

(様式1)

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)
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） ※この他、参考となる指標があれば追加

H27	H28	H29	H30	R1
24,832	27,051	23,166	25,258	21,021

(2) 利用（使用）料金収入（千円）

H27	H28	H29	H30	R1
15,829	17,793	15,456	16,824	13,195

(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
15,428	15,428	15,428	15,428	16,045

9 評価項目

(1) 利用者数・収入の増減に対する評価

・学習指導要領の改訂にともない、砺波地区内では授業時数の確保のため、従来小学校4年生で宿泊学習を実施する学校が多かったが、近年、宿泊学習を取りやめたり、日帰り利用に切り替える学校が増えた。さらには、小学校4年生の利用から小学校5年生での利用に移行するため、令和元年度に利用しない学校が数校あった。中学校1年生の宿泊学習も実施を見合わせる学校が数校あり、利用者減につながった。加えて、2月の後半から、新型コロナウイルスの影響を受けたキャンセルが増え、青少年団体の利用者数も大きく落ち込んだ。

・利用者が増えた区分は、「企画事業」で、平成30年度以上に親子の事業を実施したことで宿泊利用者は全年比45%増となった。

(2) サービス向上に向けた取組み

・平成29年度から、職員の電話対応や言葉遣い等、接遇に関する研修に力を入れている。

・利用者からのアンケートや生の声に対し、速やかに対応して運営改善を図っている。

・平成30年度末にエアコン設置工事が完了し、令和元年度より宿泊室ごとにエアコンを利用できるようになった。

(3) 利用促進（収入増）に向けた取組み

・平成30年度から、親子や家族を対象とした事業を工夫し、利用のさらなる拡大を図っている。

・平成30年度から、砺波地区の全小、中学校や公民館を訪問し、PR及びニーズの把握に努めている。

(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	実施時期：通年 利用団体へアンケートを配布
回答者数	159団体
結果	①携帯の電波状況の改善、Wi-Fi導入希望。 ②トイレの洋式化 ③野外料理時の食事場所があるとよい。
結果を踏まえた改善事項	①⇒電波を増幅する機械についてはキャリアごとに対応しなければならずこれ以上は難しい。Wi-Fiについては継続的に費用が掛かるため、現在のところは導入の予定ないが、検討していかねばならない。 ②⇒令和2年度に洋式化を進めていく。 ③⇒野外料理の食事場所は、以前から不便だという意見が出ていた。すぐに改善することは難しいため、事前の打ち合わせで説明し、理解してもらうよう努めるとともに、引き続き検討していく。

② その他利用者の声を反映させる取組み

・年2回運営委員会を開き、意見を聞いている。

・レストランで食事に関するアンケートを実施している。

・「なんでも掲示板」を設置し、利用者が気軽に質問できるようにしている。

③ 主な苦情と対応

① アンケート結果の項目に記載

(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」を実施している。
- ・近隣の「公民館まつり」にスラックライン体験ブースを出店している。
- ・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。
- ・般若地区鳥獣被害防止対策協議会と連携して、イノシシ防護柵を追加して設置した。
- ・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た。

(7) 施設・設備の維持管理

- ・施設の老朽化が進んでおり、緊急性の高いものから速やかに修繕を行なっている。一方で、緊急は低いものの、修繕の必要なものは多くあるため計画的に修繕していく必要がある。
- ・冷暖房、給湯ボイラー、厨房設備は、約40年間使用しているものも多く、重油、灯油、水道のコストが大変多くかかり、利用収入の約80%をエネルギーコストとして支出している。コスト効率の悪いものから順次更新していく必要がある。

(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。

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	3
無	—
有	2

【トラブルの具体的内容と対応】

- ・親子でのイベント中の入浴時に、子供の太ももがシャワーの混合栓に触れ火傷をした。混合栓に触らないよう表示をし、オリエンテーションでも必ず説明している。令和2年度には、風呂の改修工事の折に混合栓を火傷しないものに変更する予定である。
- ・昼食時にカフェテラスで提供されたうどんの中にうどんの袋のビニール片が混入していた。すぐに利用者及び利用団体の代表に謝罪をした。厨房担当者と協議し、今後、うどんの袋はハサミを利用して、袋の開口部は切り離さないようオペレーションを変更し、改善方法を該当の利用団体に伝えた。

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)

- ・人材不足の中、人件費も高騰しており、教育施設にふさわしい人材を確保、維持していくことが重要な課題となってきている。
- ・施設や設備の老朽化が目立ってきているので、利用者の安全を最優先に優先順位をつけて計画的に修繕を進めていく必要がある。
- ・令和元年度末から、新型コロナウイルスの影響を受けたキャンセルが増え、令和2年度の前半はほぼすべての団体がキャンセルとなっている。夏以降も例年のような利用者数となることは難しいと思われ、利用料金収入の減少は非常に大きくなってくると考えられる。
- ・利用者拡大のため、新型コロナウイルス感染防止も踏まえながら、新たなイベントやプログラムを企画していく必要がある。