

(様式1)

令和3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)
呉羽青少年自然の家 生涯学習・文化財室

2 施設所在地
富山市西金屋字長尾8194

3 施設設置年度
昭和50 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
敷地面積：35,024㎡
主な施設
・本館：鉄筋コンクリート造り2F 2,983.14㎡ 宿泊定員200名
・野外設備
グラウンド：約2,500㎡
キャンプ場：約3,000㎡
林間プレイランド：約3,000㎡
三楽池約1,000㎡

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
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）

| H29 | H30 | R1 | R2 | R3 |
|--------|--------|--------|-------|--------|
| 15,365 | 17,210 | 16,514 | 6,963 | 11,123 |

(2) 利用（使用）料金収入（千円）

| H29 | H30 | R1 | R2 | R3 |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 7,128 | 8,681 | 8,498 | 1,535 | 2,710 |

(3) 利用料金収入見込み額（利用料金制導入施設の場合）

| H29 | H30 | R1 | R2 | R3 |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| 10,285 | 10,285 | 10,382 | 10,477 | 10,477 |

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

・令和元年度と比較した利用者数(特に宿泊者数)は、依然として新型コロナウイルス感染症の影響がみられ、令和3年度も大きく落ち込んでいる。また、多くの事業も中止したり縮小したりせざるを得ない状況であった。しかし、学校団体をはじめ、青少年団体、県外からのスポーツ団体の宿泊等の利用者数に、少ないながらも回復傾向がみられる。今後も新規利用者の獲得や、リピーターの満足度を高めることを目標にして、施設運営に取り組んでいきたい。

(2) サービス向上に向けた取組み

・令和3年度より、呉羽青少年自然の家のFacebookやInstagramを開設し、写真だけでなく動画による投稿も行い、活動プログラムや所周の自然の様子等を詳しく紹介した。
・令和3年度に期間限定でUSENを導入し、館内にBGMを流したり、新型コロナ感染予防啓発アナウンスを流したりした。
・玄関ホールの柱と壁面に塗装を行い、利用者を気持ちよく迎え入れられるようにした。
・令和元年度より専用ホームページアドレスとドメインを取得し、分かりやすく閲覧していただけのようにしている。令和3年度は、トップページの内容を精選したり、FacebookやInstagramのリンクを掲載したりし、さらにたくさんの方に閲覧していただけるようにした。
・令和2年度よりフリーWi-Fiの範囲を2階ホールにまで広げ、利用者の利便性を高めている。
・令和元年度より、大型冷蔵庫を2台設置し、利用者の方の持ち込みの飲料等を冷やしていただけるようにした。令和3年度は、野外調理用の食材を持ち込んだ利用者への使用にも対応した。
・令和2年度より製氷機を2か所に増やし、希望する利用者に氷を提供している。
・令和2年度に野外調理場備品収納庫に冷蔵庫を設置し、キャンプ場利用団体の食材保存に利用できるようにしている。

(3) 利用促進(収入増)に向けた取組み

・新聞、雑誌、インターネットを利用した広報活動を充実させ、利用の拡大を図っている。
・令和3年度に幼児向けの新たな雨天プログラムを開発し、館内プログラムの充実を図った。
・令和2年度より新型コロナウイルス感染症対策として中止していたバイキング方式での朝食と夕食の提供を、令和3年9月より再開し、食事に選ぶ楽しさもプラスした。再開に当たっては、バイキングレーンへの飛沫対策用カーテンの設置や、食材をとるトング、レードルの専用置場の設置、おかわり用の小皿の配置等、万全の感染対策を行った。
・令和3年度より食堂テーブルのパーテーションも追加購入し、設置した。
・アレルギー表を毎月更新したり、場合によっては代替食を提供したりして、可能な限りアレルギー対応を行った。
・食堂の職員、事務所職員も含めた全ての職員に月二回の検便検査を実施した。
・令和3年度に、野外炊飯棟備品収納庫の清掃業者による徹底清掃と整頓を実施し、雨天時の活動場所としても活用できるようにした。
・令和元年度よりマイクロバスによる利用者の送迎を行っているが、令和3年度は送迎の範囲を広げたことで、マイクロバス利用者やマイクロバス利用の問い合わせが令和2年度より増加した。
・学校等で宿泊学習の取りやめがみられる中、呉羽青少年自然の家での宿泊を体験させたいという保護者の声があることを受け、令和3年度は週末に家族で宿泊していただくキャンペーンを実施した。
・令和元年度より、12月から3月末までの土曜日以外の宿泊料金を半額にするキャンペーンを実施し、閑散期の利用者拡大及びリピーターの確保を図っている。

(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 | 実施期間：通年 実施方法：入所時にアンケートを配付 |
| 回答者数 | 246人 |
| 結果 | 満足度90.4% |
| 結果を踏まえた改善事項 | <ul style="list-style-type: none">・新型コロナウイルス感染症対策のため、ドリンクバーやバイキングでのおかわり時に新しく清潔な食器を提供するなど、様々な対策を行ったことで、食堂利用の満足感や安心感が高まった。・マイクロバスによる送迎範囲の拡大と利用条件の緩和を図ったことで、施設利用の促進につながった。また、マイクロバスの利用も増加した。・施設は古いながらも気持ちよく利用できたとの声もあり、施設内や野外活動コース等の清掃や整備に力を入れたことが、利用者の満足度を高めた。・職員は柔軟な対応を心がけており、職員の接遇や対応の良さから利用者の満足度が高まった。 |

②その他利用者の声を反映させる取組み

・利用者の生の声を真摯に受け止め、所内で検討し迅速に善処するようにしている。

③主な苦情と対応

・活動時に使用するフリスビーが何枚か割れていた。⇒すぐに点検を実施し、割れているものやヒビが入っているもの等については、入れ替えを行った。
・宿泊室のハンガーが破損している。⇒新規に木製ハンガー購入し、順次入れ替えを行っている。
・食事の量が多くて食べきれない。⇒コロナ対策としてバイキング形式での食事提供を中止したため、個別の食器におかずを多めに盛り付けて提供し、この対応に満足していただいている団体も多くあった。バイキング形式で提供できない分多めに盛り付けてあること、無理して全部食べる必要はないこと等を丁寧に説明し、その旨の掲示を食堂入り口付近に張り出すことでご理解いただいた。

(5) 個人情報保護の取組み

・個人情報保護規定を定め、職員に周知を図っている。
・広報活動に利用する写真の撮影について、紙面にて事前に承諾を得ている。
・個人情報記載された書類は、自由に閲覧できない場所に保管している。

(6) 関係団体との連携

・青少年育成富山県民会議の委託を受け、児童の合宿事業を年に5回実施している。
・富山県青少年教育施設協議会に加盟し、情報交換や共催事業を行っている。
・隣接する富山市ファミリーパークと連携し、互いの施設や人材の活用を図っている。

(7) 施設・設備の維持管理

・適切に管理されている。毎年、専門業者による施設設備点検を実施している。
・野外活動用具の更新に努めている。

(8) 危機管理・安全管理などの取組み

- ・日々、所員による細やかな安全点検を実施し、館内及び野外の安全が確保されている。
- ・訓練、研修により、非常時の対応スキル向上に努めている。

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 | 11 |
| 無 | — |
| 無 | — |

【トラブルの具体的内容と対応】

—

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)

- ・利用者のニーズに応えるため、アンケート結果を生かした運営改善や利用者目線での対応に努めていくことが必要である。
- ・令和2年度に課題となっていたコロナ禍での利用促進PRについて、令和3年度に経済団体を通じて県内企業へ研修利用案内を配布した。予約状況から推測すると、令和4年度は、明るい兆しもややみられるので、今後もタイミングを見て各所に積極的にPR活動をする事。
- ・利用者の安全・安心はもちろんのこと、安定した受け入れ態勢を整え、利用者に満足していただくために、施設設備の管理及び整備に努めていくことが必要である。
- ・令和3年度は、第三者評価委員会で意見のあった、未就学児を含む初級者向けプログラムの充実について、未就学児用の「木の実・木の葉マップ」の整備や活動プログラムの追加を行ったが、新型コロナウイルス感染拡大のため、利用のキャンセルや宿泊利用を日帰りに変更される等の動きが、令和2年度に続き多かった。仕方のない事態とは言え、収入が確保できない現状を回避する必要がある。日帰りでも自然の家に来ていただくことを念頭に置き、コロナが落ち着いたらまた呉羽青少年自然の家を利用していただけるよう、働きかけを続けていくこと。