

指定管理者制度導入施設の管理運営実績について(令和2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	環境森林部森林経営課森林管理推進室

1 施設利用状況

指標	R2	R1	H30	増減理由等
ふれあいの森利用者数(人)	73,858	86,126	84,036	新型コロナウイルス感染症拡大防止のために休園や入場制限等を実施したことによる利用者数の減少。 同理由により主催事業の実施回数が半減したことに伴う参加者数の減少。
オートキャンプ場利用者数(人)	14,454	18,104	15,081	
主催事業参加者数(人)	1,022	4,007	4,615	
コメント	令和元年度まで利用者数は増加傾向であったが、令和2年度当初から新型コロナウイルス感染症拡大の影響により利用者数等が伸び悩み、計画値(ふれあいの森:82,000人、キャンプ場15,000人)を下回る事となった。落ち込んだ利用者数をいかに回復していくかが今後の課題である。			

2 施設収支状況

(単位:千円)

収入	R2	R1	H30	支出	R2	R1	H30
指定管理料	29,313	29,313	28,780	人件費	26,168	25,798	26,257
利用料金収入	22,009	26,839	21,889	報償費	125	177	168
受取負担金	0	0	452	旅費	48	330	223
雑収入	239	659	819	需用費	10,513	10,382	11,442
				役務費	898	1,022	904
				賃借料	1,568	1,580	2,090
				保険料	390	459	444
				負担金	73	80	69
				委託料	6,379	6,395	5,887
				租税公課	2,968	3,368	2,254
				その他	1,069	1,393	1,255
				県納付金	813	3,348	923
合計(①)	51,561	56,811	51,940	合計(②)	51,012	54,332	51,916
収支差額(①-②)	549	2,479	24				
コメント	新型コロナウイルス感染症拡大の影響による利用者数の減少により、昨年度と比べ利用料金収入は減少したが、収支は引き続きプラスとなった。						

3 管理運営状況

※下線部分は、令和2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	屋外トイレのモーター交換、キャビンのアンテナ修繕、格納庫シャッターの養生
	備品等管理	備品台帳の整備、エアコン(キャビン)、テレビ(センターハウス)購入
	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)、新型コロナウイルス感染拡大防止対策(場内消毒や入場時の検温)等
企画運営業務	サービス提供体制整備	通年開園の実施、宿泊バック割引・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制度(冬期のアーリーチェックイン、レイトチェックアウト)、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、ひなもりオートキャンプ場5つ星取得検討委員会の開催
	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・インスタグラムによる情報発信、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	水道設備の整備、Wi-Fi設備の設置、ウッドガードレールの一部整備
	その他	
管理運営体制	職員の能力を育成する接遇研修や技術研修等の実施	
コメント	施設の維持管理は適正に行われている。 また、新型コロナウイルス感染症対策については、入場時における検温や消毒の徹底、ソーシャルディスタンス確保のための利用者数制限、利用者名簿の作成など、「新しい生活様式」の実践を徹底し、安心して利用できる環境を整えている。 さらに、各種割引制度や検討委員会の開催など、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、今年度整備したWi-Fi設備について拡張の要望がある。	引き続き、県と連携しながらWi-Fiの拡充について検討していく。

5 総合評価

評価コメント	マスメディアやSNSを活用した積極的な情報発信、職員の接遇マナー研修の実施、きめ細かな場内整備などを通じて、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いる。新型コロナウイルス感染症対策についても「新しい生活様式」の実践を徹底し、安心して利用できる環境を整えている。
今後の課題と対応	新型コロナウイルス感染症の影響により減少した利用者数をいかに回復させるかが課題であり、同時に感染拡大防止のための措置についても、引き続き国や県の方針を踏まえ機動的に対応していくことが必要である。