

令和6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)
富山県砺波青少年自然の家 | 生涯学習・文化財課

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 1,525.29㎡
・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
3 年
令和6年4月1日 ~ 令和9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

R2	R3	R4	R5	R6
7,635	10,949	14,823	17,644	20,077

(2) 利用（使用）料金収入（千円）

R2	R3	R4	R5	R6
1,376	2,334	6,535	8,407	9,307

(3) 利用料金収入見込み額（利用料金制導入施設の場合）

R2	R3	R4	R5	R6
16,192	16,192	16,192	16,192	13,832

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

・令和6年度は、新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行後から力を入れてきた各種団体へのPRの効果が見えてきた年となった。特に4～8月の繁忙期の宿泊利用者が増加しており、宿泊学習等で利用する学校団体や、青少年団体が戻ってきているためと考えられる。繁忙期以外の期間の宿泊利用者数を伸ばしていく余地があるので、今後はそこに力を入れてもらいたい。

・利用者数の増加に伴い、利用料金収入についても約90万円の増収となったが、利用料金の収入見込額とは隔たりがあり、引き続き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

・令和6年度よりレストランの委託業者が入れ替わり、より利用者のニーズに答えやすい環境となった。さらに食事内容も向上し、利用者からも評価をいただいている。

・小学生を対象とした宿泊を伴う自主事業を行う際は、(保護者に確認した上で)頻繁にSNSを更新し、活動の状況を確認できるようにしている。

・休所日であっても事務所は営業し、電話やメール等の対応をしている。また、休所日に利用希望があった際も、すべて受け入れている。

(3) 利用促進(収入増)に向けた取組み

・「ファミリーデー」では、体験メニューをより充実させ、多くの来場にも対応できるようにした上で、PRについても工夫した結果、多くの方に利用していただいた。

・毎年多くの申込みがある低学年向けの宿泊学習では、抽選に漏れてしまう方が多い。落選者を対象とした事業を何度も実施することで、応募した方の満足度を上げ、収入の確保にもつなげることができた。

・令和6年度から新たにレストラン業務を委託している業者と何度も話し合いを重ね、お互いの良いところを生かした事業を、きずなプログラム特別編として実施することができた。自然の家でカニの食べ放題という企画であったが、回数を追うごとに申込者が増え、非常に好評であった。

(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	利用時にアンケートを配布(五択形式)
回答者数	202団体
結果	①ご飯をよそう際の行列の改善をお願いします。 ②活動する時にタブレット端末を使うことが多いため、Wi-Fi環境を整えてほしい。 ③体育館の換気状態が悪い。活動中に天井から結露した水滴が落ちていた。フロアにも水滴があると滑りやすく非常に危険。
結果を踏まえた改善事項	①団体ごとにご飯ジャーを準備し設置した。 ②全館でWi-Fi対応とするための設備投資や維持管理は現状では難しいため、事前打ち合わせ等で周知するようにした。 ③家庭用の除湿器を設置し、少しでも改善するように努めた。※業務用除湿器の設置など、より改善する必要がある。

②その他利用者の声を反映させる取組み

・運営委員会(年2回)で各方面の関係者からの意見を聴取。

③主な苦情と対応

①の「結果」、「結果を踏まえた改善事項」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。
- ・メールの一斉送信やSNSへの投稿の際は、必ずダブルチェックを行っている。

(6) 関係団体との連携

- ・富山県青少年教育施設協議会との連携事業として、ショッピングモール等でクラフト体験会を実施。
- ・砺波市B&G海洋センターと連携し、マリーナフェスティバルに参加。
- ・砺波市及び般若地区自治振興会と連携し、当施設を般若地区の緊急避難場所として受入れ体制を整備。
- ・般若公民館と連携し、公民館まつりに体験ブースを設置。
- ・南砺市児童クラブ連合会と連携し、「ふれあいキッズフェスタ2024」に体験ブースを設置。
- ・高岡法科大学と連携し、法科大学祭に体験ブースを設置。

(7) 施設・設備の維持管理

- ・令和6年11月に冷温水発生機が故障し、宿泊室以外の暖房が効かなくなりました。ブルーヒーターでは十分な対応ができず、利用者に迷惑をかける状況となった。耐用年数の過ぎた施設、設備は壊れる前に修繕や更新をしなければ利用団体に迷惑がかかる。中長期的な計画をもとに、優先順位を明確にしたうえで修繕や更新の検討が必要である。
- ・館内の清掃は、利用者から非常に良い評価を受けており、建物の古さを感じず気持ちよく利用していただけるよう引き続き努めていきたい。

(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。
- ・定期巡回点検に加え、活動前の活動場所・設備の保守・点検、野外コースを利用する際の熊払いを必ず実施している。
- ・利用団体に対しては、火事や地震などの緊急時の避難について、オリエンテーションを行い必ず説明している。

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)
①定期報告の受理	有	12回
②維持管理・運営状況等の担当職員現地確認	有	6回
③個人情報に関するトラブルの有無	有	1回
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】

令和6年5月、イベントの参加予定者10名(大学生9名、教授1名)に「参加お礼」メールを送信する際に、参加予定者のうちの1名が申込時に登録した個人情報を、誤って参加予定者全員に送信した。当該メールの送信範囲は大学生及び教授と限られており、事案発覚後早急にメールの削除依頼等の対処をし、二次被害は発生しなかった。
全職員対象に、所内研修を実施し、定期的に、朝礼等で職員に「(メール対応を含めた)不安全行動をなくす声かけ」を継続している。

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）

・利用者数、利用料金収入は回復傾向にあるが、利用料金収入見込額とは隔たりがある。引き続きSNSを使ったPRや各種団体への直接PRに力を入れ、収支の改善に取り組んでいただきたい。また、自主事業等を実施する際には、新聞社等に取材に来てもらうなど、多くの方の目に留まるようにしていただきたい。

・冷温水発生機の故障により多くの利用者に迷惑をかけることとなった。常に一定のサービスを維持するためには、壊れてからではなく壊れる前に修繕していく必要がある。懸念している給湯ボイラーが使用できなくなった場合、宿泊施設として致命的である。機械や配管類の修繕や入替は、中長期的な視点で計画的に進めていくことが必要である。