

令和3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)
富山県広域消防防災センター (四季防災館) 消防課

2 施設所在地
富山市惣在寺1090-1

3 施設設置年度
平成24 年度

4 設置目的
自主防災組織、防災関係者の研修、県民の防災に関する知識の普及及び防災意識の高揚を図り、もって安全で安心な地域社会の形成に資することを目的とする。

5 施設概要
鉄筋コンクリート造 3階建て
延床面積 1,001.40㎡
主な施設
・各体験施設 (地震体験、初期消火体験、風雨災害体験、流水体験、応急救護体験、地域防災活動、煙体験)
・山地災害と山岳救助コーナー
・映像視聴コーナー (津波・土砂災害体感シアター他)
・富山の四季と地形コーナー

6 指定管理者
公益財団法人富山県消防協会

7 指定期間
5 年
令和2年4月1日 ~ 令和7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)

H29	H30	R1	R2	R3
34,140	40,115	32,823	11,763	14,208

(2) 利用 (使用) 料金収入 (千円)

H29	H30	R1	R2	R3
—	—	—	—	—

【参考】利用料金収入見込み額 (利用料金制導入施設の場合)

H29	H30	R1	R2	R3
—	—	—	—	—

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

令和3年度は、利用者数が14,208人となった。新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、8月18日から9月26日まで臨時休館となるとともに、2月開催予定であったジュニア防災フェスティバルが中止となり、団体予約もキャンセルとなったが、前年度(令和2年度)と比較すると利用者数は増加した。引き続き感染予防対策を徹底するとともに利用者により良いサービスを提供できるよう努めてもらいたい。

(2) サービス向上に向けた取組み

防災シアターの子供向け防災アニメを増加しサービス向上を図った。

(3) 利用促進(収入増)に向けた取組み

令和3年度から「災害体験ナイトツアー」を年10回計画し、防災意識の高揚を図った。

(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	利用者にアンケートの記入を依頼 (R3. 4/6～5/5及び10/12～11/14実施)
回答者数	616件
結果	職員の対応・説明：ほとんどの方が「大変よかった」または「よかった」と回答 来館後の防災意識：9割以上の方が、「強く意識するようになった」または「以前より意識するようになった」と回答
結果を踏まえた改善事項	これからも利用者の意見に耳を傾け、よりよい解説に心掛けてもらいたい。

② その他利用者の声を反映させる取組み

ホームページ、電話、メール等で利用者意見を受け付けている。

③ 主な苦情と対応

苦情・要望の内容

・館内に流れているBGMにより解説員の説明が分かりにくい。
⇒BGMの音量調整と1, 2階のスピーカーから流れる音を2階のみとした。また、解説員の対応を人数に合わせた対応に心掛けた。
・小学生低学年には説明が難しい。年齢にあった説明の仕方をお願いしたい。
⇒年齢層にあった説明を心がけているが、防災用語に難しい言葉もあるためわかりやすい解説に努めた。

(5) 個人情報保護の取組み

個人情報の保護に関し、全職員に周知を図っており、適切な個人情報保護が図られている。

(6) 関係団体との連携

近隣施設とパンフレットを相互に設置し、相互の来館促進に努めている。また、イタイイタイ病資料館連携無料バスを運行している。

(7) 施設・設備の維持管理

建物及び付属設備の不具合には、消防課又は広域消防防災センターと連携をとりながら適切に対処するなど、適切に管理されている。

(8) 危機管理・安全管理などの取組み

利用者の体調を把握するとともに、各災害体験施設で「体験上の注意」を明示することにより、注意喚起を行い、利用者の安全を確保している。

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	4
無	—
無	—

【トラブルの具体的内容と対応】

令和3年度は特になし

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）

・新型コロナウイルス感染拡大により一時休館やイベントの中止があったが、利用者数は前年度(令和2年度)と比較すると増加している。引き続き感染予防対策を徹底するとともに利用者により良いサービスを提供すると共に状況に応じた創意工夫を図り、利用者数の増加につながるよう努めてもらいたい。