

令和 6年 4月 10日

佐賀県知事 山口 祥義 様

北山フォレストパートナーズ  
株式会社 ANDCO 代表取締役 江口 英希

令和5年度佐賀県立21世紀県民の森キャンプ場事業報告書について（提出）

指定管理者として令和5年度に行なった佐賀県立21世紀県民の森キャンプ場の管理運営状況について、佐賀県立21世紀県民の森キャンプ場の管理運営に関する協定書第17条の規定に基づき報告します。

記

- (1) 管理運営業務の実施状況
- (2) キャンプ場の利用状況
- (3) 利用料金の収入の実績

管理運営業務の実施状況

佐賀県21世紀県民の森キャンプ場

施設の運営状況	1 キャンプ場 開設期間 令和5年10月20日(金)リニューアルオープン ※プレオープン期間: 令和5年10月7日(土)、8(日)、14(土) オープン後、毎週木曜日は定休日
	2 その他管理地 利用期間 周年供用
イベント等実施状況	1 キャンプ場 令和5年9月2日(土) 自然体験学習 & キャンプ場見学イベント ※共催: フォレストラボ
	2 その他 令和5年8月5日(土)～6日(日) 佐賀城下米の国まつり ※北山キャンプ場告知のためイベントへブース出展

指定管理に係る事業報告一覧表

佐賀県21世紀県民の森キャンプ場

管 理 運 営 業 務	キャンプ場	その他
<b>1 運営に関する業務</b>		
開場時間	8:30～17:30 定休日：毎週木曜日	
広報・情報提供	①ホームページの作成・運営・更新 ②施設案内パンフレットの作成・配布 ③SNSによる情報発信 ④電話や問い合わせメールへの対応 ⑤来場者や施設見学者への対応 ⑥イベントへのブース出展	①レイクサイド北山全体のホームページ作成・運営・更新 ②レイクサイド北山SNSによる情報発信
急病・緊急時の対応	①緊急連絡網の整備 ②AED(自動対外式除細動器)の設置 ③怪我や急病への臨機応変かつ迅速な対応	
<b>2 利用に関する業務</b>		
利用申請受付・質疑・要望	①予約システムの作成・運営・改善 ②電話や問い合わせメールへの対応	
遺失物・拾得物に関するもの	遺失物・拾得物の処置・保管	
<b>3 維持及び管理に関する業務</b>		
(1)建築物保守管理業務	①日常点検 ②不具合の報告・修繕対応 ③20万円を超える場合県と協議	
(2)設備機器管理業務		
①設備保全業務	①手入れ ②応急処置 ③修繕	
②日常点検業務	①機器運転管理 ②点検・整備	
③定期点検・整備業務	①体感点検 ②機能点検 ③機器動作特性試験 ④整備	
④立会い業務	①立入検査・専門業者の作業への立会い ②視察団体への立会い	
(3)清掃業務	①日常清掃 ②定期清掃 ③第三者委託	
(4)備品管理業務		
①備品の管理	①備品一覧表作成 ②日常管理 ③購入廃棄時に県へ報告 ④消耗品は随時購入・管理	
②備品台帳	備品台帳作成・管理	
(5)保安警備業務		
①緊急時の業務	①安全運営マニュアル・連絡体制整備 ②消火活動・負傷者救護・その他一時処置(発生なし) ③避難誘導・群衆整理・その他必要な処置(発生なし) ④火災・盗難等の併発的災害の防止	
②盗難・事故等への対応業務	事故の発生状況整理・警察への通報・県への事故報告	
(6)園地・植栽管理業務	①施設及び植栽管理(落ち葉掃除、倒木処理、除草・草刈、中低木管理、高木管理) ②緑樹の状態維持(散水、施肥、害虫駆除、剪定、除草、草刈) ③第三者委託	
(7)環境衛生管理業務	施設内及び敷地内の環境衛生の維持	
(8)廃棄物処理業務	第三者委託(ゴミ処理業者と連携)	

利用者及び利用料金等に関する実績

年・月	北山キャンプ場					利用料収入	提案型事業収入ほか
	利用者			利用料			
	利用組数	利用者数	利用者数	利用者数	利用者数		
	(うち提案型事業利用組数)	(シャワー利用含む)	(うち提案型事業利用者数)				
令和5年4月							
令和5年5月							
令和5年6月							
令和5年7月							
令和5年8月							
令和5年9月							
令和5年10月	639組	0組	1,971人	0人	3,015,600円		
令和5年11月	906組	0組	2,822人	0人	4,340,700円		
令和5年12月	503組	0組	1,539人	0人	2,704,600円		
令和6年1月	350組	0組	962人	0人	1,753,700円		
令和6年2月	338組	0組	879人	0人	1,717,000円		
令和6年3月	402組	0組	1,287人	0人	1,974,400円		
計	3,138組	0組	9,460人	0人	15,506,000円		

令和 6年 6月 25日

佐賀県知事 山口 祥義 様

北山フォレストパートナーズ  
株式会社 ANDCO 代表取締役 江口 英希

令和5年度佐賀県立21世紀県民の森キャンプ場事業報告書について（提出）

指定管理者として令和5年度に行なった佐賀県立21世紀県民の森キャンプ場の管理運営状況について、佐賀県立21世紀県民の森キャンプ場の管理運営に関する協定書第17条の規定に基づき報告します。

記

- (4) 管理運営業務に要する経費の収支計算
- (5) 自己評価

令和5年度 佐賀県立21世紀県民の森キャンプ場事業収支決算書

収 入

単位：円

区 分	計画額	実績額	比較	摘 要
収 入	33,804,000	40,101,000	6,297,000	
県委託料	24,595,000	24,595,000	0	
利用料収入	9,209,000	15,506,000	6,297,000	北山キャンプ場利用料等収入 (2023年10月7日～2024年3月31日)
その他の収入	0	0	0	
合 計	33,804,000	40,101,000	6,297,000	

支 出

単位：円

区 分	計画額	実績額	比較	摘 要
人 件 費	18,640,000	16,780,852	-1,859,148	
給料等	18,640,000	16,780,852	-1,859,148	
施設維持管理経費	6,100,000	4,462,889	-1,637,111	
維持管理業務委託	3,760,000	1,685,200	-2,074,800	
光熱水費	2,020,000	1,971,847	-48,153	
施設・設備・器具修繕料等	200,000	687,212	487,212	
損害保険料	120,000	118,630	-1,370	
施設運営事業費	9,064,000	14,778,659	5,714,659	
消耗品等の需要費	1,264,000	7,199,231	5,935,231	
電話・通信の役務費	250,000	389,524	139,524	
パソコン等の保守料	1,200,000	585,335	-614,665	
作業用機材購入費	750,000	1,004,569	254,569	
ホームページ維持管理費	600,000	600,000	0	
ホームページ・予約システム作成費	5,000,000	5,000,000	0	
合 計	33,804,000	36,022,400	2,218,400	

# 自己評価

施設名	佐賀県立21世紀県民の森キャンプ場
施設の設置目的	自然のもたらし恩恵を享受する機会を提供することにより、青少年の健全な育成及び県民の健康の増進を図る
所在地	佐賀県佐賀市富士町関屋
指定管理者名	北山フォレストパートナーズ
指定期間	令和5年4月1日から令和7年3月31日まで
施設運営状況	工事期間が当初想定より遅れたこともあり、当初計画の8月ではなく10月20日にリニューアルオープンし、約半年間営業を実施しました。
施設維持管理状況	年間計画に基づき、日常点検を始め保守管理業務を徹底的に実施しました。 リニューアルオープン前は、今回の施設整備予算が入らなかったDエリアはスタッフ自ら積極的に修繕・改修を行い、リニューアルオープンまでに他エリアと遜色ない整備を実施しました。 リニューアルオープン後は、利用者が安心・安全・快適に使用できるよう、毎日の建屋（シャワー棟・サニタリー棟）清掃やサイトを含む管理地域の見回り及び清掃を実施しました。
自主事業の実施状況	共同体自身で生産している良質薪、木炭、キャンプ消耗品等の物品販売、キャンプ道具や本のレンタルなど、利用者の利便性向上・満足度向上に繋がる事業を実施しました。 令和6年度は、物販品目やレンタル品目を増やすだけでなく、地元の事業者と連携した品目を増やし、より利用者満足や地域貢献に繋がる整備を行う予定です。
利用促進	主にターゲットとする福岡県・佐賀県の潜在顧客への広報を行い、利用促進に繋がりました。 1、ホームページ及び予約システム制作・運営・更新 2、施設案内リーフレットの作成・配布 3、下見来場者への案内 4、北山キャンプ場SNSアカウントの作成・運営 5、レイクサイド北山SNSアカウントの引き継ぎ・運営 6、イベントに出店しての告知 7、各種媒体への露出（TV・ラジオ出演、雑誌掲載、YouTube、インフルエンサー来場促進等）
利用者ニーズの把握の実施状況	場内マップや注意喚起内容の記載された配布物に、WEBアンケートフォームのQRコードを添付し、匿名性のアンケートを実施しました。 ある程度まとまった利用者の声を得られるよう、入力していただいた方にオリジナルステッカーのプレゼント期間を設けるなど回収率を高めました。 プレオープン時期に頂いた改善希望はグラウンドオープンまでに早急を実施するなど、利用者目線に立った施設への反映が実施できました。 オープン後も好意的な意見が多かったものの、夜間の利用者マナーについて等、ご意見も頂戴しました。真摯に受け止め、改善を行っていきたくと考えています。

<p>利用者サービス向上のための取組状況</p>	<p>スタッフ自ら気が付いた内容、利用者より頂いた口頭やメールでの指摘事項、WEBアンケート、オンライン上やSNS等に記入されたご意見やご指摘に真摯に向き合い、随時改善を実施しました。</p> <p><b>【リニューアルオープン前】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、シカ園前トイレ入口封鎖</li> <li>2、シカ園前トイレ浄化槽全量抜き取り</li> <li>3、工事区域への誤侵入を防ぐために九州自然歩道にバリケード設置</li> <li>4、階段表面補強</li> <li>5、工事で流出した泥の除去（じゃぶじゃぶ池、側溝、集水枡等）</li> <li>6、法面の補強（ネット芝、土嚢）</li> <li>7、未撤去トリムの使用禁止ネット及び案内設置</li> <li>8、危険木の撤去</li> <li>9、側溝ごみ止めグレーチング設置</li> <li>10、カッティングシート作成、施工（センターハウス入口、ごみ置き場等）</li> <li>11、テラスサイトウッドデッキ整備（苔取り、高圧洗浄、塗装、擬木埋設）</li> <li>12、リッジサイト整備（落ち葉除去、階段設置、サイト内整地、表面排水用側溝設置、フAYERサークル設置、サイトサイン設置）</li> <li>13、杭とロープによる柵設置（Dエリア階段脇、サニタリー棟裏、Cエリア荷下ろし場及びサイト境界）</li> <li>14、ホームページ作成（北山キャンプ場、レイクサイド北山）</li> <li>15、予約システムの作成</li> <li>16、SNSアカウントの作成・リニューアル工事等の情報発信</li> </ol> <p><b>【リニューアルオープン後】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、ホームページ改修</li> <li>2、予約システム改修</li> <li>3、見回り及び毎日の場内・建屋清掃</li> <li>4、レンタル備品の拡充</li> <li>5、Dエリア階段の追加制作</li> <li>6、熱の残る炭や灰を捨てる箇所の増設</li> <li>7、凍結によるサニタリー棟水栓故障箇所の取り替え</li> <li>8、WEBによるアンケート収集</li> <li>9、アクセス道路や場内のサイン作成・設置</li> <li>10、駐車場周辺の障害木撤去</li> <li>11、湖側の景観確保のため雑木撤去</li> <li>12、センターハウス内 会計レジの追加</li> <li>13、地域連携のための周辺事業者挨拶回り</li> </ol>
--------------------------	---

施設の利用状況

●サイト種類別稼働率（サイト稼働日数/営業日数）

令和5年度

芝生電源オート	40.3%
C・E電源オート	28.6%
A・C・Eオート	36.3%
B・C・E一般	19.8%
一般（直火）	23.9%
テラス	14.6%
リッジ	36.4%

●サイト種類別稼働率（土日と平日の比較）

土日		平日	
令和5年度		令和5年度	
芝生電源オート	60.5%	芝生電源オート	29.3%
C・E電源オート	51.2%	C・E電源オート	16.3%
A・C・Eオート	59.3%	A・C・Eオート	23.8%
B・C・E一般	37.0%	B・C・E一般	10.5%
一般（直火）	43.0%	一般（直火）	13.6%
テラス	27.3%	テラス	7.7%
リッジ	52.3%	リッジ	27.8%

●エリア別稼働率

令和5年度

Aエリア	40.8%
Bエリア	22.0%
Cエリア	30.6%
Dエリア	24.7%
Eエリア	21.4%

●エリア別稼働率（土日と平日の比較）

土日		平日	
令和5年度		令和5年度	
Aエリア	61.7%	Aエリア	29.5%
Bエリア	40.2%	Bエリア	12.1%
Cエリア	52.4%	Cエリア	18.7%
Dエリア	39.4%	Dエリア	16.7%
Eエリア	41.4%	Eエリア	10.5%

●人気サイト（稼働率ランキング）

順位	サイト	サイト種類	稼働率
1位	A5	オート	71.1%
2位	C6	電源オート	61.3%
3位	A8	芝生電源オート	51.4%
4位	A1	オート	50.7%
5位	C5	電源オート	49.3%
6位	B10	一般	45.1%
7位	A15	芝生電源オート	44.4%
8位	A11	芝生電源オート	41.5%
	C7	電源オート	
10位	A9	芝生電源オート	40.8%
11位	D13	直火	40.1%
12位	C15	一般	39.4%
	D12	直火	

施設の利用状況

●利用組数（区画数） 期間：2023年10月7日～2024年3月31日

曜日別利用組数（区画数）

曜	区画				
	オート	一般	テラス	リッジ	合計
月	145	30	7	33	215
火	158	52	9	38	257
水	155	41	14	42	252
木	30	11	4	7	52
金	311	103	23	59	496
土	777	354	85	123	1,339
日	347	96	24	60	527
計	1,923	687	166	362	3,138

月別利用組数（区画数）

月	区画				
	オート	一般	テラス	リッジ	合計
4月					
5月					
6月					
7月					
8月					
9月					
10月	363	149	44	83	639
11月	530	214	67	95	906
12月	319	112	21	51	503
1月	232	70	6	42	350
2月	226	58	12	42	338
3月	253	84	16	49	402
計	1,923	687	166	362	3,138



●利用人数 期間：2023年10月7日～2024年3月31日

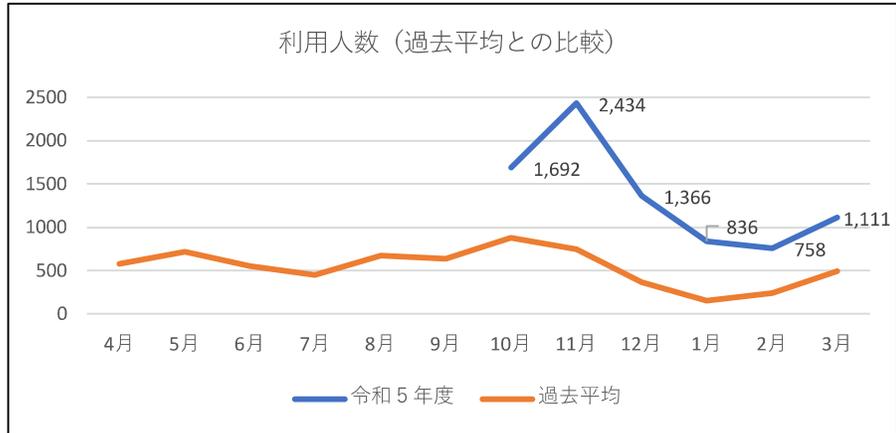
曜日別利用人数

曜	人数				
	オート	一般	テラス	リッジ	合計
月	347	54	13	37	451
火	352	104	17	45	518
水	390	94	28	46	558
木	94	36	8	8	146
金	828	266	46	81	1,221
土	2,474	978	209	190	3,851
日	1,083	241	48	80	1,452
計	5,568	1,773	369	487	8,197

月別利用人数

月	区画				
	オート	一般	テラス	リッジ	合計
4月					
5月					
6月					
7月					
8月					
9月					
10月	1,084	411	88	109	1,692
11月	1,539	598	166	131	2,434
12月	973	269	42	82	1,366
1月	629	146	13	48	836
2月	560	125	22	51	758
3月	783	224	38	66	1,111
計	5,568	1,773	369	487	8,197

施設の利用状況



●月別利用料収入 期間：2023年10月7日～2024年3月31日

月別利用料収入

月	利用料金 (税込)					シャワー	合計 (税込)
	オート	一般	テラス	リッジ	合計	利用料	利用料
4月							
5月							
6月							
7月							
8月							
9月							
10月	2,102,100	607,200	112,400	110,200	2,931,900	83,700	3,015,600
11月	3,083,500	833,900	170,900	136,000	4,224,300	116,400	4,340,700
12月	2,045,300	464,500	56,100	86,800	2,652,700	51,900	2,704,600
1月	1,381,400	267,500	15,200	51,800	1,715,900	37,800	1,753,700
2月	1,358,500	231,000	31,700	59,500	1,680,700	36,300	1,717,000
3月	1,460,800	343,500	45,900	71,400	1,921,600	52,800	1,974,400
計	11,431,600	2,747,600	432,200	515,700	15,127,100	378,900	15,506,000

●サイト別情報 (顧客単価、利用人数)

	オート	一般	テラス	リッジ	合計
売上	11,431,600	2,747,600	432,200	515,700	15,127,100
利用区画数 (組数)	1,923	687	166	362	3,138
利用人数	5,568	1,773	369	487	8,197
区画 (組数) 平均単価	5,945	3,999	2,604	1,425	4,821
区画 (組数) 平均利用人数	2.9	2.6	2.2	1.3	2.6
平均顧客単価	2,053	1,550	1,171	1,059	1,845

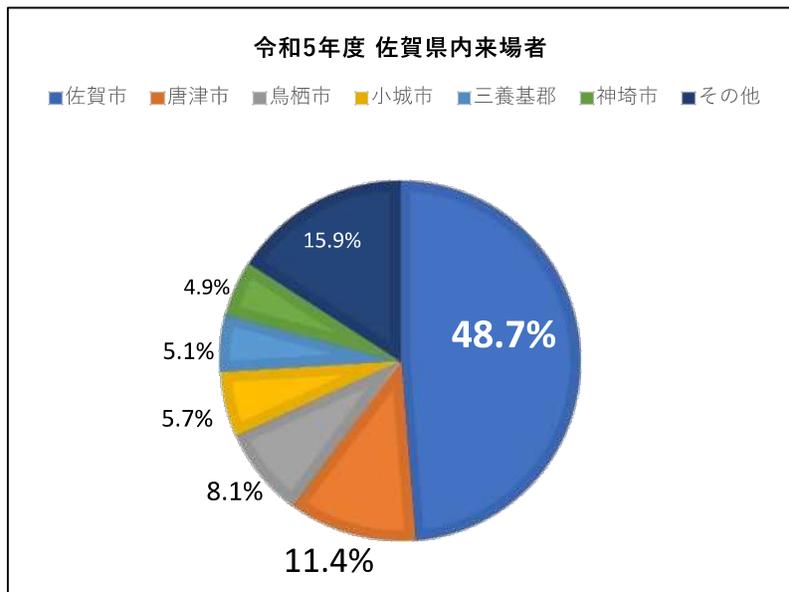
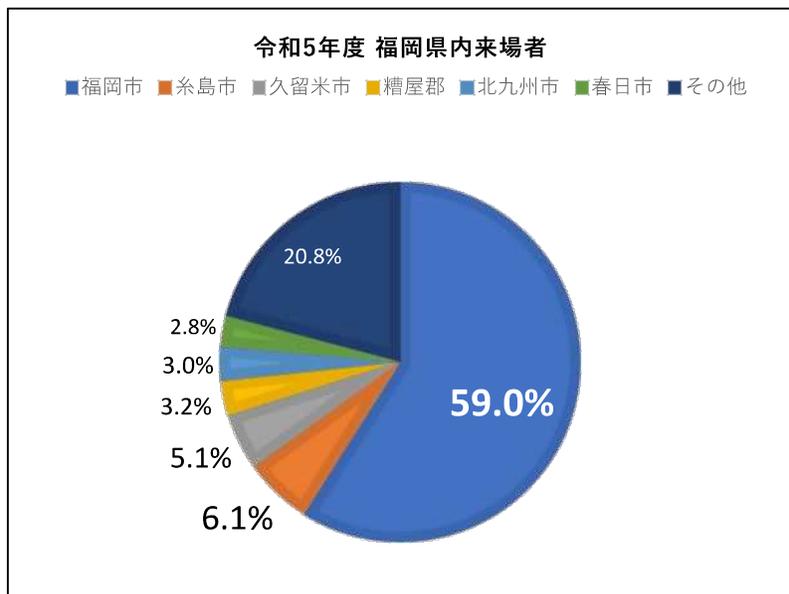
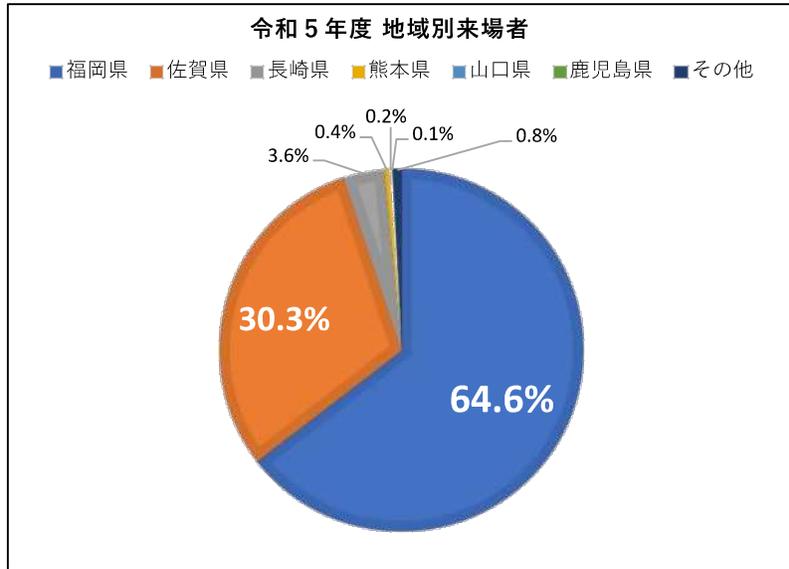
リッジサイトの稼働率がオートサイトと遜色ない高稼働なのは、平日のソロキャンパー等の明確なターゲットに上手く支持されていることが要因です。県の事業としてリニューアル整備を行っていないエリアも、指定管理者の創意工夫とDIYで成果に繋がられたことは自信になりました。

逆に、リニューアル前は高稼働だったEエリアの稼働率が最も低い結果となり、魅力向上の取り組みを重点的に行う必要性を感じています。

また、以前は無料だった施設がリニューアルを機に有料施設に変わったこともあり、利用者数にどのような影響を及ぼすか手探りでのスタートとなりましたが、利用組数・利用者数ともに過去平均値を大きく上回る実績となっています。

施設の利用状況

●地域別来場者比率



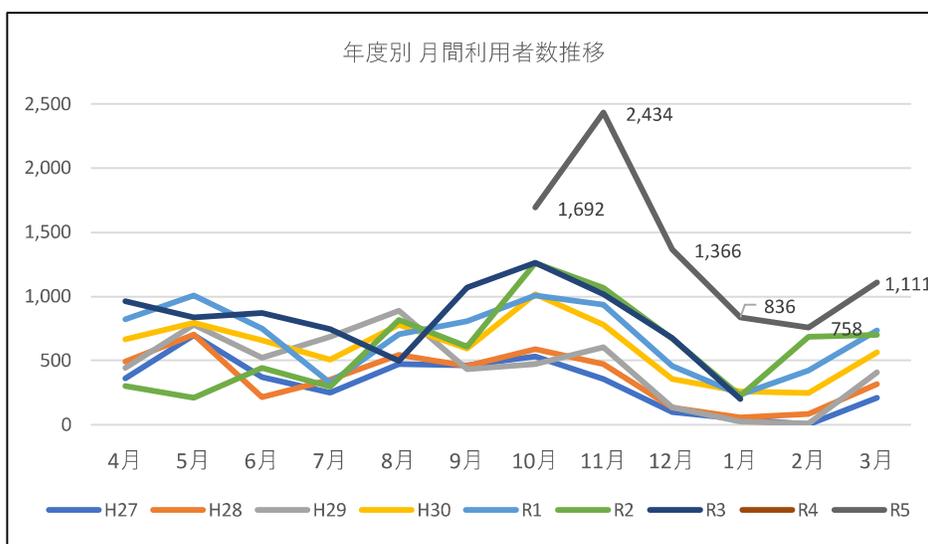
●年度別 利用者数の推移

(令和3年度2月以降、令和4年度、令和5年度10月途中まではリニューアル工事により営業中止)

(単位：人)

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
H27	361	699	370	248	473	461	533	354	96	44	3	209	3,851
H28	490	703	213	352	546	458	591	471	131	56	82	315	4,408
H29	443	778	523	685	889	436	472	603	138	26	9	411	5,413
H30	668	795	659	505	778	593	1,017	778	356	261	247	565	7,222
R1	825	1,008	749	325	707	809	1,006	934	458	234	422	735	8,212
R2	302	210	445	296	818	608	1,261	1,068	671	227	685	701	7,292
R3	964	837	870	745	495	1,070	1,263	1,019	677	200			8,140
R4													0
R5							1,692	2,434	1,366	836	758	1,111	8,197

リニューアル前との比較



リニューアル工事期間が延びたため、初年度は10月よりプレオープンとグランドオープンを行いました。通常営業を開始した11月以降は、リニューアルオープンの目新しさやレイクサイド北山全体のプロモーション効果もあり、早期の顧客獲得を実現することができました。懸念された冬場の積雪による影響も想定していた程ではなく、冬季も週末はある程度の集客の目処がたったと感じています。

来場者の地域別データでは、全体の約65%は福岡県からの利用者ですが、佐賀県内からも30%を超える方に来場いただきました。また、福岡県・佐賀県内の各市町村からのデータから読み取れる内容として大きな気づきだったのは、人口規模だけでなく距離が近いことが思っていた以上に来場要因に起因するという事です。

実際に、154万人の「福岡市」に続いて2番目に多かったのは9.6万人の「糸島市」からの来場者であり、30.5万人の「久留米市」、23.4万人の「糟屋郡」、96.1万人の「北九州市」を差し置いて2位になったことは今後の戦略を考える上で見逃せない貴重なデータです。同時に、福岡県・佐賀県内の来場者は幅広い市区町村からお越しいただいており、改めて北山キャンプ場は福岡・佐賀の主要マーケットからの距離が近く、地の利があることを証明する結果になりました。

令和5年度は約半年間の営業だったこともあり、通年での来場予測やコスト予測が立てにくい状況は続いています。ただ、当初想定を上回る実績を残すことができ、年間を通した売上構築の目処が立ったことが大きな成果だと思います。

顧客接点データ

●北山キャンプ場ホームページ  
※令和5年度は2023年6月～2024年3月

	ページビュー	ユーザー数	平均エンゲージメント時間	MOBILEからの閲覧率
令和5年度	2,431,574	106,137	3分28秒	86.5%

ユーザーにとって分かりやすいホームページ及び予約システムを作成したことにより、多くの顧客接点生まれ、情報提供や利用喚起に繋がりました。予約カレンダーによる空きサイト状況の可視化、希望条件でのサイト検索、サイト位置を指定可能なWEB予約システム、お客様自身でのキャンセル機能、キャンセル料発生前日の予約内容リマインド機能が、特に好評を得ています。  
スマートフォン等のMOBILE端末からのアクセスが86.5%を占めており、ホームページ制作時に各ページや予約フォームをスマートフォンから見やすく操作しやすいように作成した事も好影響をもたらしたと思われまます。

●Google  
※令和5年度は2023年6月～2024年3月

	プロフィール閲覧数	検索数	HP訪問数	経路検索数	通話数
令和5年度	140,954	91,294	29,728	12,811	1,057

◆SNS

	北山キャンプ場 Instagram フォロワー数	北山キャンプ場 Instagram 男女比率	レイクサイド北山 Instagram フォロワー数	レイクサイド北山 Instagram 男女比率
令和5年度	6,055	59 : 41	2,607	50 : 50

- ・北山キャンプ場 Instagram  
※登録数上位 1位：福岡市 2位：佐賀市 3位：久留米市 4位：春日市  
※年齢層上位 1位：35～44歳 2位：45～54歳 3位：25～34歳
- ・レイクサイド北山 Instagram  
※登録数上位 1位：福岡市 2位：佐賀市 3位：久留米市 4位：唐津市  
※年齢層上位 1位：35～44歳 2位：45～54歳 3位：25～34歳

お客様アンケート結果  
対応状況

●2023年10月～2023年12月

年齢	
20歳未満	0
20代～30代	1
40代～50代	12
60歳以上	2

また利用したいと思いますか	
また来たいと思う	13
どちらでもない	1
もう利用しない	1

お住まいの地域	
福岡県	8
佐賀県内	6
九州内	1
その他	0

利用エリア	
Aエリア	8
Bエリア	1
Cエリア	0
Dエリア	6
Eエリア	0

利用状況	
家族と	11
おひとりで	4

お客様アンケート結果  
対応状況

北山キャンプ場を知ったきっかけ	
SNS (Instagram・Twitter・Youtube・TikTok・Facebook・その他)	8
リニューアル前に利用したことがある	5
家族・知人からの紹介	2

【満足度】	キャンプ場の総合的な満足度	スタッフの対応	施設の清掃状況	予約のしやすさ
満足	11	9	14	9
ほぼ満足	4	6	1	4
やや不満	0	0	0	2
不満	0	0	0	0

●2024年1月～2024年3月

年齢	
20歳未満	6
20代～30代	83
40代～50代	130
60歳以上	11

お住まいの地域	
福岡県	137
佐賀県内	70
九州内	15
その他	8

また利用したいと思いますか	
また利用したい	226
どちらでもない	4

【満足度】	キャンプ場の総合的な満足度	スタッフの言葉遣い、態度など	受付事務処理 (適切で迅速か)	清掃、樹木等の維持管理
満足	181	209	198	196
ほぼ満足	47	20	30	33
やや不満	1	1	2	1
不満	1	0	0	0

【満足度】	設備、用具等の使いやすさ	安全対策	案内表示等の設置	予約のしやすさ	利用料金	会場日、利用時間
満足	204	180	187	178	118	154
ほぼ満足	22	49	39	40	90	69
やや不満	4	1	4	10	21	7
不満	0	0	0	2	1	0

利用されたお客様にQRコードを読み込んでいただき、WEBアンケートに回答頂いたデータをまとめました。  
(※10～12月、1～3月で回答項目が異なるため別集計)

回答数245件のうち239件 (97.6%) の方に「また利用したい」と回答頂いており、お越しいただいた方の満足度が高いことが伺えます。  
「利用料金」の項目は、一定数の方がもう少し料金を安くして欲しいと思われること、「予約のしやすさ」の項目は、週末を中心とした予約が殺到し取りたい予約が取りにくいという状況を反映したものだと思われます。  
施設の設備、維持管理状況、スタッフの対応まで含めて相当な満足度も高く評価いただいております。改めて顧客視点で日々取り組んできた頑張りが報われたと感じています。

お客様アンケート結果  
対応状況

●フリー記入欄集計結果

件数	内容	対応
9	他利用客のマナー（夜間騒音など）	
6	キャンプ場までのアクセス道路が狭い（拡張希望）	
5	自動販売機	令和6年度に設置
	場内Wi-Fi	
4	施設までの案内看板	数箇所実施
	料金設定（安くしてほしい）	
3	チェックイン時間（もう少し早く、アーリーチェックイン）	
	チェックアウト時間（もう少し遅く、例とチェックアウト）	
	炊事場の手元が暗い	照明向きの調整
2	Dエリアへの荷物搬入、荷下ろし場	サイン表示、リヤカー追加
	日当たりが悪い	
	ロッジ、バンガロー	
	薪の料金が安い	
	夜間見回り、常駐	緊急連絡先案内
1	サイトサイズ、サイト内樹木イメージ	HPに追加
	予約が取れない	
	足元灯	
	ハンモック設置可能サイト表示	HPに追加
	三角コーナーを蓋つきに	
	遊具（アスレチック）	
	芝の水捌け	凹んだ場所に芝生植え替え実施
	両替機	プレオープン時の要望→オープン時に設置
	サンタリー棟が明る過ぎる	
	食品販売希望	
	他サイトと近い	
	水道増設希望	
	トイレ棟増築希望	
	シャワー時間短い、料金高い	
	炊事場の台設置	簡易水切り台を設置
サイトの土が柔らか過ぎる		
リヤカーで運ぶのが過酷		
ペット苦情（吠えてうるさい）		
周辺施設案内		

WEBアンケートに設けたフリー記入欄には、107件もの様々な感想やご意見を頂戴しました。上記表には要望やクレームのみをまとめましたが、圧倒的に多かったのはキャンプ場を快適に利用できたことへの感謝、スタッフの対応をお褒めいただく内容、施設設備を綺麗に管理していることへのお礼コメントでした。

ただ、お客様からいただいたご指摘について真摯に向き合い、すぐに改善が必要と思われるものには優先順位をつけて対応していきました。記入いただいている内容でそもそも対応ができないものや、対応が難しいものは未対応のままになっていますが、緊急性・重要度の高いものはほぼ改善が完了しています。

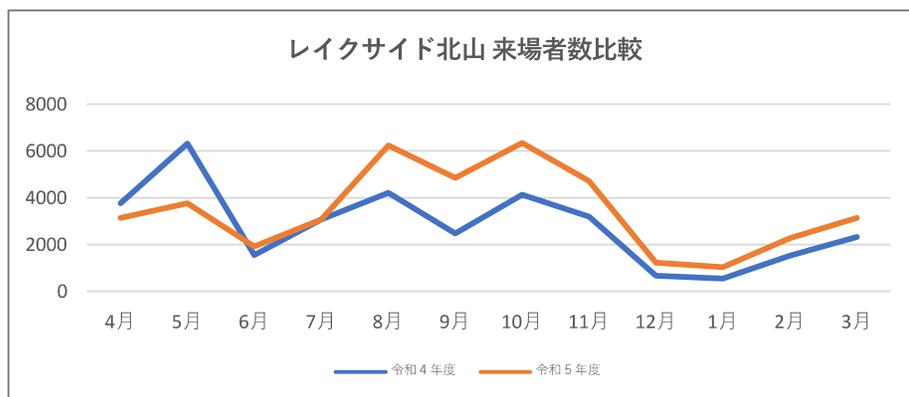
最も多くの件数コメントいただいた他の利用客のマナーについての言及は、大部分がマナータイム時間になっても騒いでいる迷惑客をどうにかして欲しいというものでした。こちらについては、職員の労働時間や勤務環境、請け負ってもらえる外注先がない事もあり、夜間見回りやスタッフまたは警備員の常駐は難しい状況です。

受付時の案内は徹底しているものの、完全に防ぐことができず悩ましい状況が続いています。

●レイクサイド北山 来場者数比較

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
フォレストラボ	令和4年度	503	734	432	1216	1775	650	1074	716	408	308	436	741	8993
	令和5年度	685	708	516	1302	2662	1110	1475	960	476	450	572	1174	12090
	前年対比	136.2%	96.5%	119.4%	107.1%	150.0%	170.8%	137.3%	134.1%	116.7%	146.1%	131.2%	158.4%	134.4%
木工芸センター	令和4年度	3	5	4	4	0	2	4	4	1	0	4	4	35
	令和5年度	3	6	3	4	0	3	5	3	4	0	4	5	40
	前年対比	100.0%	120.0%	75.0%	100.0%	-	150.0%	125.0%	75.0%	400.0%	-	100.0%	125.0%	114.3%
北山ウェルカムセンター	令和4年度	733	1248	255	471	601	463	725	714	69	54	198	378	5909
	令和5年度	646	808	349	537	1050	1021	1217	935	181	185	420	457	7806
	前年対比	88.1%	64.7%	136.9%	114.0%	174.7%	220.5%	167.9%	131.0%	262.3%	342.6%	212.1%	120.9%	132.1%
レストラン	令和4年度	445	601	228	252	337	288	359	214	42	0	0	166	2932
	令和5年度	271	204	149	155	307	312	313	250	51	0	73	119	2204
	前年対比	60.9%	33.9%	65.4%	61.5%	91.1%	108.3%	87.2%	116.8%	121.4%	-	-	71.7%	75.2%
休憩施設(BBQ)	令和4年度	163	380	79	232	323	123	221	161	10	7	32	170	1901
	令和5年度	225	384	189	236	363	193	258	161	18	8	23	108	2165
	前年対比	138.0%	101.1%	239.2%	101.3%	112.4%	156.9%	116.7%	100.0%	180.0%	114.3%	71.9%	63.5%	113.9%
貸しポート	令和4年度	149	387	61	94	151	109	126	147	3	7	62	85	1381
	令和5年度	95	244	114	85	146	217	271	268	26	7	101	86	1660
	前年対比	63.8%	63.0%	186.9%	90.4%	96.7%	199.1%	215.1%	182.3%	866.7%	100.0%	162.9%	101.2%	120.2%
貸自転車	令和4年度	1497	2456	404	667	844	653	1326	1049	130	168	790	778	10762
	令和5年度	1217	1194	547	674	1439	1572	2323	1760	391	313	879	973	13282
	前年対比	81.3%	48.6%	135.4%	101.0%	170.5%	240.7%	175.2%	167.8%	300.8%	186.3%	111.3%	125.1%	123.4%
おもしろ自転車	令和4年度	266	514	74	123	195	186	299	191	0	0	0	0	1848
	令和5年度	0	210	54	72	275	435	481	383	87	71	189	238	2495
	前年対比	0.0%	40.9%	73.0%	58.5%	141.0%	233.9%	160.9%	200.5%	-	-	-	-	135.0%
合計	令和4年度	3759	6325	1537	3059	4226	2474	4134	3196	663	544	1522	2322	33761
	令和5年度	3142	3758	1921	3064	6242	4863	6343	4720	1234	1034	2261	3160	41742
	前年対比	83.6%	59.4%	125.0%	100.2%	147.7%	196.6%	153.4%	147.7%	186.1%	190.1%	148.6%	136.1%	123.6%

周辺施設の  
来場者数推移



7月のレイクサイド北山オープン、10月の北山キャンプ場リニューアルオープンをきっかけに、キャンプ場周辺施設の来場者数が伸び、北山エリアの集客装置として地域を盛り上げるきっかけ作りができつつあることが、実際の数値にも現れてきています。

課題

集客できた利用者を、キャンプ場の行き帰りに地域を周遊して頂く仕組みづくりや地域連携が今後の課題です。  
オープニングスタッフ募集は、9回の採用説明会や選考が上手く行ったこともあり6名の新スタッフを迎えることができました。しかし、立地条件的に人材確保の難易度が高く、継続的に優秀な人材の獲得方法を検討する必要があります。

総括

まずはリニューアル1年目、大きな事故やトラブル・お客様の怪我等が無く、好調なスタートを切ることができたことが何よりでした。  
北山キャンプ場のスタッフは、来場いただく利用者の方々にとって「昨日より少しでも豊かな明日」を迎えて頂くことを念頭に、お越しいただいた方をどのような空間でお迎えするか、どのような時間を過ごしてほしいかといった、顧客起点での思考・行動ができるようになってきたと感じています。  
結果、アンケートやネットの書き込みでも高評価を多くいただいております、優先的に選ばれる施設になってきたことが、次年度以降への大きな兆しだと捉えています。  
コロナ禍もひと段落し、アウトドアマーケットを取り巻く環境は激変していますが、この期間に増えた他の施設よりも、優先的に選ばれる施設運営を行なっていく必要があります。より一層県民や利用者の皆様の期待に添いながら地域に賑わいを創出していけるよう、県と密に連携を取りながら、指定管理者として業務のさらなる推進を図っていきたく考えています。