令和　７年　４月　１７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６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６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<br><br>開設期間<br><br>通年営業<br>毎週木曜日は定休日 |
| | 2　その他管理地<br><br>利用期間　周年供用 |
| イベント等実施状況 | 1　キャンプ場<br><br>令和6年7月2日（金）～8月16日（金）<br>サマーキャンプ<br>※初心者キャンパー向けイベント<br>令和7年3月28日（金）～3月30日（日）<br>春のキャンプ体験会<br>※初心者キャンパー向けイベント |
| | 2　その他<br><br>令和6年12月15日（日）<br>鹿島こどもフェス<br>※北山キャンプ場告知のためイベントへブース出展<br>令和7年3月9日（日）<br>コーヒーフェスタ<br>※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 |
|---|---|---|
| **1　運営に関する業務** | | |
| 開場時間 | 8:30～17:30<br>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<br>②施設案内パンフレットの作成・配布<br>③SNSによる情報発信<br>④電話や問い合わせメールへの対応<br>⑤来場者や施設見学希望者への対応<br>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<br>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<br>②AED（自動対外式除細動器）の設置<br>③怪我や急病への臨機応変かつ迅速な対応 | |
| **2　利用に関する業務** | | |
| 利用申請受付・質疑・要望 | ①予約システムの作成・運営・改善<br>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 | |
| **3　維持及び管理に関する業務** | | |
| (1)建築物保守管理業務 | ①日常点検<br>②不具合の報告・修繕対応<br>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<br>②応急処置<br>③修繕 | |
| ②日常点検業務 | ①機器運転管理<br>②点検・整備 | |
| ③定期点検・整備業務 | ①体感点検<br>②機能点検<br>③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<br>②視察団体への立会い | |
| (3)清掃業務 | ①日常清掃<br>②定期清掃<br>③第三者委託 | |
| (4)備品・工作物管理業務 | | |
| ①備品の管理 | ①備品一覧表作成<br>②日常管理<br>③購入廃棄時に県へ報告<br>④消耗品は随時購入・管理 | |
| ②備品台帳 | 備品台帳作成・管理 | |
| ③工作物管理簿 | 工作物管理簿作成・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<br>②消火活動・負傷者救護・その他一時処置（発生なし）<br>③避難誘導・群衆整理・その他必要な処置（発生なし）<br>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）<br>②緑樹の状態維持（散水、施肥、害虫駆除、剪定、除草、草刈）<br>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 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 利用者 | | | | 利用料 | |
| | 利用組数 | （うち提案型事業利用組数） | 利用者数（シャワー利用含む） | （うち提案型事業利用者数） | 利用料収入 | 提案型事業収入ほか |
| 令和6年4月 | 436組 | 0組 | 1,517人 | 0人 | 2,175,800円 | |
| 令和6年5月 | 679組 | 0組 | 2,417人 | 0人 | 3,271,550円 | |
| 令和6年6月 | 294組 | 0組 | 979人 | 0人 | 1,432,800円 | |
| 令和6年7月 | 261組 | 0組 | 1,061人 | 0人 | 1,354,700円 | |
| 令和6年8月 | 434組 | 0組 | 1,962人 | 0人 | 2,471,500円 | |
| 令和6年9月 | 487組 | 0組 | 1,973人 | 0人 | 2,517,600円 | |
| 令和6年10月 | 518組 | 0組 | 1,748人 | 0人 | 2,568,300円 | |
| 令和6年11月 | 576組 | 0組 | 1,780人 | 0人 | 2,837,100円 | |
| 令和6年12月 | 356組 | 0組 | 963人 | 0人 | 1,889,500円 | |
| 令和7年1月 | 171組 | 0組 | 457人 | 0人 | 843,600円 | |
| 令和7年2月 | 117組 | 0組 | 313人 | 0人 | 616,000円 | |
| 令和7年3月 | 318組 | 0組 | 1,038人 | 0人 | 1,657,050円 | |
| 計 | 4,647組 | 0組 | 16,208人 | 0人 | 23,635,500円 | |

令和　７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６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６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６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 | 38,110,000 | 37,837,500 | -272,500 | |
| 県委託料 | 14,202,000 | 14,202,000 | 0 | |
| 利用料収入 | 23,908,000 | 23,635,500 | -272,500 | |
| その他の収入 | 0 | 0 | 0 | |
| 合　　計 | 38,110,000 | 37,837,500 | -272,500 | |

支　　出　　単位：円

| 区　　分 | 計画額 | 実績額 | 比較 | 摘　　要 |
|---|---|---|---|---|
| 人　件　費 | 18,680,000 | 17,247,324 | -1,432,676 | |
| 給料等 | 18,680,000 | 17,247,324 | -1,432,676 | |
| 施設維持管理経費 | 8,720,000 | 7,152,049 | -1,567,951 | |
| 維持管理業務委託 | 4,160,000 | 3,548,300 | -611,700 | |
| 光熱水費 | 4,200,000 | 3,424,699 | -775,301 | |
| 施設・設備・器具修繕料等 | 200,000 | 0 | -200,000 | |
| 損害保険料 | 160,000 | 179,050 | 19,050 | |
| 施設運営事業費 | 10,710,000 | 4,725,452 | -5,984,548 | |
| 消耗品等の需要費 | 6,980,000 | 2,309,837 | -4,670,163 | |
| 電話・通信の役務費 | 450,000 | 370,175 | -79,825 | |
| パソコン等の保守料 | 480,000 | 445,440 | -34,560 | |
| 作業用機材購入費 | 200,000 | 0 | -200,000 | |
| 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 | 2,000,000 | 1,000,000 | -1,000,000 | |
| 合　　計 | 38,110,000 | 29,124,825 | -8,985,175 | |

# 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 | 自然のもたらす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 | 令和５年１０月２０日のリニューアルオープン時は約半年間の営業でしたが、令和６年度は初めて年間を通して運営を行うことができました。 |
| 施設維持管理状況 | 施設維持の年間計画は最低ラインと位置付け、日常点検を始め保守管理業務を徹底的に実施しました。<br>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、毎日の建屋清掃（シャワー棟・サニタリー棟）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 | 共同事業体自身で生産している良質な薪、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、初心者まで含めた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。<br>故障したレンタル品については随時新しいものに入れ替えながら、初年度よりもさらに充実したラインナップを揃えました。 |
| 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、利用促進に繋げました。<br><br>1、ホームページ及び予約システムの管理・更新<br>2、施設案内リーフレットの増刷・配布<br>3、下見来場者への案内<br>4、北山キャンプ場SNSアカウントの運用<br>5、レイクサイド北山SNSアカウントの運用<br>6、イベントに出店しての告知<br>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。<br>これまでは、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単発で設けていましたが、年間を通して平均的にお客様の声を集めるため、ステッカープレゼント企画を毎月実施するように変更し回収率を高めました。<br><br>アンケート内容はスタッフの対応等を中心に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の声が最も多かったため、週末のみではありますがマナータイムの夜間巡視業務を開始し、前年度よりも夜間のマナーについての書き込みが半減しました。 |

| | |
|---|---|
| 利用者サービス向上のための取組状況 | 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。<br><br>１、ホームページ改修<br>２、予約システム改修<br>３、見回り及び毎日の場内・建屋清掃<br>４、レンタル備品の拡充・更新<br>５、WEBによるアンケート収集・対応<br>６、週末夜間巡回の開始<br>７、凍結によるサニタリー棟水栓故障箇所の取り替え<br>８、サイン追加作成・設置<br>９、キャンプ場サイト内及び管理地域内の障害木伐採・撤去<br>１０、管理地域内の危険木伐採・撤去<br>１１、湖側の景観確保のため雑木撤去<br>１２、砂利サイト化（オートE-17,18）<br>１３、Dエリアアクセス道路舗装<br>１４、アスファルト陥没箇所の修繕<br>１５、利用ルール案内オペレーション改善（利用ルールファイル） |

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 | 令和６年度 |
|---|---|---|
| 芝生電源オート | 40.3% | 24.6% |
| C・E電源オート | 28.6% | 20.7% |
| A・C・Eオート | 36.3% | 26.4% |
| B・C・E一般 | 19.8% | 12.9% |
| 一般（直火） | 23.9% | 17.1% |
| テラス | 14.6% | 11.9% |
| リッジ | 36.4% | 21.2% |

●サイト種類別稼働率（土日と平日の比較）

| **土日** | 令和５年度 | 令和６年度 |
|---|---|---|
| 芝生電源オート | 60.5% | 46.6% |
| C・E電源オート | 51.2% | 43.0% |
| A・C・Eオート | 59.3% | 49.1% |
| B・C・E一般 | 37.0% | 29.7% |
| 一般（直火） | 43.0% | 37.9% |
| テラス | 27.3% | 26.2% |
| リッジ | 52.3% | 38.2% |

| **平日** | 令和５年度 | 令和６年度 |
|---|---|---|
| 芝生電源オート | 29.3% | 14.0% |
| C・E電源オート | 16.3% | 10.0% |
| A・C・Eオート | 23.8% | 15.5% |
| B・C・E一般 | 10.5% | 4.9% |
| 一般（直火） | 13.6% | 7.1% |
| テラス | 7.7% | 5.1% |
| リッジ | 27.8% | 13.0% |

●エリア別稼働率

| | 令和５年度 | 令和６年度 |
|---|---|---|
| Aエリア | 40.8% | 26.4% |
| Bエリア | 22.0% | 13.7% |
| Cエリア | 30.6% | 21.8% |
| Dエリア | 24.7% | 16.3% |
| Eエリア | 21.4% | 15.9% |

●エリア別稼働率（土日と平日の比較）

| **土日** | 令和５年度 | 令和６年度 |
|---|---|---|
| Aエリア | 61.7% | 48.5% |
| Bエリア | 40.2% | 30.3% |
| Cエリア | 52.4% | 43.6% |
| Dエリア | 39.4% | 32.5% |
| Eエリア | 41.4% | 35.7% |

| **平日** | 令和５年度 | 令和６年度 |
|---|---|---|
| Aエリア | 29.5% | 15.9% |
| Bエリア | 12.1% | 5.7% |
| Cエリア | 18.7% | 11.4% |
| Dエリア | 16.7% | 8.6% |
| Eエリア | 10.5% | 6.5% |

施設の利用状況

●人気サイト（稼働率ランキング）

令和５年度

| 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 | |

令和６年度

| 順位 | サイト | サイト種類 | 稼働率 |
|---|---|---|---|
| １位 | A5 | オート | 53.9% |
| ２位 | C6 | 電源オート | 47.1% |
| ３位 | A1 | オート | 39.6% |
| ４位 | C5 | 電源オート | 34.1% |
| ５位 | B10 | 一般 | 32.8% |
| ６位 | E17 | オート | 32.4% |
| ７位 | C7 | 電源オート | 31.7% |
| ８位 | C12 | オート | 30.4% |
| ９位 | A8 | 芝生電源オート | 30.0% |
| 10位 | A15 | 芝生電源オート | 28.7% |
| 11位 | C8 | オート | 28.3% |
| 12位 | E1 | 電源オート | 28.0% |

施設の利用状況

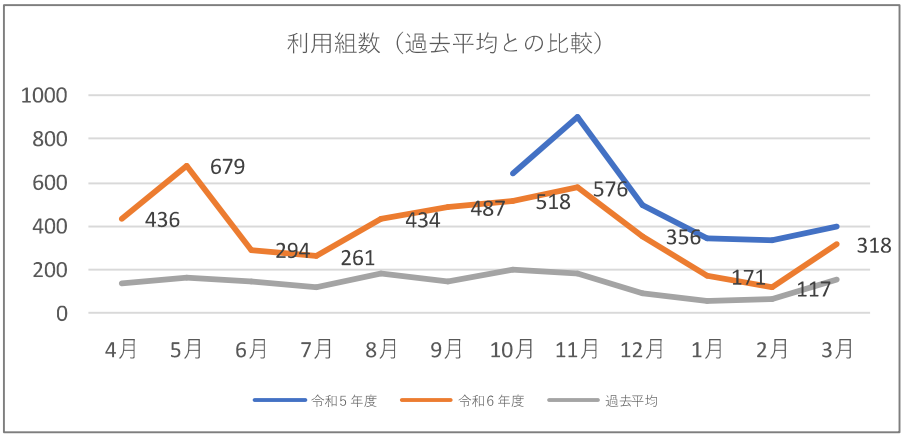
●利用組数（区画数）

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 | 248 | 60 | 20 | 48 | 376 |
| 火 | 206 | 58 | 17 | 35 | 316 |
| 水 | 196 | 43 | 14 | 50 | 303 |
| 木 | 90 | 15 | 7 | 11 | 123 |
| 金 | 330 | 78 | 26 | 47 | 481 |
| 土 | 1,298 | 541 | 143 | 192 | 2,174 |
| 日 | 550 | 188 | 62 | 74 | 874 |
| 計 | 2,918 | 983 | 289 | 457 | 4,647 |

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 | 250 | 105 | 37 | 44 | 436 |
| 5月 | 391 | 167 | 61 | 60 | 679 |
| 6月 | 173 | 60 | 21 | 40 | 294 |
| 7月 | 167 | 50 | 16 | 28 | 261 |
| 8月 | 330 | 65 | 10 | 29 | 434 |
| 9月 | 280 | 117 | 39 | 51 | 487 |
| 10月 | 311 | 121 | 35 | 51 | 518 |
| 11月 | 353 | 127 | 39 | 57 | 576 |
| 12月 | 244 | 65 | 11 | 36 | 356 |
| 1月 | 121 | 22 | 5 | 23 | 171 |
| 2月 | 89 | 17 | 4 | 7 | 117 |
| 3月 | 209 | 67 | 11 | 31 | 318 |
| 計 | 2,918 | 983 | 289 | 457 | 4,647 |




●利用人数

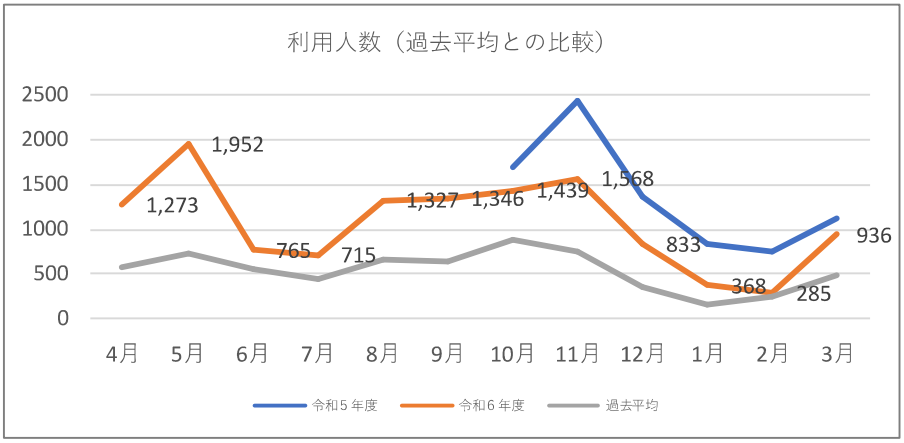
曜日別利用人数

| 曜 | 人数 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | オート | 一般 | テラス | リッジ | 合計 |
| 月 | 708 | 137 | 39 | 50 | 934 |
| 火 | 492 | 133 | 30 | 36 | 691 |
| 水 | 441 | 75 | 21 | 54 | 591 |
| 木 | 257 | 32 | 17 | 12 | 318 |
| 金 | 944 | 212 | 57 | 61 | 1,274 |
| 土 | 4,252 | 1,525 | 341 | 285 | 6,403 |
| 日 | 1,782 | 586 | 130 | 98 | 2,596 |
| 計 | 8,876 | 2,700 | 635 | 596 | 12,807 |

月別利用人数

| 月 | 区画 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | オート | 一般 | テラス | リッジ | 合計 |
| 4月 | 857 | 283 | 78 | 55 | 1,273 |
| 5月 | 1,216 | 482 | 144 | 110 | 1,952 |
| 6月 | 536 | 142 | 37 | 50 | 765 |
| 7月 | 518 | 131 | 35 | 31 | 715 |
| 8月 | 1,082 | 195 | 18 | 32 | 1,327 |
| 9月 | 873 | 329 | 78 | 66 | 1,346 |
| 10月 | 910 | 364 | 94 | 71 | 1,439 |
| 11月 | 1,056 | 344 | 90 | 78 | 1,568 |
| 12月 | 613 | 158 | 25 | 37 | 833 |
| 1月 | 286 | 49 | 10 | 23 | 368 |
| 2月 | 232 | 39 | 7 | 7 | 285 |
| 3月 | 697 | 184 | 19 | 36 | 936 |
| 計 | 8,876 | 2,700 | 635 | 596 | 12,807 |

施設の利用状況




●月別利用料収入

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 | 1,533,500 | 417,600 | 92,600 | 58,900 | 2,102,600 | 73,200 | 2,175,800 |
| 5月 | 2,216,300 | 658,950 | 154,200 | 102,600 | 3,132,050 | 139,500 | 3,271,550 |
| 6月 | 1,019,700 | 241,500 | 53,400 | 54,000 | 1,368,600 | 64,200 | 1,432,800 |
| 7月 | 968,100 | 209,500 | 39,500 | 33,800 | 1,250,900 | 103,800 | 1,354,700 |
| 8月 | 1,968,300 | 258,100 | 20,300 | 34,300 | 2,281,000 | 190,500 | 2,471,500 |
| 9月 | 1,669,500 | 485,500 | 98,600 | 75,900 | 2,329,500 | 188,100 | 2,517,600 |
| 10月 | 1,810,000 | 496,300 | 92,500 | 76,800 | 2,475,600 | 92,700 | 2,568,300 |
| 11月 | 2,064,300 | 525,300 | 101,200 | 82,700 | 2,773,500 | 63,600 | 2,837,100 |
| 12月 | 1,503,900 | 278,000 | 27,400 | 41,200 | 1,850,500 | 39,000 | 1,889,500 |
| 1月 | 695,300 | 82,900 | 12,200 | 26,500 | 816,900 | 26,700 | 843,600 |
| 2月 | 535,700 | 54,400 | 10,600 | 6,900 | 607,600 | 8,400 | 616,000 |
| 3月 | 1,280,950 | 275,400 | 29,700 | 40,400 | 1,626,450 | 30,600 | 1,657,050 |
| 計 | 17,265,550 | 3,983,450 | 732,200 | 634,000 | 22,615,200 | 1,020,300 | 23,635,500 |

●サイト別情報（顧客単価、利用人数）

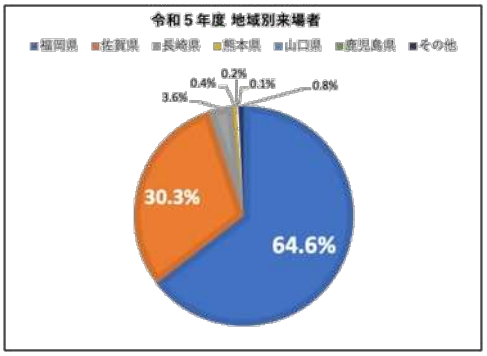
| | オート | 一般 | テラス | リッジ | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 売上 | 17,265,550 | 3,983,450 | 732,200 | 634,000 | 22,615,200 |
| 利用区画数（組数） | 2,918 | 983 | 289 | 457 | 4,647 |
| 利用人数 | 8,876 | 2,700 | 635 | 596 | 12,807 |
| 区画（組数）平均単価 | 5,917 | 4,052 | 2,534 | 1,387 | 4,867 |
| 区画（組数）平均利用人数 | 3.0 | 2.7 | 2.2 | 1.3 | 2.8 |
| 平均顧客単価 | 1,945 | 1,475 | 1,153 | 1,064 | 1,766 |

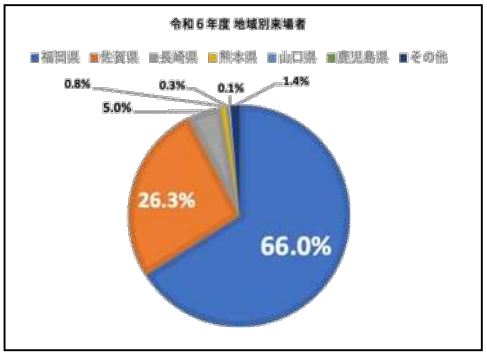
令和５年度は半年間の営業だったため稼働サイトについて単純比較はできませんが、Eエリアのサイト稼働率が相対的に上昇し、上位にランクインしたことが大きな変化だと捉えています。
E-17,18サイトが砂利サイト化して以降は、雨天時は砂利サイトのみ高稼働となっており、来年度集計結果ではさらに稼働率ランキング上位に食い込んでくることが予想されます。

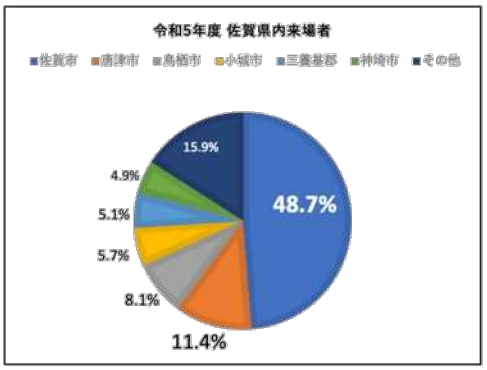
ただ、全体的に稼働率は下がっており、リニューアルオープン時の特需が落ち着き、これからが正念場という状況だと捉えています。

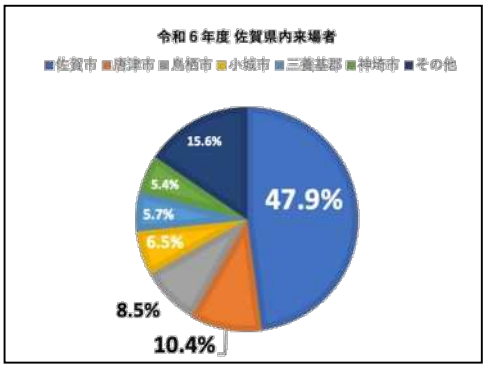
施設の利用状況

●地域別来場者比率






来場者の地域別データでは、令和５年度とほぼ変わらず全体の約65%はが福岡県からの利用者でした。
佐賀県内からの利用者比率が4%下がったものの、福岡・佐賀の２県からのお客様が９割以上であることに変化はありません。

福岡県・佐賀県内の各市町村からのデータから、人口規模が小さくても距離が近いことが来場要因に起因するという結果が読み取れ、改めて行き帰りの負荷が少ない近場のキャンプ場を選ぶキャンパーが多いことがわかります。

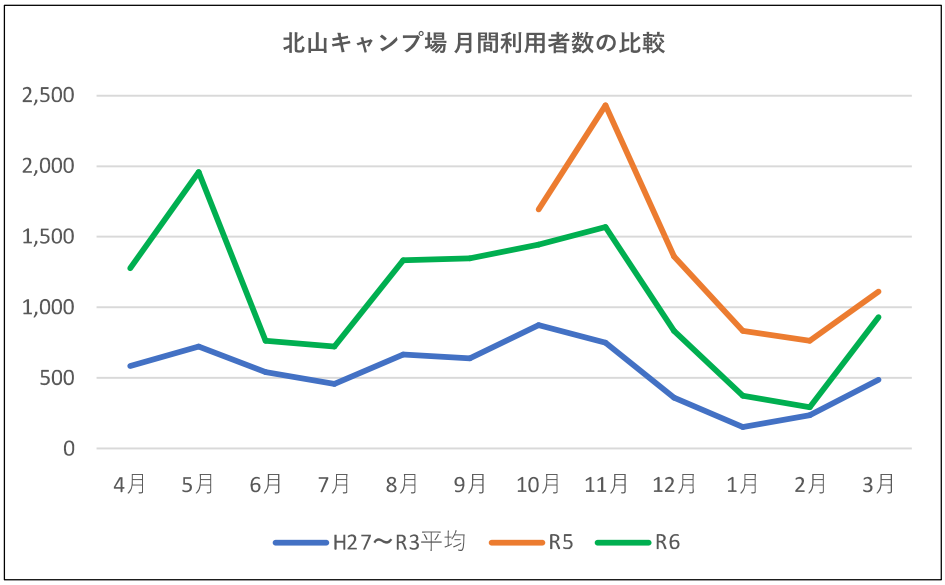
福岡県も佐賀県も、令和５年度と比較してほとんど比率が変わっていないため、営業活動でチラシ配布を行う優先順位や、プロモーションを行う際のターゲットなど、重要な指標として活用していきたいと思います。

リニューアル前との比較

●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 |
| R6 | 1,273 | 1,952 | 765 | 715 | 1,327 | 1,346 | 1,439 | 1,568 | 833 | 368 | 285 | 936 | 12,807 |




年度別で比較してみると、リニューアル前の水準は超えているもののリニューアルオープン時よりは下回る集客状況となっています。

どうしても売上に最も起因するのが「週末晴天率」になってしまいますが、それがどの程度月ごとに影響しており、それ以外の要因がどのくらいあるのかについては、データを溜めていきながら分析し、適切な手を打っていきたいと思います。

## 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% |
| 令和６年度 | 686,340 | 77,469 | 3分52秒 | 83.7% |

令和５年度に作成した、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さらに更新しながら、情報提供や利用喚起を行いました。
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など、顧客起点であると嬉しい機能で付加価値を生んでいます。
スマートフォン等のMOBILE端末からのアクセスは83.7%と以前として高く、現在のライフスタイルに合った予約方法として定着していると感じています。

●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 |
| 令和６年度 | 181,439 | 116,663 | 25,302 | 13,268 | 1,109 |

◆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 |
| 令和６年度 | 7,441 | 60：40 | 2,574 | 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：北九州市
※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

●令和６年度アンケート集計結果

| 年齢 | |
|---|---|
| 20歳未満 | 6 |
| 20代～30代 | 62 |
| 40代～50代 | 83 |
| 60歳以上 | 12 |

| また利用したいと思いますか | |
|---|---|
| また来たいと思う | 160 |
| どちらでもない | 3 |
| もう利用しない | 0 |

| お住まいの地域 | |
|---|---|
| 福岡県 | 112 |
| 佐賀県内 | 30 |
| 九州内 | 15 |
| その他 | 6 |

| 【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 | 152 | 158 | 159 | 152 |
| ほぼ満足 | 11 | 5 | 4 | 10 |
| やや不満 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 不満 | 0 | 0 | 0 | 1 |

| 【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 | 156 | 145 | 150 | 150 | 118 | 145 |
| ほぼ満足 | 6 | 16 | 12 | 10 | 42 | 18 |
| やや不満 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 0 |
| 不満 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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。

回答数163件のうち160件（98.2%）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くリピーター創出に繋げるきっかけづくりができていることが伺えます。
「清掃、樹木等の維持管理」の項目は、前の利用者の吸い殻等のゴミが残されたままとなっていたことで、１件「不満」という回答をいただきました。
チェックアウト後のサイト見回り・清掃が不十分だったために起きてしまった事例でしたが、毎月の定例mtgでも全体周知し改善に努めています。
それ以外の項目は総じて、施設の設備、維持管理状況、スタッフの対応については高く評価いただいており、改めて我々が大切にしている顧客起点での日々愚直にやりきっている取り組みが評価されていると感じています。

お客様アンケート結果
対応状況

●フリー記入欄集計結果

行き帰りに寄る観光地など

| 件数 | 内容 |
|---|---|
| 14 | まっちゃん |
| 11 | やまびこの湯 |
| 8 | 温泉 |
| 5 | しゃくなげの里 |
| 4 | 三瀬そば |
| | レンタサイクル |
| 3 | 古湯温泉 |
| 2 | ベルボアーズ |
| 1 | 三瀬 |
| | プレイグラウンド |
| | 熊の川温泉 |
| | どんぐり村 |
| | 嘉瀬ダム |
| | レイクサイド北山 |
| | 洞鳴の滝 |
| | さと山 |
| | ロフティ七山 |
| | 長崎 |
| | 伊都菜彩 |
| | バルーンフェスタ |
| | 吉野ヶ里遺跡 |
| | うおまん |
| | 北山モンスターIII |
| | フォレストラボ |
| | 道の駅 |

お客様アンケート結果
対応状況

ご意見・ご要望など

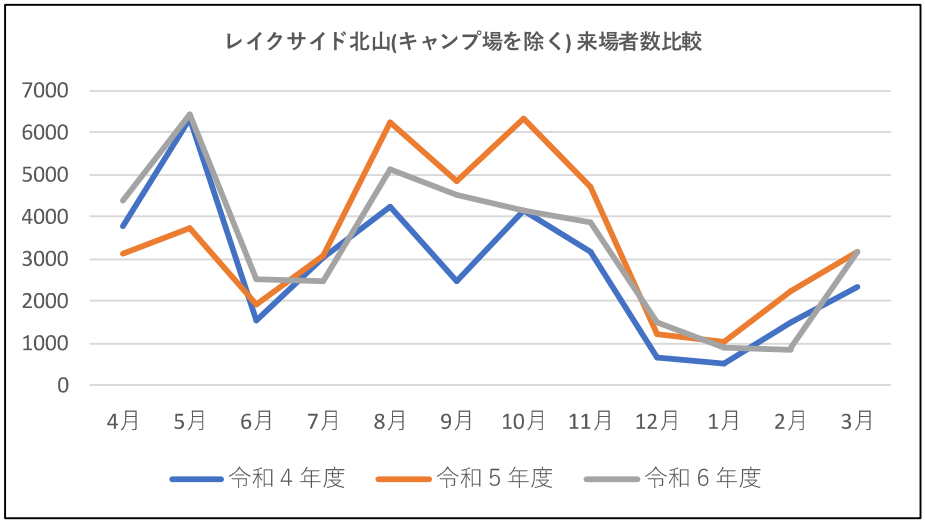
| 件数 | 内容 | 対応 |
|---|---|---|
| 4 | 他利用客のマナー（夜間騒音など） | 週末夜間見回り導入 |
| 3 | 遊具（アスレチック） | |
| | キャンプ場でのレンタサイクル貸出 | |
| 2 | キャンプ場までのアクセス道路が狭い（拡張希望） | |
| | 子供のスケボー・キックスケーターへのクレーム | |
| | 自動販売機のホットドリンク、種類増加 | |
| 1 | 場内Wi-Fi | |
| | 施設までの案内看板 | |
| | ペット苦情（吠えてうるさい） | |
| | 芝生広場のフリーサイト化 | |
| | シャワー棟の床の汚れ | |
| | Cエリア奥トイレ設置希望 | |
| | 温泉 | |
| | レンタル品への備品掲示 | |
| | おつまみ販売 | |
| | バーベキュー網捨てたい | |
| | シャワールームへの手すり | 多目的シャワーには設置あり |
| | 備品関係（シャワー棟内） | |
| | Aサイト間の仕切り | |
| | 予約アプリ（予約変更など） | |
| | デイキャンプ時間をもう少し長く | |
| | 排水溝・三角コーナー スペアネット（自分たちでかえる用） | |
| | コインランドリー | |
| | サイト内の吸い殻ごみ | |
| | 洗い場の足元が水浸し | |
| | 野営場のような林間サイトが欲しい | |
| | インスタグラム写真のサイト位置掲示 | |
| | 雨の日のチェックアウト時間延長 | |

WEBアンケートに設けたフリー記入欄にも、多くの感想やご意見を頂戴しました。

前のページに記載したキャンプ場の行き帰りに寄る場所として、圧倒的に温泉や道の駅系が上位でした。ほとんどの方がキャンプ場を午前中にチェックアウトし、昼食を途中で取ったり、地域を周遊した後にお風呂まで済ませて帰宅するというコースが定着している印象です。

来年度は、もう少しレイクサイド北山全体や地域に人を流し、滞在時間を伸ばしてもらう取り組みに着手していければと思います。

上記表には様々な意見をそのまま記載しましたが、どうしようもないものからすぐに対応が必要なものまで幅広いご意見を頂きました。夜間のマナーについての声は夜間巡視を開始したこともあり昨年度より減少しましたが、やはり一定数大声で騒ぐ利用者がいて完全に防ぐことができず悩ましい状況が続いています。

| | |
|---|---|
| 周辺施設の<br>来場者数推移 | ●レイクサイド北山 来場者数比較<br><br>令和５年度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ました。<br>令和６年度は年間を通して令和５年度と同程度の来場者数となっていますが、令和７年度以降のエリア一体化による連動をさらに高め、地域全体を盛り上げていきたいと思います。 |
| 課題 | 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、周辺事業者まで含めた広域連携についてが最も大きな課題です。<br>集客についても、リニューアルオープン特需が落ち着いた後でも選ばれる施設づくりや広報について、さらに精度を高めていく必要があります。 |
| 総括 | 令和６年度は、リニューアル後初めて１年を通して営業することができました。<br><br>これまでと変わらず、来場いただく方々にとって「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、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欲しいか、どのような顔でキャンプ場を出発してもらいたいか、といった顧客起点での思考・行動が高いレベルで徹底できるようになってきたと感じています。<br><br>アンケートやネットの書き込みでもスタッフや施設に対する好意的なコメントを多く頂戴しており、目指す場づくりに近づいてきていると捉えています。<br><br>ただ、周辺の施設もさらに増えていることから集客難易度は上がっており、さらに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。より一層利用者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、レイクサイド北山エリア全体の指定管理者として業務のさらなる推進を図っていきたいと考えています。 |

| | | 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 |
| | 令和6年度 | 833 | 1142 | 905 | 1286 | 2500 | 1375 | 1085 | 1171 | 640 | 401 | 570 | 1063 | 12971 |
| 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 |
| | 令和6年度 | 4 | 7 | 6 | 9 | 0 | 5 | 10 | 8 | 5 | 2 | 1 | 3 | 60 |
| 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 |
| | 令和6年度 | 1029 | 1406 | 476 | 372 | 783 | 924 | 808 | 759 | 168 | 114 | 64 | 481 | 7384 |
| 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 |
| | 令和6年度 | 223 | 304 | 151 | 114 | 333 | 291 | 241 | 258 | 139 | 40 | 61 | 219 | 2372 |
| 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 | 235 | 363 | 193 | 258 | 161 | 18 | 8 | 23 | 108 | 2165 |
| | 令和6年度 | 208 | 517 | 141 | 154 | 358 | 127 | 213 | 215 | 96 | 0 | 0 | 69 | 2098 |
| 貸しボート | 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 | 148 | 217 | 271 | 268 | 26 | 7 | 101 | 86 | 1660 |
| | 令和6年度 | 180 | 334 | 62 | 30 | 114 | 144 | 145 | 104 | 12 | 14 | 7 | 77 | 1223 |
| 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 |
| | 令和6年度 | 1559 | 2224 | 629 | 410 | 799 | 1322 | 1350 | 1123 | 350 | 247 | 116 | 990 | 11119 |
| 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 |
| | 令和6年度 | 369 | 522 | 145 | 91 | 260 | 358 | 317 | 255 | 106 | 87 | 58 | 253 | 2819 |
| 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 |
| | 令和6年度 | 4405 | 6456 | 2515 | 2466 | 5147 | 4544 | 4169 | 3891 | 1516 | 905 | 877 | 3155 | 40046 |