

指定管理者制度導入施設の管理運営実績について(平成29年度)

【様式1】

施設名	宮崎県ひなもり台県民ふれあいの森
指定管理者	公益社団法人宮崎森林林業協会
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日(3年間)
県所管部課	環境森林部環境森林課みやざきの森林づくり推進室

1 施設利用状況

指標	H29	H28	H27	増減理由等
ふれあいの森利用者数(人)	70,189	83,877	86,826	上半期の利用状況は高水準であったが、10月、3月の新燃岳噴火に伴い、ふれあいの森、オートキャンプ場の利用者数が減少した。主催事業は上半期の参加者数が牽引し、昨年度を超える成果となった。
オートキャンプ場利用者数(人)	12,692	14,757	14,164	
主催事業参加者数(人)	3,963	3,343	4,550	
コメント	ふれあいの森、オートキャンプ場の利用者数は、新燃岳噴火の影響を受け、計画数(それぞれ80,000人、14,000人)に及ばなかった。			

2 施設収支状況

(単位:千円)

収入	H29	H28	H27	支出	H29	H28	H27
指定管理料	25,672	25,922	26,172	人件費	23,925	24,809	25,014
利用料金収入	18,713	21,657	20,274	報償費	142	187	185
受取負担金	1,094	494	0	旅費	111	121	302
民間補助金	0	0	0	需用費	9,020	11,479	10,003
雑収入	729	657	577	役員費	876	881	845
				賃借料	1,921	1,449	1,791
				保険料	426	389	444
				負担金	68	72	72
				委託料	5,011	5,793	5,264
				その他	984	2,864	1,428
				(うち県納付金)	(0)	(1,126)	(434)
				租税公課	2,056	1,986	2,071
合計(①)	46,208	48,730	47,023	合計(②)	44,540	50,030	47,419
収支差額(①-②)	1,668	-1,300	-396				
コメント	新燃岳の噴火に伴い利用料金収入が減少したが、消耗品等に係る経費節減や人事異動等に伴う人件費の減もあり、最終的な収支についてはプラスになった。						

3 管理運営状況

※下線部分は、平成29年度に新たに取組んだ内容

事項	実施内容	
維持管理業務	清掃	森林学修展示館、森林体育館、宿泊施設、管理車道等の清掃(随時)
	保守・点検	消防設備点検(年2回)、電気設備保守点検(月1回)、浄化槽保守点検(週1回)、給水施設保守点検(随時)等
	警備	園内巡回、宿直体制による警備(キャンプ場宿泊利用者がある場合)
	修繕	キャビン、サニタリー棟等修繕等
	備品等管理	備品台帳の整備
	安全対策	作業器具の技術研修、救急救命講習会、自衛消防訓練、避難訓練
	その他	芝生管理、植栽木維持(剪定)等
企画運営業務	サービス提供体制整備	通年開園の実施、宿泊パック割引・メンバーズ割引・子育て支援割引制度の導入、利用者満足度調査(アンケート)の実施、苦情処理検討委員会の開催
	イベント等ソフト面充実	企業訪問、イベント案内チラシの発送、新聞・雑誌掲載等による広報活動、スタッフブログによる情報発信、年越しキャンプ等自主イベントの開催、年賀状発送によるリピーターの獲得
	施設設備等ハード面充実	多目的ハウス・サニタリーでの防風板設置、防鹿ネットの設置
	その他	
管理運営体制	接遇研修や技術研修の実施等による職員能力育成を実施	
コメント	施設の維持管理は適正に行われている。また、利用者拡大に向けた企画運営が行われている。	

4 利用者満足度状況(利用者満足度調査、苦情・要望対応)

調査等方法	アンケート調査等	
	調査結果、主な苦情・要望内容	その対応結果等
施設・設備の管理や職員対応等については概ね高い評価を得ているが、一部、設備の故障や清掃が不十分との苦情がある。		設備の故障については、可能な限り早急に対応した。また、「意見・苦情等処理検討委員会」を適宜行い、要望等を整理している。
他の利用客のマナーに関する苦情がある。		巡回の徹底及び場内放送による注意喚起を実施した。

5 総合評価

評価コメント	割引制度の充実や宿泊パックの導入によるリピーターの確保やサービス向上に取り組んでおり、利用者から高い評価を得るなど良好な管理運営が行われているが、新燃岳噴火の影響を受けオートキャンプ場の利用者数の目標(14,000人)達成には至らなかった。
今後の課題と対応	新燃岳噴火の影響により減少した利用者の回復・増加に向けた一層の取組が必要である。