

県民の森の令和4年度管理状況

様式2

施設所管課	観光戦略推進部 観光企画課
施設管理者	県民の森地域振興会 会長 河原 泰弘
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 (H30～R4)	①利用者数を5年間で4%増加させます。 ②利用者アンケートによる満足度は、引き続き95%以上を維持します。

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>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」について、意識の徹底を図るとともに、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やニーズを把握、対応している ・ 正確、迅速、丁寧な対応に努めた。 <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 夏休み期間中にタモ、箱メガネを無料で貸し出し、芝生広場に休憩用の白テントを設置した。 ・ 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。 ・ 溪流で子供が川遊び出来るにし、手作りの子供用筏を設置した。 <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579人）
② 広報活動	<p>ホームページによるPR、ブログ、Facebookによる情報発信。</p> <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 加賀市内21箇所全てのまちづくり協議会にパンフレットと年間行事予定表を配布 ・ 新聞社にイベント情報を情報提供 ・ 県内の情報誌、タウン誌にイベント情報掲載 ・ 管理事務所前の掲示板にイベント情報を掲載

(2) 令和4年度における取組内容の見直し等

実施内容
特になし

2 中期経営目標の進捗状況

測定指標	H25~28年度平均 (基準値)	R2年度	R3年度	R4年度	前年度比	基準値比	R4年度 (目標値)
(1) 利用者数(人)	26,518人	19,582人	19,761人	22,500人	113.9%	84.8%	
(2) 貸館稼働率(%)	61.9%	51.2%	36.2%	62.5%	26.30割	.60割	
(3) 利用者アンケートにおける満足度							
利用者サービス(%)	96.4%	100.0%	100.0%	99.1%	- .90割	2.70割	
施設の維持管理(%)	96.0%	97.4%	95.3%	99.1%	3.80割	3.10割	

※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	新型コロナウイルス感染症が落ち着き利用者が増えた。	新型コロナウイルス感染症が落ち着いたものの、本格的に戻るまでには時間がかかるものと思われる。
貸館稼働率	新型コロナウイルス感染症が落ち着きコロナ前に戻った。	新型コロナウイルス感染症が落ち着きコロナ前に戻った。

<利用者アンケート結果(令和4年4~11月実施 有効回答数135件)>

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス(%)	92.3	6.8	0.9	0.0
施設の維持管理(%)	92.3	6.8	0.9	0.0

3 施設等の維持管理

項目	実施内容
(1) 清掃	<ul style="list-style-type: none"> ・ 園内（毎日）、各施設全般（使用前・使用后） ・ 林道や遊歩道の清掃 ・ 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
(2) 設備保守点検	<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
(3) 植栽維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 草刈り 5～10月の間実施
(4) 警備	<ul style="list-style-type: none"> ・ 開園期間およびコロナ休園中は毎日実施
(5) 小規模修繕	郷土館 石積み補修 林道 落石除去、土砂除去、倒木除去 林道 カーブミラー補修など

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"> ・ 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
(2) 個人情報の管理状況	業務仕様書に基づき利用者名簿を適正に保管

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
該当なし			
合計	0	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
テントサイト	330		
貸出テント	40		
バンガロー	211		
ケビン	548		
ログハウス	1,214		
バーベキュー舎	80		
合計	2,423	0	

(3) 収支決算

(単位：千円)

収 入		支 出	
指定管理料	21,666	人件費	17,930
利用料収入	2,818	光熱水費	692
その他	390	修繕費	136
		その他	6,114
合 計 ①	24,874	合 計 ②	24,872
収支差額 ①-②	2		

6 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
令和4年5月 ～令和4年11月	林道を補修してほしい	林道の倒木処理、カーブミラー補修など
	園内、施設がきれいに掃除、整備されている	今後も清掃等の管理に努める

7 事故、故障等

年 月	内 容	対 応
令和〇年〇月	特に無し	
令和〇年〇月		
令和〇年〇月		
令和〇年〇月		

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"> ・たき火体験、新緑ウォーキング、森の溪流上りと魚つかみ、親子で飯ごう料理体験等を企画し、自主事業を積極的に展開している。 ・自主制作遊具を設置し、また、園内案内板を設置し、サービス向上を心がけた施設管理が行われている。
(2) 施設等の維持管理	B	<ul style="list-style-type: none"> ・来園者が利用する施設は、衛生管理もよく、清掃が行き届いている。 ・園内の草刈りや林道管理について適切な管理がなされている。また、大雨時の土砂流出被害における排土処理を行い維持管理に努めている。
(3) 管理運営体制	C	<ul style="list-style-type: none"> ・非常時の連絡体制やマニュアルが定められている。 ・職員は適切な管理運営に努めている。
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的にあった管理運営がなされているとともに、地形を活かし原生林の散策コースの設置、地域と連携した運営がなされている。また、ホームページも開設し、県内外への情報発信にも努めていること等が評価できる。

○ 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