

(様式 1)

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)
	富山県立山荘	生涯学習・文化財課
2	施設所在地	
	富山県中新川郡立山町芦峯寺ブナ坂外11国有林内	
3	施設設置年度	
	昭和39	年度
4	設置目的	
	県民のレクリエーションの振興を図る。	
5	施設概要	
	敷地面積：6,504㎡ ※立山荘周辺一帯は国立公園第1種特別地域鳥獣保護区特別保護地区 建物：鉄筋コンクリート 地下1階地上3階 2833.75㎡ 宿泊定員89名 (平成26年度外壁改修及び耐震補強等工事实施により112名から変更)	
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
	令和2年4月1日	～ 令和7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
2,000	2,120	4,364	5,307	5,945

(2) 利用（使用）料金収入（千円）

R2	R3	R4	R5	R6
38	112	823	2,084	2,051

(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
4,104	4,104	4,104	4,104	4,104

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

令和6年度の利用者数は5,945名で、令和5年度に比べ638名増加となった。旅行会社への営業活動やインターネット予約サイトの充実を積極的に行ったことで、個人客やツアー客が増加した。引き続き、旅行会社等を通じた利用プランの提供や集客につながる情報発信を行い、利用者数・利用収入の増加に努めてもらいたい。

一方で、令和6年度における県内小学校集団立山登山での利用者数は941名で、コロナ禍前の令和元年度の3分の1程度となった。これまでも県内すべての小学校へ利用案内を配布するなど周知に取り組んでいるところであるが、引き続き利用者数の増加に向けて営業強化に努めてもらいたい。

(2) サービス向上に向けた取組み

- ・平成27年度から毎年6月には富山県民デーを開催し特別な料金割引を実施している。
- ・令和2年度から毎月22日の食事の際に、富山県産米「富富富」を提供している。また、令和6年度から県産小麦を使用した手作りパンや地元牧場のアイスクリームなどの県産品をメニューに追加し、県内在住者には地元の魅力の再発見を、県外からの来訪者には富山県のPRを図っている。
- ・令和6年度から新たに星空観賞会を開催している。
- ・旅行会社から利用者の声や要望事項等をフィードバックしてもらい、改善点の洗い出しを行っている。

(3) 利用促進（収入増）に向けた取組み

- ・小学校の集団立山登山時の宿泊場所として利用してもらうため、県内すべての小学校に利用案内を配布している。
- ・リピート利用につながるよう、周辺観光情報等の知識習得や説明スキル向上のための従業員研修等を行っている。
- ・SNSや旅行雑誌等を通じたPRを行っている。

(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	客室にアンケート用紙を配布（令和6年4月15日から令和6年11月3日）
回答者数	787枚
結果	項目ごとに評価及び要望あり
結果を踏まえた改善事項	接客サービスについては高評価を得ているが、客室ドアのオートロック機能や客室にトイレがないなど、設備面への要望や指摘が多かったため、随時ミーティングを開き対応方法を検討している。

② その他利用者の声を反映させる取組み

予約サイトの口コミに利用者からの様々な意見が投稿されており、ミーティングを通じて改善を図っている。

③ 主な苦情と対応

- ・トイレの客室外の共用に関すること→ホームページや予約サイトに施設情報を掲載し、周知を図った。
- ・オートロックによる鍵の閉じ込め→チェックイン時に説明することを徹底した。
- ・エアコン室外機の作動音に関すること→可能な限り室外機から離れた客室となるよう部屋割りを行うとともに、満室時など室外機に近い客室となる場合はチェックイン時に説明を行い、ご理解いただいた。

(5) 個人情報保護の取組み

指定管理者の社内規定により、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

立山観光旅館組合に加入し、他施設事業者との情報交換を随時行っている。
特に近隣の弥陀ヶ原ホテルとは、クマの出没情報など利用者の安全に関する事項について連絡を密に取っている。

(7) 施設・設備の維持管理

施設管理責任者による維持管理(施設内外の日常点検)や専門業者による定期維持管理が行われており、適切に管理している。

(8) 危機管理・安全管理などの取組み

・クマの出没情報など利用者の安全に関する事項について、近隣施設と連絡を密に取っており、フロント等で利用者へ注意喚起している。
・毎月、全従業員の細菌検査(検便)を行っている。
・指定管理者の社内規定に基づき、従業員の個人別健康管理点検表を作成し、毎日出勤時に健康状態を確認している。

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	12
有	4
無	-
無	-

【トラブルの具体的内容と対応】

無し

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)

新型コロナウイルスの影響により減少した利用者数については、回復傾向にあるものの令和元年度の利用者数には達していない状況である。特に、県内小学校の集団立山登山での利用は令和元年度の3分の1程度であったことから、引き続き利用につながるよう働きかけていく必要がある。
利用促進・サービス向上に資する取組みとして、令和6年度から新たに星空観賞会の開催や提供する食事メニューの追加等を行ったところであるが、引き続き立山荘の立地を活かしたアクティビティや近隣施設と連携したイベントなど新たな取組みを検討する。