

(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)  
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）

H29	H30	R1	R2	R3
23,166	25,258	21,021	7,635	10,949

#### (2) 利用（使用）料金収入（千円）

H29	H30	R1	R2	R3
15,456	16,824	13,195	1,376	2,333

#### (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
15,428	15,428	16,045	16,192	16,192

## 9 評価項目

### (1) 利用者数・収入の増減に対する評価

・令和3年度は令和2年度と同様に、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、多くの団体がリスクを避けるためにキャンセルもしくは日帰り利用に変更となった。  
・令和3年度は、宿泊の利用は徐々に増えつつあるが、コロナ前の令和元年度の1割程となっている。一方で日帰りの利用は開所以来最も多くなった。  
・利用料金収入は、依然として目標である見込み額には届かず、非常に苦しい運営となっている。宿泊利用が増加しなければ、利用料金が90円の日帰り利用者が増加しても見込み額の達成は困難であり、今後も新型コロナウイルスの影響は続くことが予想される。

### (2) サービス向上に向けた取組み

・「富山県中小企業リバイバル補助金」を利用し、ホームページのリニューアルを実施した。PCのブラウザ表示だけでなく、スマートフォン表示にも対応させたり、フォーム形式で申し込みを可能としたことで時間帯を問わず申し込めるようにしたりし、利便性の向上を図った。  
・利用者アンケートで要望があったWi-fi設備について、1Fロビーと体育館で使用できるようにし、利便性の向上を図った。

### (3) 利用促進（収入増）に向けた取組み

・令和2年度に作成したコロナ対策マニュアルを、令和3年度に見直し、十分な対策を維持し安心を担保しつつ、利用者の負担にならないよう改善した。  
・職員研修で新規利用団体獲得研修を定期的実施してきた。ターゲットを絞ったうえでPRをすすめ、実際に利用につながった事例もあった。

### (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	利用時にアンケートを配布（五択形式） ※館内の清掃状況の項目を追加、感染症対策に関するアンケートを改善（5月～）
回答者数	154団体
結果	①扇風機が動かない宿泊室についての指摘があった。 ②施設にいつでも利用できる体温計を数台準備して欲しいという要望があった。（コロナ対策として）
結果を踏まえた改善事項	①⇒宿泊室内の気温を少しでも下げるために設置した扇風機であったが、令和元年度に各部屋にエアコンが導入されたこと、旧式であり部品もないことなどから、すべての部屋から撤去した。 ②⇒スタンド型検温器2台を導入し、いつでもスピーディーに検温できるようになった。

#### 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収。  
・レストランで食事に関するアンケートを実施。

#### 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」の実施。(令和3年度は中止)  
・近隣の「公民館まつり」へのスラックライン体験ブースの出店。(令和3年度は出店中止)  
・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ている。

(7) 施設・設備の維持管理

・施設、設備の老朽化がみられ、特に給排水の配管やポンプなどの水回りについては抜本的な修繕が必要となってきた。また、実際に使用している中では冷温水発生器、給湯ボイラーやろ過機を含めた浴室の配管、亀裂やひびの目立つ躯体など、今後、修繕や更新が必要なものも多い。優先順位を明確にしたうえで、順次更新していく必要がある。  
・館内の清掃は非常に良い評価を受けており、今後も継続し建物の古さを感じさせないように引き続き努力したい。

(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。  
・利用者に新型コロナウイルスが疑われる事案が発生した場合の対応について、マニュアルを作成している。

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	10
無	—
有	1

【トラブルの具体的内容と対応】

・令和4年1月にHPが改竄される事例が発生し、直ちにHPを閉鎖し、サイト保守業者による原因調査及び不正アクセス防止対策を行った。県のホームページ脆弱性診断の結果、問題がないことを確認し、令和4年2月にHPを再開した。個人情報はサーバー上に保存しておらず漏洩等はなかったが、今後このようなことがないよう保守業者と共に注意していくとともに、運営マニュアルの見直しを図った。

## 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3年度第三者評価委員会で意見のあった、動画サービス等を利用した事業紹介等、更なる広報活動の充実について、活動紹介動画や館内案内動画をHP上で公開したが、令和2年度に引き続き、令和3年度も新型コロナウイルス感染症の影響を受け、宿泊利用者数の低迷が続いている。一方で、館内や活動プログラムのコロナ対策を進め、学校団体を中心に周知した結果、令和3年度は、日帰り利用者数は過去最高となった。しかし、現在の日帰り料金設定では収入の増加にはつながらない。今までとは全く違った利用者層の開拓や出張クラフトなどの施設外での活動を考えていくこと。
- ・より多くの方に利用していただくためには、安心して利用できることが大前提であり、コロナ対策だけでなく施設・設備・プログラムなど様々な部分で「安心・安全」を確保し運営していくこと。今後、より長く施設を維持するため、優先順位を明確にしたうえで、順次、老朽箇所を更新していく必要がある。