

# 健康の森の令和3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	(株)上野組 代表取締役 上野吉夫
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"> <li>・ 電話の問合せ時に情報を提供し、希望者には案内書を送付</li> <li>・ 予約申込者に申込確認書と施設案内書及び周辺観光案内書や当利用施設への道順地図を送付</li> <li>・ 利用者ニーズに応えシャワー時間の延長</li> <li>・ 臨時テントサイトの開設、入口改修</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染症対策</li> </ul> <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ アンケート用紙を設置し、気付いた事や感じた事、困った事を記入していただき、提出の際にも感想や意見などを聞くようにする。</li> </ul> <p>周辺地域、関係機関との連携・協力の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 幼稚園、保育所・小学校及び近隣高校との交流</li> <li>・ 能登地区の学校、各種施設への訪問PR</li> <li>・ 地元老人施設のバスハイク</li> <li>・ 養護施設のバスハイク</li> </ul>
② 広報活動	<p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホームページによる空き状況や新情報提供を実施</li> <li>・ Facebookの継続、インスタグラムの新設</li> <li>・ 各行事内容を毎週新聞折り込みでPRし、参加呼びかけ</li> <li>・ 能登空港利用促進同盟を通じて首都圏へPR</li> <li>・ ぶらり能登2022ガイドブックに掲載しPR</li> </ul>

### (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)	R1年度	R2年度	R3年度	前年度比	基準値比	R4年度 (目標値)
(1) 利用者数 (人)	30,481人	33,070人	16,830人	10,883人	64.7%	35.7%	
(2) 貸館稼働率(%)	98.4%	98.4%	87.7%	72.5%	-15.20ポイント	-25.90ポイント	
(3) 利用者アンケート における満足度							
利用者サービス(%)	100.0%	96.8%	100.0%	100.0%	.0ポイント	.0ポイント	
施設の維持管理(%)	99.9%	97.4%	98.0%	100.0%	2.0ポイント	.10ポイント	

※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により、休館日があり、団体利用が極端に減った。	新型コロナウイルス感染症により、休館日があり、団体利用が極端に減った。
貸館稼働率	新型コロナウイルス感染症の緊急事態宣言により、休館日があった	新型コロナウイルス感染症の緊急事態宣言により、休館日があった

### <利用者アンケート結果（令和3年4～11月実施 有効回答数45件）>

項 目	回 答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス(%)	91.1%	8.9%	0.0%	0.0%
施設の維持管理(%)	91.1%	8.9%	0.0%	0.0%

### 3 施設等の維持管理

項目	実施内容
(1) 清掃	随時 利用前点検・利用後清掃
(2) 設備保守点検	保守点検（専門業者に委託）
(3) 植栽維持管理	草刈り等の実施、芝生管理を随時実施
(4) 警備	夜間警備を専門業者に委託
(5) 小規模修繕	バンガローデッキ修繕、ログハウスデッキ修繕

### 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	危機管理マニュアルを策定し職員への教育を徹底
(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
多目的ホール	46	0	
合計	46	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	413		
テントサイト炉	0		
バンガロー	389		
ログハウス	1,200		
バーベキュー舎	77		
多目的ホール	104	149	29件：条例に基づく
合計	2,183	149	

(3) 収支決算

(単位：千円)

収 入		支 出	
指定管理料	15,993	人件費	10,272
利用料収入	2,183	光熱水費	2,414
その他	296	修繕費	577
		その他	5,179
合 計 ①	18,472	合 計 ②	18,442
収支差額 ①－②	30		

6 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
令和3年4月～ 令和4年3月	ログハウスの2階にも電源が欲しい	延長コードで対応
	芝生広場にある木製遊具が古い	新しい木製遊具を整備
	子供向け遊具が少ない	交流センターにキッズルームを新設
	街路灯が暗い	街路灯の更新

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

特に無し
------

## 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>・HPやfacebook、インスタグラムによる情報提供及び、独自のイベントを新聞折込みでPR、その他首都圏などへのPRにも努めている。</li> <li>・施設利用予約時には、周辺の観光案内書や、施設へのアクセス等の情報を送っている。</li> <li>・独自のアイデアで遊具を設置し、キッズルームを新設した。</li> </ul>
(2) 施設等の維持管理	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内は清潔に保たれており、特に宿泊施設の清掃については利用者の評判がよい。</li> <li>・井戸水は鉄分が大変多い水質のため、フィルターをこまめに交換し、利用者に不快感を与えないよう努力し、アンケート結果も良好である。</li> </ul>
(3) 管理運営体制	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適切な職員の配置がなされ管理運営に努めている。</li> <li>・非常時の連絡体制やマニュアルが定められている。</li> </ul>
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、県内外への情報発信や地域も含めた自主活動を積極的に行っている点等が評価できる。</li> </ul>

### ○ 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
- 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