

モニタリング結果報告書

施設 神奈川県立芦ノ湖キャンプ村

指定管理者 社団法人神奈川県観光協会

施設所管課 商業観光流通課

(平成21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8日	5月13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15日	〃
6月	7月10日	7月16日	〃
7月	8月10日	8月14日	〃
8月	9月10日	9月16日	〃
9月	10月9日	10月14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)

- インターネットサイト「JRサイバースステーション」掲載(7月10日～)
- 「観光ハイライトかながわ」春号(4月1日発行)掲載
- テレビ神奈川「コンシェルジュ神奈川」8月2日 9:30～放送
- 日本テレビ「Oh a! 4」(8月18日 4:00～5:20内)放映
- TBSテレビ「ぴったんこカンカン」(9月4日 19:55～20:54内)放映 他15件

(大手旅行会社による商品造成)

- 赤い風船「春夏の箱根湯河原湘南三浦へ行こう」
期間:平成21年4月1日～9月30日
人数:74名
- 赤い風船「夏秋の箱根湯河原湘南三浦へ行こう」
期間:平成21年7月1日～9月30日
人数:64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10日(日)17名
 - ・8月23日(日)20名
- ② 寄木細工教室
 - ・7月9日(木)71名
 - ・7月24日(金)50名
 - ・8月8日(土)110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	132,000	△1,750
上半期計 (a)	88,967	0	68,108 (69,559)	50,447	38,520
下半期計 (b)			()		
4月	9,089	0	5,327 (6,518)	8,750	339
5月	14,432	0	10,545 (10,310)	7,213	7,219
6月	6,720	0	5,064 (5,140)	8,200	△1,480
7月	15,874	0	12,455 (12,803)	8,880	6,994
8月	29,268	0	24,325 (25,697)	10,158	19,110
9月	13,584	0	10,392 (9,091)	7,246	6,338
合計 (a+b)	88,967	0	68,108	50,447	38,520

- 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。

年度中、夏季を含む上半期は下半期に比べ収入が多く見込める。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。
 なお、収入には記載のほか昨年度繰越収支差額2,602千円がありますが、平成21年度事業収入のみを記載しているため、支出予算が収入予算を上回っています。

(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)	人	人	%
4月	4,229 人	4,151 人	1.9%
5月	5,617 人	5,894 人	△4.7%
6月	2,246 人	2,279 人	△1.4%
7月	5,298 人	5,480 人	△3.3%
8月	8,214 人	8,806 人	△6.7%
9月	4,918 人	4,447 人	10.6%
合計(a+b)	30,522 人	31,057 人	△1.7%

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)

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						0
5月						0
6月					84	84
7月						0
8月						0
9月						0

(施設所管課受付分)

報告月	口頭	文書	合計
4月			0
5月			0
6月			0
7月			0
8月			0
9月			0

※ 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	施設内の蜂や虫の侵入	駆除、殺虫剤の貸出し、清掃の徹底。 蜂について、フロントに注意書きを掲示
	禁煙棟が必要 (アンケート)	ケビン棟の中で2棟を禁煙ルームとして認知していくことを検討中
	キャンプ村の案内看板が見つけにくい	以前、環境省に交渉したが、案内板は1箇所しか設置できないとのことであった
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	

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	小林所長事務取扱	現地における運営状況を確認するため、管理体制、清掃状況等について、実際にキャンプ村を訪問しモニタリングを行った。	概ね適正に運営されていた。
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>平成18年度より指定管理者となり、本年度で4年目となるが、夏の7月～9月の取扱い販売額が4年間で最低の数値となった。大きな要因は、景気の低迷、新型インフルエンザ、高速道路料金1,000円等の外的要因が挙げられる。</p> <p>また、箱根地区においては、日帰り客による一定の利用はあるものの、箱根全体で宿泊を伴う顧客が減少しており、キャンプ村も他の施設同様に落ち込んだ。</p> <p>一方、今年度の取組みとしては、3月から4月にかけて初めて「自然と触れ合う箱根散策」を取り入れた。また、下期については昨年同様、「自然散策」及び「X「マス・お正月のリース作り」のイベントに取り組んでいく予定であり、イベントの柱として構築したい。</p> <p>更に、平成22年度には、キャンプ村は15周年を迎える。販売額的にも大きい、県立の小・中学校に「林間学校」のお誘いの便りを来春から発送するよう準備している。</p>
施設所管課	<p>利用者の減少については、昨今の経済不況による観光客の減少等、早急な解決が難しい大きな要因があることは明らかなが、現況において地道な集客努力や経費節減等を継続していく必要がある。</p> <p>また、上半期の運営においては、イベントの取組みや外国人観光客への宣伝強化など指定管理者の運営努力が確認できるが、今後は、利用料金や施設運営方法等、条例の範囲で検討できる事項について、運営改善に向けたより積極的な検討を、指定管理者とともに進めていく必要があると考える。</p> <p>なお、例えば、現在の季節ごとの料金設定だけでなく、年末年始やゴールデンウィーク等多くの利用が見込まれる時期については利用料金を引き上げる、といった運営改善提案を導入する場合には、1年前から利用予約できることを考慮し、導入時期を慎重に検討・対応する必要がある。</p>