

(様式1)

令和5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)
立山山麓家族旅行村 自然保護課

2 施設所在地
富山市本宮花切割1-22

3 施設設置年度
昭和56 年度

4 設置目的
県民の健全な観光レクリエーションの場を確保し、もって県民の健康及び福祉の増進に資する。

5 施設概要
施設面積：190,200㎡

主な施設・管理棟	鉄筋造平屋建（事務室、会議室、宿直室等）
・プレミアムテントサイト	1区画
・ケビン	8人用（5棟）、4人用（15棟）
・オートキャンプサイト	32区画
・多目的ハウス	鉄筋造2階建（定員15名）
・合掌造休憩所	木造平屋建
・野外ステージ	鉄筋造平屋建
・シャワー棟	木造平屋建 1棟
・休憩所	木造平屋建 2棟
・バーベキューテーブル	57個
・パークゴルフコース	18ホール 等

6 指定管理者
株式会社富山岸グリーンサービス

7 指定期間
5 年
令和4年4月1日 ~ 令和9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

R1	R2	R3	R4	R5
42,745	12,882	16,475	19,082	18,414

(2) 利用（使用）料金収入（千円）

R1	R2	R3	R4	R5
13,441	4,345	8,557	12,284	14,370

(3) 利用料金収入見込み額（利用料金制導入施設の場合）

R1	R2	R3	R4	R5
17,672	18,287	18,769	15,478	15,478

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

利用料金収入は昨年度比116%の増となった。
令和4年5月から整備していたネット予約システムやキャンプ場検索サイト「なっぷ」への掲載が効果を発揮し、特に県外利用者の増加につながった。

(2) サービス向上に向けた取組み

- ・大自然の中で親子のふれあいや絆を深めてもらう自然体験型のイベントを実施
- ・平日利用者の特典を設定
- ・雨天時等、コテージ内で楽しめるボードゲーム等の無料貸出を実施
- ・木のおもちゃコーナーの設置
- ・清掃の徹底、虫対策等、気持ちよく安心して利用してもらえるよう配慮
- ・ペット同伴可能エリアの設定(令和3年度)
- ・令和2年度より、各種キャッシュレスに対応

(3) 利用促進(収入増)に向けた取組み

フリーペーパー等やSNSを活用して、情報発信に努めた。
令和5年度からイナガキヤスト氏による撮影画像を前面にポスターにして各道の駅やコンビニへ掲載、インスタグラムの有料広告を利用するなど、新たなPR方法に取り組んだ。

(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	開園期間、利用者にアンケート用紙を配布
回答者数	32グループ
結果	<ul style="list-style-type: none">・園内の設備内容について、80%以上が「十分である」と回答・管理人さんがとても親切で感じがよかった。安心して過ごせた。楽しかった。・お風呂屋お部屋がきれいで気持ちよく泊まれた。・いろいろなものが準備されていて快適に過ごせた。・また友人と来ようと思う。・虫が多い。
結果を踏まえた改善事項	殺虫剤の完備や、お客様がチェックインする前の最終的な部屋確認の強化。チェックイン後には虫がいないよう心掛けを行う。

② その他利用者の声を反映させる取組み

直接聞き取り、アンケート用紙の設置、電話・FAX・Eメールにより要望を収集し、すぐに対応可能な要望は職員が速やかに対応した。

③ 主な苦情と対応

苦情:カメムシが多い → 対応:コテージにカメムシ用殺虫剤の設置
苦情:受付に時間がかかっている → 対応:受付過程でデジタルを取り入れ、簡略化

(5) 個人情報保護の取組み

個人情報に関する指針を定め、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

地元防災訓練への参加、地元観光協会との相互協力を行っている。

(7) 施設・設備の維持管理

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

- ・災害、事故時の連絡体制を定め、緊急時連絡体制図を管理事務所内に提示対応。
- ・防災訓練の実施。
- ・夜間巡視の拡充、雷・豪雨等の気象情報の提供。
- ・社内の安全管理委員会による視察や確認を行い、その提言に沿って危険個所を再確認し改良を行った。
- ・熊の糞や痕跡を見つけ次第、速やかに自然保護課に連絡。熊被害防止のため、2週間早めに営業を終了するなど対策を講じた。

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】

無

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)

既存方法にとらわれず、様々なPR方法を取り入れ、利用者数の増に努めている。引き続き、利用者の意向を反映させながら、施設の設置目的に基づき、適切な運営を行っていただきたい。

また、施設の老朽化等の問題がある中、設備等の不具合等に速やかかつ適切に対応いただいている。今後も、経費削減を念頭に、業務の再点検・施設の機能維持に努めていただきたい。