

県民の森の平成26年度管理状況

施設所管課	観光戦略推進部 観光振興課
指定管理者	県民の森地域振興会 会長 空 喜代士
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"> 「経営理念、行動指針、安全指針」により、職員の意識の徹底を図り、全職員対象に接遇研修を実施し、お客さまの満足を第一に気持ちの良い、親切な対応に努めている。 行動指針のより清潔に心がけるを目標に、トイレや炊事棟、宿泊施設、バーベキュー施設などの衛生管理を徹底している。 <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートなどにより意見を把握、対応している 利用者から直接、意見・問い合わせを受け、利用者ニーズの把握に努めている。 正確、迅速、丁寧な対応に努めた。 園内の案内板および道標等の新設・補修を行った。 <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> 芝生広場に新たにバーベキュー場を設置した。 夏休み期間中に芝生広場に休憩用の白テントを設置した。 芝生広場で夏季に日除け用のテントを設置した。 夏休み期間中にタモ、箱メガネの無料貸し出しを行った。 老人や障害のある方には、特別に園路の車の通行を許可した。 園内での自転車貸出し 溪流で子供が川遊び出来るよう整備し、また、手作りの筏を毎年、設置している
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"> 体験教室等の開催（参加人数486人） <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> パンフレットを小学校、保育園、児童館などの公共施設に送付し、来園者・県庁来庁者等に配布 新聞社、地元ケーブルテレビにイベント情報を情報提供 県内の情報誌、季刊誌、タウン誌にイベント情報掲載

	<p>周辺地域、関係機関との連携・協同の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 加賀市生涯学習課と連携し、イベントを実施 ・ 内水面水産センターとイベント情報を共有し、それぞれの施設でポスター等を掲示 ・ 加賀市の児童館・保育所と連携し、遠足、植樹、炭焼き体験等を開催
<p>使用の許可に関する業務</p>	<p>(2) ② のとおり</p>
<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"> ・ 園内（毎日）、各施設全般（使用前・使用后） ・ パノラマコース等の登山道の清掃 ・ 園内危険倒木等の撤去 ・ 水源地の土砂、落ち葉は随時清掃 ・ 川遊びの溪流を随時清掃 <p>保守点検</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消防設備、飲料水質検査、浄化槽は専門業者に委託 ・ 施設・道路・防火水槽は職員が随時保守管理 <p>警備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 開園期間中は毎日見回り ・ 日帰り客が遅くなる場合は残って対応 <p>小規模修繕</p> <p>郷土館床柱腐食 修繕</p> <p>正面広場消火栓破損 修繕</p> <p>森林浴センター前看板 修繕</p> <p>バンガロー前バーベキュー場所 屋根新設</p> <p>溪流の滝 あづまや床腐食 修繕</p> <p>奥炭窯横 あづまや階段 修繕</p> <p>ケビンあゆ床フローリング 修繕・新設</p> <p>立杉林道看板設置 新設</p> <p>その他</p> <p>登山道、遊歩道の補修</p>
<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"> ・ 災害時の対応マニュアルを作成し対応 ・ 消防避難訓練を実施 ・ 怪我などに備え簡易な薬品を常備 ・ ログハウス、管理棟に緊急時の連絡先を明示 <p>個人情報の管理状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務仕様書に基づき利用者名簿を適正に保管 <p>研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 野外での活動、教育の方法や安全対策について、加賀市教育委員会の生涯学習課の職員と勉強会を行った。 ・ 地域活動セミナー研修会に参加した。

(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
入園者数 (人)	31,504	27,327	86.7 %	前年より悪天候が多く減少

②使用許可等の状況

施設名	許可件数	不許可件数	不許可理由
-	-	-	

(3) 使用料の収入実績

利用料金の収入及び減免の状況

施設名	収入額(円)	減免額(円)	減免理由
テントサイト	95,480		
貸出テント	41,360		
バンガロー	139,310		
ケビン	424,350		
ログハウス	653,520		
バーベキュー舎	127,880		
計	1,481,900		

(4) 収支決算

(千円)

収 入		支 出	
管理料	21,447	人件費	18,218
利用料収入	1,482	光熱水費	941
その他	532	修繕費	226
		委託料	750
		消耗品費	467
		その他	2,852
合計	23,461	合計	23,454
収支差額	7		

(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 4 月～平成 26 年 11 月 有効回答数 40 件)

項 目	回 答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	85.0%	10.0%	5.0%	0.0%
施設の維持管理	80.0%	15.0%	5.0%	0.0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
平成 26 年 4 月 ～平成 26 年 11 月	<ul style="list-style-type: none">・ 建物全体が老朽化している・ バーベキュー舎の床が汚い・ 施設を利用しなくても園内に車を入りたい	<ul style="list-style-type: none">・ 郷土館床柱、ログハウスポーチ、バーベキュー舎の屋根修繕、管理事務所前トイレ洋式化・ バーベキュー舎の床修繕・ 老人や障害のある方には園路の通行を許可した

②事故、故障等

年 月	内 容	対 応
平成 26 年 4 月	防火用水 配管破損	修繕
平成 26 年 5 月	芝生広場 消火栓破損	修繕
平成 26 年 8 月	ログハウスポーチ破損	修繕
平成 26 年 10 月	バンガロー前階段破損	修繕

③その他報告事項など

特になし

(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	・地元保育所や児童館等と連携し、溪流遊びや自然散策、陶芸工作を企画・実施するなど、自主事業を積極的に展開している。 ・新たに、芝生広場にバーベキュー場を設置し、また、夏季の日除けテントを設置するほか、類似施設の視察をするなど、サービス向上を心がけた施設管理が行われている。
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。	B	・施設内はもとより、園内の草刈りや林道管理が行き届いており、仕様書等に基づき適切な管理がなされている。また、遊歩道の丸太階段なども機能を失うより先に修繕し、また、案内看板を新設するなど、小まめな維持管理に気を配っている。
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。	B	・非常時の連絡体制やマニュアルが定められている。 ・野外活動での安全対策等について、加賀市教育委員会と勉強会を行うなど、緊急事態に備えた対応を職員に徹底している。
総合評価	B	・山間部の地理的特徴を活かし原生林の散策コースを設置するなど、設置目的にあった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

特になし