

(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)
富山県立山荘 生涯学習・文化財室

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
県民レクリエーションの振興を図る。

5 施設概要
敷地面積：6,504m²
※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 2833.75m²
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2年4月1日 ~ 令和7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
5,687	6,395	7,144	2,000	2,120

(2) 利用(使用)料金収入(千円)

H29	H30	R1	R2	R3
2,554	2,694	2,943	0	121

(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
3,688	3,688	3,722	4,104	4,104

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

・令和3年度の利用者数は2,120名となり、令和2年度に引き続き低迷している。新型コロナウイルス感染拡大により、8月18日から9月27日までの期間、新規宿泊者の予約受付を停止したことで、夏休みから紅葉シーズンまでの繁忙期の利用者数が激減した。

・例年、約3,000名の利用がある小学校集団立山登山での利用者数は103名となったが、継続して県内すべての小学校への募集案内発送を実施するほか、県内の小学校へ立山荘の利用を提案するなど、今後も各小学校への営業強化に努めてもらいたい。

・一般個人利用者については、平成29年度から提携したインターネット旅行会社じゃらんや楽天トラベルを通じての予約が増えており、個人利用客の半分以上を占めている状況である。引き続き、販売サイトの充実や集客につながる発信を随時行い、利用者数・利用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

・平成27年度より毎年6月には富山県民デーを開催し特別な料金割引を実施している。

・平成27年度より連泊者の食事メニューを工夫し、飽きを感じさせないように努力している。

・平成30年度より主催事業では内容がマンネリ化しないように工夫し、他の県施設などを利用している。(例 富山県立山博物館)

・令和2年度より毎月22日の食事の際に富山県産米「富富富」を提供している。

(3) 利用促進（収入増）に向けた取組み

・平成27年度より当地域の他施設と比較して低価格であることを最大の利点とし、ホームページや予約サイトの内容充実を図り、顧客の獲得を図っている。

・平成27年度より立山の四季折々の魅力を伝える取り組みをフェイスブックなどを通して情報発信している。

・令和2年度よりホームページにインターネット旅行会社のリンクアイコンを設置することで、個人利用客の増加に取り組んでいる。

・令和2年度よりコロナ対策として館内各所に利用者向けの消毒液の設置、階段の手すりなど接触箇所の消毒、利用者に向けたマスク着用・手洗いの周知を行っている。さらに、令和3年度からは食堂テーブルにアクリルパーテーションを設置し、コロナ禍にあっても安心して利用できるよう取り組んでいる。

・県内の小学校に集団立山登山の宿泊施設として案内や営業を行った。

(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配布（令和3年4月15日～令和3年11月4日）
回答者数	232組
結果	各部署別の評価及び要望等あり
結果を踏まえた改善事項	接客については総じて高評価を得ているが、オートロックや暖房など、設備に関する指摘が多いため、随時ミーティングを開き改善方法を話し合っている。

② その他利用者の声を反映させる取組み

宿泊予約状況や周辺の気象状況などの情報をSNS等で随時知らせている。

③主な苦情と対応

・オートロックによる鍵の閉じ込め⇒チェックイン時に注意喚起した。
・客室の暖房機能が作動せず、客室に冷風が送風されたこと⇒一定の電力量を超えると暖房機能が作動しないことから、利用者への影響がない電気機器の電源を落すなど節電に努めた。

(5) 個人情報保護の取組み

個人情報を指定管理会社社内規定により管理し、適切な情報保護を行っている。

(6) 関係団体との連携

・立山黒部環境保全協会と連携し、国立公園内の美化活動を積極的に行った。
・地元関係団体である立山観光旅館組合に加入し、国立公園内の宿舎事業者等と意見交換を行った。

(7) 施設・設備の維持管理

・施設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的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

・食材保管や提供する料理の温度・水質を毎日チェック・記録し、食の安全に努めている。
・毎月、全従業員の細菌検査(検便)を行っている。

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)
有	12
有	4
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)

・インターネット販売が定着し、集客窓口として大部分を占めている状況である。予約サイトの充実と同時に、リピーターの確保に資するべく、利用者からの改善要望にできる限り応え、魅力的な自主事業の企画やそのPRに努める必要がある。
・豊かな自然や美しい星空など、立山荘の優れた立地を活かして、宿泊する県内小学生の心にいつまでも残る思い出となるような体験型の活動と学びの仕掛けを検討する。
・平成28年度までは、7、8月を除く期間の稼働率が比較的低いことが課題であったが、インターネット旅行会社等との連携の効果もあり、集客増につながった。
・令和2年度よりホームページにインターネット旅行会社のリンクアイコンを設置することで、個人利用客の増加に向けて取り組んでいる。また、令和2年度に課題となっていた小学校集団立山登山の利用促進については、令和3年度も約2,000名の宿泊キャンセルが発生したものの、宿泊をキャンセルした学校に対して日帰り利用を提案するなど積極的に営業活動を行った。令和4年度以降も、インターネット予約を活用した集客や、団体旅行の取り込みなど一層の利用促進に努める必要がある。