

第4水辺公園（秋川ふれあいランド）の管理運営の状況について

1 公の施設の概要について

施設の概要	名 称	第4水辺公園（秋川ふれあいランド）
	所在地	あきる野市小川1343番地101
	所管課	環境経済部商工観光課観光推進係（内線）2533
指定管理者	名 称	あきる野市観光協会
	所在地	あきる野市二宮350番地 商工観光課内
	業務内容	①施設の利用等に関すること ・施設利用の受付業務 ・器具類の貸出し業務 ②環境衛生協力費等の徴収に関すること ・施設利用者が、施設内に自動車等を乗り入れる際の環境衛生協力費の徴収業務 ・器具類等の貸出し料徴収業務 ③施設の維持管理に関すること ・施設の清掃業務 ・施設の軽微な修繕に関する業務 ④施設の利用促進を図るための企画実施に関すること ・各種イベントの支援業務 ・施設の見学に関する業務 ・広告・宣伝業務 ・施設利用者に対する意識調査の実施業務
ホームページ URL		https://www.akirunokanko.com/?p=3975
指 定 期 間		平成18年4月1日 ～ 平成23年3月31日

2 施設の利用状況等について

項 目	(平成17年度)	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
利用者数（人）	約 13,100	約 14,800	約 16,500	約 16,000	約 17,000
前年度比（人）		1,700	1,700	△500	1,000
前年度比（%）		113.0	111.5	97.0	106.3
利用料金収入（円）	9,662,645	10,006,650	11,293,550	11,322,530	12,853,980
前年度比（円）		344,005	1,286,900	28,980	1,531,450
前年度比（%）		103.6	112.9	100.3	113.5

3 施設の収支状況について

(単位：円)

項 目		平成 1 8 年度	平成 1 9 年度	平成 2 0 年度	平成 2 1 年度
収 入	指定管理料	0	0	0	0
	利用料金	7,121,340	8,151,550	8,310,130	9,105,240
	その他の収入	2,885,310	3,142,000	3,012,400	3,748,740
	計	10,006,650	11,293,550	11,322,530	12,853,980
支 出	維持管理経費	488,582	2,273,992	974,461	500,975
	人件費	3,741,975	4,509,695	4,075,050	4,589,765
	その他	3,483,626	2,442,330	3,485,497	4,434,267
	計	7,714,183	9,226,017	8,535,008	9,525,007
収支合計		2,292,467	2,067,533	2,787,522	3,328,973

4 利用者からの苦情・意見等とその対応状況について

意見等の概要	対応状況
施設が広範囲なため、器具類の返却場所までの距離が遠いとの苦情がある。	係員が実施場所を考慮し、器具の運搬及び回収に回っている。
閉園時間の延長。	学校の夏休み期間中は時間の延長を引き続き検討する。
バーベキュー用具、燃料及びテントの持ち込み禁止に対する苦情。	河川環境保全ということを理解してもらい、利用してもらう。

5 利用者満足度の把握について

把握方法	聞き取り調査を行っている。 テントの使用・予約受付台帳を基にリピーターの調査
調査結果	「ゴミのない河川で気持ちよく過ごすことができた。」「器具類を洗わずに返却すること、また、ゴミも持ち帰らず集積場に置いて帰ることができることがよい。」といった意見等が聞かれた。 毎年多くのリピーターが来場するが、平成 2 1 年度においては 3 0 組のリピーターが来場した。

6 利用者サービスの向上又は経費の削減等に向けた取組について（実績・予定、効果等）

取組の内容	効果等
包丁、トング、箸及び軍手等利用者の必要に応じての無料貸し出しを実施。	食材を用意するだけで気軽に楽しむことができるバーベキュー施設であることを印象付け、リピーターの増加につながった。
情報誌等の宣伝媒体へのバーベキュー施設案内の記事掲載。その他クーポン券等を掲載し、利用者への割引サービスを実施。	平成21年度のクーポン券利用は14件だったが、その他の宣伝効果により施設利用者は着実に増加している。
利用者に対し、常に感謝の気持ちを持ち業務に取り組んでいる。	リピーターの増加につながった。

7 総合評価

指定管理者の評価 （次年度以降における業務改善につなげていくための総括又は自己評価） 平成21年度においては、大きな天災による被害もなく、順調に管理運営をすることができ、それなりの成果を得ることができた。 このことは、バーベキュー場利用者に対してのサービス向上やスタッフ内の経費削減の意識の向上を図り、よりよいバーベキュー場の運営ができるよう努めた結果でもある。 また、バーベキュー場のホームページを充実させ、情報誌、新聞及びダイレクトメールを幅広く活用したこともその理由の一つである。 今後も、現状維持に満足せず、利用者の増大を図ることに努める。
設置者（所管課）の評価 （次年度以降における業務改善につなげていくための指定管理者の管理に係る総括的な評価） 利用者数や収支状況を見ると、平成21年度において、利用者数については前年度対比で約1,000人増加し、収入については約1,531千円増加している。また、支出については前年度対比約990千円増加している。 このことは、指定管理者の評価にあるとおり、特に大きな天災による被害もなく、順調に管理運営できたことが売り上げの増加につながったと考えられる。 近年のアウトドアブームや、不況により近場で観光を楽しむ客が増加している傾向にあることで、施設の利用者数は安定しているが、天候等にも大きく左右されるため、収支の状況は不安定なところもある。 指定管理者は、利用者に対し積極的なサービスを提供し、リピーターとして顧客の確保に努めるなど努力が伺える。また、広告媒体を幅広く活用し、新たな利用者の確保にも努めている。 今後も、引き続き積極的なサービスを展開し、従業員教育なども行い、更なる利用者の増加を図り、あきる野市内により多くの観光客を呼び込むことが重要であると考えている。