

モニタリング結果報告書 (平成28年度)

1. 施設概要

施設名	芦ノ湖キャンプ村		
所在地	足柄下郡箱根町元箱根164		
サイトURL	http://campmura.com/		
根拠条例	神奈川県立芦ノ湖キャンプ村条例		
設置目的(設置時期)	県民が恵まれた自然環境の中での観光レクリエーション活動並びに自然及び人とのふれあいを通じ、ゆとりと潤いを実感するとともに自然の大切さを学ぶため(平成7年7月)		
指定管理者名	F u n S p a c e株式会社		
指定期間	H23. 4. 1～H30. 3. 31	施設所管課	観光企画課

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応
<p>利用状況、利用者の満足度及び収支状況がS評価となったため、3項目評価はS評価となった。本施設の特徴を活かし、提案書に基づき様々な取組を実施し、適切な管理運営を行った。継続的な広報活動の展開に加え、大涌谷周辺の火山活動が沈静化したこと及び箱根ロープウェイが平成28年7月に全線で運行再開したことなどが追い風となり、想定目標を超える利用人数と売上を達成することができた。</p> <p>昨年度に実施した利用者の満足度調査の結果も非常に高かったことを受け、今年度は、指定管理期間の最後の年となるため、更なるサービスの向上、施設の修繕、整備などを積極的に行うなどして、引き続き、利用者の満足度に寄与するよう努めてもらいたい。</p>
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 提案に基づき、施設の適正な維持管理を行った。湖畔の立地条件を最大限に活かし、ケビン棟のガラス清掃や、湖畔側の雑草や小竹の刈払いを行い、湖が見えるように配慮した。大涌谷周辺の火山活動の影響で、一旦離れた施設利用者も定着しつつあるため、施設の利用者数の目標及び対昨年度比、共に110%以上を達成することができた。</p> <p>また、自主イベントなどの事業を実施し、「はこねのもり女子大学」との共同事業の場として施設を提供するなど、地域、他団体との共同の取組を実施し、地元との連携を深めることができた。</p> <p>◆利用状況 大涌谷周辺の火山活動が沈静化したことで、利用者数も回復基調にあるため、利用者数の目標達成率が約111%となり、S評価となった。箱根ロープウェイは、今年度も定期設備点検による一部の区間が運休する期間があるため、災害の影響が全くない時期に比べるとやや売上は伸び悩んでいるものの、団体向けのダイレクトメールの発送や電話問合せ者へのパンフレット送付など、広報活動を引き続き積極的に取り組むことで、利用者増に取り組んでいただきたい。</p> <p>◆利用者の満足度 平成28年7月から9月にアンケート調査を実施し、上位2段階の回答割合が98.4%となり、S評価となった。</p> <p>回収数が53%と低かったため、利用者への声かけ、ケビン棟などにアンケート回収に出向くなどの対策を講じ、改善に向け取り組んでいただきたい。</p> <p>◆収支状況 大涌谷周辺の火山活動による影響で、利用者が大幅に減少した昨年度に比べ、今年は、利用者も回復基調にあり、結果として、当初予算における収支差額23千円に対し、決算収支差額2,686千円となったため、S評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 ケビン棟の清掃状況が悪いという苦情に対応し、社員配置の見直し、清掃チェックリスト及び清掃確認体制の見直しを行い、より丁寧な清掃を実施し、利用者の要望に応えた。</p> <p>◆事故不祥事等 蜂に刺される事故が1件発生した。7月8日、多目的ホールの建物外で施設利用者が黄色スズメバチに刺された。医療関係に従事する人が刺されたため、通院加療は不要であった。定期的な巡回、駆除は行っていたが、通路下に巣が作られていたため、発見が遅れたものの、速やかに駆除を行った。事故後も継続して巡回、駆除を実施するなど、万全を図った。</p>

<p>◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はない。</p> <p>◆その他 平成28年度の3項目評価は、S評価とした。今年度は、指定管理期間の最終年度となることから、魅力ある施設として、継続利用ができるよう修繕・整備を行うとともに、引き続き、団体・個人それぞれの利用者の増加及び宿泊者の増加に努めてもらいたい。</p>	
3項目評価	S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要 ※3項目評価とは、3つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう
S	

3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
	該当なし	
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	平成28年5月27日外	
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	有・ <input type="checkbox"/> 無	指導・改善勧告等の内容

4. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の提案内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
安心・安全の確保 ～日常巡回による安全の確保～	<ul style="list-style-type: none"> 施設屋内外で定期巡回清掃を実施。 イノシシ及び騒音防止対策のため21～24時の施設内巡回を強化。 	
「おもてなし」の実施 ～施設の演出と飾り付け～	<ul style="list-style-type: none"> 定期的に湖岸の竹、雑草の除草作業を実施し、利用者がレイクサイドのキャンプを実感できるようにした。 桃源台からレストランまで伸びる散策路の継続的な除草整備を実施。 セントラルロッジ、レストラン等で季節感を演出する飾り付けを実施。 	
運営体制の改善 ～利用者の声を反映～	<ul style="list-style-type: none"> 利用者傾向の変化に合わせて清掃人員を増加し、ケビン棟内の清掃を強化。併せて調理器具の定期取替えを実施。 お客様ニーズに合わせて、ケビン独立棟にドライヤー、レンタルコンロを設置。 	
顧客動向の調査分析 ～利用者アンケートの実施～	<ul style="list-style-type: none"> 常時アンケートをフロント及びケビン棟内に設置し、運営の改善に反映。 7月～9月の期間内に詳細アンケートを実施し、集計して県に提出。 自主事業として、11月～1月の期間内に顧客満足度調査を実施し、運営の改善に反映。 	

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等
施設および地域活性化への貢献 ～自主イベントの開催～	はこねのもり女子大学と連携し、アウトドアクッキングイベントを施設内で11月27日、3月19日（参加者計約50人）に開催。 小田原商工会と連携し、ネイチャーフェスタを施設内で9月10日に開催。（参加者約500人）
施設および地域活性化への貢献 ～自主イベントの開催～	民間団体と芦ノ湖Catch&Cleanイベントを11月13日に開催。（参加者約100人） 湖畔のゴミ拾いと稚魚の放流を実施。
施設および地域活性化への貢献 ～自主イベントの開催～	湖尻地区のどんと焼きを施設内ファイヤーサークルで1月16日に開催。（参加者約40人）

5. 利用状況

評価	《評価の目安》
S	目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 目標値を設定していない場合は対前年度比。 社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄には代わりに定員数等を記載してください。

	前々年度	前年度	平成28年度
利用者数※	40,649	26,060	35,523
対前年度比		64.1%	136.3%
目標値	39,169	39,937	31,876
目標達成率	103.8%	65.3%	111.4%

目標値の設定根拠： 過去4年間の実績をもとに目標値を設定

利用者数の算出方法（対象）： 各施設の利用者数実績の合計で算出

[参考：最大利用可能人数／年]

	ケビン棟	オートキャンプサイト	テントサイト	バーベキューガーデン		合計
定員	214	100	80	200		
年間利用可能日数	365	365	365	365		
最大人数※	78,110	36,500	29,200	73,000	0	216,810
稼働率	25.91%	8.88%	11.10%	12.05%	%	

※ 原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

6. 利用者の満足度

評価	《評価の目安》 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う
S	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	(1)簡易アンケート 施設の窓口に常時用紙を備え、利用者に記入していただく。 (2)詳細アンケート アンケート用紙を利用者に一斉に送付し、回収・分析するなど、詳細な内容で定期的実施する。	施設としての総合的評価は、前年度と比較して、「満足」「どちらかといえば満足」の割合が0.3%増加した。 これは、施設の良い環境が良好に保たれていることと、指定管理者の企業努力（利用者の声を反映し、ケビン棟を含む清掃などを強化した結果）が評価に繋がったものと思われる。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 「芦ノ湖キャンプ村」をご利用いただいた上での総合的な満足度を教えてください。

実施した調査の配布方法 利用者に直接配布 回収数/配布数 267 / 500 = 53.4%

配布(サンプル)対象 キャンプ村利用者

	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	150	90	2	2	244	満足：施設環境良好、設備良好、接客対応 不満：料金が高い、宿泊棟のカビ臭
回答率	61.5%	36.9%	0.8%	0.8%		
前年度の回答数	96	53	1	2	152	
前年度回答率	63.2%	34.9%	0.7%	1.3%		
回答率の対前年度比	97.3%	105.8%	124.6%	62.3%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：職員の対応状況]

質問内容 スタッフの接客の対応について

実施した調査の配布方法 利用者に直接配布 回収数/配布数 267 / 500 = 53.4%

配布(サンプル)対象 キャンプ村利用者

	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
職員の対応状況の回答数	134	110	4	0	248	満足：対応が親切、接遇対応が良好
回答率	54.0%	44.4%	1.6%			
前年度の回答数	82	67	1	0	150	
前年度回答率	54.7%	44.7%	0.7%			
回答率の対前年度比	98.8%	99.3%	241.9%			

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：その他]

回収数と合計の不一致の差は、未回答のためである。

7. 収支状況

評価	≪評価の目安≫ 収支差額の当初予算額：プラスの施設が該当 収支差額の決算額/収支差額の当初予算額の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満
S	

[指定管理業務]

(単位：千円)

		収入の状況					支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入の内訳	収入合計	支出	収支差額	収支差額の決算額/収支差額の当初予算額
前々年度	当初予算	-	118,914	200	雑収入	119,114	108,666	10,448	
	決算	-	133,095	86	雑収入	133,181	114,643	18,538	177.43%
前年度	当初予算	-	130,481	200	雑収入	130,681	117,728	12,953	
	決算	-	91,827	83	雑収入	91,910	94,760	-2,850	-22.00%
28年度	当初予算	-	110,372	98	雑収入	110,470	110,447	23	
	決算	-	120,358	115	雑収入	120,473	117,787	2,686	11678.26%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

28年度 / 23,685 前年度 / 5,600 前々年度 / 23,303

<備考>

提案時の指定期間から2年間指定期間を延長したため、28年度提案時の記載がない。

[参考：県が支出した修繕工事費]

※県が支出する計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額(千円))
平成29年3月	448	セントラルロッジ：デマンド監視装置の取付け
平成29年3月	1,728	テントサイト：路面の整地、区画割り

(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： 100千円以上)

[参考：資本的な収入及び支出等の状況]

	金額(千円)	内容(金額(千円))
収入	-	
支出	-	
積立	-	

8. 苦情・要望等

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備	アンケート	98 件	電波の悪さ、テレビの設置希望、建物設備機械の老朽化、電球切れ、オートサイト区画の狭さ、クレジットカードが使えないなど。	<ul style="list-style-type: none"> ・老朽箇所の定期的修繕 ・定期巡回時の照明チェックの徹底、ケビン棟内の照明を順次LED電球に取り替え
	対面	13 件		
職員対応	アンケート	59 件	電話が繋がりにくい、注意された言い方がきつかった、愛想がない、清掃が行き届いていないなど。	<ul style="list-style-type: none"> ・接客マナー講習の実施 ・清掃チェックリストおよび清掃確認体制の見直し
	電話他	29 件		
事業内容	アンケート	2 件	温泉があると良い、子供の遊び場がほしい	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣温泉施設一覧の作成して配布 ・集いの原っぱを案内
		件		
その他	アンケート	35 件	他の利用者のマナーが悪い（夜間の騒音等）、虫が多い、料金が高い、駐車料金が有料など	<ul style="list-style-type: none"> ・夜間見廻りの強化 ・殺虫剤の配布
	対面	21 件		

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

9. 事故・不祥事等

発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
平成28年7月8日	①多目的ホールの通路付近で施設利用者2名が喫煙時に黄色スズメバチに刺された。 ②所管課では、記録写真により現場を確認。(7/11(月)) ③被害者は、医療関係の従事者であったため、応急措置等を心得ており、被害者自身が応急措置を施した。その後医療機関への受診を勧めたが、的確な対応で腫れ等はなかった。その後も定期的な聞き取りによる経過観察に努め、緊急医療機関への受診を勧めるとともに、具合が悪化した際に搬送の対応準備・体制を整えた。チェックアウト時も声かけを行ったが、特に問題はない様子であった。 ④自然環境の中にある施設なので、指定管理者が定期的に巡回し、薬剤散布を実施している。問題点の指摘やクレームは特にない。 ⑤多目的ホールの通路下に蜂が巣作りをしていたため、指定管理者側で薬剤散布のうえ即時撤去。指定管理者の費用で薬剤散布・駆除を実施。（県の費用負担はなし。） ⑥記者発表なし。
平成28年7月30日	①ケビン棟テラスで、施設が貸し出ししているガスコンロの熱により、テラス側の窓ガラスに亀裂が入る。ガラスの飛び散り等はなく、利用者他に怪我はない。（利用者がコンロを窓ガラスに近づけすぎたことが原因でガラスにヒビが入った。） ②所管課では、記録写真により現場を確認。(8/1(月)) ③負傷者なし。至急、ガラスの飛散防止シートを張り、二次被害を防ぐ措置を行う。また、コンロ後部にガードを取付け、ガラス等との接触のリスクを減らした。更に、指定管理者がコンロ貸し出し時にフロントで、注意喚起を行うことで、同様の被害はなくなった。 ④問題点の指摘やクレームは特になし。 ⑤コンロ利用の初心者でも、安全に利用できるよう、コンロ自体にガードを取り付け、同様の被害がないように努めた。指定管理者の費用でガラスの取り替えを実施。（県の費用負担はなし。） ⑥記者発表なし。

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事に関して改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

10. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。