

(様式1)

## 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)  
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 1525.29㎡  
・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26年4月1日 ~ 平成31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
24,294	24,832	27,051	23,166	25,258

(2) 利用（使用）料金収入（千円）

H26	H27	H28	H29	H30
14,410	15,829	17,793	15,456	16,824

(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
15,428	15,428	15,428	15,428	15,428

## 9 評価項目

### (1) 利用者数・収入の増減に対する評価

・平成29年度は、キャンセルが大きな要因の一つとなり利用者数が減少した。キャンセルを減らす方策として、利用が確定した段階で利用申込をしていただくよう利用者に伝えるようにしたことで、平成30年度の利用者数は改善した。  
・少子化の影響もあり、学校団体の利用者数は年々減少している。一方で企業研修での利用者数が増え、利用料金収入は目標を達成することができた。  
・平成30年度は、親子での利用を今後の新たな利用者層と考え、親子対象の主催事業を増やしたことで利用者増につながった。

### (2) サービス向上に向けた取組み

・平成29年度末から、職員の電話対応や言葉遣い等、接遇に関する研修に力を入れている。  
・平成18年度から、利用者からのアンケートや生の声に対し、速やかに対応して運営改善を図っている。

### (3) 利用促進（収入増）に向けた取組み

・平成30年度は、親子や家族を対象とした事業を工夫し、利用の拡大を図っている。  
・平成30年度は、砺波地区の全小、中学校や公民館を訪問し、PR及びニーズの把握に努めた。

### (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	実施時期：通年 実施方法：利用団体へアンケートを配布
回答者数	172団体
結果	①携帯の電波状況の改善、Wi-Fi導入希望。 ②冷暖房に関すること。（暑い、寒い） ③トイレの洋式化
結果を踏まえた改善事項	①⇒docomoは電波を増幅する機器を導入した。その他のキャリアに関しては検討中。また、Wi-Fiについては予算要求はしているが、設置費用が高額で、維持管理費用がかかるため、現在のところは導入の予定なし。 ②⇒宿泊室の電気式エアコンを31年2月に設置した。導入以降は満足していただいている。 ③⇒和式トイレを利用できない子供が増えており、特に幼児は難しい。公共の施設としては整備したい部分ではあるので、計画的に整備していく必要がある。

#### ② その他利用者の声を反映させる取組み

・年2回運営委員会を開き、意見を聞いている。  
・レストランで食事に関するアンケートを実施している。  
・「なんでも掲示板」を設置し、利用者が気軽に質問できるようにしている。

#### ③ 主な苦情と対応

① アンケート結果の項目に記載

### (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

- ・近隣小学校のPTA等との連携による「通学合宿」を実施した。
- ・近隣の「公民館まつり」にクラフト体験ブースを出店した。
- ・富山県青少年教育施設協議会と連携し、ショッピングモール等でクラフト体験会を実施した。
- ・般若地区鳥獣被害防止対策協議会と連携して、イノシシ防護柵を設置した。

## (7) 施設・設備の維持管理

- ・施設の老朽化が進んでおり、緊急性の高いものから速やかに修繕を行なっている。一方で、緊急は低いものの、修繕の必要なものは多くあるため計画的に修繕していく必要がある。
- ・冷暖房、給湯ボイラー、厨房設備は、約40年間使用しているものも多く、重油、灯油、水道のランニングコストが大変多くかかり、利用収入の約80%を支出し、一人当たりの費用は幼児小中学生宿泊利用や日帰り利用の料金を大幅に超えている。コスト効率の悪いものから順次更新していく必要がある。

## (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。
- ・現地確認や利用者の声をもとに、野外コースの点検及び活動設備の保守、点検を常時行っている。
- ・オリエンテーションで火事や地震などの緊急時の対応について必ず説明を行っている。
- ・熊等害獣の目撃情報を市から直接もらい、利用者に伝えている。
- ・夏期には熱中症予防情報を伝え、活動実施の参考にさせていただいている。

## 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
有	1
有	3

### 【トラブルの具体的内容と対応】

- ・利用者が腹痛を訴え救急搬送した。医療機関等関係機関と連携しながら適切に対応した。
- ・利用者が麻疹(はしか)に感染したことが分かり、県厚生部等関係機関と連携を取りながら適切に対応した。

## 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)

- ・人材不足の中、人件費も高騰しており、利用者も減少していく中、食事料収入だけで厨房を運営していくのは大変厳しい。食事料の原価に見合った値上げや低コストの厨房機器の導入が望まれる。
- ・施設や設備の老朽化が目立ってきているので、利用者の安全を最優先に優先順位をつけて計画的に修繕を進めていく必要がある。
- ・2019年度以降の予約状況を見ると、学校の働き方改革や授業日数の問題で、宿泊学習をやめる学校が大幅に増えているため、2019年度より収支の赤字化が懸念される状況にある。今後は、平日の団体利用と休日の個人利用を分けて、利用者層に見合った事業計画やPRが必要である。また、親子や家族を対象とした主催事業を実施し、新たな利用者層の拡大に力を入れていく必要がある。