

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  
及び室堂白山荘の令和4年度管理状況

|                    |  |
|--------------------|--|
| 施設所管課              | 生活環境部自然環境課   |
| 施設管理者              | (一財)白山観光協会   |
| 指定期間               | 平成30年4月1日～令和5年3月31日  |
| 中期経営目標<br>(H30～R4) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 宿泊者数については、現状の水準を維持するよう努めます。</li> <li>・ 利用者アンケートによる満足度において、利用者サービスは、85%以上、施設の維持・管理は95%以上を目指します。</li> </ul> |

1 中期経営目標達成に向けたサービス向上・利用促進等の取組

(1) 実績

| 項目            | 実施内容  |
|---------------|---|
| ① サービス向上・利用促進 | <p>○利用者サービスの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 学校・公民館等を対象に利用料金の後納サービスを実施</li> <li>・ 食事や設備等についてアンケートを実施し、ニーズに合った利用者サービスを提供</li> <li>・ 職員の資質向上に向けた各種資格の取得</li> <li>・ 室堂園地、周辺登山道等の清掃・整備を実施</li> <li>・ 室堂センターに携帯電話の電波増幅器を設置し、受信環境の改善を実施</li> <li>・ 室堂センターにテレビモニターを設置し、ニュース・気象情報の放映、日本気象協会と連携し、詳細な天気予報の掲示やリアルタイム情報を提供</li> <li>・ 気温の低い時期はホール・宿泊棟に暖房機器を設置</li> <li>・ 高山植物開花リアルタイム情報の掲示</li> <li>・ 下駄箱の靴取り違い防止番号札の設置</li> <li>・ 破損や老朽化した設備の修繕、更新を実施</li> <li>・ 外壁、屋根、テラス、ベンチの塗装など、施設修繕を実施</li> <li>・ 夜間の安全確保のため屋外センサーライトを設置</li> <li>・ 乾燥室改善のため、物干しロープ、ハンガー、除湿器などを設置</li> <li>・ 火山災害に備え、ヘルメット、災害用非常食等などを備蓄</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染防止対策の継続実施（検温、飛沫防止シート他）</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染防止対策の追加措置（公共スペースにサーモカメラ・空間除菌機の設置など）</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染防止の為、宿泊棟内部の改修工事（県修繕委託）を実施</li> <li>・ 施設の破損、老朽化部分の修繕、補修（塗装等）を実施</li> <li>・ インナーシュラフを販売（2,000円/枚）</li> <li>・ インナーシュラフをレンタル提供（500円/枚）</li> </ul> <p>(8/16職員コロナ感染による一時営業休止より提供中止)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 売店のキャッシュレス決済の導入（PAYPAY、VISA）</li> <li>・ 売店位置を試験的に移設</li> </ul> <p>○施設の利用促進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 近隣施設との相乗効果を高めるため、関係機関との連携協力（環境省、国交省、石川県、岐阜県、白山市、白川村、環白山保護利用管理協会、南竜山荘、市ノ瀬ビジターセンター、白山比咩神社、永井旅館、警察消防等）</li> </ul> |
| ② 広報活動        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ SNS（Instagram）を積極的に活用した広報を実施</li> <li>・ 北國新聞、北陸中日新聞の夏山開山特集記事に広告を掲載</li> <li>・ 北陸広域観光推進協議会作成の「白山周遊マップ」に広告を掲載</li> <li>・ パンフレット「国立公園 白山」2万部作成と関係機関、各所へ配布</li> <li>・ テレビ、ラジオの白山登山を紹介する番組への出演</li> <li>・ ホームページをリニューアル</li> </ul>  |

(2) 令和5年度における取組内容の見直し等

| 実施内容  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・売店位置を試験的に移設し、日帰り登山者へのサービス拡大、利益向上を図る</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で従来の営業サービス（食事・軽食など）に戻す</li> <li>・厨房に食器洗浄機を導入し、作業の効率向上、節水対策・人的コスト削減等を図る（県修繕）</li> <li>・必要箇所の通電24時間化工事を実施し、通信環境改善を図る（県修繕）</li> </ul> |

2 中期経営目標の進捗状況

| 測定指標                | H27~29<br>平均<br>(基準値) | R2年度   | R3年度   | R4年度   | 前年度比   | 基準値比   | R4年度<br>(目標値) |
|---------------------|-----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------|
| (1) 利用者数（人）         | 18,156人               | 3,283人 | 5,422人 | 7,587人 | 139.9% | 41.8%  | 18,200人       |
| (3) 利用者アンケートにおける満足度 |                       |        |        |        |        |        |               |
| 利用者サービス（%）          | 80.0%                 | 94.4%  | 96.9%  | 68.0%  | 70.2%  | 85.0%  | 85.0%         |
| 施設の維持管理（%）          | 88.2%                 | 97.5%  | 97.4%  | 90.0%  | 92.4%  | 102.0% | 95.0%         |

※基準値は中期経営目標における基準値

<利用者数、貸館稼働率など利用指標に係る増減理由>

| 指 標  | 対前年度増減理由  | 対基準値増減理由  |
|------|---|---|
| 利用者数 | <p>宿泊棟内の新型コロナウイルス感染症対策改修工事が完了し、宿泊定員が増加した為。（R3年定員274名→R4年定員400名）</p> <p>8/16~8/25の期間、職員のコロナ感染による一時営業休止のため、約700名の予約キャンセルがあった。</p> | <p>新型コロナウイルス感染拡大の影響による登山者の減少及び宿泊定員削減（通常定員750名→R3年定員274名→R4年定員400名）の為。</p> |

<利用者アンケート結果（令和4年7月~10月実施）>

| 項 目        | 回 答（有効回答数53件） |       |       |      |       |
|------------|---------------|-------|-------|------|-------|
|            | 良い            | 概ね良い  | やや悪い  | 悪い   | 回答なし  |
| 利用者サービス（%） | 51.0%         | 33.0% | 16.0% | 0.0% | 19.0% |
| 施設の維持管理（%） | 59.0%         | 33.0% | 6.0%  | 2.0% | 4.0%  |

### 3 施設等の維持管理

| 項目         | 実施内容  |
|------------|---|
| (1) 清掃     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日常清掃：毎日1～2回</li> <li>・ 寝具天日干し：月1～2回</li> <li>・ 特別清掃：年2回（小屋開け、小屋閉め時）</li> </ul>   |
| (2) 設備保守点検 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 発電設備：毎日1～2回</li> <li>・ 消防設備：毎日1回</li> <li>・ 電気・給排水衛生・ボイラー設備：年2回</li> <li>・ ガス設備保守点検：年1回</li> <li>・ 電気工作物保安点検：年3回</li> <li>・ バックホウ点検：年1回</li> </ul> |
| (3) 植栽維持管理 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 草刈り、ハイマツ剪定：年2～3回</li> </ul>  |
| (4) 警備     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設全体の警備（営業期間中、毎日実施。職員常駐）</li> </ul>  |
| (5) 小規模修繕  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各施設の経年劣化、老朽化した設備、備品の更新、風雨・積雪等自然災害による施設の破損修繕など</li> </ul>   |

### 4 管理運営体制

| 項目                     | 実施内容  |
|------------------------|---|
| (1) 緊急時の対応・安全管理などの危機管理 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 危機管理マニュアルの策定</li> <li>・ 防災ヘルメット80個、防塵マスクなどの設置</li> <li>・ 消防訓練の実施 年2回（7月・9月）</li> <li>・ 普通救命講習受講</li> <li>・ 白山診療班（金沢大学）との連絡体制の構築</li> <li>・ AEDの設置（2台）</li> <li>・ 白山火山防災訓練への参加</li> <li>・ 感染症防止対策の実施（スクリーニング、ゾーニング）</li> <li>・ 安全衛生責任者、防災士資格取得者（職員）の常駐</li> </ul> |
| (2) 個人情報の管理状況          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 基本協定（個人情報の取扱いに係る特記事項）に基づき、適正に管理した。</li> </ul>  |

### 5 収支状況

#### (1) 使用許可等の状況

（単位：件）

| 項目                                      | 許可件数  | 不許可件数 | 不許可理由 |
|---|-------|-------|-------|
| 室堂くろゆり荘、<br>室堂こざくら荘、<br>室堂御前荘、室堂<br>白山荘 | 7,587 | 0     |       |
| 合計                                      | 7,587 | 0     |       |

## (2) 使用料の収入実績（利用料金の収入及び減免の状況）

(単位：千円)

| 項目                                      | 収入額    | 減免額 | 減免理由 |
|---|--------|-----|------|
| 室堂くろゆり荘、<br>室堂こざくら荘、<br>室堂御前荘、室堂<br>白山荘 | 14,144 | 105 |      |
| 合計                                      | 14,144 | 105 |      |

## (3) 収支決算

(単位：千円)

| 収入       |       | 支出    |       |
|----------|-------|-------|-------|
| 指定管理料    | 7,323 | 人件費   | 2,836 |
|          |       | 光熱水費  | 1,591 |
|          |       | 修繕費   | 0     |
|          |       | 保守点検費 | 1,320 |
|          |       | その他   | 1,576 |
| 合計 ①     | 7,323 | 合計 ②  | 7,323 |
| 収支差額 ①－② | 0     |       |       |

## 6 利用者からの意見、苦情、要望

| 年月     | 内容                                   | 対応                      |
|--------|--------------------------------------|-------------------------|
| 令和4年7月 | トイレのセンサーライトがすぐに消え反応が悪い。夜間の屋外移動の安全が不安 | 不具合箇所の交換及び修繕を実施         |
| 令和4年8月 | ロビーなどでコーヒーが飲めて雨の日にくつろげる場所がほしい        | 食堂を開放するまたは新たな場所設置を検討します |

## 7 事故、故障等

| 年月     | 内容           | 対応              |
|--------|--------------|-----------------|
| 令和4年7月 | 室堂にて体調不良者が発生 | 救助および消防へリ要請等を実施 |

## 8 その他報告事項など

|      |
|------|
| 特になし |
|------|

## 9 評価結果

| 評価項目                             | 評価 | 所見（工夫・改善点）   |
|----------------------------------|----|--|
| (1) 中期経営目標の達成に向けたサービス向上・利用促進等の取組 | B  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・SNS、テレビ、新聞、ラジオ等によるPR活動により、利用促進に努めている。</li> <li>・キャッシュレス決済の導入など、利用者の利便性向上に努めている。</li> </ul>                    |
| (2) 施設等の維持管理                     | B  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・仕様書等に基づき、適正な管理が行われている。</li> <li>・施設や設備（発電機）の修繕、更新を積極的に行い、施設の維持管理を行っている。</li> <li>・水不足対策や作業資格取得を適切に実施している。</li> </ul>   |
| (3) 管理運営体制                       | B  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・火山災害を想定した備品の整備や普通救命講習の受講等、緊急時に備えた対策を実施している。</li> <li>・個人情報が適正に管理されている。</li> <li>・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。</li> </ul> |
| 総合評価                             | B  | 施設の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

## 10 助言・指摘事項

|  |
|--|
|  |
|--|