

(様式1)

令和元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)
立山自然保護センター 自然保護課

2 施設所在地
中新川郡立山町芦峯寺 (室堂平)

3 施設設置年度
平成12 年度

4 設置目的
立山の優れた自然環境及びそこに生息する貴重な動植物を広く紹介するとともに、これからの保護及び適正な利用に関する知識を普及し、併せて多様な自然を体験する活動への支援等を総合的に行い、もって人と自然との豊かなふれあいに資する。

5 施設概要
施設面積：891㎡
延床面積：924.45㎡
主な施設：展示室等 476.57㎡
1階：137.38㎡、2階：251.22㎡、3階：87.97㎡

6 指定管理者
立山貫光ターミナル株式会社

7 指定期間
5 年
平成30年4月1日 ~ 令和5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

H27	H28	H29	H30	R1
217,245	215,074	219,094	196,455	151,451

(2) 利用（使用）料金収入（千円）

H27	H28	H29	H30	R1
—	—	—	—	—

(3) 利用料金収入見込み額（利用料金制導入施設の場合）

H27	H28	H29	H30	R1
—	—	—	—	—

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

4月にまとまった降雪があったため、安全性を考慮し観光客に人気の「雪の回廊」が通行禁止となった。また10月には台風の影響で観光客が減少し平成30年度比77.1%だった。
利用者数の増加に対する取組として、魅力ある自主事業(企画展や講演会)を開催した。

(2) サービス向上に向けた取組み

- ・平成30年度から、ホームページにおいて、英語版(簡易表示)を新設し外国人向けコンテンツの充実を図った。
- ・令和元年度から、急増する外国人観光客に対応するため、AI翻訳機「ポケットク」を導入した。
- ・「階段ギャラリー」として写真等の展示を企画した。
- ・開館期間を11月15日までとし10日間延長した。
- ・荒天時に児童、高齢者等の一時的待避場所として一部を開放した。

(3) 利用促進(収入増)に向けた取組み

- ・団体客の利用促進を図るため、添乗員を通じ当館の周知に努めた。
- ・個人客には、立山駅総合案内所、室堂案内所等でPRを行った。
- ・高原バスの待ち時間に自然保護センターの利用を促した。

(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	・開館期間 ・来館者が任意で用紙に記入
回答者数	回答者数：997人
結果	・「また利用したい」96.4%、「荒天だったが充実した時間を過ごせた」 ・3階に椅子が欲しい。 ・映像に字幕があればなおよい。一部の映像が古かった。 ・立山博物館との連携プログラムを展開するとよい。
結果を踏まえた改善事項	・椅子を設置

② その他利用者の声を反映させる取組み

- ・直接聞き取り、電話、FAX、ブログにてニーズを把握し反映している。
- ・アンケート結果等を踏まえ、社内の企画活性化小委員会を開催し、自主事業等に反映している。
- ・自然解説ツアー参加者にもアンケートを実施し、その結果をナチュラルリストに示し、利用者の満足度向上を図っている。

③ 主な苦情と対応

無

(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

- ・各関係団体の協力を得て、魅力ある企画展や講座を開催した。
- ・立山地区における関係機関との意見交換会に参加した。
- ・ツアー団体への利用の呼びかけを積極的に実施した。

(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

非常時の緊急連絡網を作成し、運用している。

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	8
有	6
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)

- ・立山の自然環境の保全と利用に関して必要な役割を担う施設として、普及啓発及び関係団体との連携を密にし、利用者の満足度が上がるよう努める必要がある。
- ・今後も施設の美化や利用者への配慮等を適切に行っていただきたい。
- ・気象条件が厳しく施設の維持管理に経費がかかるが、経費削減を念頭に業務内容を再検討するとともに、利用者の意向を反映させながら、機能維持に努めていただきたい。