

平成30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）  
・ケビン 8人用（5棟）、4人用（15棟）  
・オートキャンプサイト 31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  
平成29年4月1日 ~ 令和4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

H26	H27	H28	H29	H30
59,459	52,687	50,436	43,650	38,122

(2) 利用（使用）料金収入（千円）

H26	H27	H28	H29	H30
11,123	15,627	14,262	12,888	13,367

(3) 利用料金収入見込み額（利用料金制導入施設の場合）

H26	H27	H28	H29	H30
13,823	13,823	13,823	16,670	17,072

## 9 評価項目

### (1) 利用者数・収入の増減に対する評価

ゴンドラの運転休止(H29～)の影響等により利用者数は減少したが、各学校や企業への働きかけ等により利用料金収入は増加した。今後も自然体験型のイベントを実施するなど利用者増に向けて努力してもらいたい。また、引き続き広報の強化、インターネットによる予約システム、旅行会社との連携、各種自主事業等の充実により収入増に努めてもらいたい。

### (2) サービス向上に向けた取組み

- ・自然体験型のイベントを企画し、自然の大切さや親子のふれあいの場を提供した。
- ・オリエンテーリングをより楽しめるように、内容を見直した。
- ・雨天時の対策として、卓球台テーブルゲームの無料貸出を実施した。
- ・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した。
- ・ケビン利用者に無料でパークゴルフやディスクゴルフを提供した。
- ・ケビンのユニットバスを順次改修した。(全棟改修済)

### (3) 利用促進(収入増)に向けた取組み

- ・旅行雑誌、フリーペーパー、新聞への広報活動の充実
- ・ホームページの充実やフェイスブック等を活用した情報発信を実施
- ・旅行予約サイトを活用した平日利用の促進
- ・立山駅からの無料送迎の実施による利便性の向上

### (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、利用者アンケート用紙を配布
回答者数	69グループ
結果	<ul style="list-style-type: none"><li>・ケビンの設備内容について80%以上が十分満足と回答</li><li>・清潔で過ごしやすかった</li><li>・給湯設備の不備</li><li>・連泊時のシーツ交換の希望</li><li>・貸出品をパンフレットに記載してほしい</li><li>・虫が多い</li></ul>
結果を踏まえた改善事項	<ul style="list-style-type: none"><li>・給湯設備は直ちに調整を行った。</li><li>・連泊で希望のあった場合は対応することとした。</li><li>・ケビン内の備品、貸出可能な物品を書いたチラシを作成し配布</li><li>・虫(カメムシ等)対策</li></ul>

#### 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メール等で要望を収集し、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: 虫(カメムシ等)が多い

対応: 園内の虫の多い箇所を重点的に駆除するとともに、自然の中の施設である事に理解を求めた。

(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、地元温泉の割引券の配布等、地元観光協会との相互協力をおこなっている。

(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。
- ・地元防災訓練に参加。
- ・夜間巡視の拡充、雷、豪雨等の気象情報の提供。

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	5
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)

経費削減を念頭に業務内容を再点検するとともに、利用者の意向を反映させながら設置目的に基づき、引き続き、適切な運営を行っていただきたい。また、今後も地元や関係団体との相互協力を行い、各種事業の効果的な運営やサービス向上に努めていただきたい。  
また、利用者増にむけ、引き続き立山山麓の自然環境を活かしたイベント等を実施していただきたい。