

県民の森の令和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	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、案内等の接客向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「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、お客さまの満足度を第一に気持ちの良い、親切な対応に努めている。</li> <li>・ 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。</li> </ul> <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ 正確、迅速、丁寧な対応に努めた。</li> </ul> <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 溪流で子供が川遊び出来るよう整備し、また、手作りの子供用筏を設置した。</li> </ul> <p>新型コロナウイルス感染症 自主事業の企画・実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 体験教室等の開催（参加人数55人）</li> </ul>
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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 新聞社、地元ケーブルテレビにイベント情報を情報提供</li> <li>・ 県内の情報誌、季刊誌、タウン誌にイベント情報掲載</li> <li>・ 管理事務所前の掲示板にイベント情報を掲載</li> <li>・ 過去の施設利用者にハガキで来園の勧誘を行った。</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)	26,518人	21,225人	19,582人	19,761人	100.9%	74.5%	
(2) 貸館稼働率(%)	61.9%	61.9%	51.2%	36.2%	-15.0%	-25.7%	
(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%	100.0%	.0%	3.60%	
施設の維持管理(%)	92.7%	96.2%	97.4%	95.3%	-2.10%	-1.70%	

※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56件）＞

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス(%)	88.7	11.3	0.0	0.0
施設の維持管理(%)	74.8	20.5	4.7	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"> <li>園内（毎日）、各施設全般（使用前・使用后）</li> <li>パノラマコース等の登山道の清掃</li> <li>園内危険倒木等の撤去</li> <li>水源地の土砂、落ち葉は随時清掃</li> <li>川遊びの溪流を随時清掃</li> </ul>																		
(2) 設備保守点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>消防設備、飲料水質検査、浄化槽は専門業者に委託</li> <li>施設・道路・防火水槽は職員が随時保守管理</li> </ul>																		
(3) 植栽維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>草刈り 5～10月の間実施</li> </ul>																		
(4) 警備	<ul style="list-style-type: none"> <li>開園期間およびコロナ休園中は毎日実施</li> </ul>																		
(5) 小規模修繕	<table border="0"> <tr> <td>林道</td> <td>落石除去、土砂除去</td> <td>処理</td> </tr> <tr> <td>ケビン、ログハウス</td> <td></td> <td>修繕</td> </tr> <tr> <td>園内側溝</td> <td></td> <td>修繕</td> </tr> <tr> <td>園内遊具</td> <td></td> <td>設置</td> </tr> <tr> <td>園内案内板</td> <td></td> <td>修繕</td> </tr> <tr> <td>など</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	林道	落石除去、土砂除去	処理	ケビン、ログハウス		修繕	園内側溝		修繕	園内遊具		設置	園内案内板		修繕	など		
林道	落石除去、土砂除去	処理																	
ケビン、ログハウス		修繕																	
園内側溝		修繕																	
園内遊具		設置																	
園内案内板		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"> <li>災害時の対応マニュアルを作成し対応</li> <li>消防避難訓練を実施</li> <li>怪我などに備え簡易な薬品を常備</li> <li>ログハウス、管理棟に緊急時の連絡先を明示</li> </ul>
(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	239		
貸出テント	23		
バンガロー	123		
ケビン	327		
ログハウス	725		
バーベキュー舎	63		
合計	1,499	0	

## (3) 収支決算

(単位：千円)

収 入		支 出	
指定管理料	21,666	人件費	17,980
利用料収入	1,499	光熱水費	409
その他	317	修繕費	121
		その他	4,964
合 計 ①	23,483	合 計 ②	23,474
収支差額 ①-②	9		

## 6 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
令和3年5月 ～令和3年11月	遊歩道の案内看板をもっと設置してほしい。	案内看板の設置
	子供用遊具を充実してほしい	川遊び道具を提供
	園内に遊具を設置してほしい	園内遊具の設置
	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"> <li>・地元の小学校としいたけ栽培をしたり、秋の紅葉時期にはもみじウォークを企画し、自主事業を積極的に展開している。</li> <li>・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。</li> </ul>
(2) 施設等の維持管理	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
(3) 管理運営体制	C	<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ている。</li> <li>・職員は適切な管理運営に努めている。</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、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。</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