

# 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 22 年度 上半期)

## 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)
4月	5月10日	5月19日	仕様書に定める条件は充足していることを確認
5月	6月10日	6月16日	〃
6月	7月9日	7月21日	〃
7月	8月10日	8月18日	〃
8月	9月10日	9月17日	〃
9月	10月8日	10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)

- 実業之日本社「首都圏から行くオートキャンプ場ガイド2010(4月発行)掲載
- 実業之日本社「関西・名古屋から行くオートキャンプ場ガイド2010」(4月発行)掲載
- 昭文社「まっふるマガジン箱根」(4月発行)掲載 他13件

(大手旅行会社による商品造成)

- 赤い風船「春夏の箱根へ行こう」  
期間:平成22年4月1日~9月30日  
人数:17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  
・5月9日(日)18名 ・7月27日(火)15名 ・8月29日(日)30名
- ② 寄木細工教室  
・4月24日(土)30名 ・5月27日(木)74名 ・6月5日(土)39名  
・6月24日(木)137名 ・11月10日(水)132名
- ③ くんせい作り教室  
・8月10日(火)10名 ・8月22日(日)10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	99,150	31,100	134,900	△4,650
上半期計 (a)	86,359		66,287 (68,108)	20,069	52,606	33,753
下半期計 (b)			( )			
4月	9,504	0	5,937 (5,327)	3,567	11,345	△1,841
5月	15,058	0	10,419 (10,545)	4,639	8,599	6,459
6月	7,134	0	5,418 (5,064)	1,716	8,728	△1,594
7月	13,977	0	11,227 (12,455)	2,749	7,378	6,599
8月	28,345	0	23,679 (24,325)	4,665	9,807	18,538
9月	12,341	0	9,607 (10,392)	2,733	6,749	5,592
合計 (a+b)	86,359	0	66,287	20,069	52,606	33,753

- 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。

毎年度、夏季を含む上半期の収入は下半期に比べ多い。下半期は収入が低くなるとともに、県への納付額1,700万円の支払いもあることから、支出が増加する。  
 よって、現状において予算計画と大きな差異は生じていないと考えられる。

**(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)	28,674 人	30,522 人	△6.1%
下半期計 (b)	人	人	%
4月	3,602 人	4,229 人	△14.8%
5月	6,107 人	5,617 人	8.7%
6月	2,467 人	2,246 人	9.8%
7月	4,805 人	5,298 人	△9.3%
8月	7,854 人	8,214 人	△4.4%
9月	3,839 人	4,918 人	△21.9%
合計 (a+b)	28,674 人	30,522 人	△6.1%

#### 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。 〕

#### 5 苦情・要望等の状況

(施設受付分)

(施設所管課受付分)

報告月	口頭		文書			合計	報告月	口頭	文書	合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート					
4月					10	10	月			
5月					14	14	月			
6月					109	109	月			
7月					15	15	月			
8月					16	16	月			
9月					9	9	月			

※ 口頭・対面で随時受け付けているものについては件数不明

#### 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	荷物を運ぶ道が石だらけで苦勞した	目立つ石等は撤去しているが、大規模な舗装は難しい
	虫が多く、子供が怖がった	随時駆除を行うほか、殺虫剤の貸出しなどを行っている。
	もう少しオートサイトを広くしてほしい	予算措置が難しく未対応。
	ケビン棟内がカビ臭く、気になった	清掃の徹底及び宿泊前の部屋換気を徹底。
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、県庁改革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
月 日			
月 日			

## 9 上半期の所見等

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>指定管理最終年度である本年の上期収入は、目標予算 94,300 千円に対して 91.5%の 86,289 千円と大幅に低い結果となった。また、昨年度実績の 88,906 千円との比較では 97.1%であった。</p> <p>一番の課題は、最多客期の 7 月から 9 月の販売が大きく落ち込んだのが原因と考えられる。目標予算に対して 88.4%、昨年実績に対しては、93.1%の実績であった。</p> <p>契約顧客へのアプローチや各種イベントにも取り組んだが、今ひとつ集客に結びついていないのが現状である。</p> <p>来年度から指定管理者が変更する中、下期の集中販売と引継ぎに向けたスムーズな対応を心がけていく。</p>
施設所管課	<p>平成 20 年度以降利用者数が減少しており、特に冬季の利用率向上が課題となっている。箱根全体の観光客数が減少しているという背景はあるが、芦ノ湖キャンプ村の運営にあたっては、利用料金の見直しや新たなイベントの創出等、大幅な運営方法の見直しが必要と考える。</p> <p>平成 23 年 4 月に指定管理者が変更することから、次期指定管理者による新たな取り組みに期待するとともに、県としても、利用率向上に向けた適切な指導に努めていく。</p>