

(様式1)

## 令和3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 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  
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）

H29	H30	R1	R2	R3
43,650	38,122	42,745	12,882	16,475

#### (2) 利用（使用）料金収入（千円）

H29	H30	R1	R2	R3
12,888	13,367	13,441	4,345	8,557

#### (3) 利用料金収入見込み額（利用料金制導入施設の場合）

H29	H30	R1	R2	R3
16,670	17,072	17,672	18,287	18,769

## 9 評価項目

### (1) 利用者数・収入の増減に対する評価

新型コロナウイルス感染拡大の影響による夏休み期間中の臨時休館により、利用者数及び宿泊者数の大幅な回復はなかった。村内に感染防止の注意喚起ポスターや看板の設置、入場制限を設ける等、安心して利用できるよう対策を講じ、ブッシュクラフト教室をはじめ、利用者ニーズに合わせたイベントを企画し、利用者増に努めた。

### (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
- ・オリエンテーリングのコースを増設
- ・平日利用者の特典を設定
- ・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
- ・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
- ・令和2年度からカード決済及びバーコード決済等のシステムを導入
- ・令和3年度からペット同伴可能なエリアを設けた

### (3) 利用促進（収入増）に向けた取組み

- ・行政機関、福祉施設、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積極的に情報発信を実施
- ・令和2年度から新型コロナウイルス感染拡大防止対策の徹底

### (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	18グループ
結果	<ul style="list-style-type: none"><li>・園内の設備内容について80%以上が「十分である」と回答</li><li>・スタッフの挨拶がとても気持ちよく、掃除も行き届いている</li><li>・2段ベッドが懐かしかった</li><li>・不具合（お湯が出ない）にすぐ対応してもらった</li><li>・ペット同伴で施設を利用したい</li><li>・バーベキュー炉に屋根が欲しい</li><li>・アクティビティをもっと充実して欲しい</li></ul>
結果を踏まえた改善事項	<ul style="list-style-type: none"><li>・バーベキュー炉にタープを貸し出した</li><li>・エリアを決めペット同伴利用（屋外のみ）の運用開始</li><li>・既存の自然体験等の充実と、新規に楽しめるアクティビティを検討</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:カメムシが多い  
対応:各部屋に殺虫剤を設置し、立山山麓の自然環境について理解を求めた。

(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。
- ・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箇所を再確認し改良を行った。

10 所管課の管理運営確認状況

	有/無	回数(有の場合)
①定期報告の受理	有	12
②維持管理・運営状況等の担当職員現地確認	有	6
③個人情報に関するトラブルの有無	無	—
④危機管理・安全管理上のトラブルの有無	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)

今年度も新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、利用者数及び利用料金収入ともに大幅な回復はなかったが、感染防止対策を十分に行い、気持ちよく利用していただけるよう職員一同が配慮した結果、昨年度より利用者数、宿泊者数ともに増加した。引続き感染防止対策を実施し、利用者の意向を反映させながら設置目的に基づき、適切な運営を行っていただきたい。