

指定管理者制度導入施設の管理運営実績について(平成30年度)

調査表

| | |
|-------|--------------------------|
| 施設名 | 宮崎県ひなもり台県民ふれあいの森 |
| 指定管理者 | 公益社団法人宮崎県森林林業協会 |
| 指定期間 | 平成30年4月1日～令和3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 | H30 | H29 | H28 | 増減理由等 |
|-----------------|--|--------|--------|---|
| ふれあいの森利用者数(人) | 84,036 | 70,189 | 83,877 | 昨年度の新燃岳噴火の影響もあり、上半期までは、利用者数が伸び悩んだが、10月のオートキャンプ場20周年記念事業の実施以降、利用者が増加し、これに牽引される形で、ふれあいの森利用者数、主催事業参加者数も増加した。 |
| オートキャンプ場利用者数(人) | 15,081 | 12,692 | 14,757 | |
| 主催事業参加者数(人) | 4,615 | 3,963 | 3,343 | |
| コメント | ふれあいの森、オートキャンプ場の利用者数は、上半期は新燃岳噴火の影響等を受け伸び悩んだが、10月に実施した20周年記念事業の実施以降、天候にも恵まれ、計画値(それぞれ80,000人、14,000人)を達成し、特にオートキャンプ場の利用者数は、過去最高となった。 | | | |

2 施設収支状況

(単位:千円)

| 収入 | H30 | H29 | H28 | 支出 | H30 | H29 | H28 |
|-----------|---|--------|--------|-------|--------|--------|--------|
| 指定管理料 | 28,780 | 25,672 | 25,922 | 人件費 | 26,257 | 23,925 | 24,809 |
| 利用料金収入 | 21,889 | 18,713 | 21,657 | 報償費 | 168 | 142 | 187 |
| 受取負担金 | 452 | 1,094 | 494 | 旅費 | 223 | 111 | 121 |
| 民間補助金 | 0 | 0 | 0 | 需用費 | 11,442 | 9,020 | 11,479 |
| 雑収入 | 819 | 729 | 657 | 役務費 | 904 | 876 | 881 |
| | | | | 賃借料 | 2,090 | 1,921 | 1,449 |
| | | | | 保険料 | 444 | 426 | 389 |
| | | | | 負担金 | 69 | 68 | 72 |
| | | | | 委託料 | 5,887 | 5,011 | 5,793 |
| | | | | 租税公課 | 2,254 | 2,056 | 1,986 |
| | | | | その他 | 1,255 | 984 | 1,738 |
| | | | | 県納付金 | 923 | 0 | 1,126 |
| 合計(①) | 51,940 | 46,208 | 48,730 | 合計(②) | 51,916 | 44,540 | 50,030 |
| 収支差額(①-②) | 24 | 1,668 | -1,300 | | | | |
| コメント | オートキャンプ場の利用者数増により、利用料金収入も過去最高となった。昨年度と比べ事業費は増加したが、収支は前年度に引き続きプラスとなった。 | | | | | | |

3 管理運営状況

※下線部分は、平成30年度に新たに取り組んだ内容

| 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) |
| | 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、サンタリー棟等修繕等 |
| | 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、ゆったりキャンプ割引(冬期のアーリーチェックイン、レイトチェックアウト)の導入、利用者満足度調査(アンケート)の実施、ひなもり台利用促進協議会の開催、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、フォトギャラリーコーナーの設置 |
| | 施設設備等ハード面充実 | 多目的ハウス・サンタリーでの防風板設置、センターハウス木質化 |
| | 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、新たな割引制度の導入等、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、設備の故障等に対する苦情がある。 | 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 | 新たな割引制度の導入など、常に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おり、結果としてオートキャンプ場の利用者数は過去最高となった。 |
| 今後の課題と対応 | 利用者数は過去最高となったものの、団体客の利用が減少しており、団体客等利用促進のためのPR等を実施していく必要がある。 |