

(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)  
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） ※この他、参考となる指標があれば追加

R1	R2	R3	R4	R5
16,514	6,963	11,123	14,002	15,669

(2) 利用（使用）料金収入（千円）

R1	R2	R3	R4	R5
8,498	1,535	2,710	5,396	7,809

(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
10,382	10,477	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5年度も、特に前半は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。しかし、令和4年度と比較すると、日帰り利用者数が減少し、学校や部活動等の宿泊利用者が回復傾向にあり、利用料収入は増加させることができた。

・毎年同じ時期に利用されるリピーターが増加しており、職員の対応や食事等に満足度が高いと思われる。これまで良い評価をいただいている様々な取組みを継続しながら、より良い施設運営をしてもらいたい。

### (2) サービス向上に向けた取組み

・令和3年度より実施している呉羽青少年自然の家公式FacebookやInstagramの活用を継続し、活動プログラムや所周辺の自然の様子等を紹介しており、フォロワーも増加してきている。また、主催事業のチラシや要綱もSNSに掲載しPRすることで、新たなリピーターも獲得することができた。

・令和4年度に引き続きすべての事業の参加申し込みを、フォーム方式にすることで、参加者の申込時の煩雑さを解消した。また令和5年度は、フォーム入力で得たEメールにて了承を得た方に、事業への参加を案内するメール送信を実施した。このことで、抽選漏れ経験者の方に、新たな事業へ招聘できたり、新規リピーターの獲得につながりやすかった。

・令和元年度より実施している利用者のマイクロバス送迎についてもPRを続けたことで、マイクロバス利用が令和4年度に引き続き増加した。また、送迎の問い合わせも増加し、マイクロバスが利用できるから本所を選ぶという団体もあった。

・令和5年度に、桜村周辺に新たにスラックラインコースを設置し、小学生をはじめ竹ジャングルの利用が難しい未就学児にも楽しんでいただけた。

### (3) 利用促進(収入増)に向けた取組み

・スポーツ団体の食堂利用時には主食(ご飯)や副菜を通常よりも多く準備し、満足いただけるようにした。

・マイクロバスでの送迎範囲の拡大と利用条件の緩和(送迎可能時間の拡充)を行うことで、施設利用の促進が図れた。

・通常は朝食夕食をバイキング形式での提供としているが、おかずを盛り付けた形で提供希望される団体(主に幼稚園や保育所等未就学児の団体)には盛り付け対応を行った。

・子供の利用が多いこともあり、子供が喜ぶような献立となるよう食堂チーフと栄養士が連絡を取り合い対応した。

・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	234団体
結果	満足度90.5パーセント
結果を踏まえた改善事項	<ul style="list-style-type: none"><li>・バイキング形式での食事提供やドリンクバーが特に学生のスポーツ団体に好評で、食堂利用の満足感が高い。</li><li>・施設利用や活動プログラム調整等で利用者と対応する機会が多いが「丁寧に対応していただいた」という声が令和5年度も多く寄せられた。職員の丁寧な対応が、施設の評判を高め、高評価につながっている。</li><li>・ウォークラリーコースやオリエンテーリングコースを中心に、除草や枝拾い等のコース整備と点検をこまめに実施した。利用者からは、草刈りがきちんとしてあり安心して活動できると喜ばれた。また、施設周辺のグラウンドや中庭の芝刈りも定期的に行い、グラウンドゴルフやフライングディスク活動も快適に実施できるようにした。</li></ul>

##### 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、毎月の所内会議で議題として取り上げ、迅速に善処するようにしている。

##### ③主な苦情と対応

・野営をしていましたが、キャンプ場トイレが使えず、とてもこまりました。  
→本館のトイレを使用いただくよう案内はしているが、(特に夜間)戸締りの問題があり、対応に大変苦慮している。

・冬期の利用につき、ある程度の寒さは想像していたが廊下で吐く息が白くなるほどとは思っていなかった。室内の暖房で部屋はいいが、加湿器などがあるとよかった。  
→通常のホテルや旅館とは施設の設置目的が異なることを丁寧に説明していく。

・食堂の扉が「押す」なのか「引く」なのかわからない子どもたちが多かったです。  
→すぐに食堂扉に、表示札を張り付けた。

#### (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、フォーム上にて事前に承諾を得ている。  
・個人情報記載された書類は、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。  
・NPO法人バンブーセーブジアースと連携し、主催事業の共同開催や竹林整備のノウハウの共有等を行っている。

(7) 施設・設備の維持管理

- ・適切に管理されている。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5年度は、新型コロナウイルス感染症の5類移行を受け、前年度からの利用者数の回復基調が続き、コロナ禍以前の実績(R元:16,514人→R5:15,669人)に近づきつつある。
- ・SNS等を活用した広報活動や、利用申込時の利便性を向上させる等の取組みによって、団体利用数の増加(R4:396団体→R5:471団体)に一定の効果があったのではないかと推察される。
- ・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、利用者に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。