

健康の森の令和元年度管理状況

様式3

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	施設の使用受付、案内等の接遇向上 <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 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 ・ 利用者ニーズに応えシャワー時間の延長 ・ 臨時テントサイトの開設、入口改修 ・ 科学館側の案内看板修繕 利用者の苦情・意見の把握・対応 <ul style="list-style-type: none"> ・ アンケート用紙を設置し、気付いた事や感じた事、困った事を記入していただき、提出の際にも感想や意見などを聞くようにする。 その他特記事項 <ul style="list-style-type: none"> ・ 砂場に日よけテントと砂場用おもちゃ無料貸出 自主事業の企画・実施 <ul style="list-style-type: none"> ・ 体験教室の開催（参加人数約2,933人） 周辺地域、関係機関との連携・協力の推進 <ul style="list-style-type: none"> ・ 保育所・小学校及び近隣高校との交流 ・ 能登地区の学校、各種施設への訪問PR ・ 地元老人施設、養護施設のバスハイク ・ 癒しフェスタ in健康の森開催 ・ コドモの手2019 開催
② 広報活動	施設の情報提供、広報、広告 <ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページ及びブログによる情報提供を実施 ・ Facebookの継続、インスタグラムの新設 ・ 各行事内容を毎週新聞折り込みでPRし、参加呼びかけ ・ 能登空港利用促進同盟を通じて首都圏へPR ・ ぶらり能登2020ガイドブックに掲載しPR

(2) 令和2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)	H29年度	H30年度	R1年度	前年度比	基準値比	R4年度 (目標値)
(1) 利用者数 (人)	30,481人	29,942人	29,115人	33,070人	113.6%	108.5%	
(2) 貸館稼働率 (%)	98.4%	88.5%	96.4%	98.4%	.02 _{ポイント}	.0 _{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 (%)	100.0%	100.0%	100.0%	96.8%	-.03 _{ポイント}	-.03 _{ポイント}	
施設の維持管理 (%)	99.9%	99.5%	97.2%	97.4%	.0 _{ポイント}	-.03 _{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	休館日がなかったことやイベントが増えたこと、暖冬で積雪がほとんどなかったことから、増となった	休館日がなかったことやイベントが増えたこと、暖冬で積雪がほとんどなかったことから、増となった
貸館稼働率	休館日がなかった。	休館日がなかった。

<利用者アンケート結果（平成31年4月～令和元年11月実施 有効回答数134件）>

項 目	回 答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス (%)	72.9%	24.4%	2.7%	0.0%
施設の維持管理 (%)	79.5%	17.9%	2.6%	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	交流センター正面柱、遊具等、ログハウス 浴室鏡、水回りなど

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		
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	568		
テントサイト炉	17		
バンガロー	867		
ログハウス	4,978		
バーベキュー舎	166		
多目的ホール	72	101	25件：条例に基づき
合計	6,668	101	

(3) 収支決算

(単位：千円)

収 入		支 出	
指定管理料	12,866	人件費	10,948
利用料収入	6,668	光熱水費	2,843
その他	697	修繕費	924
		その他	5,449
合 計 ①	20,231	合 計 ②	20,164
収支差額 ①－②	67		

6 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
平成31年4月～令和2年3月	<ul style="list-style-type: none">・遊歩道が暗くて歩きにくい・施設の清掃が行き届いている・ログハウス2階にも電源がほしい・カメムシ大量発生で困った・猛暑で扇風機もないのは厳しい・施設全体の照明が暗い・園内が広いので夕方になるとわかりにくい・遊具が少ない (特に遠足利用者の要望)	<ul style="list-style-type: none">・草刈りや整備の改善に心がける・今後も清掃管理に努める・延長コードで対応・細目に見回り点検、駆除・扇風機増設を検討・安全面でも対応を検討・看板等の増加や看板等に明かりを設置して対応・竹ブランコを2基増設・キッズルーム新設予定

7 事故、故障等

年 月	内 容	対 応
令和〇年〇月	特になし	
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

3月の地震により、一時井戸の水量が減り、水が濁った。井戸の清掃などを行った結果、数週間後には、水量も自然に回復し、水の濁りも落ち着いた。この影響で、4月のキャンプ場オープンが遅れた。
なお、施設に大きな被害はなかった。

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"> ・ HPやfacebook、インスタグラムによる情報提供及び、独自のイベントを新聞折込みでPR、その他首都圏などへのPRにも努めている。 ・ 施設利用予約時には、周辺の観光案内書や、施設へのアクセス等の情報を送っている。 ・ 利用者のニーズに応え、シャワー時間を延長した。 ・ 独自のアイデアで遊具を設置し、好評を得ている。
(2) 施設等の維持管理	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設内は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。 ・ 井戸水は鉄分が大変多い水質のため、フィルターをこまめに交換し、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。
(3) 管理運営体制	C	<ul style="list-style-type: none"> ・ 適切な職員の配置がなされ管理運営に努めている。 ・ 非常時の連絡体制やマニュアルが定められている。
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、県内外への情報発信や地域も含めた自主活動を積極的に行っている点等が評価できる。

○ 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