

「行革甲子園 2018」エントリーシート

【取組の内容】

1 取組事例名

「自然に入ることを、もっと自然に」NPO法人と連携！ オートキャンプ場再生

2 取組期間

平成 28 年度～（継続中）

3 取組概要

平成 5 年度から 7 年度にかけて第 3 期山村振興農林漁業対策事業を活用して整備した「やすらぎの森オートキャンプ場」を、広域NPO法人 Nature Service のノウハウ・パワーを有効活用して再生

4 背景・目的

やすらぎの森オートキャンプ場の当初の運営は、地元住民等が出資した第 3 セクター法人が担っていた。当該第 3 セクター法人が指定管理を辞退した 23 年度から平成 24 年度までは、町が直営で運営した。平成 25 年度からは、新たな法人が指定管理を受け、平成 28 年度からは、オートキャンプ場の運営に広域NPO法人 Nature Service が加わり、開業後しばらくして利用者が皆無で、いわゆるお荷物化していたオートキャンプ場の再生に取り組むことになった。

5 取組の具体的内容

広域NPO法人 Nature Service は、「社会を「自然に入ることを、もっと自然に」させる」をミッションとする団体で、キャンプ場の活性化を活動の柱の一つに掲げている。

Nature Service とキャンプ場の再生について相談する中で、大型のキャンピングカーにも対応できるフルフックアップ（電源・給排水をキャンピングカーに直接つなぐことができる設備）区画、浄化槽を町で整備した。さらに、Nature Service が Wi-Fi とドッグランを開設、無人チェックイン（一般受付をしていない日でもキャンプ場が利用できるサービス）、ファストチェックイン（クレジットカードによる事前精算で、チェックイン当日、完了メールを見せるだけでキャンプサイトに向かうことのできるサービス）システムも立ち上げた。

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

ドッグランや遊歩道の整備などをイベント化し、キャンプ場を支えるコミュニティーを立ち上げた。また、ジャズコンサートや期間限定バーなどのイベントを随時開催して、認知度を向上させた。

7 取組の効果・費用

- ・ 28 年度の利用者数 394（人泊）
- ・ 29 年度の利用者数 2,536（人泊）
- ・ 30 年度利用者数の見込み 3,800（人泊）
- ・ 28 年度・29 年度の経済波及効果

1 人泊当たりの経済波及効果としてガソリン代や道の駅、スーパーでの買い物、野尻湖畔でのアクティビティでの消費活動などを含めて平均 6,000 円程度の経済普及効果があると見積もった場合で、17,580,000 円程度のインパクトがあったものと推測される。

指定管理については、ほぼ自走している。

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

昨年度、利用者数の増加に伴い水回りについてのクレーム（トイレの数・衛生面など）が増えた。今年度、町で仮設トイレを増設し、その結果、アンケートでもトイレに関する点数が上昇している。

また、メールでの非対面式コミュニケーションではなく、実際の利用時のおもてなしにも力を入れることにより、トイレ / 水場 / キャンプサイト / キャンプ場を全体評価 / スタッフの対応のアンケート 5 項目の内、6 点満点で平均点が最も高い項目は「スタッフの対応(5.6 点)」となっており、次いで、「キャンプサイト (5.3 点)」「キャンプ場を全体評価 (5.2 点)」「トイレ (4.1 点)」「水場 (3.9 点)」の順となった。

また、町民は、無料でデイキャンプをすることが可能だが、利用実績が多くない。町のキャンプ場として、多くの町民に利用していただけるよう、広報活動・サービスの向上に努める。

9 今後の予定・構想

現在の課題点としては、一度利用したお客様が「また来たい」と思える、そして実際に足を運んでいただけるキャンプ場づくりをすることである。顧客満足度の向上のため、マーケティングオートメーションを活用し、お客様がチェックアウトされたその日に、利用時のアンケートへの協力をメールで呼びかけ、キャンプ場の課題発見に努める。

また、本年度より、予約日の1月前、1週間前、3日前、1日前のタイミングでメールによるナーチャリングを開始し、キャンセル率の抑止や、利用時の満足度向上に努めている。

また、今年度、生産性革命に資する地方創生拠点整備交付金・ふるさとテレワーク推進事業（申請中）を活用して、同じ敷地内にある遊休施設を改修して、首都圏のIT企業や個人事業者がリモートワークができる環境を整備し、さらにITを活用した創業を希望する地元の若者を支援する拠点とする。また、規制のサンドボックス制度認定も視野に、やすらぎの森全体を先端情報科学の実証実験エリアとして活用し、首都圏先端技術企業の誘致に取り組む。

中期的な目標としては、地元での採用活動を積極的に行い、地元の方による持続可能な運営状態をつくることがある。

10 他団体へのアドバイス

町が直営で運営していたのでは、オートキャンプ場の再生はできなかったと思います。職員が普段から人脈を作りながら、機会を捉えて率直な相談をしていくことが大切だと思います。

11 取組について記載したホームページ

やすらぎの森オートキャンプ場

<http://yasuragi.natureservice.jp/>

Nature Service

<http://www.natureservice.jp/index.php>