

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の平成30年度管理状況

施設所管課	生活環境部自然環境課
施設管理者	(一財)白山観光協会
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)	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。

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>○利用者サービスの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学校・公民館等を対象に利用料金の後納サービスを実施 ・食事や設備等について引き続きアンケートを実施し、ニーズに合った利用者サービスを提供 ・職員の資質向上に向け、接遇等の研修会を実施 ・室堂園地、周辺登山道等の美化清掃を実施 ・室堂センターに携帯電話のアンテナ増幅器を設置し、携帯電話受信環境を整備 ・室堂センター・ホールにテレビモニターを設置し、ニュース番組の放映、日本気象協会からの詳細な天気予報の掲示等、リアルタイムの情報を提供 ・気温の低い時期はホール・宿泊棟に暖房機器を設置 ・石川県自然解説員研究会と砂防新道、観光新道及び室堂周辺の自然ガイド等について連携（高山植物開花リアルタイム情報の掲示） ・下駄箱の靴取り違い防止番号札の設置やトイレ用サンダルの設置 ・老朽化していた外卓とベンチの改修、修繕を実施 ・夜間も利用しやすいように屋外センサーライトを設置 ・テラス手すりやベンチの塗装など、施設の簡易修繕を実施 ・宿泊棟4棟のLED化工事の実施完了 ・乾燥室の改善のため、除湿器などを設置 ・火山災害に備え、災害用非常食を備蓄 ・パンやケーキ等の追加食提供カウンターの新設 ・宿泊棟の毛布の更新及びクリーニングの実施 <p>○施設の利用促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣施設との相乗効果を発揮させるため、関係機関等と連携（環境省、国交省、石川県、岐阜県、白山市、白川村、環白山保護利用管理協会等の関係機関や南竜山荘、市ノ瀬ビジターセンター、永井旅館、北陸鉄道等の近隣施設・交通機関と連携） ・白山開山1300年記念の各種関連イベント等の広報を近隣施設と一体で実施（白山比咩神社、道の駅瀬女、白峰温泉・一里野温泉他の各旅館・商店等）

<p>② 広報活動</p>	<p>○広報活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページの開設 各種マスメディア等を活用した情報発信 (テレビCM:石川県内4局、福井県1局で計90回放送) (新聞・冊子等広告:石川・福井・北陸新幹線沿線地域にて掲載) ・白山ガイドブック(学校・公民館等にて配布)及びパンフレットの作成・配布(外国語版を含む)(H30年度作成部数:40,000部) ・首都圏での夏山相談キャンペーン(年1回)への参加 ・各イベントへの出店参加 白山フォーラム(H30年10月)、白山市どんじゃら市(H30年11月)、白峰雪だるままつり(H31年2月)
---------------	--

(2) 平成31年度における取組内容の見直し等

実施内容
<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事メニュー改善のため、夕食時、新たにカレー等を提供します。 ・ 施設の補修（塗装等）を実施します。 ・ 宿泊棟のはしごに滑り止めテープを貼り、安全対策を実施します。

2 中期経営目標の進捗状況

測定指標	H27~29 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	18,156人	18,651人	13,336人	71.5%	73.5%	18,200人	
(2) 利用者アンケート における満足度							
利用者サービス	80.0%	86.4%	86.9%	0.5ポイント	6.9ポイント	85.0%	
施設の維持管理	88.2%	89.8%	100.0%	10.2ポイント	11.8ポイント	95.0%	

※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	特殊な気象状況（台風・豪雨・猛暑）によりキャンセルが頻発したため。	特殊な気象状況（台風・豪雨・猛暑）によりキャンセルが頻発したため。

<利用者アンケート結果（平成30年7月～10月実施）>

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス (有効回答数38件)	47.4%	39.5%	7.9%	5.2%
施設の維持管理 (有効回答数38件)	52.6%	47.4%	0.0%	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"> ・ 日常清掃：毎日1～2回 ・ 寝具天日干し：月1～2回 ・ 特別清掃：（小屋開け、小屋閉め時）年2回
(2) 設備保守点検	<ul style="list-style-type: none"> ・ 発電機設備：毎日1～2回 ・ 消防設備：毎日1回 ・ 電気・給排水衛生・ボイラー設備：年2回 ・ ガス設備保守点検：年1回 ・ 電気工作物保安点検：年3回 ・ バックホウ点検：年1回
(3) 植栽維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 草刈り、ハイマツ剪定：年2～3回
(4) 警備	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設全体の警備を毎日実施（職員24h常駐）
(5) 小規模修繕	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各施設の老朽化した設備、備品の更新、風雨・積雪等自然災害による施設の破損修繕など

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"> ・ 危機管理マニュアルの策定 ・ 防災ヘルメット、防塵マスクなどの設置 ・ 消防訓練の実施 年2回（7月、9月） ・ 普通救命講習受講 ・ 職員の赤十字救急法救急員講習資格取得 ・ AEDの追加配備（2台体制） ・ 白山火山防災訓練への参加 ・ ダミー防犯カメラの設置 ・ 防災士資格取得の職員の常駐
(2) 個人情報の管理状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基本協定（個人情報の取扱いに係る特記事項）に基づき、適正に管理した。

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
室堂くろゆり荘、 室堂こざくら荘、 室堂御前荘、室堂 白山荘	13,336	0	なし
合計	13,336	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
室堂くろゆり荘、 室堂こざくら荘、 室堂御前荘、室堂 白山荘	23,943	173	石川県自然公園施設条例第12条の規程による（学校教育の一環など）
合計	23,943	173	

(3) 収支決算

(単位：千円)

収入		支出	
指定管理料	5,563	人件費	40
		光熱水費	995
		修繕費	0
		その他	4,528
合計 ①	5,563	合計 ②	5,563
収支差額 ①-②	0		

6 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
平成30年7月	食事メニューを改善してほしい。	パン、ケーキ等の追加食の提供を開始しました。また、試食会を開催してメニューの改善に努めます。
平成30年7月	施設の案内表示がわかりにくい。	施設の利用時間等を館内アナウンスで案内周知しました。

7 事故、故障等

年 月	内 容	対 応
平成30年7月	女性宿泊者の体調不良	診療所へ担架にて搬送し、治療を実施しました。翌日防災ヘリコプター搬送の補助を実施しました。
平成30年9月	台風による外壁・外卓・ベンチの破損	設備修繕を実施しました。

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"> ・アンケート調査によって利用者の声を管理・運営に活かすことで、サービスの向上に努めている。 ・テレビ、新聞等によるPR活動により、利用促進に努めている。
(2) 施設等の維持管理	B	<ul style="list-style-type: none"> ・長年培った山小屋経営の専門的ノウハウを活かし、仕様書等に基づき、適正な管理が行われている。 ・施設や設備の修繕・更新を積極的に行い、施設の維持保全を行っている。
(3) 管理運営体制	B	<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、安全対策が適切である。 ・火山災害を想定した備品の整備や普通救命講習の受講等、緊急時に備えた対策を実施している。 ・個人情報 that 適正に管理されている。 ・苦情処理及び個人情報保護において、適切な管理が行われている。
総合評価	B	施設の目的にあった管理運営がなされている。

○ 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

なし