

南竜ヶ馬場ビジターセンター、南竜ヶ馬場ケビン、南竜山荘、
南竜ヶ馬場野営場、市ノ瀬野営場及び中宮温泉野営場の平成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) 白山市地域振興公社
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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 白山市と連携し、市内小中学生の利用促進のため、宿泊料金の補助事業を継続して受け入れ。 ・ 施設の利用受付、案内等、接遇の向上を目指し、随時ミーティングを実施 ・ 提供食材選定会を実施し、食事内容の改善に努めた。また、セルフ式カレーコーナーを設置し、お客様からの好評を得た。 ・ 食事にデザートを提供を行った。 ・ 「見栄え」「ボリューム感」を念頭に、食器の更新を行った。 ・ 「星空のステージIN南竜山荘」を開催し、お客様からの好評を得た ・ 携帯電話充電コーナーを設置するとともに、充電コードの無料貸し出しを実施した。 ・ 昨年設置された談話スペースの有効利用につとめた（南竜文庫の移設など）。 ・ 蓄光式レールを試験設置し、夜間の安全性の確保に努めた。
② 広報活動	<ul style="list-style-type: none"> ・ 南竜ヶ馬場の魅力を広く発信する為、広報用動画（4K）の作成を行いSNSや、白山市内の主要施設での放映を行った。 ・ フリーペーパー「ファーポ」に南竜ヶ馬場の魅力の記事掲載をおこなった。 ・ 東京で開催の「夏山相談所」において、南竜のチラシを配布するとともに、案内人による広報活動を行った。

(2) 平成31年度における取組内容の見直し等

実施内容
<ul style="list-style-type: none"> ・ 蓄光式レールの本設置を行い、夜間の安全確保を行います。 ・ 客室に簡易間仕切りの設置と、耳栓の無償提供を行い、快適な睡眠環境の提供に努めます。

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	8,426人	8,425人	7,405人	87.9%	87.9%	8,500人	
(2) 利用者アンケート における満足度							
利用者サービス	97.8%	97.4%	100.0%	2.6ポイント	2.2ポイント	95.0%	
施設の維持管理	97.5%	98.7%	98.4%	▲0.3ポイント	0.9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 有効回答数70件）>

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42件)	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%
施設の維持管理 (有効回答数61件)	65.6%	32.8%	0.0%	1.6%

3 施設等の維持管理

項 目	実施内容
(1) 清掃	・ 日常清掃：毎日
(2) 設備保守点検	・ 消防設備保守点検：年1回 ・ 自家発電施設（発電機）年次点検：年1回 ・ 電気設備（自家用電気工作物）保安点検：年3回
(3) 小規模修繕	・ 南竜山荘給水配管漏水修理 ・ 南竜ヶ馬場ビクターセンター給水配管漏水修理 ・ 中宮野営場給水ポンプ電気回路修理

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"> ・ 山岳遭難者救助講習会の受講 ・ 救命救急講習会の受講 ・ 白山火山防災訓練への参加 ・ 危機管理マニュアルの策定 ・ 消防避難訓練の実施 ・ ヘルメット、ガスマスク等の設置
(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

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
南竜山荘	3,192	0	
南竜ヶ馬場ケビン	171	0	
野営場	3,594	0	
合計	6,957	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
南竜山荘	5,921	0	白山の自然保護啓発活動による利用
南竜ヶ馬場ケビン	949	0	
合計	6,870	0	

(3) 収支決算

(単位：千円)

収入		支出	
指定管理料	7,892	人件費	1,125
		光熱水費	389
		修繕費	431
		その他	5,947
合計 ①	7,892	合計 ②	7,892
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	ご飯が硬い。おかずのボリューム不足。	新規に圧力炊飯器を購入しました。また、おかずの見直しを行いました。
平成30年7月 他	シャワーの設置をしてほしい。	水量の問題、排水処理の問題など有り、今後検討します。

7 事故、故障等

年 月	内 容	対 応
平成30年6月	南竜山荘、及びビジターセンターにおいて給水配管の凍結損傷有り。	補修資材による応急処置の後、設備業者による本復旧を実施しました。

8 その他報告事項など

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"> ・ 広報動画の作成や誌面での広報などを行い、啓発活動につとめている。 ・ 携帯電話充電設備の充実など、利用客の求めるサービス提供を行っている。 ・ 「星空のステージ」などのイベント開催により、利用客の満足度向上に努めている。 ・ 食事サービスの改善・満足度向上のため、デザート提供やセルフ式カレーコーナーの設置を行なっている。
(2) 施設等の維持管理	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仕様書に基づき適切な管理がなされている。 ・ 施設や設備の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"> ・ 適切な職員の配置がなされており、業務に関する研修・講習が十分なされている。 ・ 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。 ・ 救命救急講習会や遭難者救助講習会を受講し、緊急時に備えている。 ・ 火山災害などを想定した備品の整備を行うとともに、危機管理マニュアルを策定するなど、安全対策が適切である。
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おり、今後も特殊な立地環境での管理のノウハウを活かし、更なる利用促進への取り組みを期待する。

○ 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