

(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)
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：4,469㎡
※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 2,833.75㎡
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7年4月1日 ~ 令和12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
2,120	4,364	5,307	5,945	6,328

(2) 利用（使用）料金収入（千円）

R3	R4	R5	R6	R7
112	823	2,084	2,051	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）

R3	R4	R5	R6	R7
4,104	4,104	4,104	4,104	4,531

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

令和7年度の利用者数は6,328名で、令和6年度に比べ383名増加となった。天候不良やクマの出没が多発したことによるキャンセルが複数回発生したものの、旅行会社等の団体利用が大幅に増加したことで、利用者数はコロナ禍以前と同水準まで回復している。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7年度における県内小学校集団立山登山での利用者数は975名で、コロナ禍前の令和元年度の3分の1程度にとどまっている。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

- ・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、県産麴の手作り味噌、地酒などの提供を通じて、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を図った。
- ・令和6年度から実施している星空観賞会については、冬季休業期間に従業員向けに研修を行い、天体に関する知識習得や話法の向上を図った。

(3) 利用促進（収入増）に向けた取組み

- ・令和7年度から新たに施設ホームページ上に予約エンジンを導入し、利用者の利便性向上を図った。
- ・令和6年度まで6月のみとしていた県民割引期間を全営業期間に拡大し、県民の利用促進を図った。
- ・小学校の集団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た。
- ・SNSや旅行雑誌等を通じたPRを行った。

(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	客室にアンケート用紙を設置
回答者数	771枚
結果	接客サービスを高く評価する声が多数寄せられた
結果を踏まえた改善事項	従業員の接客サービスに対して高い評価を得ている。 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く寄せられた。 浴室イスの交換など対応可能なものは速やかに対応した。

② その他利用者の声を反映させる取組み

アンケート用紙やインターネット予約サイトへの口コミは、従業員全員が毎日目を通す仕組みにしており、改善点の洗い出しを随時行っている。

③ 主な苦情と対応

客室内にトイレがない、オートロックが不便⇒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るとともに、チェックイン時にも説明を行っている。

(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。
立山黒部アルペンルート の運行状況等について、運行事業者と連絡を密に取り、利用者に情報提供している。

(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、近隣施設と積極的に情報交換を行っており、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の基づき、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	3
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)

利用者数はコロナ禍以前と同水準まで回復しているものの、県内小学校の利用は回復の兆しが見られない。引き続き県内小学校に対して継続的に働きかけを行うとともに、コロナ禍以降利用が拡大している個人利用者及び団体旅行者の獲得にも注力していく必要がある。
食事メニューの充実を図るほか、星空観賞会など立地を活かしたイベントの充実を通じて利用者の満足度を高め、利用促進を図っていく。