

平成26年度 指定管理者制度モニタリング結果報告書

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

総合評価	総合的な評価の理由と今後の対応
A	<p>◆管理運営等の状況 提案に基づき、自主イベント等の事業を実施した。その一つとして、小学生を対象としたカレー作り体験を実施したが、9校が参加した。また、維持管理事業の「おもてなし」の実施等では、除草作業等を行い、施設利用者がレイクサイドでのキャンプを実感できるようにするなど、事業計画書の内容どおりの取組を実施した。なお、事業計画に記載のあった定期的なホームページの見直し・更新については、積極的な見直し・更新を進めるよう月例モニタリングで指示をした。</p> <p>◆利用状況 団体向けのDM発送、下見の積極的受け入れ、旅行代理店との連携等に取り組んだ結果、利用者数が目標対比増減率で3.8%増、前年対比では6.5%増となった。</p> <p>◆利用者満足度 7月～9月に実施し、上位2段階の回答割合が86.2%となり、A評価となった。</p> <p>◆収支状況 高校総体山岳競技の宿泊受け入れなどに伴う収入の増などにより、収支差額はプラスとなったため、S評価となった。</p> <p>これらを含む管理運営状況を総合的に勘案し、総合評価をA評価とした。今後はホームページによる広報の改善など、更なる利用拡大に努めてもらいたい。</p>
<p>S：極めて良好な管理運営状況 A：良好な管理運営状況 B：一部改善が必要な管理運営状況 C：抜本的な改善が必要</p>	

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
	<遅滞> 7月分、1月分、3月分	取引先からの数値報告の遅延による数値集計の遅れ等。
現場確認	実施日	特記すべき事項等があった場合はその内容
	3月5日	
随時モニタリング 指導・改善勧告 等の有無	有・無	指導・改善勧告等の内容
	有・ 無	

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。 前年度に引き続き、猪対策の一環として22～24時の夜間巡回を強化。 	
「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で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除草整備も併せて実施。 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 ～施設利用料金改訂に際しての告知の徹底と円滑な案内～	<ul style="list-style-type: none"> 新利用料金案内をHPやパンフレットに表示するとともに料金表を随時配布。 電話予約時等にもスタッフに対して告知の徹底を図る。 	
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"> 7～9月の期間内に詳細アンケートを実施し、集計して県に報告。 常時アンケートをフロントとケビン棟に設置し運営の改善に反映。 なお、自主事業として、12～3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～	<ul style="list-style-type: none"> 小学校を対象としたカレー作り体験を5～7、9月の期間で9校実施。 12月のクリスマス時期にピザのトッピング体験を実施。家族連れ、カップルを中心に9組参加。
施設および地域活性化への貢献 ～自主イベントの開催～	<ul style="list-style-type: none"> 民間団体と芦ノ湖Catch&Cleanイベントを開催。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～	<ul style="list-style-type: none"> 平成26年に発足したはこねのもり女子大学の開講式を4月に多目的ホールで実施。その他イベント開催をサポート。
施設および地域活性化への貢献 ～自主イベントの開催～	<ul style="list-style-type: none"> 年末年始期間に共同浴場で湯河原のみかんを使用した『みかん風呂』を開催。

5. 利用状況

評価	《評価の目安》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。
A	

	〔参考〕直営/管理委託/指定管理※2	前々年度	前年度	平成26年度
利用者数※1	43,623	39,692	38,179	40,649
対前年度比			96.2%	106.5%
目標値	〔目標値設定根拠〕	35,693	40,622	39,169
目標達成率	指定管理者推定値	111.2%	94.0%	103.8%

〔参考：最大利用可能人数〕

	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		594
年間利用可能日数	365	365	365	365		365
最大人数※1	78,110	36,500	29,200	73,000	-	216,810
稼働率	26%	11%	19%	15%	%	

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

※2 現指定期間より前の状況について参考として記載。(既に指定管理者制度を導入していた場合は期間中の平均値)

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
A	

満足度調査の実施内容	協定等に定めた調査内容	実施結果と分析
	7月～9月に調査	前年度と比べ、「満足」「どちらかといえば満足」の割合は、6%増加した。

実施した調査の配付方法 利用者に配付・窓口に配架 回収数/配付数 277 / 500 = 55.4%

配付(サンプル)対象

	満足	どちらかといえば満足	普通	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
総合満足度の回答数	66	152	27	7	1	253	不満：施設老朽化、虫、電話が繋がりにくい等 満足：施設設備、自然環境の景観、スタッフ対応等
回答率	26.1%	60.1%	10.7%	2.8%	0.4%		
前年度の回答数		78	16	4		98	
回答率の対前年度比	100.0%	75.5%	65.4%	67.8%	100.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

7. 収支状況

評価	《評価の目安》 収入合計／支出合計の比率が 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)

	[参考] 直営／管理委託 ／指定管理※	前々年度	前年度	平成26年度	備考	
(1) 収入						
[参考] 年度計画	102,118	94,528	111,094	119,114	「その他収入」 は雑収入	
指定管理料	-	-	-	-		
利用料	95,144	112,458	117,161	133,095		
その他収入	2,649	238	225	86		
合計	97,793	112,696	117,386	133,181		
対前年度比			104.2%	113.5%		
対 計画比	95.8%	119.2%	105.7%	111.8%		
(2) 支出						
[参考] 年度計画	103,266	93,131	108,406	108,666		
支出額	97,784	96,140	103,901	114,643		
(納付金)	(17,000)	(21,903)	(22,182)	(23,303)		
対前年度比			108.1%	110.3%		
対 計画比	94.7%	103.2%	95.8%	105.5%		
(3) 収支						
[参考] 年度計画	-1,148	1,397	2,688	10,448		
収支差額	9	16,556	13,485	18,538		
対前年度比			81.5%	137.5%		
収入合計／支出合計の比率	100.00%	117.2%	113.0%	116.2%		

※ 現指定期間より前の状況について参考として記載。(既に指定管理者制度を導入していた場合は期間中の平均値)

※ の欄は記入不要。

[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・各所管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)
H26.12～H27.3	8,038	大浴場漏水改修工事(2,280千円) 女性用トイレ・おむつ交換台設置等工事(1,676千円) トップライトガラス回りシール打換工事(2,138千円) 渡り廊下等屋根改修工事(1,944千円)

(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)

[参考：資本的な収入及び支出等の状況]

	金額(千円)	内容(金額)
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	32 件	テレビ等の設置要望、電波の悪さ(wifiの設置要望)、照明が暗い/電球切れ、クレジットカードが使えない、など。	・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	11 件		
職員対応	アンケート	8 件	予約や問い合わせの際に電話が繋がりにくい、屋外トイレ、ケビン棟内の清掃状態が悪いなど。	・清掃チェックリストおよび清掃確認の見直しを実施
	電話	26 件		
事業内容	アンケート	2 件	子供の遊べる内容を充実してほしい、工作教室等があると良い。	・翌年度以降の体験教室充実化を検討
		件		
その他	アンケート	13 件	他の利用者のマナーが悪い(夜間の騒音等)、チェックインの時間を早くしてほしい、虫が多い、虫が室内に入ってくるなど。	・利用ルールに関してチェックイン時の説明等を徹底 ・チェックイン前の室内点検を徹底
	対面	17 件		

※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。

9. 事故・不祥事等

発生日	事故等の概要	原因・問題点	①指定管理者の対応状況(再発防止策・業務改善策等)
			②県の対応状況(随時モニタリング・改善勧告の実施等)
2月20日	塗料の凝固解消のために行った湯煎を行いつぎため塗料缶が破裂した。	湯沸ししている状態で湯煎を行ったため。	①湯沸しを止めた状態で湯煎を実施する。 ②3月5日に事故現場の確認と事故状況の説明を改めて受け、再発防止を徹底するよう伝達した。
2月22日	賞味期限が切れたゼリーを提供してしまった。	賞味期限切れのゼリーがあることを把握していたが、内部伝達が徹底されていなかったため。	①食材管理と情報共有について再度徹底した。 ②3月5日に事故現場の確認と事故状況の説明を改めて受け、再発防止を徹底するよう伝達した。

※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。