

県民の森の令和2年度管理状況

様式1

施設所管課	観光戦略推進部 観光企画課
施設管理者	県民の森地域振興会 会長 越前 進
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)	①利用者数を5年間で4%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、案内等の接客向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「経営理念、行動指針、安全指針」について、意識の徹底を図るとともに、全職員対象に接客研修を実施し、お客さまの満足度を第一に気持ちの良い、親切な対応に努めている。 ・ 行動指針の「より清潔に心がける」を目標に、トイレや炊事棟、宿泊施設、バーベキュー施設などの衛生管理を徹底している。 <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者アンケートなどにより意見やニーズを把握、対応している ・ 正確、迅速、丁寧な対応に努めた。 <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 夏休み期間中にタモ、箱メガネを無料で貸し出し、芝生広場に休憩用の白テントを設置した。 ・ 老人や障害のある方には、特別に園路の車の通行を許可した。 ・ 溪流で子供が川遊び出来るよう整備し、また、手作りの筏を毎年、設置している。 <p>新型コロナウイルス感染症 自主事業の企画・実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 体験教室等の開催（参加人数56人）
② 広報活動	<p>ホームページによるPR、ブログ、Facebookによる情報発信。</p> <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ パンフレットを加賀市内の保育所、幼稚園、小学校、中学校に対して遠足等の企画実施に合わせて配布する。 ・ 新聞社、地元ケーブルテレビにイベント情報を情報提供 ・ 県内の情報誌、季刊誌、タウン誌にイベント情報掲載 ・ 管理事務所前の掲示板にイベント情報を掲載 ・ 過去の施設利用者にハガキで来園の勧誘を行った。

(2) 令和3年度における取組内容の見直し等

実施内容
特になし

2 中期経営目標の進捗状況

測定指標	H25～28 年度平均 (基準値)	H30年度	R1年度	R2年度	前年度比	基準値比	R4年度 (目標値)
(1) 利用者数(人)	26,518人	21,853人	21,225人	19,582人	92.3%	73.8%	
(2) 貸館稼働率(%)	61.9%	61.9%	61.9%	51.2%	-10.70ポイント	-10.70ポイント	
(3) 利用者アンケート における満足度							
利用者サービス(%)	96.4%	96.6%	100.0%	100.0%	.0ポイント	3.60ポイント	
施設の維持管理(%)	96.0%	96.5%	96.2%	97.4%	1.20ポイント	1.40ポイント	

※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症により、休館日があり、団体利用が極端に減った。	新型コロナウイルス感染症により、休館日があり、団体利用が極端に減った。
貸館稼働率	新型コロナウイルス感染症の緊急事態宣言により、休館日があった	新型コロナウイルス感染症の緊急事態宣言により、休館日があった

＜利用者アンケート結果（令和2年5～11月実施 有効回答数39件）＞

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス(%)	84.2	15.8	0.0	0.0
施設の維持管理(%)	71.1	26.3	2.6	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"> 園内（毎日）、各施設全般（使用前・使用后） パノラマコース等の登山道の清掃 園内危険倒木等の撤去 水源地の土砂、落ち葉は随時清掃 川遊びの溪流を随時清掃 																		
(2) 設備保守点検	<ul style="list-style-type: none"> 消防設備、飲料水質検査、浄化槽は専門業者に委託 施設・道路・防火水槽は職員が随時保守管理 																		
(3) 植栽維持管理	<ul style="list-style-type: none"> 草刈り 6～9月の間実施 																		
(4) 警備	<ul style="list-style-type: none"> 開園期間およびコロナ休園中は毎日実施 																		
(5) 小規模修繕	<table border="0"> <tr> <td>林道</td> <td>落石、枝、土砂</td> <td>処理</td> </tr> <tr> <td>バーベキュー舎</td> <td>、橋</td> <td>修繕</td> </tr> <tr> <td>バンガロー階段</td> <td></td> <td>修繕</td> </tr> <tr> <td>園内倒木</td> <td></td> <td>処理</td> </tr> <tr> <td>遊歩道</td> <td></td> <td>整備</td> </tr> <tr> <td>など</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	林道	落石、枝、土砂	処理	バーベキュー舎	、橋	修繕	バンガロー階段		修繕	園内倒木		処理	遊歩道		整備	など		
林道	落石、枝、土砂	処理																	
バーベキュー舎	、橋	修繕																	
バンガロー階段		修繕																	
園内倒木		処理																	
遊歩道		整備																	
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"> 災害時の対応マニュアルを作成し対応 消防避難訓練を実施 怪我などに備え簡易な薬品を常備 ログハウス、管理棟に緊急時の連絡先を明示
(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
該当なし			
合計	0	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	192		
貸出テント	14		
バンガロー	93		
ケビン	365		
ログハウス	800		
バーベキュー舎	97		
合計	1,561	0	

(3) 収支決算

(単位：千円)

収 入		支 出	
指定管理料	21,901	人件費	18,614
利用料収入	1,561	光熱水費	586
その他	375	修繕費	77
		その他	4,550
合 計 ①	23,837	合 計 ②	23,827
収支差額 ①-②	10		

6 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
令和2年5月 ～令和2年11月	建物全体が老朽化している	バーベキュー舎の修繕、ログハウスの階段の修繕等
	子供用遊具を充実してほしい	川遊び道具を提供
	共同トイレがきれいになった	今後とも清掃等に努める
	園内、施設がきれいに掃除、整備されている	今後も清掃等の管理に努める

7 事故、故障等

年 月	内 容	対 応
令和〇年〇月	特に無し	
令和〇年〇月		
令和〇年〇月		
令和〇年〇月		

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"> ・地元保育所や児童館などと連携し、昔ながらの山村生活体験や溪流遊びを企画するなど、自主事業を積極的に展開している。 ・自主制作遊具を設置し、また、夏季の日除けテントを設置するほか、類似施設の視察をするなど、サービス向上を心がけた施設管理が行われている。
(2) 施設等の維持管理	B	<ul style="list-style-type: none"> ・来園者が利用する施設は、衛生管理もよく、清掃が行き届いている。 ・園内の草刈りや林道管理について、仕様書等に基づき適切な管理がなされている。また、台風による土砂被害の排土等の修繕など維持管理に努めている。
(3) 管理運営体制	C	<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ている。 ・職員は適切な管理運営に努めている。
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いるとともに、地形を活かし原生林の散策コースの設置、地域と連携した運営がなされている。また、ホームページも開設し、県内外への情報発信にも努めていること等が評価できる。

○ 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