

モニタリング結果報告書

施設 芦ノ湖キャンプ村
 指定管理者 社団法人神奈川県観光協会
 施設所管課 観光課

(平成21年度 下半期)

管理運営状況総括

1 月例報告書によるモニタリングの概況

報告月	受理日	確認通知日	備考(確認事項等)
10月	11月10日	11月13日	仕様書に定める条件は充足していることを確認
11月	12月10日	12月17日	〃
12月	1月8日	1月15日	〃
1月	2月10日	2月18日	〃
2月	3月10日	3月16日	〃
3月	4月9日	4月19日	〃

2 指定管理者の選定理由にある取組み等の実施状況

(1) 提案内容の達成度

A: 提案を上回る B: 提案どおり C: 提案を下回る

(2) 実施状況等

指定管理者の選定に際して、サービスの向上や利用促進の観点から提案された各取組み等について、提案内容の要旨とそれに対応する形で実績を記載する。

<提案内容の概要>

「観光ハイライトかながわ」へ継続的に掲載及び観光情報HP「観光かながわNOW」での定期的な特集を組むほか、旅行会社等との連携による広報宣伝を行う。

<実施状況>

(広報宣伝)

- テレビ東京「出沒！アド街ック天国」10月3日放映
- 実業之日本社「月刊カルヴィ 12月号」掲載
- 出版社「ツーリングNAVI箱根」掲載
- 学研ムック「ファミリーで楽しむクルマでキャンプ」掲載

(大手旅行会社による商品造成)

- 赤い風船「冬・早春 箱根へ行こう」
期間：平成21年10月1日～平成22年3月31日
人数：51名
- 赤い風船「卒業旅行 とも旅」
期間：平成22年1月4日～3月31日
人数：137名

<提案内容の概要>

施設の特徴を活かした新たな取組みとして、キャンプ村をベースとした遊び方プログラム・体験型プログラムの作成及び指導を行う。

<実施状況>

- ① ダッチオープン教室
・10月8日(木)17名 ・11月8日(日)17名 ・12月19日(土)14名
- ② 寄木細工教室
・3月2日(火)80名

3 収支状況（単位：千円）注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しません。

	収 入 額			支出額	収支差額	
	指定管理料	利用料金 (前年同月料 金額)	その他収入			
年間予算額	130,250	0	98,770	31,480	132,200	△1,950
上半期計 (a)	88,967	0	68,108 (69,559)	20,859	50,447	38,520
下半期計 (b)	32,957	0	25,711 (28,879)	7,246	75,808	△42,851
10月	10,754	0	8,273 (8,034)	2,481	17,095	△6,341
11月	6,698	0	4,848 (7,022)	1,850	8,307	△1,609
12月	4,466	0	3,823 (4,086)	643	18,456	△13,990
1月	2,926	0	2,458 (2,370)	468	4,713	△1,787
2月	1,627	0	1,368 (1,575)	259	4,968	△3,341
3月	6,486	0	4,941 (5,792)	1,545	22,269	△15,783
合計 (a+b)	121,924	0	93,819	28,105	126,255	△4,331

- 1 指定管理者の収入を記載する（県の収入である「使用料」は含まない）。
- 2 「その他収入」は、都市公園の駐車場収入、雑収入、寄付金収入など指定管理料と利用料金以外のすべての収入を記載する。

収支状況に関する意見等

- ・半期計欄の収支差額が、収入額又は支出額のうち低い方の額の1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。
- ・また、収支差額に1割以上プラスが生じた主な理由が、人件費の削減である場合は、年度協定における人員配置計画と比較し、合理性が認められるか否かを記載する。
- ・年間予算額の収支が均衡していない場合は、その理由を記載する。

指定管理者である（社）神奈川県観光協会において、一般会計への繰り出しを行ったため、支出が収入を上回った。また、観光協会からは、10月及び3月に、県に対する納付金として、合計1,700万円が納入されている。
なお、繰越収支差額を反映していないため、収支予算は均衡していない。

（今期に行った資本的な収入及び支出等の状況）

	内容	金額(千円)
収入の状況		
支出の状況		
積立等の状況		(期首)
		(期末)

- 収入の状況：定期預金の取り崩し、借入れによる収入があった場合等は、その旨を必ず記載する。
- 支出の状況：車両の購入、施設の増改築、また定期預金の積み立てを支出に含めた場合等は、その内容を必ず記載する。
- 積立等の状況：積立・借入れ等がある場合は、その内容（施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等）、当該期首及び期末の金額を必ず記載する。

4 利用状況

	利用者数	前年同月利用者数	前年対比増減率
上半期計 (a)	30,522 人	31,057 人	△1.7%
下半期計 (b)	11,392 人	12,953 人	△12.1%
10月	3,696 人	4,134 人	△10.6%
11月	2,522 人	3,564 人	△29.2%
12月	1,589 人	1,617 人	△1.7%
1月	969 人	994 人	△2.5%
2月	552 人	603 人	△8.5%
3月	2,064 人	2,041 人	1.1%
合計(a+b)	41,914 人	44,010 人	△4.8%

利用状況に関する意見等

〔半期計欄の前年対比増減率が、1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。〕

〔景気低迷の影響に加え、冬季の天候不順により、全体的に利用者数が減少した。指定管理者に対しては、その他の原因を追究するとともに、利用者数増加に向けた利用者サービスの向上に努めるよう指導した。〕

5 苦情・要望等の状況

(施設受付分)

報告月	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート	
10月					2	2
11月		1				1
12月	1					1
1月		1				1
2月	1					1
3月		1				1

(施設所管課受付分)

報告月	口頭	文書	合計
月			
月			
月			
月			
月			
月			

6 特筆すべき苦情・要望等及び対応状況

〔類似の苦情や要望が多く寄せられたもの、苦情や要望をもとに対応した取組みが利用者に評価されたもの、苦情や要望のうち対応したいと考えるが、諸般の事情により対応できないものなどを記載する。〕

分野	概要	対応状況
施設・設備	・暖房に係る苦情	状況説明及びファンヒーターの貸出し
	・冷蔵庫の容量に係る苦情	状況説明及びフロントでの保管対応
職員対応	・	
	・	
事業内容	・	
	・	
その他	・	
	・	

7 事故や不祥事等の発生状況

利用者や職員が死傷した場合、業務の実施において法令違反等による指導や処分を受けた場合及び個人情報や公金の管理等において不適切な取扱い等があった場合は、その概要と対応状況を記載する。なお、利用者の死亡事故や個人情報の流出等、重大な事故や不祥事が発生した場合は、行政システム改革推進課に任意の様式により速やかに報告書を提出する。

発生日	概要・対応状況等
月 日	
月 日	
月 日	

8 随時モニタリングの実施状況

事故や不祥事の発生等に伴い、施設所管課が随時モニタリングを実施した場合は、調査内容や結果を記載する。

実施日	対応者等	経緯・調査内容	調査結果
9月2日	キャンプ村所長事務取扱い	事故や不祥事の発生に伴うものではなく、現地における運営状況等を確認するため実施	<ul style="list-style-type: none"> 著しく不適切な部分は確認されなかった。 軽微な苦情であっても、月例報告書における報告を指示した。 ダイレクトメールの活用について検討を要望した。 レストランメニューの工夫について検討を指示した。

9 下半期の所見等

1～8の各項目の状況等を踏まえ、指定管理業務をより効果的・効率的に推進する観点から、反省点や改善策等を記載する。

指定管理者	<p>下半期の収入実績は約3,200万円で、予算3,570万円に対して約90%、前年実績に対しても約89%と大きく乖離した。</p> <p>大きな理由として、昨秋の林間学校の取り扱い5校に対して、今年度は2校の取り扱いとなったこと、また、3月の講習会で57棟の利用があったものが、今年度は取り扱いがなくなるなど、団体顧客が激減したことが挙げられる。個人客だけでは収入を確保しきれないのが実態である。</p> <p>そこで、今年度については、キャンプ村が15周年ということもあり、横浜・三浦方面への小・中学校への利用促進の案内状を郵送したことに加え、小学校への直接セールスを実施していく。</p> <p>さらに、契約済みの顧客(150箇所)に対し再度営業を行っていく。</p>
施設所管課	<p>目標値及び前年度実績と比較して収入額が大きく減少した。景気低迷やアウトドアブームの衰退といった要因も考えられるが、指定管理者には、より積極的な利用促進に向けた努力が求められる。</p> <p>また、平成22年度は、平成18年度から行ってきた指定管理の区切りの年度であり、現在の指定管理者には、施設の利用促進とともに、施設の維持管理の面においても、計画的な改修工事を行うなど、指定管理最終年度における適切な措置を取られることが望まれる。</p>