減 【国立公園センター】 団体利用の減少
南竜ヶ馬場ケビン宿泊者数(人)	846	880	104%	
南竜ヶ馬場野営場(人)	2,153	2,079	97%	
市ノ瀬野営場(人)	578	450	78%	
中宮温泉野営場(人)	50	28	56%	
白山国立公園センター利用者数(人)	6,675	4,355	65%	

②使用許可等の状況

	承認件数	
南竜山荘	3,457	
南竜ヶ馬場ケビン	225	
南竜ヶ馬場野営場	2,079	
市ノ瀬野営場	450	
中宮温泉野営場	28	
白山国立公園センター (会議室)	30	※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	6,192,450	89,360	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	1,215,000	0	
計	7,407,450	89,360	

(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	1,388
		修繕費	529
		委託料	3,715
		燃料費	820
		消耗品	678
		その他	1,738
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25年7月～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：244人)	47.1%	50.0%	2.9%	0.0%
施設の維持管理 (有効回答数：219人)	54.3%	44.8%	0.9%	0.0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成25年	売店の陳列の表示が見にくい	表示を手直した。
	乾燥室のハンガーが少ない	補充した。
	食堂のテレビで天気予報が見られるようにしてほしい	H26より対応予定
	夜間、廊下やトイレが暗い	蓄電式LEDを増設した。
	登山道の表示がわかりにくい	南竜周辺の距離の誤りなどの手直しを行った。

②事故、故障等

年月	内容	対応
8月5日～15日	あいつぐ熊の目撃情報	登山者に注意を促す看板を設置
8月25日	山荘階段から転落、意識不明	消防と連携し、翌26日へりで搬送
9月22日	消防より遭難者発生（行方不明）の連絡あり	宿泊客等、目撃情報を聴取、周辺を捜索し消防に状況を報告

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	・利用者アンケート調査を行い、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	・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	・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	・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

--