

(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)
呉羽青少年自然の家 生涯学習・文化財室

2 施設所在地
富山市西金谷字長尾8194

3 施設設置年度
昭和50 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
敷地面積：35,024㎡
主な施設
・本館：鉄筋コンクリート造り2F 2,983.14㎡ 宿泊定員200名
・野外設備
グラウンド：約2,500㎡
キャンプ場：約3,000㎡
林間プレイランド：約3,000㎡
三楽池約1,000㎡

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
平成31年4月1日 ~ 令和6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
18,644	16,372	15,365	17,210	16,514

(2) 利用（使用）料金収入（千円）

H27	H28	H29	H30	R1
9,871	8,146	7,128	8,681	8,498

(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
10,285	10,285	10,285	10,285	10,382

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

利用者数・料金収入ともに2月までは前年度を超える数値であったが、3月は新型コロナウイルス感染症の影響により、平成30年度と比較すると、減少傾向であった。学校関係団体、富山県中学校体育連盟、富山県高等学校体育連盟等への利用の呼びかけや企業研修や芸術団体の利用の受け入れ等に努め、利用者数及び利用料金収入の増加を図りたい。

(2) サービス向上に向けた取組み

- ・利用者アンケートを実施し、記載内容について逐次検討し、運営改善を図っている。
- ・職員の名札着用を徹底し、利用者が意見を伝えやすい環境を整えている。
- ・活動場所の拡大、プログラムの追加、見直しを図り、利便性の向上に努めている。
- ・令和元年度にマイクロバスを新規導入し、利用者の送迎を行っている。
- ・令和元年度より朝食と夕食をバイキング形式での提供とし、食事を選ぶ楽しさを加えた。

(3) 利用促進（収入増）に向けた取組み

- ・新聞、雑誌、インターネットを利用した広報活動を充実させ、利用の拡大を図っている。
- ・再度利用したくなる施設となるよう、職員は、丁寧な対応、適切な指導に努めている。
- ・繁忙期においては、休所日を開所日に変更して利用促進を図っている。
- ・令和元年度新規に宿泊料金を半額にする制度（12月から3月末までの土曜日以外の日）を導入し、閑散期の利用者拡大及びリピーターの確保を図っている。

(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	実施期間：通年 実施方法：入所時にアンケートを配付
回答者数	151人
結果	満足度90.4%
結果を踏まえた改善事項	<ul style="list-style-type: none">・施設の環境整備として、エアコンの内部清掃を行い、猛暑の中でも利用者に快適な空間を提供できるようした。・夜間は、2階男子トイレの水洗タンクを閉栓し、就寝時の水流の騒音を軽減するようにした。・ハイキングコースの案内看板を増設して、利用者が迷うことがないようにした。

② その他利用者の声を反映させる取組み

- ・利用者の生の声を真摯に受け止め、所内で検討し迅速に善処するようにしている。

③ 主な苦情と対応

- ・利用申込書類が記入しにくい、記入事項が多いという要望を受け、書類の内容を検討し、令和元年度より新しい様式とした。

(5) 個人情報保護の取組み

- ・個人情報保護規定を定め、職員に周知を図っている。
- ・広報活動に利用する写真の撮影について、紙面にて事前に承諾を得ている。
- ・個人情報に記載された書類は、自由に閲覧できない場所に保管している。

(6) 関係団体との連携

- ・青少年育成富山県民会議の委託を受け、児童の合宿事業を年に4度実施している。
- ・富山県青少年教育施設協議会に加盟し、情報交換や協賛事業を行っている。
- ・隣接する富山市ファミリーパークと連携し、互いの施設や人材の活用を図っている。

(7) 施設・設備の維持管理

- ・適切に管理されている。毎年、専門業者による施設設備点検を実施している。
- ・野外活動用具の更新に努めている。

(8) 危機管理・安全管理などの取組み

- ・日々、所員による細やかな安全点検を実施し、館内及び野外の安全が確保されている。
- ・訓練、研修により、非常時の対応スキル向上に努めている。

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	3
無	—
有	5

【トラブルの具体的内容と対応】

- ・男児2名の嘔吐。うち1名は休養をさせたが回復の見込みが無かったため、大事をとって保護者と帰宅させた。
- ・近隣施設における火災が発生したので、屋外での活動を行っていた団体にはトランシーバーで連絡を取り安全を確認し、その後、すぐに青少年自然の家施設内に避難誘導した。
- ・警察署から近隣での熊の目撃情報があり、屋外で活動中の団体には活動終了の音楽を流し、児童を集合させ活動を中止させた。出発前の団体は活動を変更した。
- ・月光ハイクで引率教員が道路わきの側溝に落ちる事故が発生した。急患医療センターへの受診を勧めるとともに、安全確保のため側溝付近にカラーコーンを設置した。
- ・就寝時刻以後、廊下のソファで話したり歩き回ったりするなど他団体への迷惑行為があった。団体責任者との連絡を密に行うとともに、職員の見回り及び指導を徹底するようにした。

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)

- ・アンケートを生かした運営改善、利用者目線での対応や広報活動等に取り組むとともに、学校関係団体、富山県中学校体育連盟、富山県高等学校体育連盟等への利用の呼びかけや企業研修や芸術団体の利用の受け入れ等に努め、利用者数及び利用料金収入の増加を図っていく。
- ・閑散期の活性化を図るため、宿泊料金を半額にする制度(12月から3月末までの土曜日以外の日)を導入したが、新型コロナウイルスの影響のため、利用のキャンセルが相次ぎ、あまり成果が得られなかった。今後もPRに努め、充実を図っていく。
- ・利用者の安全・安心を最優先に計画的に修繕に努めていく必要がある。