

モニタリング結果報告書（平成25年度上半期）

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）

**C**

（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>&lt; 1 管理運営等の状況 &gt;                  計画に基づいて食事や食材、調理器具をセットにした宿泊プランの見直しと改善を行い、利用者の声をより反映したことにより収入状況の増に繋がったため、B評価となった。</p> <p>&lt; 2 収支状況 &gt;                  夏期における宿泊施設の稼働率が高く、食材メニュー改定の好調や個人客の利用件数も増加傾向であったため収支差額はプラスとなり、A評価となった。</p> <p>&lt; 3 利用状況 &gt;                  ホームページなどによる広報活動は積極的に行っているが、団体利用客のキャンセルが相次ぎ、利用者数の減となった。目標対比増減率で5.4%のマイナスとなったため、C評価となった。</p> <p>&lt; 4 利用者の満足度 &gt;                  7～9月に実施し、上位2段階の回答割合が80%となったため、A評価となった。</p> <p>&lt; 5 苦情・要望等 &gt;                  宿泊施設の布団が古い等の声が寄せられたが、適切に対応したため、B評価となった。</p> <p>&lt; 6 事故・不祥事等 &gt;                  オートキャンプ場に猪が出没し、利用者のテント等を破壊する事故が発生した。今後の対応として、予約時のリスク確認、注意喚起、食材管理やゴミ捨てマナーの徹底など行っているため、C評価とした。</p> <p>&lt; 今後の方針等 &gt;                  積極的な広報活動や魅力的な自主イベントを継続するとともに、新たな体験プログラムや新メニューの開発などを行い、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  (自主事業)	食事や食材&調理器具をセットにした宿泊プランの見直しと改善。	BBQ食材に関して、従来のメニューを大幅に変更し、種類を増やしてお客様の声をより反映したものとしました。宿泊プランには組み込まず、オプションで食材付きもしくは食材なしを自由に選べるようにした。また、レストランメニューの充実化を図り、BBQ食材と同様に種類を増やしてお客様の声をより反映したものとしました。

	提案内容	実施状況等
2 (自主事業)	アウトドアクッキングイベントの実施。	同イベントに代えて、8月21日に地元在住の音楽家による演奏会「湖畔の森コンサート」を多目的ホールで開催。また、8月12日に星空観賞会「みんなでペルセウス流星群を見よう」を企画したが、当日は曇り空のため星が見えず中止となった。
3 (自主事業)	ロープワーク体験イベントの実施。	同イベントに代えて、9月4日より「カヤック体験」を実施。初年度なので専門業者への斡旋にとどまったが、来年度よりキャンプ村にて申込受付を行い、定期的に開催することを予定。
4 (指定管理業務)	利用者アンケートの実施 詳細アンケートの実施（7月～9月） 顧客満足度調査の実施（12月～2月）	○詳細アンケートの実施 7月1日～9月30日、配布枚数492枚 回収枚数113枚  ○顧客満足度調査の実施 12月1日～2月28日に実施予定
5 (自主事業)	芦ノ湖キャンプ村運営協議会の開催	上半期の開催は実現できなかったが、下半期の開催は1月14日に湖尻地区自治会のどんど焼きを芦ノ湖キャンプ村内で実施した後に開催。

## (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		
4月	5月10日	5月14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。
5月	6月10日	6月11日	○	—	—	有	夏期に向け利用者へのサービス向上に向けた取組みを積極的に実施するよう指導した。
6月	7月10日	7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。
7月	8月12日	8月21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17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。
9月	10月10日	10月17日	○	—	—	有	新たな体験プログラムの開発やイベント等による集客努力及び営業活動を推進し、施設全体の更なる利用促進を図るよう指導した。

※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

A

(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		収支差額
		指定管理料	利用料金	その他収入	収入合計	うち納付金		
募集時の県積算額 (参考)		0	102,177	35,417	137,594	134,738		2,856
年度計画	前年度	0	94,417	27,291	121,708	118,422	21,903	3,286
	上半期	0	67,461	20,761	88,222	64,102	10,951	24,120
	下半期	0	26,956	6,530	33,486	54,320	10,951	▲ 20,834
	今年度	0	110,938	32,183	143,121	138,167	22,182	4,954
	上半期	0	77,121	23,773	100,894	73,874	11,091	27,020
	下半期	0	33,817	8,410	42,227	64,293	11,091	▲ 22,066
上半期実績	4月	0	6,796	2,700	9,496	10,058	1,848	▲ 562
	5月	0	10,904	3,537	14,441	11,701	1,848	2,740
	6月	0	7,770	3,265	11,036	11,256	1,848	▲ 220
	7月	0	14,937	4,853	19,791	12,558	1,848	7,233
	8月	0	28,810	6,417	35,228	12,363	1,848	22,865
	9月	0	13,685	4,736	18,421	13,556	1,848	4,865
	上半期合計	0	82,903	25,511	108,415	71,495	11,088	36,921
	対収支計画比		7.5%	7.3%	① 7.5%	② ▲ 3.2%	③	50.0%
参考	前年度 上半期実績合計	0	76,828	23,853	100,682	57,707	10,951	42,975
	対前年度 上半期実績比				7.7%	23.9%		

※その他収入の内容 レストラン収入、バーベキュー食材収入、売店収入、レンタル品貸出収入

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	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）	×	該当なし
② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）	×	該当なし
③ 収支差額のマイナス（上半期収支計画支出額対比）	×	該当なし

<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	4,983	電気設備改修工事（2,121千円） 排水設備改修工事（1,434千円） 共同浴場屋根雨漏り改修工事（1,428千円）
合計	4,983	

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、定期預金の積立て等  
 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)

今年度上半期利用者数が、  
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
4月	2,559 人	2,812 人	91.0 %
5月	4,175 人	3,706 人	112.7 %
6月	3,071 人	3,127 人	98.2 %
7月	4,947 人	4,694 人	105.4 %
8月	8,139 人	7,655 人	106.3 %
9月	4,524 人	5,131 人	88.2 %
合計	27,415 人	27,125 人	101.1 %

	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
上半期計	27,415 人	27,125 人	28,979 人	① 94.7 %	② 101.1 %
下半期計	— 人	— 人	— 人	— %	— %
合計	27,415 人	27,125 人	28,979 人	▲ 5.4 %	1.1 %

※目標値の設定の有無

期間  
基準

設定している  
月ごと  
指定管理者提案値

その他の場合の期間  
その他の場合の基準

#### 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 目標対比±5% (目標値対比増減率105%以上または95%以下)	○	目標件数には到達しているが、ケビン棟やBBQガーデン等の各施設1件当たりの構成人数が想定よりも少人数であったため、結果として目標人数を下回ってしまった。
② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下)	×	該当なし

#### <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)	216	100	80	200	80	100	776
年間利用可能日数	365	365	365	365	365	365	
最大人数	78,840	36,500	29,200	73,000	29,200	36,500	283,240
半期	39,420	18,250	14,600	36,500	14,600	18,250	141,620

※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 **A**

(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		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

上半期報告件数	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	3	2	1	1	115	122
下段：報告件数のうち所管課受付分	( 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	従来よりケビン棟の布団が古い、薄い等の要望があった。	ケビン棟全棟の布団の入れ替えを年度当初に実施。
職員対応		
事業内容		
その他		

※ 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 **C**

(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

該当あり

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
9月3日	お客様がオートキャンプサイトを利用中に猪が出没。テントやクーラーボックス等を破壊された。	テント/オートキャンプサイト利用者が夜間滞在時に食材やゴミ等を外に放置しておく状況がたびたびあり、猪が食料を漁りに来てしまっていた。	被害者への謝罪および夜間巡回強化、予約時のリスク確認、利用時の注意喚起と食材管理/ゴミ捨てマナーの徹底。
9月23日	ケビン棟利用中に2歳のお子様様が椅子から落ち頭を打つ。119番通報し救急車で病院へ搬送。軽傷で済んだ。	詳細は不明であるが、両親が目を離していた際の出来事であった。	応急処置(アイシング)と119番通報を行った。

### 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
( )		
( )		
( )		