

## 令和元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)  
富山県広域消防防災センター (四季防災館) 消防課

2 施設所在地  
富山市惣在寺1090-1

3 施設設置年度  
平成24 年度

4 設置目的  
自主防災組織、防災関係者の研修、県民の防災に関する知識の普及及び防災意識の高揚を図り、もって安全で安心な地域社会の形成に資することを目的とする。

5 施設概要  
鉄筋コンクリート造 3階建て  
延床面積 1,001.40㎡  
主な施設  
・各体験施設 (地震体験、初期消火体験、風雨災害体験、流水体験、応急救護体験、地域防災活動・救助体験、煙体験)  
・山地災害と山岳救助コーナー  
・映像視聴コーナー (津波・土砂災害体感シアター)  
・富山の四季と地形コーナー

6 指定管理者  
公益財団法人富山県消防協会

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) ※この他、参考となる指標があれば追加

H27	H28	H29	H30	R1
30,339	32,731	34,140	40,115	32,823

(2) 利用 (使用) 料金収入 (千円)

H27	H28	H29	H30	R1
—	—	—	—	—

(3) 利用料金収入見込み額 (利用料金制導入施設の場合)

H27	H28	H29	H30	R1
—	—	—	—	—

## 9 評価項目

### (1) 利用者数・収入の増減に対する評価

令和元年度は、利用者数が32,823人となった。平成30年度比で7,292人の減であったが、全国消防操法大会の開催による特需要因で8,000人弱の増加があったことを踏まえると、概ね昨年度同程度の利用があったものと思われる。団体種別来館数では、自治会の利用団体数が53団体(H30年度:34団体)、その他が428団体(H30年度比:377団体)の種別で利用数が伸びている。近年、大規模災害が頻発し、災害に対する関心が高まっていることも要因として挙げられるが、平成30年度から始めた利用促進取組における「FMラジオによる企業向けキャンペーン」の実施による民間企業へのPRなどが功を奏しているものと思われ、一定の効果が認められる。

### (2) サービス向上に向けた取組み

・令和元年度から「防災絵本(5種類)」の貸出し開始

### (3) 利用促進(収入増)に向けた取組み

・令和元年度から「住宅用火災警報器コーナー」の拡充

### (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	来館者にアンケートの記入を依頼 (高齢者向け：H31.4～R1.6、一般来館者向け：R1.6～7、R1.10～11)
回答者数	642名
結果	職員の対応・説明：9割以上の方が「大変よかった」または「よかった」と回答 来館後の防災意識：8割以上の方が、「強く意識するようになった」または「以前より意識するようになった」と回答
結果を踏まえた改善事項	—

#### ② その他利用者の声を反映させる取組み

ホームページ等で利用者意見を受け付けている。

#### ③ 主な苦情と対応

苦情内容  
・トイレに石鹸を置いてほしい。  
⇒トイレ洗面所にハンドソープを置き併せて物置台を設置した。  
・地震体験装置の手摺が濡れている。  
⇒手摺カバーの上からレザー製のカバーを取り付けた。

### (5) 個人情報保護の取組み

個人情報の保護に関し、全職員に周知を図っており、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

近隣施設とパンフレットを相互に設置し、相互の来館促進に努めている。また、イタイタイ病資料館連携無料バスを運行している。

(7) 施設・設備の維持管理

建物及び付属設備の不具合には、消防課又は広域消防防災センターと連携をとりながら適切に対処するなど、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

各災害体験施設で「体験上の注意」を明示することにより、注意喚起を行い、来館者の安全を確保している。

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	4
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)

・来館者については、独自イベントの実施もあり、利用者数は近年増加傾向にあるが、冬季を中心に、なお一層の来館者促進に努める必要がある。  
・来館者アンケートでは、概ね良好な評価を受けている一方で、少数ではあるが、解説員の言葉の使い方や態度を指摘されている。スタッフ全員が意見を重く受け止め、来館者サービスに徹して対応することが求められる。  
・高齢者アンケートによると、要望として、「高齢者が日常、気を付けたいポイント」が52.3%と最も高いことから、災害が起こる仕組みや体験を学んでいただくとともに、日常の防災対策(非常食、ハザードマップの読み方等)も学んでもらえるよう、解説内容や施設の設備、展示物を充実していただくことが必要と思われる。