

6 利用実績等

(1) 利用実績

(単位:人、件、%)

	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
令和5年度(A)	1,574	1,512	1,441	3,400	4,007	1,396	1,568	1,217	573	541	600	774	18,603
令和6年度(B)	1,825	2,126	1,223	1,571	3,637	971	1,610	1,203	371	421	222	809	15,989
増減数(B)-(A)	251	614	-218	-1,829	-370	-425	42	-14	-202	-120	-378	35	-2,614
主な増減要因等	<p>昨年に引き続き、一年で最も混むお盆や8～9月の土日において、台風直撃や雨天によるキャンセルが続いた。また、昨年開催された大人数のイベントが開催できない等の理由により、入込数の減少につながった。その一方で、イベントではなく、キャンプ場自体の質と内容を充実させる管理運営を行った。具体的には、国際認証「GREEN KEY」の取得により、これまで以上のサステナブルなキャンプ場の運営に努めた。加えて、インバウンド対応を強化するほか、親子向け自然体験イベントの発信や、施設が実行しているサステナビリティの発信、さらに障がいのある方と共にアウトドアを楽しめるようなユニバーサル・インクルーシブイベントを民間団体と連携開催するなど、根浜海岸の魅力と地域に根差した取組を発信していくことで、質の高い先進的な運営を行うことができた。また、冬季の平日もキャンプ場を試験的にオープンし(一昨年前の冬季は土日祝日のみオープン)、増加する冬キャンパーのニーズに応えながら、利用者数を少しずつ伸ばすことができた。</p>												

(2) 利用料金収入

(単位:千円)

	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
令和5年度(A)	510	789	496	1,192	1,104	664	581	394	165	212	229	230	6,566
令和6年度(B)	512	831	437	660	1,295	592	565	532	143	126	128	226	6,047
増減数(B)-(A)	2	42	-59	-532	191	-72	-16	138	-22	-86	-101	-4	-519
主な増減要因等	<p>キャンプ場利用者数及び収支は、天候に大きく左右される。繁忙期の台風直撃と雨天により、満室のご予約が全キャンセルになることも通常であり、今年度もそれらが顕著に収支に反映された。しかしながら、前年度に引き続き、主に首都圏の企業に向けたワーケーションを起点とした平日利用の増加や、プログラムの団体受入れなど、釜石独自のコンテンツを充実させ、施設のみならず釜石全体の観光振興へ寄与を行っている。</p>												

(3) 利用料金の見直し状況(対前年度比)

見直しの有無	無
(有の場合)見直し内容	

(4) 営業日・時間の見直し状況(対前年度比)

総営業日数	令和5年度 :	357	日	※年末年始12/29～1/5まで8日間休み ※冬季キャンプ場は祝平日や曜日に関わらずオープンした(土日祝日とそれらの前日の平日のみオープンとした)
	令和6年度 :	357	日	
総営業時間	令和5年度 :	3,344	時間	
	令和6年度 :	3,344	時間	
見直しの有無	無			
(有の場合)見直し内容				

(5) サービス向上のため実施した内容

・市が掲げる「持続可能な観光」を推進する施設として、前年度から進めていた持続可能な宿泊施設認証「GREEN KEY」を取得。キャンプ場として全国初の取得となり、環境整備やスタッフ教育はもちろん、良質なお客様層の獲得を行った。

・全国的に周知が進む「みちのく潮風トレイル」において、トレイルを歩くハイカーの中でも、とくに増加する「インバウンド」へ向けた取り組みを強化。観光庁の専門家によるアドバイスを定期的にいただきながら、日本語も含めた英語のホームページやインスタグラムを整備し、情報発信の充実とグローバル化を図った。また、市と協力して行った国内向けトレイルイベントでは、市内の漁協が取り組む畜養ういを活用したイベントとして催行した。

・『バリアフリー・ユニバーサル・インクルーシブ』の面では、障がい者支援を行う市民活動団体らと共に、障がいの有無に関わらず、参加を試みることができる室内外のイベントの発信と開催を行った。弊社が事務局となり「ユニバーサルビーチ」開催の準備を進めていたものの、台風直撃のため中止となったため、来年度の開催を目指す。来年度も引き続き、持続可能な観光を軸に、グローバルかつインクルーシブな情報発信と施設整備を続けていく。

・地域振興の面では、環境省「地域循環共生圏」に取組み、地域の中心的存在となる施設として、各団体の課題共有を行い、各活動の継続と連携、それらを生かしたプログラム造成に寄与している。

(6) 利用者の主な声とその対応状況

前年度と同様に、「施設が清潔でとても気持ちがいい」「スタッフの対応が親切で対応がとてもよい」「赤ちゃんの駅に登録もされていて、キッズスペースも充実していて安心できる」など、継続してポジティブな意見を多くいただいた。

昨年度も課題であった「車イスで温水シャワー利用ができない」に関しては、ユニバーサルビーチ(台風で開催は来年へ持ち越しとなったが)において、まずどのように実現できるのか、簡易的な機材での設置を試みた。

また、「キャンプ場の炊事場でお湯が使いたい」という声に対応し、企業のふるさと納税を活用し、環境にやさしい太陽熱温水器システムを実現、来年4月より運用をスタートする。今後も市役所をはじめ関係各所へ報告連携しながら解決を図っていきたい。

7 管理運営状況(実施状況及びそれに対する評価を記入)

※項目は施設の状況に応じて加除修正してください。

評価項目	指定管理者	評価	所管課	評価	指定管理者 評価委員会 最終評価
施設の目標に沿った管理運営	施設の利用者数は、天候に大きく左右される中で、年間でもっともお客様を獲得する時期における台風及び雨が要因となり、利用者数は15,989名と昨年より減少したものの、持続可能な観光への取組により、良質なお客様を獲得し、トラブルなく運営することができた。	A	昨年度より利用者数が減少したものの、当市の特色である自然資源を活用した体験プログラムの提供やみちのく潮風トレイルと体験を組み合わせたイベントの開催の他、キャンプ場として全国初となる「GREEN KEY」を取得するなど、持続可能な施設の維持管理に努めている。	A	A
平等な利用の確保	昨年と同様に、2022年1月より導入したインターネット予約と電話予約も併せて、先着順で受け付けている。また、キャンセル待ちを導入し、お問合せいただいた順番にご案内を行っている。夏季・お盆などの繁忙期は、温水シャワー待ちの列が見られる状態となっているものの、順番に受付できるシステムを設け、平等な利用を徹底している。	A	インターネットによる予約システムの導入により、スムーズな予約対応ができています。施設のバリアフリー化や赤ちゃんの駅の設置など、誰もが利用しやすい施設として整備されている。	A	A
利用者サービス向上の取組み	インターネット予約(2022年1月より)を導入し、お客様がスムーズに予約・受付ができる環境を整えている。キャンプ時のストレスやトラブルを大きく軽減し、利用者を増やすことができるため、より良い芝の環境づくりを行い、良好に保つ工夫とモニタリングを常に行っている。それらの成果もあり、昨年より安定した環境をキープしている。	A	インターネットによる予約システムの導入により、予約に係る利用者の負担軽減に努めている。多目的広場やオートキャンプサイトなどの芝管理、物販の実施等により利用者の満足度も高い。	A	A
自主事業の実施	子どもや親子向けイベントを年に5回以上継続開催し、利用者の中でもファミリー層の周知及びリピート率を増やしている。また、それらのバリアフリー・インクルーシブ化に力を入れ、障がいのある方も楽しめる取組を継続的にしている。また、主に首都圏をターゲットとした企業研修の受入れや修学旅行など団体におけるアクティビティの造成と受入れを行い、市内観光全体における経済効果に寄与している。個人のお客様への漁業体験、サップやシーカヤックなどの体験プログラムの常時提供により、イベントだけではなく誘客促進を図っている。	A	マリンスポーツであるサップやシーカヤック体験などの体験プログラムの提供の他、キャンプ場や多目的ルームを活用したイベントを開催している。また、利用者が増えているみちのく潮風トレイルの認知度向上を目的としたイベントを開催したことに加え、ユニバーサルビーチの開催に向けた準備や、ピオトープ整備など新たな取組を実施している。	A	A
職員・管理体制	施設全体会議を毎月設けており、協働する地域団体との連携協力を密にとりながら管理運営を行っている。施設の安全管理とそれに関するスタッフの技術向上のため、年一回の避難・防火訓練の実施、普通救命講習等の各種講習会の実施を行っている。	A	キャンプ場、多目的広場、レストハウスと整備を行う施設が多岐にわたる中、限られた人数で管理を行っている。また、スタッフの技術向上を目的とした各種講習会の実施や、利用者の要望に応じた環境整備が行われている。	A	A
収支状況	繁忙期の台風荒天によるキャンセルなど、利用者数と収入への影響があったものの、多様な観光施設における質の向上を続けた。今後も、物価高騰等の影響により、経費は上昇していくと思われるため、経費の効率化と利用の増加を図り、収益を伸ばしていく。	B	天候等自然による利用者の増減はあるものの、新たな取組の実施や環境整備により、利用者の満足度が高い。一方で、物価高騰などにより経費が上昇していくことが予想されるため、引き続き経費削減に向けた効率化と利用促進による収益の増加を期待したい。	B	B
今年度(令和6年度)の取組み	昨年度に引き続き、清潔で安心安全かつ満足度の高いサービスの提供を行うことができた。また、海や自然を体験するプログラムのほかに、環境省が掲げる「地域循環共生圏」を軸に、地域活動と連携した体験活動の開催を安定して行うことにより、根浜地域の魅力アップと来訪者の増加や経済効果につなげることができた。釜石市が推進する「サステナブルツーリズム」の基盤を強化し、付加価値の向上を行うことができた。	A	「オープン・フィールド・ミュージアム」構想のもと、様々な体験プログラムを提供したことに加え、新たな取組の実施や環境整備を行うなど、根浜地域の魅力度向上に寄与している。また、SNSを活用した情報発信など新規利用者の獲得に向けた取組も行われている。	A	A

総合評価	<p>「安心安全な自然とつながる、学びのキャンプ施設」として、市民から県内外までお客様への周知を行い、満足度をアップすることができた。また、インバウンドに関して、釜石市全体の課題でもある外国人向けの周知と対応において、専門家とともに率先した取組を行い、モニタリングを継続している。</p> <p>釜石市が推進する「持続可能な観光」を代表するアウトドア観光施設として、地道な周知と基盤づくりを続けるほか、地域活動をサポートし、それらを観光に結びつける役割を担うことで、地域創生の役割を果たしている。</p> <p>引き続き、釜石の自然と人とのつながりを代表する持続可能な観光施設として安全安心かつ先進的な運営を行っていききたい。</p>	A	<p>インターネット予約システムの導入や各種研修の実施による、スムーズな受け入れ体制が構築されていることに加え、利用者の要望に応じた環境整備を行うなど、利用しやすい環境が整備されている。また、様々な体験プログラムの提供や、利用者が増えているみちのく潮風トレイルを活用したイベントの開催、SNSを活用した情報発信など、自然と文化を生かした観光振興が行われている。</p>	A	A
------	---	---	--	---	---

(評価分類) A: 仕様書等の内容を上回る成果があり、優れた管理運営が行われている。
 B: おおむね仕様書等の内容どおりの成果があり、適切な管理運営が行われている。
 C: 仕様書等の内容を下回る項目があり、さらなる工夫・努力が必要である。
 D: 仕様書等の内容に対し、重大な不適切な事項が認められ改善を要する。

8 効果と課題

項目	指定管理者	所管課	指定管理者評価委員会
制度の効果	<p>協働する地域団体と連携力の高い運営を行うほか、避難訓練や防火訓練を継続して行うことで、万が一の際の防災面でも、迅速かつ安心な対応が見込める施設となっている。</p> <p>また、バリアフリーに関しては、レストハウス(室内温水シャワーを除く)やキャンプ場を中心に、バリアフリー対応となっているほか、「赤ちゃんの駅」に登録していることから、課題はまだあるものの、多様な利用者が安心して来館いただける施設を維持している。</p>	<p>利用者が減少しているものの、利用者に対し迅速かつ柔軟な対応ができており、利用者からの評価は高い。また、各種講習の実施によりスタッフの技術向上にも取り組んでいるため、安心して利用できる施設となっている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・広大な面積の中、イベントや取組企画、環境整美にスピードを感じる。 ・キャンプ場を中心に目標に沿った運営がなされており、利用者の満足度が高い。 ・体験プログラムの充実、グリーンキー取得など、キャンプ場の独自性を積極的に推進している。 ・インクルーシブ、ユニバーサルへの姿勢や想いが素晴らしい。この取組を市民やたくさんの方に伝える機会があるとよい。
施設の管理運営の課題	<p>多目的広場に関して、農薬の使用を控えてほしい市民からの要望と、ラグビー利用における西洋芝の比率アップのための農薬使用への要望があり、専門家も含めた双方の意見交換の場を設け、「年1回の除草剤散布」を行った。</p> <p>釜石市のラグビー振興において「芝の質の向上」が求められるものの、指定管理料及び利用料による収入が経費に見合っていないのが現状である。引き続き、市と共に、広場の方向性の協議を続けていきたい。</p> <p>また、本年は試験的なバリアフリー温水シャワーの実現を行ったものの、安定した室内の温水シャワーや幼児以外のおむつ交換台がないなど、バリアフリー環境が整っていない箇所が現在も見られる。継続した改善のため、市と協力して改善していきたい。</p>	<p>多目的広場の芝生管理については、専門家を含めた関係者や指定管理者との協議を引き続き行い、より良い管理方法を検討していきたい。また、バリアフリー環境については、利用状況を踏まえ、指定管理者と改善を行っていききたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・諸課題に丁寧に対応し、利用者の満足度向上を図っていただきたい。 ・悪天候時に利用可能な施設としての利用やイベント企画のアピールがキャンセル予防になるのではないかと。 ・多目的広場は毎年度課題となっているため、改善策を見出したい。 ・芝の管理費の検出について、指定管理者が「見合わない」という認識であり、適正な金額や管理方法を検討する必要がある。 ・バリアフリー環境は独自性、差別化の観点からも推進してほしい。 ・DXを取り入れながら、引き続き、目先ではなく未来を考えた経営、計画を行ってほしい。また、市民に分かりやすいビジョンの作成もしてほしい。