

県民の森の平成30年度管理状況

様式3

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 越前 進
指定期間	平成30年4月1日～平成35年3月31日
中期経営目標 (H30～H34)	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、案内等の接客向上</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、全職員対象に接客研修を実施し、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。 ・ 渓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。 <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735人）
② 広報活動	<p>独自のホームページを開設した。</p> <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ パンフレットを加賀市内の保育所、幼稚園、小学校、中学校に対して遠足等の企画実施に合わせて配布する。 ・ 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 ・ 管理事務所前の掲示板にイベント情報を掲載 ・ 過去の施設利用者にハガキで来園の勧誘を行った。

(2) 平成31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)	H29年度	H30年度	前年度比	基準値比	H34年度 (目標値)	
(1) 利用者数 (人)	26,518人	20,702人	21,853人	105.6%	82.4%	27,600人	
(2) 貸館稼働率 (%)	59.2%	59.2%	59.2%	.0 ^割	.0 ^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%	96.6%	-.03 ^割	.0 ^割		
施設の維持管理 (%)	96.0%	98.3%	96.5%	-.02 ^割	.01 ^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	今年度は連絡道の通行止めもなく、施設利用期間を通して開園していたのでH29年度よりは増加した。	イベントが雨で中止になったことや秋の行楽シーズンの休日に雨が多かったことおよびアクセス林道の片側通行などが影響して減となった。
貸館稼働率	増減なし	増減なし

<利用者アンケート結果（平成30年5～10月実施 有効回答数58件）>

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス (%)	72.4%	24.1%	3.4%	0.0%
施設の維持管理 (%)	70.2%	26.3%	1.8%	1.8%

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） ・ 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 																
(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 6～9月の間実施 																
(4) 警備	<ul style="list-style-type: none"> ・ 開園期間中は毎日実施 																
(5) 小規模修繕	<table border="0"> <tr> <td>園内水道管漏水</td> <td>修繕</td> </tr> <tr> <td>園内バンガロー枯木</td> <td>処理</td> </tr> <tr> <td>ログハウス枯木</td> <td>処理</td> </tr> <tr> <td>ログハウスペランダ破損</td> <td>修繕</td> </tr> <tr> <td>園内東屋床破損</td> <td>修繕</td> </tr> <tr> <td>第2キャンプ場水道管詰まり</td> <td>修繕</td> </tr> <tr> <td>台風による土砂被害</td> <td>修繕</td> </tr> <tr> <td>など</td> <td></td> </tr> </table>	園内水道管漏水	修繕	園内バンガロー枯木	処理	ログハウス枯木	処理	ログハウスペランダ破損	修繕	園内東屋床破損	修繕	第2キャンプ場水道管詰まり	修繕	台風による土砂被害	修繕	など	
園内水道管漏水	修繕																
園内バンガロー枯木	処理																
ログハウス枯木	処理																
ログハウスペランダ破損	修繕																
園内東屋床破損	修繕																
第2キャンプ場水道管詰まり	修繕																
台風による土砂被害	修繕																
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
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	130		
貸出テント	19		
バンガロー	157		
ケビン	311		
ログハウス	990		
バーベキュー舎	119		
合計	1,726	0	

(3) 収支決算

(単位：千円)

収入		支出	
指定管理料	21,274	人件費	18,464
利用料収入	1,726	光熱水費	661
その他	636	修繕費	138
		その他	4,340
合計 ①	23,636	合計 ②	23,603
収支差額 ①－②	33		

6 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
平成31年5月 ～平成31年11月	建物全体が老朽化している	バーベキュー舎の修繕、ログハウ スベランダ修繕等
	施設を利用しなくても園内に車を入 れたい	高齢者や障害のある方には車での園 路通行を許可するようにした
	子供の遊具が少ない	子供用の筏を設置、タモ、箱メガネ の無料貸し出しを行った。
	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
	特になし	

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"> ・地元保育所や児童館などと連携し、昔ながらの山村生活体験や溪流遊びを企画するなど、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、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、仕様書等に基づき適切な管理がなされている。また、台風による土砂被害の排土等の修繕など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、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

--