

(様式1)

平成30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)
富山県有峰森林文化公園 森林政策課

2 施設所在地
富山市有峰

3 施設設置年度
平成14年度

4 設置目的
豊かな森林を有する有峰において、森林と人との密接な関わりの中で作られた森林文化を継承するとともに新たな森林文化を創造すること。

5 施設概要
敷地面積：97,828㎡
主な施設
・有峰ハウス（宿泊施設）：木造平屋一部二階 834㎡
・ビジターセンター（展示室・事務室）：鉄筋コンクリート造平屋 196㎡
・キャンプ場ロッジ（倉庫）：鉄筋コンクリート造平屋 164㎡

6 指定管理者
公益社団法人富山県農林水産公社

7 指定期間
5年
2018/4/1 ~ 2023/3/31

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

H26	H27	H28	H29	H30
1,549	1,663	1,656	1,909	1,489

(2) 利用（使用）料金収入（千円）

H26	H27	H28	H29	H30
6,599	7,388	7,302	8,005	6,715

(3) 利用料金収入見込み額（利用料金制導入施設の場合）

H26	H27	H28	H29	H30
6,365	6,365	6,365	6,365	7,097

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

登山シーズンである9月に、大雨とこれに伴う林道通行止めが多発し、来場者数が減少した。

(2) サービス向上に向けた取組み

有峰森林文化公園のホームページのトップに宿泊予約受付の掲示板を設け、宿泊希望者の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

①旅行予約サイト(楽天トラベル)や旅行情報サイト(るるぶトラベル、ウォーカープラス)に宿泊施設の予約ページや各種情報を掲載した。
②旅行代理店に対する有峰ツアー企画の働きかけや、県内の社会教育団体等に対する施設利用の勧誘を実施したほか、コンビニエンスストアの店頭でPR用のパンフレットを置くなど、広報活動の強化を図った。

(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	フロントにアンケート用紙を置いて宿泊者に記入してもらっている。(実施時期：6/1～11/4)
回答者数	161人
結果	総合評価欄 「大変満足」 71.9% 「ほぼ満足」 27.6% 「普通」 0.5% 「やや不満」 0.0% 「不満」 0.0%
結果を踏まえた改善事項	特に不満の声は上がっていないが、今後もアンケートやお客様から直接お声をいただきながら、必要と考える場合には即座に対応できるよう、適時の報連相実施に努めたい。

②その他利用者の声を反映させる取組み

有峰ハウス（宿泊施設）職員と指定管理者とが常時意見交換できる環境にあることから、利用者のクレームに対してスピード感をもって対応できる体制ができている。

夏場、部屋が暑いという声が多かったので、各部屋に扇風機を設置した。

③主な苦情と対応

風呂場のお湯がぬるいという声が毎年多い。平成31年度にて、改修工事を実施予定

(5) 個人情報保護の取組み

指定管理者は、協定書に定める内容について職員に通知を回っており、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

富山市大山歴史民族資料館と連携し、有峰の歴史の理解をより深めるための日帰り語り部講のモデルコースを設定している。

(7) 施設・設備の維持管理

遊歩道などの施設は、行事で使用する前及び2週間に1回程度、巡視点検を実施し、施設の安全利用に努め、適切に管理されている。

(8) 危機管理・安全管理などの取組み

行事実施前などに危機管理マニュアルに従って、現地の安全確認を行い、その情報を共有することにより、行事の参加者及び指導員等の安全確保が図られている。

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	6
有	2
無	
無	

【トラブルの具体的内容と対応】

特にトラブルは発生していないが、今後発生した場合には、スピーディな対応ができるよう、関係者への周知に努めたい。

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)

- ①アンケートを引き続き実施し、利用者の声をきいて施設やサービスの改善に努めていただきたい。
- ②ありみネットのホームページを、より多くの人が見覧できるように、リンク先の増加に努めていただきたい。
- ③リーフレットやチラシ等を置いていただける施設や学校を開拓していただきたい。
- ④お風呂の給湯設備改善やトイレのウォッシュレット化など、利用者の満足度向上のための設備修繕に取り組んでいただきたい。