

(様式1)

## 令和2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)  
砺波青少年自然の家 生涯学習・文化財室

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  
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

H28	H29	H30	R1	R2
27,051	23,166	25,258	21,021	7,635

(2) 利用（使用）料金収入（千円）

H28	H29	H30	R1	R2
17,793	15,456	16,824	13,195	1,376

【参考】 利用料金収入見込み額（利用料金制導入施設の場合）

H28	H29	H30	R1	R2
15,428	15,428	15,428	16,045	16,192

## 9 評価項目

### (1) 利用者数・収入の増減に対する評価

新型コロナウイルス感染症の影響を受け、宿泊予約団体の8割がキャンセルもしくは日帰り利用に変更となった。人数の多い団体ほどリスクを避けるためにキャンセルを選択するため、宿泊予約人数から見ると93.6%がキャンセルとなった。  
日帰り予約については、キャンセルも多い反面、宿泊からの変更も多く、積極的なPRの効果もあり例年並みに持ち直した。  
利用料金収入は、見込み額の9%弱に落ち込み、大幅に減少した令和元年度以上にかつてない程苦しい1年となった。

### (2) サービス向上に向けた取組み

- 令和2年度より感染症対策や接遇、コロナ禍に応じた活動メニューの見直しなど、職員研修により多くの時間をかけ、サービス向上を図った。
- 県西部の小中学校をまわり、令和2年度には施設の感染症対策、コロナ禍に応じた活動メニューなどについても説明した。

### (3) 利用促進（収入増）に向けた取組み

- 令和2年度より県西部の小中学校を訪問し、施設の感染症対策を説明し、宿泊が難しい学校には日帰り利用を勧めた。また、令和3年度以降の利用についても聞き取りし、利用を勧めた。

### (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（五折形式） ※新型コロナウイルス感染症対策に関するアンケートを追加（7月～）
回答者数	123団体
結果	① コロナ対策のため、入所前に入口で検温をしていただいていたが、学校団体から人数が多く時間がかかるため何か解決策がないかという要望があった。 ② 冬季にメインの活動がスノーチューブの団体がいたが、前日から気温が高く積雪が少なくなったため、当日は危険と判断し活動を中止した。
結果を踏まえた改善事項	① ⇒ 毎日検温しチェックをしている団体（小学校、中学校など）は、当日の検温結果の一覧表を提出していただく方法に変更した。 ② ⇒ メインの活動が中止になると日程に大きな変更が生じることから、「当日判断」を「前日午前中に判断」とし、事前に伝えることとした。

#### 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）で各方面からの意見を聴取。
- レストランで食事に関するアンケートを実施。
- 利用者が気軽に質問できるよう「なんでも掲示板」を設置。

#### ③ 主な苦情と対応

①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努めている。

(6) 関係団体との連携

- ・近隣小学校のPTA等との連携による「通学合宿」を実施している。(令和2年度は中止)
- ・近隣の「公民館まつり」にスラックライン体験ブースを出店している。(令和2年度は中止)
- ・富山県青少年教育施設協議会と連携し、ショッピングモール等でクラフト体験会を実施している。
- ・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た。

(7) 施設・設備の維持管理

- ・施設の老朽化が進んでおり、緊急性の高いものから速やかに修繕を行なっている。一方で、緊急は低いものの、修繕の必要なものは多くあるため計画的に修繕していく必要がある。
- ・冷暖房、給湯ボイラー、厨房設備は、約40年間使用しているものも多く、重油、灯油、水道のコストが大変多くかかり、利用収入の約80%をエネルギーコストとして支出している。コスト効率の悪いものから順次更新していく必要がある。

(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。
- ・現地確認や利用者の声をもとに、野外コースの点検及び活動設備の保守、点検を常時行っている。
- ・オリエンテーションで火事や地震などの緊急時の避難についての説明を必ず行っている。

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
②維持管理・運営状況等の担当職員現地確認	有	5
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	無	-

【トラブルの具体的内容と対応】

特になし

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感染症の影響が大きく、現在のところ令和3年度についても利用者が以前の状態に戻る兆しはない。宿泊が難しい団体には日帰り利用を勧めているが、90円の利用料金では収入の確保にはつながらず、光熱水費の支出の方が大きい。
- ・令和元年度までに光熱水費の経費削減を進め、一定の成果を出し、令和2年度は人件費の削減をした。今後これ以上の経費削減は難しくなってきている。

・コロナ禍にあり、少ない人数ではあるが、施設を利用していただいているので、利用者に迷惑がかかることのないようサービスの維持・向上に努めていきたい。