

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26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"> <li>・ 従事員全員に対し、随時ミーティングを実施</li> <li>・ 北陸新幹線開業に伴う勉強会の実施</li> </ul> <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者アンケートの実施</li> <li>・ 利用者ニーズの反映（衛星放送によるお天気情報の放映（新規））</li> </ul> <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 野営場で出張売店の実施</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>・ 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</li> </ul> <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホームページの内容を充実するほか、新たにフェイスブックを開設し、情報発信を行った。</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>・ 国、県、市などの関係機関や、白山観光協会と情報交換を行い、連携を図った。</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（2（3）参照）</li> </ul>
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"> <li>・ 各施設の清掃はもとより、屋外周辺登山道の整備、清掃を実施した。</li> <li>・ 専門業者による機械類の点検、法定の保守点検（消防・浄化槽ほか）を行った。</li> <li>・ 南竜ヶ馬場の各施設、設備のペンキ塗装を実施した。</li> </ul>
（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"> <li>・ 危機管理マニュアルの策定、職員への教育及び避難訓練を実施した。</li> </ul> <p>個人情報の管理状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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った。</li> </ul>

## 2 施設の利用状況

### (1) 利用指標

指標	H 2 5 年度 (参考)	H 2 6 年度	前年度比	増減理由
南竜山荘宿泊者数 (人)	3,491	3,326	95%	
南竜ヶ馬場ケビン宿泊者数 (人)	880	909	103%	
南竜ヶ馬場野営場利用者数 (人)	2,079	2,277	110%	7月の好天による増加
市ノ瀬野営場利用者数 (人)	450	513	114%	
中宮温泉野営場利用者数 (人)	28	58	207%	
白山国立公園センター利用者数 (人)	4,355	4,979	114%	団体利用の増加
計	11,283	12,062		

### (2) 使用許可等の状況

(件)

	許可件数	不許可件数	不許可理由
南竜山荘	3,326	0	
南竜ヶ馬場ケビン	238	0	
南竜ヶ馬場野営場	2,277	0	
市ノ瀬野営場	513	0	
中宮温泉野営場	58	0	
白山国立公園センター	40	0	※会議室利用の団体数
計	6,452	0	

### (3) 使用料の収入実績

利用料金の収入及び減免の状況

(円)

	収入額	減免額	減免理由
南竜山荘	6,044,900	0	
南竜ヶ馬場ケビン	1,326,450	0	
計	7,371,350	0	

## (4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	11,199	人件費	1,666
		光熱水費	1,229
		修繕費	774
		委託料	3,882
		燃料費	1,326
		消耗品	805
		その他	1,517
合計	11,199	合計	11,199
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26年7月～10月実施）

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 127 件)	65.3%	32.3%	2.4%	0.0%
施設の維持管理 (有効回答数 123 件)	70.8%	26.8%	1.6%	0.8%

## イ 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成 26 年	予約電話がかかりにくい。	係員を増員して対応。
	ホームページの箇所がわからない。	ホームページを新規に整備すると共に、フェイスブックを活用した。

## ② 事故、故障等

なし

## ③ その他報告事項など

なし

## (7) 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	・衛星放送を利用したお天気情報の放映など、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。 ・イベントの継続実施や、SNSを活用したリアルタイム情報の発信など積極的な広報活動を行っている。
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。 ・施設や設備などの塗装作業を自ら積極的に行い、施設の維持保全を行っている。
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、今後も特殊な立地環境での管理のノウハウを活かし、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

## (8) 助言・指摘事項

--