

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 Fun Space 株式会社
施設所管課 観光課

(平成 23 年度 下半期)

管理運営状況総括

1 今期の指定管理者の管理運営状況（2～10の結果を踏まえ、判定してください）

B

<判定理由>

施設の魅力向上のため、ホームページを活用した広告・PR活動の強化等に積極的に取り組んだ。また、利用者満足度調査結果も良好であった。

一方、利用者数に関しては、震災等の影響を考慮した年間目標数はクリアしたものの、下半期において前年対比で目標数を下回ったことから、B判定とした。

A：提案を上回る取組みを実施し、極めて良好な管理運営状況である。

B：提案どおりに取組みを実施し、良好な管理運営状況である。

C：提案どおりに取組みを実施したが、管理運営状況については、一部工夫が必要な面がある。

D：提案どおりに取組みを実施していない。また、提案どおりに取組みを実施したが、管理運営状況については、抜本的な改善が必要である。

2 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	確認方法			指導等の有無	備考（指導事項等）
			月報確認	現場確認	電話確認		
10月	11月10日	11月21日	○	×	×	あり	インターネット等による予約体制の整備に努めるよう指導した。
11月	12月12日	12月21日	○	×	×	あり	閑散期の営業活動や経費節減等を指導した。
12月	1月10日	1月12日	○	×	×	あり	レストラン、売店等施設全体の利用促進に努めるよう指導した。
1月	2月10日	2月15日	○	×	×	あり	新たな「体験プログラム」の開発など施設の魅力向上に努めるよう指導した。
2月	3月12日	3月12日	○	×	×	あり	春以降の利用促進に向けた取組を行うよう指導した。
3月	4月10日	4月12日	○	×	×	あり	レストランのランチメニュー開発など施設の魅力向上に努めるよう指導した。

※ 確認方法について、現場確認及び電話確認の代わりに、平成 23 年 10 月以降、月 1 回を目処に、県と指定管理者との間で定例会議を開催し、管理運営状況を確認している。

3 指定管理者が提案した取組み等の実施状況

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又は今後の見込みを記載してください。

<提案内容の概要>

利用者の利便性の向上及び利用促進を図るため、ホームページ予約及びWEB予約サイトの導入を提案した。

- ①ホームページに予約受付機能を持たせ、利便性の向上と利用増を図る。
- ②トラベル予約サイトを活用して、利用増を図る。
- ③様々な宿泊プランを販売して利用増を図る。

<実施状況>

- ①ホームページから予約（ケビン棟のみ）を開設した
（3月26日～） 3月実績なし
- ②WEB宿泊予約サイト（楽天トラベル、じゃらんnet、るるぶトラベル）3社と契約して、ケビン棟の販売を開始した
（11月23日～） 12月36件 1月13件 2月16件 3月40件 合計105件
- ③宿泊プラン
 - ・ケビン棟独立タイプ1棟貸切素泊まりプランの販売を開始した（11月23日～）
12月8件 1月4件 2月3件 3月11件 合計26件
 - ・ケビン棟連立タイプ1棟貸切素泊まりプランの販売を開始した（11月23日～）
12月29件 1月9件 2月13件 3月28件 合計79件

<提案内容の概要>

広告・PR活動の強化として、ホームページや情報ポータルサイト等を活用しての販売促進を提案した。

<実施状況>

- ①ホームページを一部変更して、周辺ガイドで近隣施設を紹介
（12月～） 4施設 【観る】芦ノ湖スカイライン、箱根神社
【買う】A・COOP（エーコープ）仙石原店、グランリヴィエール箱根
- ②ホームページのトピックスより、施設の空き情報を発信
（11月～） 年末年始の空き状況
- ③ソーシャル・ネットワーキング・サービスのフェイスブックにも、天気や気温情報、季節の情報などを発信
（11月～）
- ④ホームページのスタッフブログで、周辺や季節の情報を発信
（11月～） 29件

4 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
	収入合計	指定管理料	利用料金	その他収入		
年間予算額						
今期 (前期)	96,396 (130,250)	0 (0)	71,840 (99,150)	24,556 (31,100)	109,580 (134,900)	△13,184 (△4,650)
下半期 予算額	38,037	0	28,708	9,329	56,926	△18,889
10月	11,493	0	8,193	3,300	8,584	2,908
11月	5,719	0	4,528	1,190	8,175	△2,455
12月	5,835	0	5,147	688	7,184	△1,349
1月	2,674	0	2,416	258	6,920	△4,245
2月	1,344	0	1,248	95	7,652	△6,308
3月	6,104	0	4,984	1,119	14,244	△8,140
今年度 半期計	33,171	0	26,518	6,653	52,764	△19,592
前年度 同期計	26,973	0	20,956	6,017	67,596	△40,623

- 1 指定管理者の収入を記載してください（県の収入である「使用料」は含みません。）。
- 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してください。

収支状況に関する意見等

- ① 年間予算額における収支差額が0でない場合は、その理由を記載してください。
- ② 今年度半期計欄の収支差額が、収入合計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、その理由を分析し詳細に記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載してください。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してください。
- ③ 今年度半期計における収入額又は支出額が前年度対比30%以上プラス又はマイナスとなっている場合は、理由を分析し、詳細に記載してください。

<意見等>

- ① 東日本大震災の影響によるキャンセル及び利用者減について、上半期予算額に収入減として見込んだ結果、収入額を支出額が上回ったことに加え、11月から3月の閑散期は利用者が少なく、また雇用確保のための人件費及び水光熱費（暖房用のガス代）が増加するため、収入額より支出額が上回ることを見込んでいる。
- ② 11月より閑散期に入り、ケビン棟は平日の団体利用がなくほぼ週末のみ利用となった。特に、アウトドア施設（オートキャンプ、テントキャンプ、BBQガーデン）の利用は大きく減少した。また、1～3月の冬期は積雪による影響で利用が伸びなかった。
- ・ スタッフの雇用確保のため、平日ケビン棟の稼働がないが修繕等の施設維持管理業務のため出勤させ人件費を押さえることが出来ず支出が増加した。平成24年度は、計画的で効率的な修繕業務を行い人件費を抑制する。
 - ・ 老朽化していたケビン棟内キッチン備品（ガステーブル・炊飯器）及びレンタル品（BBQ鉄板コンロ）を交換購入、ケビン棟修繕用の防腐剤塗料の購入により支出が増加した。

<参考>

本施設について県が支出した（する）修繕費等

100万円以上の修繕費等については、県が支出することと基本協定で定めている。施設の状況をより的確に把握するため、県が支出した修繕費等についても参考に記載している。

- 県が支出した施設の修繕費等の金額及び工事内容を記載してください。
- 「金額」欄は、半期ごとの総額を記載し、「工事箇所・内容」欄には、主な事とその金額をカッコ書きで記載してください。
- 修繕等の一覧がある場合は、参考にご提供くださるようお願いします。

該当なし

	金額	工事箇所・内容
上半期		
下半期		
総額		

(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	レストラン・カーオープン+設置費用	1,244
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、その旨を必ず記載してください。

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してください。

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してください。

5 利用状況

	利用者数	前年同月利用者数	前年対比増減率
10月	3,546人	3,944人	△10.1%
11月	1,736人	2,334人	△25.6%
12月	1,494人	1,389人	7.6%
1月	878人	912人	△3.7%
2月	388人	792人	△51.0%
3月	1,586人	572人	177.3%

	目標利用者数	利用者数	前年同月利用者数	目標対比増減率	前年対比増減率
今年度上半期計	13,916人	18,341人	28,674人	31.8%	△36.0%
今年度下半期計	10,035人	9,628人	9,943人	△4.1%	△3.2%

利用状況に関する意見等

- ① 今年度上(下)半期計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、その理由及び対応策を分析し記載してください(特に、理由の記載にあたっては、各月の状況を分析し、わかりやすく具体的に記載してください)。
- ② 目標利用者数を下回った場合は、その理由を記載してください。
なお、目標利用者数を定めていない場合は、未記入もやむを得ませんが、次回以降は記入してください。

<意見等>

- ② 1～3月の冬期に例年ない寒波による降雪のため、利用者が伸びず目標人数を達成できなかった。(1月△137名、2月△817名、3月△235名。特に2月は利用者数が減少)

6 苦情・要望等の状況

受付件数(うち施設所管課受付分)

下半期報告	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート	
合計	244(0)	25(0)	0(0)	7(0)	36(0)	312(0)

7 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、特に注意すべき場合に記載してください。

該当なし

分野	概要	対応状況
施設・設備	・	
	・	
	・	
職員対応	・	
	・	
	・	
事業内容	・	
	・	
	・	
その他	・	
	・	

8 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してください。

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、行政改革課に任意の様式により速やかに報告書を提出してください。

該当なし

発生日	事故の概要	指定管理者の対応状況	原因・問題点 (指定管理者の課題を含む)
月 日			
月 日			
月 日			

9 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してください。 〕

該当なし

実施日 (事故発生日)	対応者等	経緯・調査内容	調査結果(指定管理者の課題の有無等を含む)
月 日 (月 日)			
月 日 (月 日)			

10 下半期の所見等

〔 2～9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してください。 〕

<p>指定管理者</p>	<p>下半期は閑散期のため、利用率向上が課題であったが、団体利用の集客が出来ず、週末利用の個人客中心となった。また冬季の野外施設の稼働は、天候による影響により大きく減少した。</p> <p>今後の施設運営においては、次の点に注力し、利用者サービスの更なる向上に努めたいと考える。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 施設環境整備のため、定期巡回と点検により、腐食等の危険箇所を発見し修繕を実施 ② 当施設ならではのレストランでの食事販売及びランチタイムの通常営業の実施 ③ 利用者の利便性向上のため、売店商品及びレンタル用品の充実とオリジナルグッズの開発を実施 ④ 予約の利便性向上のため、オートキャンプサイト、テントキャンプサイト、BBQガーデンの予約もホームページから可能するシステム変更を実施
<p>施設所管課</p>	<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である中、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、運営にあたってはより積極的な利用促進に向けた取組が求められる。</p> <p>指定管理期間が2年目を迎え、施設の維持管理、利用料金の見直し、新たなイベントの企画等、より一層の取組が期待されるとともに、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>