

年 度 評 価 シ ー ト

課名 中山間地振興課

施設の名称	清水森林公園	指定管理者名	株式会社サンアメニティ
1 履行状況			
(1) 目標達成状況			
ア 5年後（令和9年度）の利用者数			
黒川キャンプ場：目標値 8,200 人、実績値 6,546 人、 達成率 79.8%（令和7年度時点）			
【参考】令和元年度（コロナ前） 実績値 8,270 人			
ぬくもりの家：目標値 670 人、実績値 447 人、 達成率 66.7%（令和7年度時点）			
【参考】令和元年度（コロナ前） 実績値 833 人			
(2) 施設利用状況			
ア 黒川キャンプ場利用者数 6,546 人（前年度 7,191 人）（前年度比 91.0%）			
イ ぬくもりの家利用者数 447 人（前年度 793 人）（前年度比 56.4%）			
ウ 講座受講者数 203 人（前年度 392 人）（前年度比 51.8%）			
(3) 人員配置状況			
職員 1 人、パート 5 人			
(4) 業務実施状況			
清水森林公園条例第3条に規定する各種事業について、業務仕様書及び事業計画書に従って実施されている。			
主な事業			
ア 施設維持管理			
イ 各種情報の提供			
ウ 自主講座、イベント等の開催			
エ 黒川キャンプ場及びぬく森の家の利用許可 等			
【検証・分析等】			
指定管理者（第1期）1年目、令和7年度の利用者数は7,196人となり、前年度の8,376人と比較して85.9%と減少した。			
キャンプ場については、ゴールデンウィークや秋の行楽シーズンの土日に雨天が続いたことや、9月以降、全国的に熊の報道が相次いだことといった外的要因により減少したと推測される。また、6～8月にかけて、近隣の清水西里温泉浴場やませみの湯がレジオネラ属菌検出により休館となったことも一部影響を受けたと考えられる。			
ぬくもりの家の利用者数については大幅に減少しているが、これは夏季シーズンに熱中症対策として屋内施設（ぬくもりの家・管理センター集会室）の無料開放を試みたことが要因の一つと考えられ、利用実績の一部は計測不能で単純比較は困難であるものの、利用者のための有効活用に努めたものと評価できる。			

講座受講者数についても大幅に減少しているが、指定管理者変更に伴う事業見直しや企画準備期間の制約等によるものである。前指定管理者が従来から実施してきた講座については丁寧な引継ぎのもと継続実施されており、事業の安定運営が図られたと言える。初年度に公式HP及びインスタグラムを開設したことから、企画立案とともにさらなる利用促進を期待したい。

飲食販売については、当初計画していたものの、地域関係者との共存・連携の観点から協議を重ね、次年度以降の実施に向けた見直しにとどまった。指定管理者としての初年度において、事業実施を優先するのではなく、中長期的な施設運営を見据えた地域との信頼づくりに努めた点は評価したい。

また、維持管理に関しては、施設点検などの作業日には、安全のために作業員2名、事務所内1名の計3名体制と増員して対応することで、広大な敷地内を事故なく管理することができた。

【確認結果】

○：協定書等の内容が適正に履行されている。

2 市民（利用者）からの意見・要望の内容とその対応状況の評価（クレーム対応 等）

【具体的な意見・要望の内容と対応状況】

意見等：他の利用者がトイレを汚してそのままになっている。

対応：速やかに清掃し、サイト巡回の回数を増やした。

意見等：深夜の騒音や無断キャンプなどの他利用者のマナーが気になる。

対応：チェックイン時に注意喚起を行い、朝一番にキャンプサイトの巡回を行った。

【検証・分析等】

利用者からの意見・要望に対しては概ね適切な対応がとられており、良好な対応がなされている。

【確認結果】

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済み、又は改善に向けて作業中である。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

（1）利用者満足度調査

施設運営の参考とするため、利用者を対象にアンケート調査を実施した。

【調査結果】

回答者総数：337件、「満足」「やや満足」と回答した人数

① 施設の印象 80.8%（前年度 98.3%）

② 従業員の態度 62.2%（前年度 99.7%）

【検証・分析等】

2項目の平均値で算出した満足度は70.5%（前年度99.0%）であり、前年度から減少した。

施設の印象については、自由記載欄には基本的な施設整備や管理状況については肯定的な評価があった一方、受付窓口では利用者マナーに起因する施設環境への不満を一部聞き取っており、満足度低下の一因になり得たと推測された。

従業員の態度については、数値としては前年度を大きく下回ったが、アンケートの自由記述欄には否定意見は全くなく、職員対応を高く評価する意見が多数確認された。そのため、現時点ではただちにサービス水準の大幅な低下を示しているとは考えにく

く、満足度低下の要因については分析を行い、必要に応じて改善措置を行い、今後のサービス向上に活用していく必要がある。

【確認結果】

○：調査の結果が概ね良好である。

(2) 市民アンケート

【確認結果】

－：未実施

(3) その他の調査

【確認結果】

－：未実施

4 指定管理者の経理状況の評価

【収支状況】

指定管理業務についての収支状況については、適正に執行されている。

【検証・分析等】

約31万円の黒字となっている。

修繕費については予算額に対して約17%の執行率であったが、維持管理を安全かつ適切に行うための見回り要員を増やし、修繕費削減分を人件費に充当したことによるものであり、結果として事故なく運営することができた。以上から、施設の維持管理に支障を生じさせることなく、運営実態に応じた柔軟かつ効果的な配分が行われており、会計帳簿も整理されていることから適正な経理であったと判断できる。

【確認結果】

○：安定的な施設運営を行っている。

5 総括的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況 など）

前年度事務事故発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

【検証・分析等】

指定管理1年目であったことから、講座の企画・運営や従業員対応の一部に軽微な課題や検討の余地が見られたものの、従来事業の継承、事故の無い確実な維持管理、新たな取組みの実施、地域との信頼関係構築及び運営実態に応じた柔軟な対応が図られていたことから、概ね適正に行われていたと考える。

今後はこれらの取組みをさらに発展させ、施設の魅力向上と利用促進につながる取組みが展開されることを期待する。

【評価結果】

○：良好な管理運営であった。

※事務事故が発生したとき及びモニタリング調査において改善に向けた協議があったときは、必ず改善状況を記載すること。