

モニタリング結果報告書（平成24年度上半期）

施設	設	芦ノ湖キャンプ村
指定管理者		Fun Space株式会社
指定期間		H23. 4. 1 ～ H28. 3. 31
施設所管課		観光課 ()

1 今期の指定管理者の管理運営状況（2～10の結果を踏まえた判定）

A

<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報活動に積極的に取り組んだ。また、今期は利用者数が前年対比で約48%増加していること、経費の節減等により良好な収支状況であることからA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		
4月	5月10日	5月16日	○	○	×	有	利用者ニーズを踏まえた各種宿泊プランを設定するよう指導した。
5月	6月11日	6月13日	○	○	×	有	オートサイトやBBQ食材など施設全体の利用促進に努めるよう指導した。
6月	7月10日	7月17日	○	○	×	有	夏季に向け、利用者へのサービス向上に向けた取組を改めて確認・検討するよう指導した。
7月	8月10日	8月14日	○	○	○	有	利用者の苦情・意見等を踏まえ、サービス内容の充実を再度徹底するよう指導した。
8月	9月10日	9月12日	○	○	×	有	オートサイトやレストランなど施設全体の利用促進に努めるよう指導した。
9月	10月10日	10月12日	○	○	×	有	新たな体験型プログラムの開発や秋のイベント等による利用促進を図るよう指導した。

3 指定管理者が提案した取組み等の実施状況

	提案内容	実施状況
1	施設近隣の芦ノ湖畔の清掃イベント（キープクリーン）の実施	11月11日（日）実施 参加者約100名（予定）

	提案内容	実施状況
2	大浴場で変り湯を提供する変り湯イベントの実施	<ul style="list-style-type: none"> ・ 8月11日～14日（4日間）「レモンガラス風呂」を実施 利用者数：315名 ・ 12月31日～1月2日（3日間）「みかん風呂」実施予定
3	利用者アンケートの実施 <ul style="list-style-type: none"> ・ 詳細アンケート（7月～9月） ・ 顧客満足度調査（10月～12月） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 詳細アンケート 7月1日～9月30日（3ヶ月間）配布枚数764枚 回収枚数185枚 11月集計予定 ・ 顧客満足度調査 10月1日～12月31日（3ヶ月間）1月集計予定
4	芦ノ湖キャンプ村運営協議会の設立 芦ノ湖キャンプ村の運営について、関係機関との意見交換会を開催	<ul style="list-style-type: none"> ・ 第1回：11月下旬、第2回：3月中旬開催予定 ・ 構成員（予定）：箱根町、箱根町観光協会、湖尻自治会、湖尻観光協会、Fun Space（株）、県観光課 ・ 議題案：平成24年度上期運営実績、キャンプ村への要望など
5		

4 収支状況

(単位：千円)

		収入額				支出額	収支差額
		指定管理料	利用料金	その他収入	収入合計		
募集時の積算額 (参考)		—	102,177	35,417	137,594	134,738	2,856
予算額	前年度	—	71,840	24,556	96,396	109,580	▲ 13,184
	上半期	—	43,132	15,227	58,359	52,654	5,705
	下半期	—	28,708	9,329	38,037	56,926	▲ 18,889
	今年度	—	94,417	27,291	121,708	118,422	3,286 ①
	上半期	—	67,461	20,761	88,222	64,102	24,120
	下半期	—	26,956	6,530	33,486	54,320	▲ 20,834
上半期実績額	4月	—	6,161	4,047	10,209	8,194	2,015
	5月	—	10,675	4,128	14,804	10,641	4,163
	6月	—	8,235	3,420	11,656	8,536	3,120
	7月	—	13,335	4,468	17,804	9,650	8,154
	8月	—	24,883	4,498	29,382	9,426	19,955
	9月	—	13,535	3,289	16,824	11,258	5,566
	今年度 上半期合計	—	76,828	23,853	100,682	57,707	42,975 ②
	前年度 上半期合計	—	59,757	17,083	76,841	48,469	28,371
	対前年度上半期比				31.0%	19.1%	

注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しない。

③

収支状況に関する確認等

確認項目	該当	理由等
① 年間予算額における収支差額が0でない	○	上半期の収入増を見込み、下半期の支出減を見込んだため収支がプラスとなった。
② 今年度上半期合計欄の収支差額が、収入合計又は支出額のうち低い方の額の1割以上増減がある	○	人件費及び経費等の支出を押さえることができたため、収支差額が増加した。
③ 収入額又は支出額が前年度上半期比で3割以上増減がある	○	前年度は東日本大震災の影響及び6～7月の梅雨期悪天候が続いたため収入が低迷したが、今年度はホームページによる宿泊予約受付を開始した影響等により、平成22年度以前の水準まで利用者数が増加した結果、収入が増加した。
④ その他特記事項		

<参考>

本施設について県が支出した（する）計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費等
基本協定において、県が負担することとしている修繕費等：100万円以上

	金額（千円）	工事箇所・内容（金額）
上半期	2,362	ケビン棟テラス修繕工事（2,362千円）
下半期	0	
合計	0	

今期に行った資本的な収入及び支出等の状況

	金額（千円）	内容
収入	0	
	0	
	0	
	0	
支出	0	
	0	
	0	
	0	
積立等	0（期首）	
	0（期末）	

- 1 収入：定期預金の取り崩し、借入れによる収入等
- 2 支出：車両の購入、施設の増改築、定期預金の積立て等
- 3 積立等：施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等

5 利用状況

	利用者数	前年同期利用者数	前年同期対比増減率
4月	2,812 人	1,556 人	80.7 %
5月	3,706 人	2,722 人	36.2 %
6月	3,127 人	1,207 人	159.1 %
7月	4,694 人	2,786 人	68.5 %
8月	7,655 人	6,239 人	22.7 %
9月	5,131 人	3,831 人	33.9 %

	目標利用者数	利用者数	前年同期利用者数	目標対比増減率	前年同期対比増減率
今年度上半期計	24,942 人	27,125 人	18,341 人	8.8 %	47.9 %
今年度下半期計	— 人	— 人	— 人	— %	— %

利用状況に関する確認等

確認項目	該当	理由及び対応策
① 今年度上半期の利用者数が前年同期比で1割以上増減	○	前年度は東日本大震災の影響及び6～7月の梅雨期悪天候が続いたため利用者が減少したが、今年度はホームページによる宿泊予約受付を開始した影響等により、平成22年度以前の水準まで利用者数が増加した。
② 今年度上半期の利用者数が目標利用者数を下回った	×	該当なし
③ その他特記事項		

6 苦情・要望等の状況

受付件数

上半期報告件数	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	電子メール	アンケート	
上段：報告件数 下段：報告件数のうち所管課受付分	2 (0)	1 (0)	2 (0)	1 (0)	68 (0)	74 (0)

7 特筆すべき苦情・要望等及び対応状況

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該当なし

発生日	事故等の概要	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)

9 随時モニタリングの実施状況該当なし

実施日 (事故発生日)	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)
()		
()		
()		

10 今期の実績を踏まえた評価、改善策等

今期は、ホームページを活用した広報活動などを行った結果、利用者数の大幅な増加が見られ、今後、さらに充実を図るよう指導していく。

また、今後の運営にあたっては、新たな体験型プログラムの開発、イベント企画等、利用促進に向けた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。