

(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)
富山県立山荘 生涯学習・文化財室

2 施設所在地
富山県中新川郡立山町芦峯寺ブナ坂外11国有林内

3 施設設置年度
昭和39 年度

4 設置目的
県民レクリエーションの振興を図る。

5 施設概要
敷地面積：6,504㎡
※立山荘周辺一帯は国立公園第1種特別地域鳥獣保護区特別保護地区
建築物：鉄筋コンクリート 地下1階地上3階 2833.75㎡
宿泊定員89名
(平成26年度外壁改修及び耐震補強等工事实施により112名から変更)

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
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） ※この他、参考となる指標があれば追加

R1	R2	R3	R4	R5
7,144	2,000	2,120	4,364	5,307

(2) 利用（使用）料金収入（千円）

R1	R2	R3	R4	R5
5,293	38	112	823	2,084

(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
3,722	4,104	4,104	4,104	4,104

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5,307名となり、令和4年度に比べて943名増加となった。
- ・県内小学校集団立山登山での利用者数は、令和5年度は1,145名となり、令和4年度に比べて796名増加となったが、令和元年度の3分の1程度となっている。今後も県内すべての小学校へ募集案内を配布するほか、中学校や高校、県外の学校へ立山荘の利用を提案するなど、引き続き営業強化に努めてもらいたい。
- ・個人利用者については、平成29年度から提携したインターネット旅行会社じゃらんや楽天トラベルを通じての予約が順調に増えており、個人利用者の約8割を占めている状況である。引き続き販売サイトの充実や集客につながる発信を随時行い、利用者数・利用収入の増加に努めてもらいたい。
- ・旅行会社への営業活動を積極的に行ったことで、令和4年度以降、旅行会社のツアー等による団体利用が増加している。引き続き旅行会社等を通じた利用プランの提案やPRを行い、国内外の幅広い層の集客に努めてもらいたい。

(2) サービス向上に向けた取組み

- ・平成27年度から毎年6月には富山県民デーを開催し特別な料金割引を実施している。
- ・令和2年度から毎月22日の食事の際に、富山県産米「富富富」を提供している。
- ・早朝のチェックアウトを希望する宿泊者に対して、朝食の提供時間を早めるなど柔軟に対応している。

(3) 利用促進（収入増）に向けた取組み

- ・平成27年度から当地域の他施設と比較して低価格であることを最大の利点とし、ホームページや予約サイトの内容充実を図り、宿泊者の獲得を図っている。
- ・平成27年度から立山の四季折々の魅力を伝える取組みをフェイスブックなどを通じて情報発信している。
- ・令和2年度からホームページにインターネット旅行会社のリンクアイコンを設置し、予約の簡素化を図ることで個人利用者の増加につながっている。
- ・旅行雑誌等に施設情報を掲載し、PRに努めている。
- ・日帰り利用者の利用促進のため、スノーシューの貸出を行っている。

(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	客室にアンケート用紙を配布（令和5年4月15日から令和5年11月4日）
回答者数	574枚
結果	部署別の評価及び要望等あり
結果を踏まえた改善事項	接客については総じて高評価を得ているが、客室ドアのオートロックや客室にトイレがないなど、設備に関する指摘が多かったため、随時ミーティングを開き対応方法を話し合っている。

②その他利用者の声を反映させる取組み

宿泊予約の状況や周辺の気象状況などの情報をSNS等で随時お知らせしている。

③主な苦情と対応

・トイレの客室外の共用に関する事→到着時に説明し、理解をいただいた。
・オートロックによる鍵の閉じ込め→チェックイン時に注意喚起した。
・客室の暖房機能が作動せず、客室に冷風が送風されたこと→一定の電力量を超えると暖房機能が作動しない場合があることから、利用者に影響のない電気機器の電源を落とすなど電力の確保に努めた。

(5)個人情報保護の取組み

指定管理者の社内規定により、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

・地元関係団体である立山観光旅館組合に加入し、国立公園内の宿舎事業者等と意見交換を行った。
・立山室堂平周辺の美化活動清掃大会に参加し、施設周辺の環境美化に努めた。

(7)施設・設備の維持管理

施設責任者による維持管理(施設内外の日常点検)や専門業者による定期維持管理が行われており、適切に管理している。

(8)危機管理・安全管理などの取組み

・食材保管や提供する料理の温度・水質を毎日チェック・記録している。
・毎月、全従業員の細菌検査(検便)を行っている。
・従業員の個人別健康管理点検表を作成し、毎日出勤時に健康状態を確認している。

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】

無し

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の影響により減少した利用者数については、回復傾向にあるものの令和元年度以前の利用者数には達していない状況である。特に、県内小学校の集団立山登山での利用は令和元年度の3分の1程度であったことから、引き続き県内すべての小学校への募集案内配布など利用につながるよう働きかけていく必要がある。
・インターネット販売が定着し、集客窓口として大部分を占めている状況である。予約サイトの充実やSNSを活用した情報発信を行うなど魅力ある宿づくりに努める必要がある。
・立山ガイド協会と連携したツアー企画やナチュラリストによる自然解説会の開催など幅広い世代層に対応した主催事業の企画・実施に取り組んでいるところであるが、一層の利用促進を図るため、立山荘の立地を活かした主催事業の実施や近隣施設との連携による新たなイベント、アクティビティの提供を検討する。