

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令和4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～令和5年3月31日
中期経営目標 (H30～R4)	<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た。 ・ 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した。 ・ カイコ棚ベッドに間仕切りを設置し、ウイルス感染防止対策を図った。 ・ 提供食材選定会を予定していたが、コロナウイルス感染拡大により中止。県の「いしかわ新型コロナ対策認証店」に登録し、食事については、パーテーションの設置、距離を空けるなどをして感染拡大防止を行い通常の食事を提供した。 ・ 「星空のステージ I N南竜山荘」を予定していたが中止とした。 ・ コロナウイルス対策により談話スペースの開放を取りやめ、受付及び売店スペースとした。
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、広報用動画によるPRをHPやSNSを通じ行った。

(2) 令和5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"> ・ R5年度に関しては、新型コロナウイルス対策により宿泊人数を70名に制限する。食事については、パーテーションの設置を外し、距離を空けるなどをして感染拡大防止を行い通常の食事を提供する。また、入館前の体温測定や手指消毒をし、利用客の安全はもとより、従業員の安全にも留意し営業を行う。

2 中期経営目標の進捗状況

測定指標	H27～29 平均 (基準値)	R2年度	R3年度	R4年度	前年度比	基準値比	R4年度 (目標値)
(1) 利用者数	8,426人	4,866人	4,034人	6,680人	165.6%	79.3%	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%	99.0%	99.0%	89.2%	▲9.8ポイント	▲8.6ポイント	95.0%
施設の維持管理	97.5%	100.0%	98.6%	93.9%	▲4.7ポイント	▲3.6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	新型コロナウイルス感染拡大により宿泊人数の制限を行ったため。	新型コロナウイルス感染拡大により宿泊人数の制限を行ったため。

<利用者アンケート結果（令和4年7月～10月実施 有効回答数57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343件)	63.0%	26.2%	9.0%	1.8%
施設の維持管理 (有効回答数198件)	66.2%	27.8%	3.5%	2.5%

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	・ 南竜ビジターセンター炊飯コーナーガス設備工事

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	2,370	0	
南竜ヶ馬場ケビン	553	0	
野営場	2,768	0	
合計	5,691	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	4,473	5	自然解説員の使用のため
南竜ヶ馬場ケビン	887	0	
合計	5,360	5	

(3) 収支決算

(単位：千円)

収入		支出	
指定管理料	8,038	人件費	1,150
		光熱水費	369
		修繕費	320
		その他	6,199
合計 ①	8,038	合計 ②	8,038
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
令和4年8月	2段ベッドの鉄梯子は足が痛くて大変である。踏面を広く改善すると良いと思います。	県に施設修繕要望事項
令和4年8月	夜は真っ暗で、非常時のことが心配になります。誘導灯が必要ではないかと思います。	感應式LEDライトを設置予定

7 事故、故障等

年 月	内 容	対 応

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