

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 中期経営目標

(実施期間 令和5年度～令和9年度)

令和5年3月 策定

1 施設の設置目的

白山国立公園の優れた自然風景、生態を保護し、その利用の増進を図ることにより、県民の保健、休養及び教化に資するとともに、生物多様性の確保に寄与することを目的として設置しています。

2 施設の果たすべき役割

本施設は、白山国立公園特別保護地区内で白山山頂（2,702m）直下の室堂平（2,450m）に位置しており、休憩及び宿泊基地として利用者の利便性と安全性の向上を図るとともに、山岳遭難防止、火山防災の観点から緊急避難施設としての役割も担っています。また、白山国立公園の他ユネスコエコパーク、日本ジオパーク、歴史的文化遺産の価値を適正な保護と利用を両立するための管理運営を行う上でも重要な施設となっています。

3 事業内容

(1) 貴重な景観や環境の保全

登山道や施設の適切な整備と管理により、貴重な自然環境の保全に努めています。

(2) 施設サービスの提供

山岳施設として、利用者に宿泊、食事、トイレ等のサービス（一部有料）を提供しています。

(3) 診療所の開設

夏山期に診療所を開設し、怪我人や急病者の救護等は無償で行い、利用者の安全登山における後方支援に努めています。

4 現状と課題

(1) 管理運営体制について

・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は、民間のノウハウを活用して、施設を効率的・効果的に管理するため、指定管理者制度を平成18年度から導入しています。（営業期間 5/1～10/15）

・施設利用者に対する利便の提供、利用の促進、施設・設備、物品の維持管理及び修繕に関する業務等は指定管理者が行っており、中期経営目標の実施期間である令和5年度から令和9年度までは、「一般財団法人白山観光協会」を指定管理者として指定し

ています。

- ・県では、利用状況や利用者からのご意見、小修繕の実施状況等の管理状況について、指定管理者より定期的に報告を受け、運営指導や財政支援を行う等、適正な管理・運営に努めています。

- ・県は、指定管理者と協議し、老朽化した施設の修繕等（課題）を実施しています。

(2) 施設の利用促進及びサービス(満足度)向上について

- ・施設の利用促進について、施設の修繕や設備の更新を行うとともに、地元食材を使用した食事を提供する等、利用者満足度の向上に努めています。(参考資料)

- ・利用者との会話やアンケートの実施など、利用者ニーズを積極的に探り、常にサービス向上を考え、迅速に対応しています。

- ・広報として、ホームページや SNS 等を活用した情報発信を行うとともに、ガイドブック、パンフレット、ポスター等の作成や記念事業を行っています。

(3) 施設運営の効率化について

- ・県と指定管理者間で連絡体制を確立し、常に情報共有するなど、非常時にも即時対応できるように連携を図り、迅速かつ効率的な施設運営を行っています。

- ・持続可能な開発目標（SDG s）や循環型社会構想に基づいた管理運営を実施し、管理経費の削減に努めています。

- ・施設の長寿命化を念頭に、利用者ニーズに合わせた利便性向上を目指した修繕や改修に努め、最も低廉なコストで実施できるよう安全性、経済性、機能の必要性の観点から、新設、撤去、集約化等も含めて検討しています。(課題)

5 中期経営目標

(1) 中期経営目標（指定管理者が実現すべき目標）

① 宿泊者数については、11,000人を目指します。
② 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、90%、施設の維持・管理は95%を目指します。

(2) 測定指標と目標値

測定指標		基準値 (H29～R1 平均)	中間目標値 (R7)	最終目標値 (R9)
① 宿泊者数		15,408人	10,000人	11,000人
② 利用者アンケートによる満足度	利用者サービス	89.2%	90.0%	90.0%
	施設の維持・管理	95.8%	95.0%	95.0%

6 指定管理者が設定した目標達成に向けた具体的な取組内容

(1) 施設の利用促進及びサービス(満足度)向上に向けた取り組み

- ・南竜山荘等の近隣施設との連携を強化し、相乗効果による白山全体の利用促進に努めます。
- ・安全な食事、安心な宿泊・快適なトイレを基本軸とし施設運営に努めます。
- ・電子決済サービスの試験的導入や携帯電話利用エリアの拡大など、新たなサービス向上に努めます。
- ・希望した学校・公民館等に対し、室堂くろゆり荘等に係る利用料金の後納を認め、利用しやすい施設を目指します。
- ・食事等、提供サービスの魅力をより一層高め、利用促進を図るためにも引き続きアンケートを実施し、ニーズに合ったサービス提供を心掛けます。また、研修会や資格取得等を通じて、職員の資質向上に努めます。

(2) 施設運営の効率化に向けた取り組み

- ・感染対策を含めた利用者の安全、安心、快適を前提とした施設運営を目指し、照明器具のLED化を順次進める等、経費削減に努めます。
- ・他の山岳施設の魅力的なサービス、効率的なコスト削減方法も参考とし、新たな取り組みに努めるとともに、指定管理者の独自性と創意工夫に基づいた施設運営に

努めます。

・効率的な施設運営のため、閑散期（春秋）での利用率向上を目指すが、同時に利用者の安全第一を優先とした対策や教育に努めます。

参考資料(施設の利用状況など)

(1)利用指標(利用人数、稼働率などの状況)

(単位:人)

項目	H29	H30	R1	R2	R3
室堂宿泊者数	18,754	13,336	14,134	3,283	5,422

(2)利用者アンケート指標

(利用者サービス)

(単位:%)

項目	H29	H30	R1	R2	R3
良い	48.2	47.4	58.3	53.9	59.4
概ね良い	38.2	39.5	36.1	41.0	37.5
計	86.4	86.9	94.4	94.9	96.9
やや悪い	10.9	7.9	0.0	5.1	3.1
悪い	2.7	5.2	2.5	0.0	0.0

(施設の維持管理)

(単位:%)

項目	H29	H30	R1	R2	R3
良い	39.8	52.6	60.0	66.7	68.4
概ね良い	50.0	47.4	37.5	30.6	29.0
計	89.8	100.0	97.5	97.3	97.4
やや悪い	8.3	0.0	0.0	2.7	0.0
悪い	1.9	0.0	2.5	0.0	2.6

(3)使用料の収入実績

(単位:千円)

項目	H29	H30	R1	R2	R3
室堂宿泊施設使用料	33,845	23,943	25,480	6,182	10,211

中期経営目標の設定根拠 ※非公表

目 標	根 拠
<p>① 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。</p>	<p>【最終目標値(R9)】 基準値(H29～R1平均) 15,408人≒15,400人 $15,400 \times 0.7 \div 11,000$</p> <p>【中間目標値(R7)】 基準値(H29～R1平均) 15,408人≒15,400人 $15,400 \times 0.65 \div 10,000$</p> <p>山岳地の施設であり、天候により登山者数が左右されることから、コロナ前過去3年間の実績値の平均を踏まえ、目標を設定することとする。 定員をコロナ前の約6割に削減したため、目標値も削減する。</p>
<p>② 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、90%、施設の維持管理は、95%を目指します。</p>	<p>【最終目標値(R9)】 基準値(H29～R1平均) 利用者サービス 89.2% 施設の維持管理 95.8%</p> <p>1) 利用者との会話やアンケートによる利用者ニーズに合ったサービスの強化(R5～9) 2) 施設改修、設備の更新(R5～9) 3) 公的機関との登山促進事業の共催(R5～9) により、利用者サービス90%、施設の維持管理95%を目指す。</p> <p>【中間目標値(R7)】 1) 利用者との会話やアンケートによる利用者ニーズに合ったサービスの強化(R5～7) 2) 施設改修、設備の更新(R5～7) 3) 公的機関との登山促進事業の共催(R5～7) により、利用者サービス90%、施設の維持管理95%を目指す。</p>