

輪島エコロジーキャンプ場の平成30年度管理状況

施設所管課	生活環境部自然環境課
施設管理者	(株)上田組
指定期間	平成30年4月1日～平成35年3月31日
中期経営目標 (H30～H34)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 宿泊者数を5年間で10%増加させます。 ・ 利用者アンケートによる満足度は、引き続き95%以上を維持します。

1 中期経営目標達成に向けたサービス向上・利用促進等の取組

(1) 実績

項 目	実施内容
① サービス向上・利用促進	施設の使用受付、案内等の接遇向上 <ul style="list-style-type: none"> ・ 固定電話番号から管理人携帯電話への自動転送による受付 利用者の苦情・意見の把握・対応 <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者アンケートの実施 その他特記事項 <ul style="list-style-type: none"> ・ 薪、木炭の販売提供 ・ バーベキュー網の無償貸与 ・ 日帰りキャンプ利用者向けにデイキャンプサービスの実施 ・ SNSでキャンプ場の紹介をした利用者に対する特典付与
② 広報活動	施設の情報提供、広報、広告 <ul style="list-style-type: none"> ・ アウトレジャー誌、サイトの掲載 <ul style="list-style-type: none"> ・ 『昭文社 全国キャンプ場ガイド』 ・ 『ウォーカープラス』 ・ HPで施設概要及び近隣観光スポットを紹介

(2) 平成31年度における取組内容の見直し等

実施内容
引き続きSNS等でキャンプ場の紹介をした利用者に対して特典を設け、利用促進を図ります。

2 中期経営目標の進捗状況

測定指標	H27～29 平均 (基準値)	H29年度	H30年度	前年度比	基準値比	H34年度 (目標値)	
(1) 利用者数	800人	834人	642人	77.0%	80.3%	880人	
(2) 利用者アンケート における満足度							
利用者サービス	99.3%	98.0%	100.0%	2.0 ^{ポイント}	0.7 ^{ポイント}	95.0%	
施設の維持管理	99.3%	98.0%	100.0%	2.0 ^{ポイント}	0.7 ^{ポイント}	95.0%	

※基準値は中期経営目標における基準値

<利用者数、貸館稼働率など利用指標に係る増減理由>

指 標	対前年度増減理由	対基準値増減理由
利用者数	団体利用の減	H27放送のNHK朝ドラ『まれ』の放送終了による反動減

<利用者アンケート結果（平成30年4月～10月実施）>

項 目	回 答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス (有効回答数30件)	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
施設の維持管理 (有効回答数30件)	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%

3 施設等の維持管理

項 目	実施内容
(1) 清掃	<ul style="list-style-type: none"> ・ 進入路、駐車場、炊事棟、管理棟、トイレ等の清掃 ・ 芝生サイト、広場、園路の除草・草刈
(2) 設備保守点検	<ul style="list-style-type: none"> ・ 浄化槽の保守点検及び法定点検の実施 ・ 電気保安設備の点検の実施 ・ 浄化槽殺虫剤の設置
(3) 植栽維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ サイトの除草、芝刈り込みの実施 ・ 害虫駆除の実施
(4) 警備	<ul style="list-style-type: none"> ・ 未進入口の施錠徹底 ・ 通路、各サイトの巡回
(5) 小規模修繕	<ul style="list-style-type: none"> ・ 階段ステンレスボルトの撤去 ・ 管理棟照明器具（LED）交換

4 管理運営体制

項目	実施内容
(1) 緊急時の対応・安全管理などの危機管理	・ 防災、苦情対応マニュアルを策定、管理人への周知徹底 ・ 異常気象時の施設被害状況の有無の確認
(2) 個人情報の管理状況	・ 基本協定（個人情報の取扱いに係る特記事項）に基づき、適正に管理

5 収支状況

(1) 使用許可等の状況

(単位：件)

項目	許可件数	不許可件数	不許可理由
オートキャンプ場	203		
その他	1		
合計	204	0	

(2) 使用料の収入実績（利用料金の収入及び減免の状況）

(単位：千円)

項目	収入額	減免額	減免理由
オートキャンプ場	191		
その他	0		
合計	191	0	

(3) 収支決算

(単位：千円)

収入		支出	
指定管理料	1,491	人件費	1,210
利用料収入	191	光熱水費	371
その他	443	その他	544
合計 ①	2,125	合計 ②	2,125
収支差額 ①－②	0		

6 利用者からの意見、苦情、要望

なし

7 事故、故障等

なし

8 その他報告事項など

なし

9 評価結果

評価項目	評価	所見（工夫・改善点）
(1) 中期経営目標の達成に向けたサービス向上・利用促進等の取組	B	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート調査を行い、利用環境を速やかに改善するなど、利用者の声を運営に活かすことでサービスの質を向上させている。 ・薪、木炭の販売、網等のキャンプ資材の貸出し等、利用者が気持ち良く利用していただける環境づくりに努めている。
(2) 施設等の維持管理	C	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内は清潔に保たれており、仕様書等に基づき、適切な管理がなされている。
(3) 管理運営体制	C	<ul style="list-style-type: none"> ・管理人を配置し、適切に安全管理が行われている。 ・非常時の連絡体制やマニュアルが定められ、安全対策が実施されている。
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的にあった管理運営がなされており、今後もアンケートの意見を参考にさらなる利用促進への取組みを期待する。

○ 評価基準

- A（優）：仕様書等に定める水準を大いに上回っており、その結果、優れた実績をあげている
- B（良）：仕様書等に定める水準を上回っている
- C（可）：概ね仕様書等に定める水準どおり実施されている
- D（不可）：仕様書等に定める水準を下回っており、改善を要する部分がある

○ 総合評価

- A（優）：優れた管理運営がなされており、かつ、十分な実績をあげている
- B（良）：優れた管理運営がなされている
- C（可）：適正な管理運営がなされている
- D（不可）：改善が必要である

10 助言・指摘事項

なし
