

(様式1)

## 令和4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：6,504m<sup>2</sup>  
※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 2833.75m<sup>2</sup>  
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)

H30	R1	R2	R3	R4
6,395	7,144	2,000	2,120	4,364

#### (2) 利用(使用)料金収入 (千円)

H30	R1	R2	R3	R4
2,694	2,943	0	121	1,160

#### (3) 利用料金収入見込み額 (利用料金制導入施設の場合)

H30	R1	R2	R3	R4
3,688	3,722	4,104	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4年度の利用者数は4,364名となり、令和3年度に比べて約2倍の利用者数となったが、令和元年度の利用者数の約6割程度であり、依然として新型コロナウイルス感染症の影響を受けている。

・令和4年7月には、県内の新型コロナウイルス感染者数の急増に伴い、県内小学校集団立山登山での宿泊予約のキャンセルが相次ぎ、13校942名がキャンセルとなった。

・今後も県内すべての小学校への募集案内発送を実施するほか、中学校や高校、県外の学校へ立山荘の利用を提案するなど、引き続き営業強化に努めてもらいたい。

・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順調に増えており、個人利用者の8割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。

・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。

・令和2年度より新型コロナウイルス感染症対策として管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。

### (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4年度は、旅行会社への営業活動を積極的に行ったことで、旅行会社等による団体利用が74団体1,830名となり、現在の指定管理者が管理を始めた平成27年度以降で最多となった。

### (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4年4月15日より令和4年11月4日）
回答者数	502枚
結果	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、客室ドアのオートロックや客室内にトイレがない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対応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等で随時お知らせしている。

### ③主な苦情と対応

・トイレの客室外の共用に関する事→到着時に説明し、理解をいただいた。  
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、利用者に影響のない電気機器の電源を落とすなど電力の確保に努めた。

### (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

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、魅力的な宿づくりに努める必要がある。  
・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。令和5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。  
・令和4年8月開催の第三者評価委員会で意見のあった、幅広い世代層に対応した主催事業等の企画・実施については、立山ガイド協会と連携したツアーやナチュラルリストによる自然解説会の開催等に取り組んでいるところであるが、引き続き立山荘の立地を活かした主催事業の企画・実施に取り組んでいただきたい。