

(様式 1)

令和7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)
立山山麓家族旅行村 自然保護課

2 施設所在地
富山市本宮花切割1-22

3 施設設置年度
昭和56 年度

4 設置目的
県民の健全な観光レクリエーションの場を確保し、もって県民の健康及び福祉の増進に資する。

5 施設概要
施設面積：190,200㎡
主な施設・管理棟
・プレミアムテントサイト 鉄筋造平屋建（事務室、会議室、宿直室等）
・ケビン 1 区画
・オートキャンプサイト 8 人用（5 棟）、4 人用（15 棟）
・多目的ハウス 32 区画
・合掌造休憩所 鉄筋造 2 階建（定員15名）
・野外ステージ 木造平屋建
・シャワー棟 鉄筋造平屋建
・休憩所 木造平屋建 1 棟
・バーベキューテーブル 木造平屋建 2 棟
・パークゴルフコース 57 個
18ホール 等

6 指定管理者
株式会社富山岸グリーンサービス

7 指定期間
5 年
令和4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

R3	R4	R5	R6	R7
16,475	19,082	18,414	25,094	23,312

(2) 利用（使用）料金収入（千円）

R3	R4	R5	R6	R7
8,557	12,284	14,370	13,540	14,861

(3) 利用料金収入見込み額（利用料金制導入施設の場合）

R3	R4	R5	R6	R7
18,769	15,478	15,478	15,478	15,478

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

秋以降、県内におけるクマのニュースが相次ぎ、施設内でもクマの目撃情報によりシーズン中の利用中止を余儀なくされたことから、令和6年度に比べ利用者数は減少した。一方で、宿泊予約サイトbooking.comの本格導入により、県外・海外利用者のケビン利用の増加につながったことから、シーズン中の利用中止にもかかわらず、令和6年度に比べ利用料金収入は増加した。
今後も利用者及びスタッフの安全確保に留意しつつ、利用者ニーズを的確に把握し対応するなど、引き続き利用者数・料金収入の増加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7年度より、受付での混雑や手間の緩和のため、オンライン決済及びアプリによるチェックイン制度を導入した。
令和7年度、海外利用者のニーズに合わせて、売店の充実を図った(タオルやカップ麺等)。
令和7年度、ますの寿しをセットにした宿泊プランを導入した。
令和6年度、貸出ゲームを更新した。
令和6年度より、県内リピーター向けスタンプカードを導入した。
平成25年度より、立山駅からの送迎サービスを導入した。海外利用者の増加とともに、ニーズが増えている。
自然をテーマにした様々な体験型イベントを実施した。

(3) 利用促進（収入増）に向けた取組み

宿泊予約サイトbooking.comを、令和6年度よりテスト導入、令和7年度より本格導入した。従来のキャンパーだけでなく、県外・海外旅行客の獲得につながった。

(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	開園期間、利用者にアンケート用紙を配布
回答者数	21グループ
結果	園内の設備内容について、14グループが「十分である」と回答
結果を踏まえた改善事項	虫が多いといった意見があり、ホームページ等に長袖着用の記載を行った。

② その他利用者の声を反映させる取組み

直接聞き取り、アンケート用紙の設置、電話・FAX・Eメール・SNSのダイレクトメール等により要望を収集し、すぐに対応可能な要望は職員が速やかに対応した。

③ 主な苦情と対応

・Wi-Fiが弱い(主にインバウンド客から)⇒比較的つながりやすいケビンに案内
・ケビンにタオルがない⇒売店にて有料販売することで対応

(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

地域防災訓練への参加、関係団体等との協力によるイベントを実施。

(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

- ・災害、事故時の連絡体制を定め、緊急時連絡体制図を管理事務所内に掲示。
- ・年2回の避難訓練の実施、地域の合同訓練への参加。
- ・村内に宿泊客がいる場合は、夜間も定期巡回実施。
- ・秋以降、受付時に熊への注意喚起・チラシ配布を実施。

10 所管課の管理運営確認状況

	有／無	回数(有の場合)
①定期報告の受理	有	12
②維持管理・運営状況等の担当職員現地確認	有	6
③個人情報に関するトラブルの有無	無	—
④危機管理・安全管理上のトラブルの有無	有	1

【トラブルの具体的内容と対応】

10～11月にかけて、クマの目撃・痕跡情報が相次いだ。クマ出没・痕跡発見時の連絡網を整備し、県への迅速な報告を行った。利用者の安全確保のため、11月初旬、通常の営業期間終了前に全施設利用中止とした。早急な対応により、人身被害等はなかった。

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）

令和6年度に引き続き、宿泊予約サイトの導入や各種サービス・プランの充実により、インバウンド層の獲得に努めている。これまでとは異なるニーズにも、適切に対応していただいた。

一方で、クマの目撃情報等が相次いだ。今後も利用者への注意喚起、ごみの管理徹底など、利用者及びスタッフの安全確保に努めていただきたい。