

(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)
砺波青少年自然の家 生涯学習・文化財室

2 施設所在地
砺波市徳万字赤坂17-5

3 施設設置年度
昭和55 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
施設面積：55,830.17㎡
主な施設
・本館：鉄筋コンクリート造り3F 3,740.84㎡ 宿泊定員223名
・体育館：鉄筋コンクリート造り 1,525.29㎡
・便所・炊事場：32.40㎡
・車庫：25.75㎡
・物置：13.24㎡

6 指定管理者
株式会社日本ビルサービス

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
21,021	7,635	10,949	14,823	17,644

(2) 利用（使用）料金収入（千円）

R1	R2	R3	R4	R5
13,195	1,376	2,334	6,535	8,407

(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
16,045	16,192	16,192	16,192	16,192

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

- ・令和5年度の利用者数は、新型コロナウイルスが5類感染症に分類されたため、令和4年度から約3,000人増加した。また、それに伴い、利用料金収入も増加したが、見込額と比べて半分程度であり、引き続き厳しい年となった。これは、利用者数における日帰りの割合が多いためである。
- ・一度離れた利用者を取り戻すのは容易ではないため、まずは日帰り、そして宿泊利用へと繋がるよう長期的な視点で営業活動を展開し、施設運営の改善に努めてもらいたい。

(2) サービス向上に向けた取組み

- ・休所日であっても事務所は営業し、電話やメール等の対応をしている。また、休所日に利用希望があった際も、すべて受け入れている。
- ・ホームページ上で活動プログラムの資料をダウンロードできるようにし、すでに予約をしている団体や利用を検討している団体の利便性の向上を図った。
- ・主催事業、自主事業の申し込みや、参加後のアンケートをフォーム形式のものとし、より手軽に手続きができるようにした。

(3) 利用促進（収入増）に向けた取組み

- ・自主事業の内容を十分に検討し、より多くの方に参加いただけるよう工夫した。
- ・事業の実施後、その内容を広く周知するために、新聞社に取材を依頼し、記事を掲載してもらっており、令和5年度のイベントに関する新聞記事は計36回掲載された。
- ・何度でも利用していただけるよう、新規活動プログラムの開発に力を入れており、令和6年度より実施していく予定である。

(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	利用時にアンケートを配布(五択形式)
回答者数	198団体
結果	①夏期の暑い中でもできるオリエンテーリングコースがあるとよい。 ②宿泊室と比べると研修室が非常に暑いので改善してほしい。 ③キャンプ場でトイレに行きたい子がいたが、外のトイレが使えなかった。 ④施設内の通信環境が悪いので改善してほしい。
結果を踏まえた改善事項	①令和6年度に向けて森の中をメインにしたショートコースを計画。 ②③利用者の安全性や利便性などを総合的に勘案し、計画的に改修、整備を進める。 ④Wi-Fiの使用できる場所を掲示物で示し、理解を図った。

② その他利用者の声を反映させる取組み

- ・運営委員会(年2回)で各方面の関係者からの意見を聴取。

③ 主な苦情と対応

- ①の「結果」、「結果を踏まえた改善事項」に記載

(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に努めている。

(6) 関係団体との連携

・富山県青少年教育施設協議会との連携事業として、ショッピングモール等でクラフト体験会を実施。
・砺波市B&G海洋センターと連携し、マリーナフェスティバルに参加。※豪雨の影響により、主催者判断でイベント自体は直前に中止された。
・砺波市及び般若地区自治振興会と連携し、当施設を般若地区の指定避難場所として受入れ体制を整備。
・般若公民館と連携し、公民館まつりに体験ブースを設置。
・南砺市児童クラブ連合会と連携し、「ふれあいキッズフェスタ2023」に体験ブースを設置。
・高岡法科大学と連携し、法科大学祭に体験ブースを設置。

(7) 施設・設備の維持管理

・施設、設備の老朽化が年々進行しており、特に給排水の配管やポンプなどの水回りについては漏水と修理を繰り返している状況である。冷温水発生器、給湯ボイラーやろ過機を含めた浴室の配管、躯体の痛みなど、中長期的な計画をもとに、優先順位を明確にしたうえで修繕や更新の検討が必要である。
・館内の清掃は、利用者から非常に良い評価を受けており、建物の古さを感じず気持ちよく利用していただけるよう引き続き努めていきたい。

(8) 危機管理・安全管理などの取組み

・危機管理マニュアルや非常時の緊急連絡網を作成し、具体的なケース研修会を行ったり、訓練の実施をしたりしている。
・定期巡回点検に加え、活動前の活動場所・設備の保守・点検、野外コースを利用する際の熊払いを必ず実施している。また、利用者からも意見をいただくようにしている。
・利用団体に対しては、火事や地震などの緊急時の避難について、オリエンテーションを行い必ず説明している。
・令和6年能登半島地震後に、地震発生時の職員の動きについて再確認を行った。

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
有	1
有	1

【トラブルの具体的内容と対応】

・【異物混入(2023.8.29夕食)】

夕食時に、ビニル片が複数混入。発覚したのが食事後だったため、利用者に謝罪した上で、翌日以降も利用者全員に体調に問題がないか確認した。また、砺波厚生センターの職員に来ていただき、検証委員会を実施し、同じことが2度と起こらないよう検証、改善を行った。

・【メール誤送信(2024.2.5)】

イベントの抽選結果を送る際に、5名の応募者がお互いのメールアドレスが確認できる状態で送信した。送信後すぐに気づき、対象者に電話連絡し謝罪とメールの削除を依頼した。後日、一斉送信をする際にダブルチェックする体制を整えた。

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。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り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。

・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いたが、コロナ禍以前の実績(R元:21,021人)には及んでいない(R5:17,644人)。これには、令和6年能登半島地震による1か月間の休館も影響したと考えられる。

・より多くの方に利用していただくためには、今まで以上にメディアやSNS等を上手く活用していく必要があり、令和6年度は、マーケティングに関する職員研修を実施する予定であり、引き続き運営改善に向けた努力を重ねてほしい。

・令和6年能登半島地震の影響を受けた休館の主たる要因は、配管の水漏れであった。地震発生以前にも、配管の水漏れのため館内が一部利用不可となったこともあり、施設の老朽化が進み、利用者が不便に感じている面が出てきている。今後はより大規模な修繕が必要となることも懸念され、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。