

(様式1)

令和2年度指定管理者による公の施設の管理状況評価表

1 施設名 (所管課)
呉羽青少年自然の家 生涯学習・文化財室

2 施設所在地
富山市西金谷字長尾8194

3 施設設置年度
昭和50 年度

4 設置目的
自然環境の中で集団生活を通じて、心身ともに健全な青少年の育成を図る。

5 施設概要
敷地面積：35,024㎡
主な施設
・本館：鉄筋コンクリート造り2F 2,983.14㎡ 宿泊定員200名
・野外設備
グラウンド：約2,500㎡
キャンプ場：約3,000㎡
林間プレイランド：約3,000㎡
三楽池約1,000㎡

6 指定管理者
株式会社東洋サービス北陸

7 指定期間
5 年
平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日

8 利用者数及び利用（使用）料金収入の状況

(1) 利用者数（人） ※この他、参考となる指標があれば追加

H28	H29	H30	R1	R2
16,372	15,365	17,210	16,514	6,963

(2) 利用（使用）料金収入（千円）

H28	H29	H30	R1	R2
8,146	7,128	8,681	8,498	1,535

【参考】利用料金収入見込み額（利用料金制導入施設の場合）

H28	H29	H30	R1	R2
10,285	10,285	10,285	10,382	10,477

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

指定管理者として2年目の管理・運営となり、より弊社の特色を生かした施設運営を行っていただきたと考えていた矢先、新型コロナウイルス感染症の影響で、利用者数(特に宿泊者数)が激減し、多くの事業も中止にしたり、縮小したりせざるを得ない状況となった。しかし、このような状況の中でも、職員で施設のために何かできることはないかと考え、今後の新規利用者の獲得やリピーターの満足度を高めることを目標にして、施設設備をより充実させたり、環境を整備したりと取り組んだ。キャンセルが相次いだ学校団体も、日帰りでの利用となることがほとんどではあったが、利用していただける動きが秋ごろから出てきたことは幸いであった。

(2) サービス向上に向けた取組み

- 令和元年度より、専用ホームページアドレスとドメインを取得し、ホームページを分かりやすく閲覧していただけるようにした。
- 令和2年度にフリーWi-Fiの使用範囲を2階ホールにまで広げ、利用者の利便性を高めた。
- 令和元年度より、大型冷蔵庫を2台設置し、利用者の方の持ち込みの飲料等を冷やしていただけるようにした。
- 令和元年度より、カップ麺の自動販売機を設置し、食堂利用以外の時間もラウンジ等で軽食を楽しんでいただけるようにした。
- 令和2年度に製氷機を食堂前洗面所だけではなく医務室にも新たに設置し、希望する利用者に氷を提供するようになった。
- 令和2年度に野外調理場備品収納庫に冷蔵庫を設置し、キャンプ場利用団体の食材保存に利用できるようにした。
- 令和元年度より、22日を「富富富の日」として、富山県産ブランド米「富富富」を提供した。

(3) 利用促進(収入増)に向けた取組み

- 新聞、雑誌、インターネットを利用した広報活動を充実させ、利用の拡大を図っている。
- 再度利用したくなる施設となるよう、職員は、丁寧な対応、適切な指導に努めている。
- 令和元年度よりマイクロバスを導入し、利用者の送迎を行っている。
- 休所日(月曜)も開所日に変更して、利用促進を図っている。
- 令和元年度より12月から3月末までの土曜日以外の宿泊料金を半額にするキャンペーンを実施し、閑散期の利用者拡大及びリピーターの確保を図っている。
- 令和2年度に、施設利用啓発のためのポスターを100部制作した。

(4) 利用者のニーズ把握や苦情への対応

① アンケート結果

実施方法	実施期間：通年 実施方法：入所時にアンケートを配付
回答者数	90人
結果	満足度96.0%
結果を踏まえた改善事項	<ul style="list-style-type: none">・エアコンの更新及び熱交換型換気扇を設置することができ、利用者の満足度が上がった。・ハイキングコースの案内看板を増やし、利用者が迷うことがないように整備した。・新型コロナウイルス感染症対策のため、食堂にてバイキング方式での食事提供が難しくなったが、通常よりボリュームをアップしておかずを盛り付けることで、満足していただけた。・幼稚園団体に、カレーライス等の幼児が食べやすい食事を提供するよう、メニューの一部変更を行った。・マイクロバスによる送迎範囲の拡大と利用条件の緩和を図ったことで、施設利用の促進につながった。

②その他利用者の声を反映させる取組み

・利用者の生の声を真摯に受け止め、所内で検討し迅速に善処するようにしている。

③主な苦情と対応

・夜中に一般の方と思われるが、虫採りに来られてテントサイト付近で大きな声を出しておられた。テントでは利用者が就寝されており、大変ご迷惑をおかけした。富山市城山公園内であることから、申込みをされていない方が日中や夜に施設付近を訪れるので、以後、キャンプ場入口に看板やコーン等を設置し、通行場所や散策時のマナー等を示した。

(5) 個人情報保護の取組み

・個人情報保護規定を定め、職員に周知を図っている。
・広報活動に利用する写真の撮影について、紙面にて事前に承諾を得ている。
・個人情報に記載された書類は、自由に閲覧できない場所に保管している。

(6) 関係団体との連携

・青少年育成富山県民会議の委託を受け、児童の合宿事業を年に5回実施している。
・富山県青少年教育施設協議会に加盟し、情報交換や共催事業を行っている。
・隣接する富山市ファミリーパークと連携し、互いの施設や人材の活用を図っている。

(7) 施設・設備の維持管理

・適切に管理されている。毎年、専門業者による施設設備点検を実施している。
・野外活動用具の更新に努めている。

(8) 危機管理・安全管理などの取組み

・日々、所員による細やかな安全点検を実施し、館内及び野外の安全が確保されている。
・訓練、研修により、非常時の対応スキル向上に努めている。

10 所管課の管理運営確認状況

- ①定期報告の受理
- ②維持管理・運営状況等の担当職員現地確認
- ③個人情報に関するトラブルの有無
- ④危機管理・安全管理上のトラブルの有無

有/無	回数(有の場合)
有	12
有	10
無	—
有	2

【トラブルの具体的内容と対応】

・女兒1名の発熱。宿泊学習の際に発熱したため、女兒は保護者と帰宅する。翌日の受診結果では、アレルギー症状の悪化と診断を受ける。医師からは、喘息の咳が悪化し、発熱したと考えられる。コロナは考えにくいとのことであった。
・オリエンテーリングで活動中の男児1名が転倒し怪我。利用団体の教員が付き添い整形外科で受診する。活動前に安全な行動について、再度、具体的に注意を促すことを徹底する。

11 今後の課題等（収入確保、経費削減、サービス維持向上等の観点から今後の課題を記載）

- 利用者のニーズに応えるため、アンケート結果を生かした運営改善や利用者目線での対応に努めていくことが必要である。
- 利用者の拡大を図るため、学校関係団体、児童クラブ連盟、スポーツ少年団等への利用の呼びかけや、企業研修等の利用を想定し、経済団体などを通じた企業へのPRなどを検討していたが、新型コロナウイルス感染拡大が懸念され、直接的なPR活動がままならないのが現状である。
- 利用者の安全・安心はもちろんのこと、安定した受け入れ態勢を整え、利用者に満足していただくために、施設設備の管理及び整備に努めていくことが必要である。
- 新型コロナウイルス感染拡大のため、利用のキャンセルや宿泊利用を日帰りに変更される等の動きが大変多かった。仕方がない事態とは言え、このままでは収入が確保できない。まずは、日帰りでも自然の家に来ていただくことと、コロナが落ち着いたらまた呉羽青少年自然の家を利用していただけるよう、様々な形で働きかけていきたい。