

(様式1)

令和4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
富山市西金屋字長尾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）

H30	R1	R2	R3	R4
17,210	16,514	6,963	11,123	14,002

(2) 利用（使用）料金収入（千円）

H30	R1	R2	R3	R4
8,681	8,498	1,535	2,710	5,396

(3) 利用料金収入見込み額（利用料金制導入施設の場合）

H30	R1	R2	R3	R4
10,285	10,382	10,477	10,477	10,477

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

・令和4年度は、依然として新型コロナウイルス感染症の影響が見られ、利用者数(特に宿泊者数)が令和元年度と比較すると減少しているが、令和3年度と比較すると大きく増加した。

・コロナ禍前まで利用のあった団体の利用が再開するなど、明るい兆しが見えた。今後も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、施設運営に取り組んでいただきたい。また、しばらく利用のない学校団体等にも、再度、利用の仕方を詳しく周知するなど、引き続き、PRの方法等を工夫していただきたい。

(2) サービス向上に向けた取組み

・令和3年度に開設したFacebookやInstagramを活用し、写真による投稿に加え、令和4年度からは動画による投稿も行い、活動プログラムや所周辺の自然の様子等を紹介している。また、これまで学校等へ配布していた主催事業のチラシや要綱を、SNSにも掲載し確認できるようにすることで、学校団体以外の幅広い層の参加者を迎えることができた。

・令和4年度より、主催事業の参加申込みを、これまでのFaxで申し込む方式から、フォーム入力によって申し込む方式に変更し、参加者の申込時の煩雑さを解消した。

・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、分かりやすく閲覧していただけるようにしている。令和4年度は、施設の空き状況や利用状況が確認できるようにし、こまめに更新することで、利用者の利便性をさらに高めた。

・令和2年度よりフリーWi-Fiの範囲を2階ホールにまで広げ、利用者の利便性を高めている。

・令和元年度より利用申込書類をホームページからダウンロードできるようにしているが、令和4年度からは、活動プログラムの資料もダウンロードできるようにしたことで、活動を伴う利用団体に好評であった。

・令和2年度より製氷機を2か所に増やし、希望する利用者に氷を提供し、好評を得ている。

・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ている。

(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。

・令和3年度に幼児向けの新たな雨天プログラムを開発し、館内プログラムの充実を図った。

・令和3年9月よりバイキング形式での食事提供を再開し、食事を選ぶ楽しさもプラスしている。ご飯や汁物のお代わりはもちろんのことだが、バイキング形式ではおかずも自由に取ることができるので、特にスポーツ団体から非常に好評であった。また、2台あるフールドリンクバーと給茶機は令和4年度も好評であった。

・アレルギー表を毎月更新したり、場合によっては代替食を提供したりして、可能な限りアレルギー対応を行った。

・食堂の従業員だけでなく、事務所職員も含めすべての従業員に月二回の検便検査の実施や日々の体調チェック表の記入(検温も含む)を実施し、食中毒等の事故を未然に防ぐ対策を実施した。

・令和元年度よりマイクロバスによる利用者の送迎を行っているが、令和4年度は送迎時間においても柔軟に対応することで、マイクロバス利用や問い合わせが令和3年度より増加した。

・男女浴室の天井等について、清掃業者による特別清掃を実施した。

・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。

(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	252人
結果	満足度91.2%
結果を踏まえた改善事項	<ul style="list-style-type: none">・バイキング形式での食事提供やドリンクバーが好評で、食堂利用の満足感が高い。・施設利用や活動プログラム調整等で利用者と電話対応する機会が多いが「丁寧に対応していただいた」という声が多く寄せられた。職員の丁寧な対応が、施設の評判を高め、利用の促進につながっている。・施設は古いながらも気持ちよく利用できたとの声もあり、施設内や野外活動コース等の清掃や整備に力を入れたことが、利用者の満足度を高めた。・職員は柔軟な対応を心がけており、職員の接遇や対応の良さから利用者の満足度が高まった。

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

- ・トイレの水の流れが悪い。⇒水圧の弱い宿泊棟のトイレ以外のトイレをご案内した。
- ・富山の食材を使うなど、もう少し工夫したメニューがあってもよいのではないか。⇒食品の原材料価格が高騰しており、献立をさらに充実させることは困難であるため、毎月22日に富山県産ブランド米「富富富」を提供することをさらにPRする。

(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、フォーム上にて事前に承諾を得ている。
- ・個人情報が記載された書類は、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

- ・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	6
無	—
無	—

【トラブルの具体的内容と対応】

—

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た。

・令和2、3年度に課題となっていたコロナ禍での利用促進PRについて、令和3年度に経済団体を通じて県内企業へ研修利用案内を配布したが、令和4年度は社員研修の利用もあり、PRの一定の効果があつたのではないかと推察される。

・令和4年度は、令和3年度に比べ利用者数(特に宿泊者数)が大きく増加した。今後も各所に積極的にPR活動を行い、利用者増加に向けた取組みを行うとともに、リピーターの満足度を高めることを目指し、アンケートの回答や利用者の声にしっかりと耳を傾け、施設運営に取り組んでいただきたい。

・施設や設備の老朽化により、修繕箇所が増加が懸念される。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、利用者満足していただくために、計画的な施設・設備の管理及び整備に努めていくことが必要である。