

# 健康の森の平成28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	(株)上野組 代表取締役 上野吉夫
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日
中期経営目標 (H27～H29)	①利用者数を3年間で3%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、案内等の接遇向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電話の問合せ時に情報を提供し、希望者には案内書を送付</li> <li>・ 予約申込者に申込確認書と施設案内書及び周辺観光案内書や当利用施設への道順地図を送付</li> <li>・ 利用者ニーズに応えシャワー時間の延長</li> <li>・ シャワー室に扇風機、ドライヤー設置</li> <li>・ 臨時テントサイトの開設</li> <li>・ 臨時テントサイトの入口改修</li> </ul> <p>利用者の苦情・意見の把握・対応 利用者様より、気付いた事や感じた事、困った事をアンケート用紙に記入していただく。</p> <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 砂場に日よけテントと砂場用おもちゃ無料貸出</li> </ul> <p>自主事業の企画・実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 体験教室の開催（参加人数699人）</li> </ul> <p>周辺地域、関係機関との連携・協力の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保育所・小学校及び近隣高校との交流</li> <li>・ 能登地区の学校、各種施設への訪問PR</li> <li>・ 地元老人施設の餅つき大会、バスハイク</li> <li>・ 県外大学にもPR</li> <li>・ 遊歩道を整備し、利用者の健康推進につなげる</li> <li>・ 癒しフェスタ in健康の森開催</li> </ul>
② 広報活動	<p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホームページ及びブログによる情報提供を実施</li> <li>・ Facebook開設</li> <li>・ 輪島市『広報』紙宣伝掲載並びに各行事内容を毎週新聞折り込みでPRし、参加呼びかけ</li> <li>・ ぶらり能登2017ガイドブック別冊おもてなしスポットにキャンプ場が掲載</li> <li>・ 北国新聞社『北陸おでかけパラダイス16～17』掲載</li> </ul>

(2) 平成29年度における取組内容の見直し等

実施内容
委託業務の契約等の見直し。自社でできるものは自社です。

2 中期経営目標の進捗状況

測定指標	H25年度 (基準値)	H27年度	H28年度	前年度比	H29年度 (目標値)		
(1) 利用者数	27,853人	32,009人	31,687人	99.0%	28,690人		
(2) 利用者アンケート における満足度							
利用者サービス	100.0%	100.0%	100.0%	±0ポイント	95.0%		
施設の維持管理	99.0%	99.6%	100.0%	0.4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対前年度増減理由>

指 標	対前年度増減理由
利用者数	天候にも恵まれ癒しフェスタ等の大型イベントも盛況であった。団体利用客の利用も多かったことからほぼ前年並みとなる。

<利用者アンケート結果（平成28年4月～平成28年10月実施 有効回答数236件）>

項 目	回 答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	86.3%	13.7%	0.0%	0.0%
施設の維持管理	82.6%	17.4%	0.0%	0.0%

3 施設等の維持管理

項 目	実施内容
(1) 清掃	随時 利用前点検・利用後清掃
(2) 設備保守点検	保守点検（専門業者に委託）

(3) 植栽維持管理	草刈り等の実施、芝生管理を随時実施
(4) 警備	夜間警備を専門業者に委託
(5) 小規模修繕	煙感知器2箇所、非常灯電池5箇所修理交換、ログハウスユニットバス排水栓修理、シャワー混合栓バルブ部取替、台所混合栓バルブ部取替、街灯4基修理など

#### 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	危機管理マニュアルを策定し職員への教育を徹底
(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
多目的ホール	37	0	
合計	37	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	492,280		
テントサイト炉	14,440		
バンガロー	989,010		
ログハウス	5,877,750		
バーベキュー舎	149,960		
多目的ホール	51,760	106,250	27件（県条例に基づき）
合計	7,575,200	106,250	

## (3) 収支決算

(単位：千円)

収 入		支 出	
指定管理料	13,679	人件費	11,580
利用料収入	7,575	光熱水費	2,687
その他	745	修繕費	1,032
		委託料	1,197
		広告宣伝費	68
		森林管理費	1,286
		通信費	218
		その他	3,525
合 計 ①	21,999	合 計 ②	21,593
収支差額 ①-②	406		

## 6 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
平成28年4月 ～平成28年11月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 遊歩道がわかりにくい</li> <li>・ ログハウス・バンガローの窓にカーテンを付けてほしい</li> <li>・ 若者の施設利用マナーが悪い (深夜まで騒いでいたなど)</li> <li>・ 林間広場の道を直してほしい</li> <li>・ 建物全般の照明が暗い</li> <li>・ 施設の清掃が行き届いていて快適に過ごせた</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 看板を増設する</li> <li>・ 安全面、プライバシー保護のために設置する</li> <li>・ 宿泊施設の巡回を行う</li> <li>・ 受付窓口で注意する</li> <li>・ 注意書きの看板を設置</li> <li>・ 改修を検討</li> <li>・ 防犯上必要がある部分については検討する</li> <li>・ これからも徹底した清掃管理をする</li> </ul>

## 7 事故、故障等

年 月	内 容	対 応
	特になし	

## 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>・HP及びブログによる情報提供及び、独自でイベントの新聞折込みをするなどPRに努めている。</li> <li>・キャンプ場等宿泊施設の案内看板を増設し、また、案内マップを作成し利便の向上が図られている。</li> <li>・独自のアイデアで遊具を設置し、好評を得ている。</li> <li>・アンケート結果が極めて良好である。</li> </ul>
(2) 施設等の維持管理	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内は常に清潔に保たれており、特に宿泊施設の清掃については利用者の評判がよい。</li> <li>・月に1回井戸のフィルターを交換し、利用者に不快感を与えないよう努力し、アンケート結果も良好である。</li> </ul>
(3) 管理運営体制	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適切な職員の配置がなされ管理運営に努めている。</li> <li>・非常時の連絡体制やマニュアルが定められている。</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、独自の自主活動を積極的に行うなど指定管理者としての自覚が評価できる。</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

特になし
------