

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。