

モニタリング結果報告書 (平成27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	Fun Space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>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。</p> <p>一方、利用状況及び収支状況がC評価となったが、その主な要因は、大涌谷周辺の火山活動に伴い、団体利用者の施設利用が極端に減少し、収支が赤字となったことであると考えられる。</p> <p>そのような環境下においても、箱根地域や施設のPR活動及び各種サービスの向上に努めるなどして、利用者の満足度は非常に高かったことから、今後も利用者の満足度に寄与するよう努めてもらいたい。</p> <p>また、現在も箱根ロープウェイは全線開通しておらず、団体利用の減少など厳しい状況が続くことが課題である。</p> <p>団体利用者の減少を補う対応策として、他団体との共同事業の参加者を含む個人利用者に対して、ホームページの活用やPR活動を実施するなど、施設の魅力を最大限発揮して更なる利用者の増加に繋げていただきたい。</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。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た。</p> <p>◆利用状況 大涌谷周辺の火山活動の影響により、利用者数は目標達成率が約65%となり、C評価となった。利用者の減要素の一つである箱根ロープウェイは、一部運休が継続している状況であるが、団体向けのダイレクトメールの発送や電話問い合わせ者へのパンフレット送付などの広報活動を引き続き積極的に取り組んでいただきたい。</p> <p>◆利用者の満足度 平成27年7月から10月にアンケート調査を実施し、上位2段階の回答割合が98.0%となり、S評価となった。回収率が33%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利用者の減少に伴う利用料収入の減、収入の減少に伴う支出の抑制を行った。当初予算における収支差額12,953千円に対し、決算収支差額△2,850千円となったため、C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、清掃マニュアルの見直しを行い、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 事故が1件発生した。5月4日に大浴場で、利用者の足の火傷事故が発生した。応急措置の後、緊急搬送し、その後、県が現場で状況確認を行った。事故の原因は、温度調整器・三方弁の故障が疑われたが、同様の事象は再現しなかった。そのため、予防的な改修工事として、原因箇所と思われる部品を交換するとともに、今後、同様の事象が起こっても、強制的に湯温が上昇しないようにする装置を設置し、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27年度の3項目評価は、大涌谷周辺の火山活動に伴い、施設利用が極端に減少し、収支が赤字となったことから、C評価となったものの、指定管理者の営業努力と施設の特徴から、利用者の満足度は非常に高い。大涌谷周辺の火山活動が起因となり利用回避された企業団体・学校団体の呼び戻しや、イベント参加者にパンフレットを配布するなど、引き続き、団体・個人それぞれの利用者の増加に努めてもらいたい。</p>	
3項目評価	<p>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</p> <p>※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</p>
C	

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
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27年7月11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 checked="" type="checkbox"/> 無	指導・改善勧告等の内容
		5/6の現地調査時に、大浴場の火傷事故の状況確認を行う。改修工事が完了するまでの間、引続き使用中措置を指示。

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的取替を実施。 レストランメニューおよびBBQ食材メニューをお客様ニーズに合わせて改善。 	
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。 7～10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、9～1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～	箱根山の火山騒動時に利用者に箱根への応援メッセージを募り、HP上に掲載。 地域の洋菓子店と提携し、メッセージを書いてくれた利用者に粗品を進呈。
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や小田原商工会と連携し、アウトドアクッキングイベントを施設内で開催。
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～	湖尻地区のどんと焼きを施設内ファイヤーサークルで開催。

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。
C	

	前々年度	前年度	平成27年度
利用者数※	38,179	40,649	26,060
対前年度比		106.5%	64.1%
目標値	40,622	39,169	39,937
目標達成率	94.0%	103.8%	65.3%

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	366	366	366	366		
最大人数※	78,324	36,600	29,280	73,200	0	217,404
稼働率	17.18%	8.03%	11.47%	8.61%	%	

※ 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 ※評価は施設としての総合的評価の「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11.9%増加した。 これは、施設環境がよいことと、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。

[施設としての総合的評価]

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 165 / 500 = 33.0%

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	普通	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答があつた 場合はその理由
施設としての総合的 評価の回答数	96	53	/	1	2	152	満足：環境良好、設備充実、接客対応 不満：携帯電波が悪い、ウォシュレットが無い、冷蔵庫が冷えない
回答率	63.2%	34.9%		0.7%	1.3%		
前年度の 回答数	66	152	27	7	1	253	
前年度回答率	26.1%	60.1%	10.7%	2.8%	0.4%		
回答率の 対前年度比	242.1%	58.0%		23.8%	332.9%		

(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 165 / 500 = 33.0%

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、不満に回答があつた 場合はその理由
職員の対応状況の 回答数	82	67	1	0	150	満足：環境良好、設備充実、接客対応
回答率	54.7%	44.7%	0.7%			
前年度の 回答数	186	0	6	0	192	
前年度回答率	96.9%		3.1%			
回答率の 対前年度比	56.4%		21.3%			

(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

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
C	

[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	-	110,894	200	雑収入	111,094	108,406	2,688	
	決算	-	117,161	225	雑収入	117,386	103,901	13,485	501.67%
前年度	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%
27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%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

27年度 / 5,600 前年度 / 23,303 前々年度 / 22,182

<備考>

・平成27年度の支出の状況については、大涌谷周辺の火山活動の影響による利用者の減少に伴い、県への納付金(当初：23,685千円、決算：5,600千円、差：△18,085千円)が減少した。

[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28年2月	1,363	大浴場：循環温度調整機器等改修
平成28年3月	459	駐車場：車いす使用者用の駐車区画の塗装等
平成28年3月	4,806	遊歩道：オートキャンプサイト路面の整地、舗装等改修
平成28年3月	1,188	ケビン棟：テラスの幕板・屋根破風・軒天等改修

(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	39 件	エアコンの設置要望(冷房)、電波の悪さ(wifiの設置要望)、テレビの設置要望、オートサイト/テントサイトの区画が狭いなど。	・夏季は各部屋に1台の扇風機を標準装備、2台目以降はレンタル対応。
	対面	9 件		
職員対応	アンケート	9 件	予約や問い合わせの際に電話が繋がりにくい、ケビン棟内の清掃状態が悪い(カビ臭いを含む)など。	・メール対応の強化。 ・清掃チェックリストの見直しと清掃体制の見直し。
	電話他	17 件		
事業内容	アンケート	3 件	子供が遊べる広場などの場所があると良い。	・お子様の遊び場として近隣の「集いの原っぱ」をご案内。
		件		
その他	アンケート	16 件	他の利用者のマナーが悪い(夜間の騒音など)、虫が多い、料金が安い、施設利用者は駐車場代を無料にしてほしいなど。	・チェックイン時の利用ルール説明強化ならびに夜間巡回時の注意徹底。
	対面	13 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	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) ③責任の所在及び現在の状況
5月4日	17時頃、大浴場で湯温が上昇していた浴槽に利用者が足を入れ、足に火傷を負った。	温度調節器・三方弁の故障が疑われたが、同様の事象は再現されなかった。	①浴場の利用停止、応急措置を講じ、救急要請。 ②5月6日に事故現場を確認するとともに、指定管理者には、負傷された方への誠意ある対応、原因究明を要請し、大浴場の利用を停止した上で、予防的な改修工事を実施した。 ③予防的な改修工事完了後、3月から大浴場の稼働を再開した。

※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。

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。