

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 平成30年度～平成34年度)

平成30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の風景地を保護するとともに、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、生物の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、白山山頂直下の室堂平（標高 2,450m）に位置しており、白山登山利用の休憩基地や宿泊基地として、登山者に対して利便性の向上を図るとともに、園地周辺の散策等、野外レクリエーションの場を提供する上で、重要な役割を果たす施設です。白山国立公園のほとんどの登山道がここに集まっており、山頂お池めぐりコースの拠点となっています。

3 事業内容

(1) 良好な景観や環境の保全

園地や施設の適切な整備と管理により、良好な自然環境の保全に努めます。

(2) 食事や宿泊等のサービスの提供

白山山頂直下の宿泊等の施設として、登山者に、食事等のサービスを提供します。

(3) 診療所の開設

夏山診療所を開設し、怪我人や急病者の救護等は無償で行い、安全・安心に登山していただけるように努めます。

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。

・施設利用者に対する利便の提供、利用の促進、利用施設・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平成30年度から平成34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

- ・施設の利用促進にあたっては、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、利用者に満足していただける環境づくりに努めています。

- ・石川県自然解説員研究会と連携し、室堂周辺等の高山植物等のガイドを行っています。

- ・広報活動として、ホームページの開設や各種マスメディア等を活用した情報発信を行うとともに、白山ガイドブック及びパンフレットの作成を行っています。今後とも、情報発信に努めます。

(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、常に情報を共有するなど、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。

- ・今後とも、指定管理者の創意工夫に基づいた管理運営により、質の高いサービスを施設利用者に提供するとともに、管理経費の削減に努めます。

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、現状の水準を維持するよう努めます。
- 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、85%以上、施設の維持・管理は95%以上を目指します。

(2) 測定指標と目標値

測定指標		基準値 (H27～29平均)	中間目標値 (H32)	最終目標値 (H34)
① 宿泊者数		18,156人	18,200人	18,200人
② 利用者アンケートによる満足度	利用者サービス	80.0%	83%以上	85%以上
	施設の維持・管理	88.2%	90%以上	95%以上

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相乗効果を発揮するため、一般財団法人白山市地域振興公社等の関係機関と連携を強化し、誘客と安全な登山環境の確保に努めます。
- ・施設の改修や設備等の更新により、安全で快適に利用していただけるよう努めます。
- ・学校や公民館等への白山ガイドブック及びパンフレットの配布、マスメディア等を活用した白山登山誘客の広告宣伝等の実施により、更なる利用促進及びリピーターの確保に努めます。
- ・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。
- ・食事や設備等のサービスについて、その魅力をより一層高め、利用者の増加を図るため、引き続きアンケートや食事メニュー検討試食会を実施し、売店商品の充実や食事メニューの改善を行うことで、利用者のニーズに沿ったサービスの向上に努めます。
- ・接遇等の研修会を開催し、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

- ・利用者の安全、安心、快適な利用を前提とした施設運営を目指し、照明器具のLED化や廃材の再利用などにより、経費の削減に努めます。

- ・類似施設の効果的なサービス内容、効率的なコスト削減方法等のノウハウを参考にし、新たな取り組みに努めるとともに、指定管理者の創意工夫に基づいた施設運営に努めます。

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	H27	H28	H29
室堂宿泊施設宿泊者数	18,435	17,383	18,651

(2)利用者アンケート指標

(利用者サービス) (単位:%)

項目	H27	H28	H29
良い	45.6	48.5	48.2
概ね良い	26.3	33.1	38.2
計	71.9	81.6	86.4
やや悪い	17.6	9.2	10.9
悪い	10.5	9.2	2.7

(施設の維持管理) (単位:%)

項目	H27	H28	H29
良い	57.8	53.5	39.8
概ね良い	25.7	37.8	50.0
計	83.5	91.3	89.8
やや悪い	13.8	1.6	8.3
悪い	2.7	7.1	1.9

(3)使用料の収入実績 (単位:千円)

項目	H27	H28	H29
室堂宿泊施設使用料	33,382	31,242	33,845