

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 年度上半期)

管理運営状況総括

今期の指定管理者の管理運営状況（1～9の結果を踏まえ、判定してください）

B

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。

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16日	月報・現地確認等により、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17日	月報・現地確認等により、仕様書に定める条件は充足していることを確認
6月	7月8日	7月19日	月報・現地確認等により、仕様書に定める条件は充足していることを確認
7月	8月10日	8月16日	月報・現地確認等により、仕様書に定める条件は充足していることを確認
8月	9月12日	9月16日	月報・現地確認等により、仕様書に定める条件は充足していることを確認
9月	10月11日	10月19日	月報・現地確認等により、仕様書に定める条件は充足していることを確認

2 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する。）

< 提案内容の概要 >

運営体制の改善として、委託業務を直営体制に内製化することにより、サービス品質の向上と委託コストの削減を図る提案を行った。

(継続用紙)

<実施状況>

- ケビン棟清掃を内製化し、清掃を強化してお客様に快適な空間を提供
- 浴室にボディークリーム・シャンプーを追加設置
- ケビン棟清掃時間外は、施設内の他所を清掃
- 日常清掃以外に、定期清掃日を設定して網・窓などを清掃
- BBQ食材を内製化し、衛生的で安心できる品質の高い商品を提供

<提案内容の概要>

広告・PR活動の強化として、インターネットを活用した販売促進（ホームページや情報ポータルサイトを積極的に活用した宣伝活動）と併せて、販促ツールを作成したPR活動や団体営業を提案した。

<実施状況>

- 新しいホームページを作成し、お客様に見て楽しめる画像を用いた内容で発信
- 天気や気温の情報、季節の情報をソーシャル・ネットワーキング・サービス（ツイッター）により発信
- キャンプ場関係のポータルサイトに新しい情報を提供
- 施設のリーフレット（ご利用の手引き）を作成し、近隣施設に配布
- FunSpace 株式会社が運営する全国の施設にリーフレットを配布

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
	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	96,396	0	71,840	24,556	109,580	△13,184
(前期)	(130,250)	(0)	(99,150)	(31,100)	(134,900)	(△4,650)
上(下)半						
期予算額	58,359	0	43,132	15,227	52,654	5,705
4月	4,370	0	2,867	1,502	5,348	△978
5月	13,181	0	9,401	3,780	8,582	4,598
6月	6,851	0	4,547	2,304	7,618	△766
7月	11,464	0	8,842	2,622	8,149	3,315
8月	26,323	0	22,706	3,617	8,562	17,761
9月	14,649	0	11,392	3,257	10,207	4,442
今年度						
半期計	76,841	0	59,757	17,083	48,469	28,371
前年度						
同期計	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

- ①年間予算額における収支差額が0でない場合は、その理由を記載する。
- 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。
- 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、詳細に記載する。

<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。
- ② 清掃業務を委託から内製化に切り替えるなど、支出額を抑えた結果、年間最大の繁忙期8月の人件費を大きく抑えることができた。
それに加え、震災の影響で例年他施設を利用している学校団体が9月に新規に利用した影響もあり、収入が当初の見込を上回った。
- ③該当なし

<参考>

本施設について県が支出した(する)修繕費等
⇒該当なし

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。施設の状態をよりの確に把握するため、県が支出した修繕費等についても参考に記載している。

- 1 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する。
- 2 「金額」欄は、半期ごとの総額を記載し、「工事箇所・内容」欄には、主な工事とその金額をカッコ書きで記載する。

	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)

⇒該当なし

	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
4月	1,556人	3,602人	△56.8%
5月	2,722人	6,107人	△55.4%
6月	1,207人	2,467人	△51.1%
7月	2,786人	4,805人	△42.0%
8月	6,239人	7,854人	△20.6%
9月	3,831人	3,839人	△0.2%

	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	人	人	人	%	%

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する。(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する。)
②目標利用者数を下回った場合は、その理由を記載する。
なお、目標利用者数を定めていない場合は、未記入もやむを得ないが、次回以降は記入する。

<意見等>

- ① 上半期は東日本大震災及び計画停電の影響により、利用客のキャンセルが相次いだことに加え、6月から7月の梅雨期には週末の悪天候が続いたため、昨年度より大幅に減少した。しかし、8月以降は客足が戻り始め、9月には昨年度とほぼ同数まで持ち直しているなど、利用者数に回復傾向が見られることから、中長期的には問題はないと考える。
- ②該当なし

5 苦情・要望等の状況

受付件数（うち施設所管課受付分）

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	355 (0)	55 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (0)	414 (0)
5月	345 (0)	70 (0)	0 (0)	0 (0)	13 (0)	428 (0)
6月	185 (0)	86 (1)	0 (0)	1 (1)	9 (0)	281 (2)
7月	254 (0)	45 (0)	0 (0)	2 (0)	7 (0)	308 (0)
8月	567 (0)	56 (1)	0 (0)	3 (0)	27 (0)	653 (1)
9月	238 (0)	32 (0)	0 (0)	2 (1)	26 (0)	298 (1)
合計	1944 (0)	344 (2)	0 (0)	8 (2)	86 (0)	2382 (4)

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、特に注意すべき場合に記載する。

⇒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	・	

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。

⇒該当なし

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。 〕

⇒該当なし

実施日	対応者等	経緯・調査内容	調査結果
月 日			
月 日			
月 日			

9 上（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。 〕

<p>指定管理者</p>	<p>震災の影響により前半は利用者が昨年より減少したが、前指定管理者からの継続雇用者と新規採用者との連携により円滑にスタートできた。チェックイン時間等の変更により、当初は利用者から苦情や要望が多く見られたが、現時点ではほぼ改善されている。</p> <p>今後の施設運営においては、特に次の点に注力し、利用者サービスの更なる向上に努めたいと考えている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 施設環境整備のため、状況に応じた清掃の品質管理及び自然に配慮しながらの植栽管理の徹底 ② 当施設ならではの体験プログラム（ロープワーク、アウトドアクッキングなど）の実施 ③ 予約の利便性向上のため、ホームページから箱根・芦ノ湖の多彩な情報提供、ネット予約システムの導入及び食事や遊びを付加した宿泊プランの設定販売
<p>施設所管課</p>	<p>東日本大震災や梅雨期の悪天候の影響を受けながらも、売上合計目標値を概ね上回っている点は評価できる。</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、今後の運営にあたっては、施設全体の維持管理の実施、新たな体験型プログラムの開発、営業活動の推進、予約の利便性向上など、利用促進に向けた積極的な取り組み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>