

## 輪島エコロジーキャンプ場の令和4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～令和5年3月31日
中期経営目標 (H30～R4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 宿泊者数を5年間で10%増加させます。</li> <li>・ 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。</li> </ul>

### 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	<p>施設の使用受付、案内等の待遇向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> </ul> <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者アンケートの実施</li> </ul> <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 薪の提供</li> <li>・ バーベキュー網の無償貸与</li> <li>・ 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</li> <li>・ 利用者に対するジャガイモ無料サービス</li> <li>・ 冷蔵庫の利用可能</li> </ul>
② 広報活動	<p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ アウトレジャー誌、サイトの掲載                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 『昭文社 全国キャンプ場ガイド』</li> <li>・ 『ウォーカープラス』</li> </ul> </li> <li>・ HPで施設概要及び近隣観光スポットを紹介</li> </ul>

#### (2) 令和5年度における取組内容の見直し等

実施内容
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 安心して利用していただけるよう、施設の維持管理を行います。</li> <li>・ 利用者に対して特典を設け、利用促進を図ります。</li> <li>・ 利用者の安全を考え、緊急告知を速やかに実施します。</li> </ul>

## 2 中期経営目標の進捗状況

測定指標	H27～29 平均 (基準値)	R2年度	R3年度	R4年度	前年度比	基準値比	R5年度 (目標値)
(1) 利用者数	800人	835人	812人	866人	106.7%	108.3%	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%	95.0%	93.7%	89.8%	95.8%	90.4%	95.0%
施設の維持管理	99.3%	87.8%	100.0%	99.1%	99.1%	99.8%	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規の利用者増</li> <li>・リピーターの利用</li> <li>・SNSによる施設の紹介</li> <li>・密を避けたアウトドア志向</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・グループでの利用増</li> <li>・リピーターの利用</li> <li>・SNSによる施設の紹介</li> <li>・密を避けたアウトドア志向</li> </ul>

<利用者アンケート結果（令和4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32件)	67.3%	22.5%	4.3%	5.9%
施設の維持管理 (有効回答数32件)	72.3%	26.7%	1.0%	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"> <li>・ 進入路、駐車場、炊事棟、管理棟、トイレ等の清掃</li> <li>・ 芝生サイト、広場、園路の除草・草刈</li> </ul>
(2) 設備保守点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 浄化槽の保守点検及び法定点検の実施</li> <li>・ 電気保安設備の点検の実施</li> <li>・ 浄化槽殺虫剤の設置 ・ 異常気象時の施設点検</li> </ul>
(3) 植栽維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ サイトの除草、芝刈り込みの実施</li> <li>・ 害虫駆除の実施</li> <li>・ 木製サイト周辺斜面の植栽剪定の実施</li> </ul>
(4) 警備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 未出入口の施錠徹底</li> <li>・ 通路、各サイトの巡回</li> </ul>
(5) 小規模修繕	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 管理棟男子トイレの電灯交換、管理棟通路の電灯交換</li> </ul>

#### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 防災、苦情対応マニュアルを策定、管理人への周知徹底</li> <li>・ 異常気象時の施設被害状況の有無の確認</li> <li>・ 異常気象時の管理棟への避難指導</li> </ul>
(2) 個人情報の管理状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> </ul>

#### 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	302		
その他	37		
合計	339	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	112		
その他	7		
合計	119	0	

##### (3) 収支決算

(単位：千円)

収入		支出	
指定管理料	1,519	人件費	1,200
利用料収入	732	光熱水費	477
その他	149	その他	723
合計 ①	2,400	合計 ②	2,400
収支差額 ①－②	0		

## 6 利用者からの意見、苦情、要望

- ・トイレの改修（シャワートイレ等の設置）

## 7 事故、故障等

- ・ウッドデッキが4番以外使用不可になっている。

## 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	・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。 ・薪の提供、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。 ・日帰りキャンプ利用者向けにデイキャンプサービスを実施し、利用促進を図っている。
(2) 施設等の維持管理	B	・日常の清掃や設備保守点検、植栽維持管理等が適宜適切に実施されている。 ・利用者が快適に利用できるよう、細部の清掃など、行き届いた管理が実施されている。
(3) 管理運営体制	B	・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、マニュアルの策定に加え、異常気象時の管理棟への避難指導など、仕様書で定める基準を上回る安全対策が実施されている。
総合評価	B	・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