

モニタリング結果報告書（平成24年度下半期）

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

B

<判定理由>

施設の魅力向上のため、ホームページ等を活用した広報・PR活動の強化等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31%増加していること、収支差額がマイナスであるものの支出額の増額理由はやむを得ないものであり、今年度合計では良好な収支状況であることから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12日	11月14日	○	—	—	有	BBQガーデンやBBQ食材など施設全体の利用促進に努めるよう指導した。
11月	12月10日	12月11日	○	—	—	有	営業活動等の積極的な集客努力に加え、施設修繕や経費の節減等に努めるよう指導した。
12月	1月10日	1月16日	○	—	—	有	営業活動等の積極的な集客努力や新たな「BBQ食材」の開発などに努めるよう指導した。
1月	2月12日	2月15日	○	—	—	有	営業活動等の積極的な集客努力や新たな「BBQ食材」の開発などに努めるよう指導した。
2月	3月11日	3月12日	○	—	—	有	新たな「体験プログラム」や「BBQ食材」の開発などに努めるよう指導した。
3月	4月10日	4月15日	○	—	—	有	新たな「体験プログラム」や「BBQ食材」の開発などに努めるよう指導した。

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	自主イベントの開催：キープクリーンイベント	11月11日(日)に外部団体(Catch&Clean)と『Catch & Clean in 芦ノ湖』を開催。本部をキャンプ村内に設置。約100名で湖畔の清掃を実施。清掃活動終了後、キャンプ村内BBQガーデンにてBBQを実施。

	提案内容	実施状況
2	自主イベントの開催：変り湯イベント	12月31日(月)～1月2日(水)の3日間で大浴場にて『みかん風呂』を開催。箱根町と隣接する湯河原町産のみかんを使用。当日の宿泊利用者に無料で提供。
3	体験プログラムの整備：バケツリース飾りつけ体験教室	12月22日(土)・12月23日(日)の2日間でレストランにてバケツリース飾りつけ体験教室を開催(各日先着5組限定)。事前告知、予約受付を行い、合計8組13名が参加。
4	利用者アンケートの実施：顧客満足度調査の実施	12月1日(日)～3月31日(日)の期間内でケビン棟、オートキャンプサイト、テントサイト、BBQガーデン、レストランの各施設利用者を対象に実施。1,085部配布、220部回収、有効回答数218部。
5	提案内容の要旨を記載	実績又は今後の見込みを記載

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)		0	102,177	35,417	137,594	134,738	2,856
予算額	前年度	0	71,840	24,556	96,396	109,580	▲ 13,184
	上半期	0	43,132	15,227	58,359	52,654	5,705
	下半期	0	28,708	9,329	38,037	56,926	▲ 18,889
	今年度	0	94,417	27,291	121,708	118,422	3,286
	上半期	0	67,461	20,761	88,222	64,102	24,120
	下半期	0	26,956	6,530	33,486	54,320	▲ 20,834
下半期実績額	10月	0	8,928	2,793	11,721	10,436	1,285
	11月	0	7,006	1,807	8,813	9,716	▲ 903
	12月	0	5,897	833	6,730	8,951	▲ 2,221
	1月	0	3,439	456	3,895	9,938	▲ 6,043
	2月	0	3,076	280	3,356	8,929	▲ 5,573
	3月	0	7,280	1,806	9,086	17,766	▲ 8,680
	今年度 下半期合計	0	35,626	7,975	43,601	65,736	▲ 22,135
	前年度 下半期合計	0	26,518	6,653	33,171	52,764	▲ 19,593
	対前年度下半期比			③	31.4%	24.6%	
参考	今年度 上半期合計	0	76,828	23,853	100,681	57,707	42,974
	今年度 合計	0	112,454	31,828	144,282	123,443	20,839

注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しない。

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 今年度下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	○	各種自主修繕ならびに施設内整備の強化、更には利用者数の増加に伴い人件費が増加、また物販強化のため冷凍冷蔵庫等を購入したことも重なり支出額が増加した。
③ 収入額又は支出額が前年度下半期比で3割以上増減がある	○	Web予約およびホームページ等によるPR効果等が浸透し、ケビン棟を中心に利用者数が増加したことに伴い収入額が増加。支出額の増加は上記②の理由による。
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	1,596	多目的ホール床修繕工事（336千円） 自動火災報知設備改修工事（1,260千円）
合計	3,958	

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
10月	3,286 人	3,546 人	▲ 7.3 %
11月	2,883 人	1,736 人	66.1 %
12月	1,847 人	1,494 人	23.6 %
1月	1,110 人	878 人	26.4 %
2月	883 人	388 人	127.6 %
3月	2,558 人	1,586 人	61.3 %

	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	10,747 人	12,567 人	9,628 人	17.0 %	30.6 %
今年度合計	35,689 人	39,692 人	27,969 人	11.3 %	42.0 %

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 今年度下半期の利用者数が前年同期比で1割以上増減	○	Web予約およびホームページ等によるPR効果が浸透し、ケビン棟を中心に利用者数が増加したことによる。
② 今年度下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

下半期報告件数	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	27 (0)	13 (0)	0 (0)	0 (0)	16 (0)	56 (0)

(参考)

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

分野	概要	対応状況
施設・設備	冬場のケビン棟宿泊利用者より室内が寒いとの声が多く寄せられた。	各室内設置の暖房の経年劣化が原因であり、ガスファンヒーターのレンタルで対応。
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、ホームページ等を活用した広報・PR活動の強化等に積極的に取り組んだ結果、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。