

モニタリング結果報告書（平成25年度下半期）

施設	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 ()

今期の指定管理者の管理運営状況（1～6の結果を踏まえた総合評価）

B

（総合評価の基準）

- A：極めて良好な管理運営状況である。
（「1 管理運営等の状況」を含むAが3つ以上で、CとDが1つもない場合）
- B：良好な管理運営状況である。
（Cが1つ以下でDがない場合）
- C：一部改善が必要な管理運営状況である。
（Cが2つ以上の場合。または、Dが1つの場合）
- D：抜本的な改善が必要な管理運営状況である。
（Dが2つ以上の場合）

<p><1 管理運営等の状況> 提案に基づいて、芦ノ湖湖畔の清掃イベント等の自主事業を実施し、当該イベントには約70人が参加した。また、第1回芦ノ湖キャンプ村運営協議会を開催し、地域との連携に取り組むなど、概ね事業計画のとおり事業を実施したため、B評価となった。</p> <p><2 収支状況> 収支差額がマイナスだが、これは閑散期である一方、納付金の納付月が2度含まれるためであり、収支差額について年度計画と比較すると、大雪の影響があるにも関わらず、実績の方がマイナス値が小さいことから、B評価となった。</p> <p><3 利用状況> 2月の大雪の影響を受け、利用者数が目標対比増減率で7.5%のマイナスとなったため、C評価となった。</p> <p><4 利用者の満足度> 該当なし。（上半期に実施済み。）</p> <p><5 苦情・要望等> 宿泊者から寒さについての御意見等がありB評価となったが、リビングについてはガスヒーターを貸与する等の対応が行われた。</p> <p><6 事故・不祥事等> 事故等は発生しなかった。</p> <p><今後の方針等> ホームページによる広報の充実や利便性の向上、あるいは新たな宿泊プランや新メニューの開発など、施設の魅力向上に向けた取組みや集客努力について、引き続き積極的に取り組むことにより、更なる利用拡大に努めてもらいたい。</p>
--

1 管理運営等の状況

評価 **B**

（評価の目安）

- A：事業計画、仕様書等の内容を上回る事業を実施した。
- B：概ね事業計画、仕様書等の内容どおりに事業を実施した。
- C：事業計画、仕様書等の内容のうち、一部の事業を実施していない。
- D：事業計画、仕様書等の内容のうち、半数以上の事業を実施していない。

(1) 事業の実施状況

	提案内容	実施状況等
1 (指定管理業務)	利用者アンケート（顧客満足度調査）の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客満足度調査の実施 11月1日～3月31日（3ヶ月間） 配布枚数1,200枚 回収枚数311枚 ・なお、指定管理業務である「詳細アンケート」については、7月1日～9月30日に実施済み。

		提案内容	実施状況等
2 (自主事業)		キープクリーンイベント（芦ノ湖湖畔の清掃イベント）の実施	・11月に外部の団体と連携して、芦ノ湖キャンプ村をメイン会場とした清掃イベントを開催した。
	3 (自主事業)	薬湯風呂の実施	・年末年始に共同浴場でみかん風呂を開催した。 ・朝風呂として実施し、宿泊客に無料開放した。
		4 (自主事業)	芦ノ湖キャンプ村運営協議会（下半期）の開催
5 リストから選択			実績又は今後の見込みを記載

(2) 月例報告書による確認状況

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11日	11月15日	○	—	—	有	利用が少ない冬季を迎える前に、営業活動やイベント等により集客努力に努めるよう求めた。
11月	12月10日	12月16日	○	—	—	有	クリスマスや正月は集客が期待されることから、営業活動やイベント等により集客努力に努めるよう求めた。
12月	1月10日	1月30日	○	—	—	有	利用が少ない冬季のため、新たなイベントの企画や新メニューの開発等により集客努力に努めるよう求めた。
1月	2月10日	2月21日	○	—	—	有	ホームページの改善など積極的な集客努力に努めるよう求めた。
2月	3月10日	3月17日	○	—	—	有	春季に向けて、新たなイベントの企画や新メニューの開発等により集客努力に努めるよう求めた。
3月	4月10日	4月21日	○	—	—	有	引き続き、利用者が希望する様々な場面に対応できるメニュー開発等により集客努力に努めるよう求めた。

※基本協定書上の月報等提出期限

翌月の 10 日まで

2 収支状況

評価 B

(評価の目安)

収支計画（支出額）と比較して

- A：収支状況が良好である（収支差額のプラスが10%以上）。
 B：概ね計画どおりの収支状況である（収支差額がプラスマイナス10%未満）。
 C：計画と異なり、収支差額に10%以上20%以下のマイナスが生じている。
 D：計画と異なり、収支差額に20%を超える大幅なマイナスが生じている。

単位：千円

		収入額（自主事業収入は除く）				支出額	うち納付金	収支差額
		指定管理料	利用料金	その他収入	収入合計			
募集時の県積算額 (参考)		0	98,214	1,793	100,007	99,116	17,000	891
年度計画	前年度	0	94,417	111	94,528	91,975	21,903	2,553
	上半期	0	67,461	76	67,537	40,688	0	26,849
	下半期	0	26,956	34	26,990	52,608	21,903	▲ 25,618
	今年度	0	110,938	200	111,138	107,291	22,182	3,847
	上半期	0	77,121	100	77,221	48,052	0	29,169
	下半期	0	33,817	100	33,917	60,548	22,182	▲ 26,631
通年実績	上半期合計	0	82,903	127	83,031	46,207	0	36,824
	対収支計画比		7.5%	27.0%	① 7.5%	② ▲ 3.8%	③	76.6%
	10月	0	8,000	15	8,016	13,566	11,091	▲ 5,550
	11月	0	7,148	15	7,163	6,067	0	1,096
	12月	0	6,365	15	6,380	6,317	0	63
	1月	0	3,811	15	3,826	6,313	0	▲ 2,487
	2月	0	644	16	661	4,614	0	▲ 3,953
	3月	0	8,285	20	8,305	20,283	11,091	▲ 11,978
	下半期合計	0	34,253	96	34,351	57,160	22,182	▲ 22,809
	対収支計画比		1.3%	▲ 4.0%	① 1.3%	② ▲ 5.6%	③	▲ 37.7%
	通年合計	0	117,156	223	117,382	103,367	22,182	14,015
対収支計画比		5.6%	11.5%	① 5.6%	② ▲ 3.7%	③	13.1%	
参考	前年度 下半期実績合計	0	35,626	113	35,739	53,882		▲ 18,143
	対前年度 下半期実績比				▲ 3.9%	6.1%		

※その他収入の内容 事業収入、補助金、助成金、寄付金、参加者負担金、預金利息、雑収入等から該当するものを記載

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	[参考] 上半期	下半期	通年	収支計画と異なる理由等
① 収入の増減（収支計画対比±10%以上）	×	×	×	
② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）	×	×	×	
③ 収支差額のマイナス（収支計画支出額対比）	×	○	×	下半期については、閑散期である一方、納付金の納付月が2度含まれるため、マイナスとなった。

<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	0	
下半期	4,971	電気設備改修工事(2,121千円)、排水設備改修工事(1,433千円)、共同浴場屋根改修工事(1,417千円)
合計	4,971	

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）	

収入：定期預金の取り崩し、借入れによる収入等

支出：車両の購入、施設の増改築、定期預金の積立で等

積立等：施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等

3 利用状況

評価 C

(評価の目安)

今年度下半期利用者数が、
目標対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～95%未満
- D : 85%未満

(目標利用者数等を設定していない
場合、前年同期対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～95%未満
- D : 85%未満

(入所施設等定員がある場合、定
員比で

- A : 100%
- B : 90%以上
- C : 80%以上
- D : 80%未満

	利用者数	前年同期利用者数	前年同期対比増減率
10月	2,848 人	3,286 人	86.7 %
11月	2,516 人	2,883 人	87.3 %
12月	1,844 人	1,847 人	99.8 %
1月	1,010 人	1,110 人	91.0 %
2月	174 人	883 人	19.7 %
3月	2,372 人	2,558 人	92.7 %
合計	10,764 人	12,567 人	85.7 %

	利用者数	前年同期利用者数	目標利用者数 (または定員数)	目標(定員) 対比増減率	前年同期 対比増減率
下半期計	10,764 人	12,567 人	11,643 人	① 92.5 %	② 85.7 %
上半期計	27,415 人	27,125 人	28,979 人	① 94.7 %	② 101.1 %
合計	38,179 人	39,692 人	40,622 人	① 94.0 %	② 96.2 %

※目標値の設定の有無

設定している	
期間 月ごと	その他の場合の期間
基準 指定管理者提案値	その他の場合の基準

利用状況に関する確認等

確認項目	[参考] 上半期	下半期	通年	理由及び対応策
① 目標対比±5% (目標値対比増減率105%以上または95%以下)	○	○	○	2月の大雪の影響により、目標利用者数を下回った。なお、上半期については、目標件数には達したが、施設1件当たりの構成人数が想定よりも少なかったことによる。
② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下)	×	○	×	2月の大雪の影響により、前年度利用者数を下回った。

<参考>

施設の最大利用可能人数

	ケビン棟 (36棟)	オートキャン プサイト (25区画)	テント サイト (20区画)	BBQ ガーデン (20卓)	レスト ハウス (10卓)	多目的 ホール	合計
定員(1日あたりの延べ人数)	214	100	80	200	80	100	774
年間利用可能日数	365	365	365	365	365	365	
最大人数	78,110	36,500	29,200	73,000	29,200	36,500	282,510
半期	39,055	18,250	14,600	36,500	14,600	18,250	141,255

※複数の施設がある場合は個別に記入する。

4 利用者の満足度（アンケート結果）

評価 -

（評価の目安）

「満足」（4段階評価及び5段階評価の場合、上位2段階）と答えた割合が

A：80%以上

B：60%以上～80%未満

C：40%以上～60%未満

D：40%未満 又は（A～Cにかかわらず）「不満足」と答えた割合が50%以上

-：今期は実施していない

	とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い	合計	上位2段階の割合
総合満足度の回答結果						0	0 ()
〔参考〕 上半期結果		78	16	4		98	78 (80.0%)

※今年度の実施予定

上半期 1 回

下半期 回

その他

※配布・回収件数

配布 492 件

回収 113 件

回収率 23.0% %

※実施方法

利用者等に配布

受付等に配架

リストから選択

リストから選択

5 苦情・要望等

評価 B

（評価の目安）

A：要望等を積極的に把握して改善を行う等、サービス向上を図った。

B：指定管理者に起因しない苦情・要望等があったが、適切に対応した（苦情・要望等がない場合も含む）。

C：指定管理者に起因する苦情・要望等があったが、適切に対応した。または、指定管理者に起因しない苦情・要望等があり、適切に対応していない。

D：指定管理者に起因する苦情・要望等があり、適切に対応していない。

報告件数

下半期報告件数	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	電子メール	簡易アンケート等	
上段：報告件数	16	0	1	7	38	62
下段：報告件数のうち所管課受付分	(0)	(0)	(1)	(0)	(0)	(1)
〔参考〕上半期結果	3	2	1	1	115	122
	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)

苦情・要望等への対応

該当あり

分野	概要	対応状況
施設・設備	ケビン棟宿泊者からの寒さについての意見が多かった。	リビングについてはガスヒーターの貸与で対応。
職員対応		
事業内容		
その他	利用料金の値上げについての意見があった。	値上げだけでなく値下げもしていることや、時期や曜日によって利用料金が異なるなど利用料金改定の経緯等を説明。

※ 指定管理者に起因するものは必ず記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

6 事故・不祥事等

評価 B

(評価の目安)

- A : 事故・不祥事等を防止するために積極的に取り組み、事故等が発生しなかった。
- B : 軽微な事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した(事故等が発生していない場合も含む)。
- C : 事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した。または、軽微な事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。
- D : 事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。

発生状況及び対応状況

該当なし

発生日	事故等の概要	原因・問題点	指定管理者の対応状況・改善策等

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	調査結果等
()		
()		
()		