



## 3 利用状況

単位：人、%

		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度 (目標値)
利用者数	宿泊棟利用	32,746	33,683	32,011	
	キャンプ場宿泊利用	3,431	3,548	3,938	
	日帰り利用	2,987	6,131	5,066	
	利用者数合計	39,164	43,362	41,015	
	目標値	39,400	39,500	40,300	41,100
	目標値設定の考え方及びその理由	H23年度: 前年度の目標値の0.5%増の値から、震災・計画停電による4月分キャンセル分を勘案し調整 H24年度: 前年度の目標値を調整前目標値とし、その値の0.5%増 H25年度: 前年度目標値の0.5%増 H26年度: 前年度目標値0.3%増 H27年度: 前年度目標値2%増			
対25年度比	-	110.7%	104.7%	104.9%	
利用率(宿泊利用)	60.1%	61.9%	63.2%		

## 4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成26年度	平成27年度 (計画値)	平成27年度 (実績値)	平成28年度 (計画値)
収入	施設利用料	4,502,720	4,672,000	4,528,400	4,765,000
	指定管理者委託料	95,403,000	94,375,000	94,375,000	96,308,000
	その他	4,636,011	2,442,000	3,215,932	2,631,000
	収入合計(A)	104,541,731	101,489,000	102,119,332	103,704,000
支出	人件費	50,651,448	53,371,000	53,706,541	55,410,000
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	52,603,371	48,118,000	48,412,791	48,294,000
	うち外部委託費(B)	11,880,818	15,391,000	16,583,203	13,533,000
支出合計(C)	103,254,819	101,489,000	102,119,332	103,704,000	
収支差額(A-C)	1,286,912	0	0	0	
外部委託比率(B÷C)	11.5%	15.2%	16.2%	13.0%	
利用者一人当たりの経費	2,200.2	2,518.3	2,301.0	2,343.3	

## 5 利用者満足度

<b>実施方法等</b>	実施時期:平成27年4月～平成28年3月 実施方法:宿泊利用団体へのアンケート 回答数:284団体
--------------	---

単位:%

調査項目	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
①ねらいや目標の達成	64.9%	34.8%	0.3%	0.0%
②施設運営	82.4%	16.3%	1.2%	0.1%
③職員対応	89.5%	9.9%	0.6%	0.0%
④活動(プログラム)	83.8%	15.0%	1.1%	0.1%
⑤食堂・食事	81.4%	16.7%	1.6%	0.3%
⑥プログラム相談	61.4%	36.2%	2.4%	0.0%
施設全般の満足度	81.5%	18.5%	0.0%	0.0%

利用者の意見	<p>1 入浴時間に関して男子のみ90名だと90分は短く、結果的に他団体に迷惑をかけてしまった。</p> <p>2 入浴に関して、女性ばかりのグループで洗い場が8か所は少なかった。</p> <p>3 申し込みやその他の手続きがインターネットを利用して、メール等でのやり取りができると大変ありがたく思います。</p> <p>4 絵図ハイク:橋なども木が老朽化しており割れたり、ひびが入ったりしていました。コースにもう少し赤い印が欲しいです</p> <p>5 冒険ハイクの資料についてホームページには写真入りのチャレンジポイントが説明されていましたが学校の印刷機ではほぼわからなくなってしまう。そこで10年前の資料(イラストのチャレンジポイント)をしおりに入れました。両方(写真&amp;イラスト)のデータがホームページにあると助かります。</p> <p>6 夕食メニューが唐揚げだったが、ハムカツもついており、揚げ物が多く、少し胃もたれた子どもが多かった。</p> <p>7 人数が多いので、10分前からの準備では間に合わない。他の活動のタイムテーブルにも影響するので食事開始時刻から20分～25分前から準備をさせてもらいたかった。</p> <p>8 プログラム相談について確認で済むのならば足を運ぶのではなく電話連絡だとありがたい。</p> <p>9 電話で先着順の申し込み方法は、フルタイム勤務だと厳しいので改善して欲しい。</p>
利用者の意見への対応	<p>1.2 相手の希望通りに入浴時間を設定したが、プログラム相談の際に団体の男女比や人数を考慮して的確にアドバイスできるようにする。</p> <p>3 申込書は原本の送付が原則であるが、活動計画等のやり取りはメールでやり取りができるか検討していく。</p> <p>4 職員も定期的に点検を行っているが、敷地外のため、倒木を伐採したり、印をつけたりはできない。点検時に注意が必要な部分については利用団体へ注意喚起していく。</p> <p>5 資料の改善を行い、写真とイラストを入れ、学校の輪転機でも黒くならない、分かりやすいものに改善した。ホームページにも掲載済み。</p> <p>6 食事メニューを決める際に考慮していく。</p> <p>7 食堂と協議をした結果、70名以上の団体の配膳準備は30分前から行えるように改善した。</p> <p>8 同日宿泊団体が他におらず、県外であったり、何度も利用している団体については、電話でのプログラム相談でも可能としているが、他団体との調整が必要な場合もあるため、来所してもらうことを理解いただきたい。</p> <p>9 例年即日定員に達する事業については、往復ハガキによる申込方法に改善した。</p>

## 6 評価結果

	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	業務仕様書等に基づいて施設の維持管理を行った。	業務仕様書、業務計画書に基づき、適正に実施されている。
運営業務	利用する側の立場に立ち、利便性や快適性の提供ができるよう十分考慮して執行した。また、利用の目標が、効果的に達成できるように業務を執行した。	業務計画のとおり、適正に実施されている。利用目的に沿った適切な運営・管理が利用者から高評価を得ている。
利用状況	利用者数については目標数値を上回る結果となったが、昨年度実績と比較すると減少している。H26年度はNHK朝の連続テレビ小説「花子とアン」のロケ地見学を目的として、日帰り利用者が一時的に増加したが、27年度は減少しているため、H26年度に比べると大幅な利用減となった。	ロケ地見学者の減少により日帰り利用者が減少したが、主催事業や自主事業の開催回数を増やしたことにより事業利用者が増加し、全体として目標値を上回ることができた。
収支状況	経費節減と費用対効果を十分考慮し、収支共にほぼ計画通りに執行することができた。	外部委託費が大幅に増えているが、他の経費節減により、計画どおりの執行となった。
自主事業	利用者サービスの一環として、常に利便性を考えて業務を執行した。	業務計画のとおり、適正に実施された。イベントの内容や回数の充実を図り、利用者の利便性向上に努めた。
利用者満足度	利用者との打ち合わせや利用者アンケート等から利用者の満足度や要望を把握し、施設で対応可能なものについては、その都度対応し、満足度向上に努めている。	利用者の意見や要望を速やかに施設運営に生かし、「職員対応」「活動プログラム」等を含め、施設全般の満足度は高い評価を得ている。
運営目標の達成状況	平成27年度の利用者数目標値は40,300人であり、利用実績は41,015人であった。(達成率101.8%)夏休み期間や秋・冬の大型連休に部活動での合宿利用が目立ち、少数であるが目標値を上回ることができた。主催事業についても参加者数目標値1,545人のところ、実績1,565人と目標値を達成できた。(達成率101.3%)また、利用者満足度も高く、利用団体のねらいや目的の達成のための運営ができた。その他、施設維持管理等は適正に実施できた。今後も職員による定期点検を継続するとともに、利用者の声に耳を傾け、迅速な対応を心がけていく。	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	維持管理業務・運営業務について適正に実施されており、施設内外ともに管理がよく行き届いている。利用者の意見、要望等にも速やかに対応し、満足度調査ではいずれの項目も高い満足度を示している。引き続き利用者のニーズを把握し、さらなるサービスの向上に努めていただきたい。部活動の合宿利用や主催事業の開催回数の増加により、利用者を増やす努力の成果が表れている。アンケート回答者の多くが施設についてインターネットにより情報を得ていることから、施設PRや主催事業について情報発信をさらに工夫し運営することを期待する。	
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	今後も満足度調査において高い水準を保っていくために、利用者の要望に対してきめ細やかに対応しながら、魅力ある施設づくりに努める。また、引き続き、閑散期の利用拡大を課題とし、部活動の合宿利用の誘致活動をさらに進める。併せて、利用者からのニーズに応じた魅力ある主催事業を開発することにより、利用者の増加を図る。情報発信についても、常に新しい情報を提供できるよう心がけ、ホームページの有効利用やSNSの活用など時代に合ったPR方法を進めていく。	

7 管理体制(組織図)

平成27年4月1日現在

