

令和元年度指定管理者モニタリング結果

施設名	美笛キャンプ場
指定管理者	太平ビルサービス(株)札幌支店 常務取締役支店長 古屋雅晴
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
評価担当	観光スポーツ部観光課

1 実施事業及び内容等	<p>(1) 管理業務の実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開場期間 4月27日～10月20日(開場日数174日) ・開場時間 7:00～19:00 <p>(2) 閉鎖日</p> <ul style="list-style-type: none"> ・8月16日7:00～8月17日7:00 理由:台風10号接近のため ・9月23日11:00～9月24日9:00 理由:台風17号接近のため ・10月12日11:00～10月14日7:00 理由:台風19号接近のため <p>(3) 使用料金徴収状況 (単位:円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日帰り</td> <td>4,410,700</td> <td>3,273,900</td> <td>1,136,800</td> </tr> <tr> <td>宿泊</td> <td>22,299,100</td> <td>14,753,400</td> <td>7,545,700</td> </tr> <tr> <td>テント</td> <td>100,500</td> <td>94,500</td> <td>6000</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>26,810,300</td> <td>18,121,800</td> <td>8,688,500</td> </tr> </tbody> </table>		令和元年度	平成30年度	増減	日帰り	4,410,700	3,273,900	1,136,800	宿泊	22,299,100	14,753,400	7,545,700	テント	100,500	94,500	6000	合計	26,810,300	18,121,800	8,688,500																			
	令和元年度	平成30年度	増減																																					
日帰り	4,410,700	3,273,900	1,136,800																																					
宿泊	22,299,100	14,753,400	7,545,700																																					
テント	100,500	94,500	6000																																					
合計	26,810,300	18,121,800	8,688,500																																					
2 年間利用者数	<p>(1) 施設の年間利用者数(月別)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="3">利用者数(人)</th> </tr> <tr> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4月</td> <td>981</td> <td>0</td> <td>981</td> </tr> <tr> <td>5月</td> <td>4,610</td> <td>2,404</td> <td>2,206</td> </tr> <tr> <td>6月</td> <td>3,559</td> <td>3,580</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>7月</td> <td>7,218</td> <td>6,518</td> <td>700</td> </tr> <tr> <td>8月</td> <td>10,755</td> <td>9,621</td> <td>1,134</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td>6,767</td> <td>937</td> <td>5,830</td> </tr> <tr> <td>10月</td> <td>1,549</td> <td>1,572</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>35,439</td> <td>24,632</td> <td>10,807</td> </tr> </tbody> </table> <p>平成30年度は5月1日オープン</p>		利用者数(人)			令和元年度	平成30年度	増減	4月	981	0	981	5月	4,610	2,404	2,206	6月	3,559	3,580	21	7月	7,218	6,518	700	8月	10,755	9,621	1,134	9月	6,767	937	5,830	10月	1,549	1,572	23	合計	35,439	24,632	10,807
	利用者数(人)																																							
	令和元年度	平成30年度	増減																																					
4月	981	0	981																																					
5月	4,610	2,404	2,206																																					
6月	3,559	3,580	21																																					
7月	7,218	6,518	700																																					
8月	10,755	9,621	1,134																																					
9月	6,767	937	5,830																																					
10月	1,549	1,572	23																																					
合計	35,439	24,632	10,807																																					

3 事業収支
(決算状況)

(1) 指定管理に係る経費の収支状況

< 収 入 > (単位：円)

項目	決算	
	令和元年度	平成 30 年度
指定管理料	10,010,000	9,979,200
合計	10,010,000	9,979,200

< 支 出 > (単位：円)

項目	決算	
	令和元年度	平成 30 年度
人件費	6,548,868	5,195,407
消耗品費	334,976	349,549
燃料費	363,728	303,803
委託料	1,832,904	1,823,796
保険料	36,960	36,960
修繕費	13,191	15,495
役務費	173,903	175,288
印刷製本費	0	45,360
合計	9,304,530	7,945,658

差引額	705,470	2,033,542
-----	---------	-----------

平成 30 年度事業収支の修正について
指定管理者より平成 30 年度の事業収支の修正報告があり次のとおり修正した。

< 支出 >

項目	修正前	修正後	増減
人件費	4,885,912 円	5,195,407 円	309,495 円
消耗品費	340,981 円	349,549 円	8,568 円
委託料	2,042,121 円	1,823,796 円	218,325 円
保険料	35,000 円	36,960 円	1,960 円
役務費	187,721 円	175,288 円	12,433 円
支出合計	7,856,393 円	7,945,658 円	89,265 円
差引額	2,122,807 円	2,033,542 円	89,265 円

4 管理運営状況

(1) 利用者からの評価

指定管理者実施のアンケート

実施期間：8月1日～9月30日

配布数：200枚

回収数：53

アンケート結果概要：

別添 指定管理者アンケート集計表のとおり

千歳市実施のアンケート

実施期間：6月1日～7月31日

配布数：200枚

回収数：197枚

アンケート結果概要：

別添 千歳市アンケート集計表のとおり

(2) 事業報告書、現地調査に基づく評価

- ・ 施設の維持管理及び事務の執行状況については、月例報告及び年度終了後の事業報告により、利用状況、使用料徴収状況、施設の巡回点検結果等の報告を受けており、現地も含め調査した結果、適正に運営されている。

(3) 職員配置、緊急時対応、意見・要望・苦情対応、個人情報の管理

職員配置

- ・ 6名のうち2名が施設内に常駐しているほか、繁忙期には増員の対応を行っている。

緊急時対応

- ・ 緊急時対応は、気象の変化に伴う管理対応マニュアルに基づくキャンプ場の閉鎖などの対応を行っている。

意見・要望・苦情対応

- ・ 利用者からの意見や要望を把握しながら管理運営に努め、苦情等にも迅速に対応しており、必要に応じて市と協議のうえ管理を行っている。

	<p>個人情報の管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報の保護については、市の条例などを遵守し秘密を保持している。 <p>(4) 施設修繕、備品購入状況等</p> <ul style="list-style-type: none"> 協定書第16条により、1件10万円未満の施設の修繕等については、指定管理者が行うことを基本とし、随時協議のもと修繕を行っている。 備品購入の実績はない。 																																				
<p>5 自主事業の達成状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者の提案により実施された主な事業は以下の通り <table border="1" data-bbox="485 815 1278 1368"> <thead> <tr> <th>実施日</th> <th>内容</th> <th>参加者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4/27</td> <td>オープン記念品贈呈</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>5/4</td> <td>振る舞いおしるこ</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>7/20</td> <td>壁掛キャンドル作り</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>7/27</td> <td>グラスリッエン制作</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>7/28</td> <td>ガーランド作り</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>8/3</td> <td>風鈴の絵付け</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>8/10</td> <td>お絵かきコンテスト</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>8/11</td> <td>お絵かきコンテスト</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>8/18</td> <td>宝探しゲーム</td> <td>13組</td> </tr> <tr> <td>9/14</td> <td>お月見饅頭作り</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>9/22</td> <td>松ぼっくりの着火剤作り</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>	実施日	内容	参加者	4/27	オープン記念品贈呈	2	5/4	振る舞いおしるこ	100	7/20	壁掛キャンドル作り	13	7/27	グラスリッエン制作	10	7/28	ガーランド作り	10	8/3	風鈴の絵付け	12	8/10	お絵かきコンテスト	13	8/11	お絵かきコンテスト	12	8/18	宝探しゲーム	13組	9/14	お月見饅頭作り	9	9/22	松ぼっくりの着火剤作り	10
実施日	内容	参加者																																			
4/27	オープン記念品贈呈	2																																			
5/4	振る舞いおしるこ	100																																			
7/20	壁掛キャンドル作り	13																																			
7/27	グラスリッエン制作	10																																			
7/28	ガーランド作り	10																																			
8/3	風鈴の絵付け	12																																			
8/10	お絵かきコンテスト	13																																			
8/11	お絵かきコンテスト	12																																			
8/18	宝探しゲーム	13組																																			
9/14	お月見饅頭作り	9																																			
9/22	松ぼっくりの着火剤作り	10																																			
<p>6 市民サービスの向上を図るための取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> 場内の点検を常時行い、トイレや炊事棟などを適正に管理し、利用者にとって快適かつ使いやすい環境整備に努めている。 キャンプ場の施設案内などをホームページで紹介するなどの情報提供を行っている。 夏休みや季節の行事に合わせて、ファミリーを対象にした参加型ゲームやのモノづくり体験会を企画実施している。 																																				

<p>7 評価（総合コメント）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者実施のアンケートと千歳市実施のアンケートの双方において、「スタッフの対応」が「とても良い」又は「良い」が合わせて90%を超える高い評価を得ている。 ・ 利用者数が前年度に比べ10,807人（前年比143.8%）増加し、過去最高であった。 ・ 使用料金が8,688,500円（前年比147.9%）であった。 ・ 施設の維持管理及び事務の執行状況について、現地での調査の結果、適正に運営されていることを確認した。 ・ 使用料が指定管理料を大幅に上回っている。 <p>以上の事実を総合的に勘案し、当該指定管理者の業務運営を高く評価することができる。</p>
---------------------	--

美笛キャンプ場・指定管理者アンケート集計表（平成30年度と令和元年度の比較）

性別・年齢

	平成30年度		令和元年度		増減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
9歳以下	2	8.0%	2	3.8%	0	-4.2%
10代	2	8.0%	5	9.4%	3	1.4%
20代	6	24.0%	18	34.0%	12	10.0%
30代	5	20.0%	16	30.2%	11	10.2%
40代	5	20.0%	8	15.1%	3	-4.9%
50代以上	1	4.0%	4	7.5%	3	3.5%
不明・回答なし	4	16.0%	0	0.0%	-4	-16.0%
合計	25	100.0%	53	100.0%	28	

質問2 当キャンプ場を一緒にご利用される方は。（複数回答あり。例：家族+知人、友人）

	平成30年度		令和元年度		増減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
ひとり	1	4.0%	9	17.3%	8	13.3%
家族	14	56.0%	31	59.6%	17	3.6%
知人、友人	5	20.0%	12	23.1%	7	3.1%
家族+知人、友人	4	16.0%	0	0.0%	-4	-16.0%
職場	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	1	4.0%	0	0.0%	-1	-4.0%
不明・回答なし	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	25	100.0%	52	100.0%	27	

質問4 利用交通用具は。

	平成30年度		令和元年度		増減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
オートバイ	4	16.0%	6	11.5%	2	-4.5%
乗用車	19	76.0%	43	82.7%	24	6.7%
キャンピングカー	1	4.0%	1	1.9%	0	-2.1%
レンタカー	1	4.0%	2	3.9%	1	-0.1%
その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
不明・回答なし	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	25	100.0%	52	100.0%	27	

質問6 キャンプ場を選ぶポイントは。（複数回答あり）

	平成30年度		令和元年度		増減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
自然環境	22	88.0%	42	79.2%	20	-8.8%
交通の便	3	12.0%	8	15.1%	5	3.1%
設備・施設	11	44.0%	22	41.5%	11	-2.5%
料金設定	9	36.0%	17	32.1%	8	-3.9%
スタッフ対応	5	20.0%	11	20.8%	6	0.8%
口コミ	5	20.0%	12	22.6%	7	2.6%
その他	1	4.0%	1	1.9%	0	-2.1%
不明・回答なし	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
選択数合計	56		113		57	
○回答者数合計	25		53		28	

割合 = 人数 ÷ 回答者数合計

質問8 当キャンプ場はどのように感じましたか。

	平成30年度		令和元年度		増減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
とても良い	15	60.0%	36	67.9%	21	7.9%
良い	7	28.0%	13	24.5%	6	-3.5%
ふつう	1	4.0%	2	3.8%	1	-0.2%
あまり良くない	2	8.0%	2	3.8%	0	-4.2%
良くない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
不明・回答なし	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	25	100.0%	53	100.0%	28	
とても良い・良い	22	88.0%	49	92.4%	27	4.4%

質問10 売店の品揃えは。

	平成30年度		令和元年度		増減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
とても良い	6	24.0%	21	39.6%	15	15.6%
良い	8	32.0%	15	28.3%	7	-3.7%
ふつう	8	32.0%	15	28.3%	7	-3.7%
あまり良くない	1	4.0%	2	3.8%	1	-0.2%
良くない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
不明・回答なし	2	8.0%	0	0.0%	-2	-8.0%
合計	25	100.0%	53	100.0%	28	
とても良い・良い	14	56.0%	36	67.9%	22	11.9%

質問1 お住まいはどちらですか。

	平成30年度		令和元年度		増減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
千歳市内	2	8.0%	2	5.3%	0	-2.7%
札幌市	8	32.0%	17	44.7%	9	12.7%
苫小牧市	2	8.0%	4	10.5%	2	2.5%
恵庭市	1	4.0%	3	7.9%	2	3.9%
北海道内	6	24.0%	6	15.8%	0	-8.2%
北海道外	6	24.0%	6	15.8%	0	-8.2%
不明・回答なし	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	25	100.0%	38	100.0%	13	

質問3 利用内容は。

	平成30年度		令和元年度		増減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
日帰り	2	8.0%	5	9.6%	3	1.6%
1泊	15	60.0%	35	67.3%	20	7.3%
2泊	6	24.0%	10	19.2%	4	-4.8%
3泊	1	4.0%	2	3.9%	1	-0.1%
10泊	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
宿泊（宿泊数不明）	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
不明・回答なし	1	4.0%	0	0.0%	-1	-4.0%
合計	25	100.0%	52	100.0%	27	

質問5 当キャンプ場を知ったのは何で。（複数回答あり）

	平成30年度		令和元年度		増減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
以前から知っている	15	60.0%	31	58.5%	16	-1.5%
情報誌・専門誌	2	8.0%	4	7.5%	2	-0.5%
インターネット	7	28.0%	15	28.3%	8	0.3%
その他	1	4.0%	4	7.5%	3	3.5%
不明・回答なし	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
選択数合計	25		54		29	
○回答者数合計	25		53		28	

割合 = 人数 ÷ 回答者数合計

質問7 来場の目的は。（複数回答あり）

	平成30年度		令和元年度		増減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
自然の満喫	18	72.0%	48	90.6%	30	18.6%
家族サービス	3	12.0%	4	7.5%	1	-4.5%
仲間との親睦	7	28.0%	13	24.5%	6	-3.5%
観光	3	12.0%	4	7.5%	1	-4.5%
釣り	3	12.0%	7	13.2%	4	1.2%
カヌー	2	8.0%	7	13.2%	5	5.2%
読書	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
料理	0	0.0%	5	9.4%	5	9.4%
その他	3	12.0%	0	0.0%	-3	-12.0%
不明・回答なし	2	8.0%	0	0.0%	-2	-8.0%
選択数合計	41		88		47	
○回答者数合計	25		53		28	

割合 = 人数 ÷ 回答者数合計

質問9 スタッフの対応は。

	平成30年度		令和元年度		増減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
とても良い	15	60.0%	35	66.0%	20	6.0%
良い	8	32.0%	14	26.4%	6	-5.6%
ふつう	2	8.0%	3	5.7%	1	-2.3%
あまり良くない	0	0.0%	1	1.9%	1	1.9%
良くない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
不明・回答なし	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	25	100.0%	53	100.0%	28	
とても良い・良い	23	92.0%	49	92.4%	26	0.4%

美笛キャンプ場・千歳市アンケート集計表（平成30年度と令和元年度の比較）

性別・年齢

	平成30年度		令和元年度		増減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
9歳以下	2	3.2%			-2	-3.2%
10代			2	1.0%	2	1.0%
20代	10	15.9%	49	24.9%	39	9.0%
30代	19	30.2%	50	25.4%	31	-4.8%
40代	19	30.2%	44	22.3%	25	-7.8%
50代以上	9	14.3%	49	24.9%	40	10.6%
不明・回答なし	4	6.3%	3	1.5%	-1	-4.8%
合計	63	100.0%	197	100%	134	

質問1 どちらからお越しですか。

	平成30年度		令和元年度		増減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
千歳市内	8	12.7%	7	3.6%	-1	-9.1%
札幌市	30	47.6%	125	63.5%	95	15.8%
苫小牧市	4	6.3%	13	6.6%	9	0.2%
恵庭市	2	3.2%	8	4.1%	6	0.9%
北海道内	8	12.7%	32	16.2%	24	3.5%
北海道外	11	17.5%	12	6.0%	1	-11.5%
不明・回答なし						
合計	63	100.0%	197	99.9%	134	

質問2 当キャンプ場を一緒にご利用される方はどなたですか。（複数回答あり。例：家族+知人、友人）

	平成30年度		令和元年度		増減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
ひとり	13	20.6%	25	12.7%	12	-7.9%
家族	33	52.4%	97	49.2%	64	-3.1%
知人、友人	10	15.9%	43	21.8%	33	6.0%
家族+知人、友人	5	7.9%	16	8.1%	11	0.2%
職場	1	1.6%	14	7.2%	13	5.6%
その他	1	1.6%	1	0.5%		-1.1%
不明・回答なし			1	0.5%	1	0.5%
合計	63	100.0%	197	100%	134	

質問3 当キャンプ場を何でお知りになりましたか。（複数回答あり）

	平成30年度		令和元年度		増減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
以前から知っている	37	58.7%	116	58.9%	79	0.2%
家族、友人・知人からの紹介	10	15.9%	45	22.8%	35	7.0%
キャンプ場情報誌	5	7.9%	14	7.1%	9	-0.8%
観光情報誌			4	2.0%	4	2.0%
千歳市HP	2	3.2%	4	2.0%	2	-1.1%
インターネット	13	20.6%	27	13.7%	14	-6.9%
SNS	2	3.2%	3	1.5%	1	-1.7%
口コミ	4	6.3%	8	4.1%	4	-2.3%
その他	1	1.6%	3	1.5%	2	-0.1%
不明・回答なし	1	1.6%			-1	-1.6%
選択数合計	75		224		149	
○回答者数合計	63		197		134	

割合 = 人数 ÷ 回答者数合計

質問5 当キャンプ場のご利用回数は。

	平成30年度		令和元年度		増減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
今回が初めて	22	34.9%	86	43.7%	64	8.7%
2～5回	20	31.7%	53	26.9%	33	-4.8%
6～9回	5	7.9%	13	6.6%	8	-1.3%
10回以上	10	15.9%	35	17.8%	25	1.9%
不明・回答なし	6	9.5%	10	5.0%	4	-4.5%
合計	63	100.0%	197	100%	134	
今回が初めて	22	34.9%	86	43.7%	64	8.7%
リピーター（2回以上）	35	55.6%	101	51.3%	66	-4.3%

質問7 スタッフの対応は。

	平成30年度		令和元年度		増減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
とても良い	50	79.4%	142	72.1%	92	-7.3%
良い	9	14.3%	45	22.8%	36	8.6%
ふつう	2	3.2%	10	5.1%	8	1.9%
あまり良くない						
良くない						
不明・回答なし	2	3.2%			-2	-3.2%
合計	63	100.0%	197	100%	134	
とても良い・良い	59	93.7%	187	94.9%	128	1.3%

質問8 当キャンプ場にあると便利な施設、物などは。

	平成30年度		令和元年度		増減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
ない	30	47.6%	128	65.0%	98	17.4%
ある	29	46.0%	61	31.0%	32	-15.1%
不明・回答なし	4	6.3%	8	4.0%	4	-2.3%
合計	63	100.0%	197	100%	134	

質問4 当キャンプ場を選んだ理由は。（複数回答あり）

	平成30年度		令和元年度		増減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
自然の充実度	43	68.3%	169	85.8%	126	17.5%
施設の充実度	25	39.7%	104	52.8%	79	13.1%
料金設定	16	25.4%	71	36.0%	55	10.6%
キャンプ場までの距離	19	30.2%	65	33.0%	46	2.8%
口コミ	16	25.4%	39	19.8%	23	-5.6%
その他	4	6.3%	18	9.1%	14	2.8%
不明・回答なし	1	1.6%	1	0.5%		-1.1%
選択数合計	124		467		343	
○回答者数合計	63		197		134	

割合 = 人数 ÷ 回答者数合計

質問6 当キャンプ場はどのように感じましたか。

	平成30年度		令和元年度		増減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
とても良い	40	63.5%	157	79.7%	117	16.2%
良い	17	27.0%	36	18.3%	19	-8.7%
ふつう	2	3.2%	3	1.5%	1	-1.7%
あまり良くない	1	1.6%	1	0.5%		-1.1%
良くない						
不明・回答なし	3	4.8%			-3	-4.8%
合計	63	100.0%	197	100.0%	134	
とても良い・良い	57	90.5%	193	98.0%	136	7.5%

質問9 当キャンプ場で開催してほしいイベントは。

	平成30年度		令和元年度		増減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
ない	42	66.7%	154	78.2%	112	11.5%
ある	13	20.6%	28	14.2%	15	-6.4%
不明・回答なし	8	12.7%	15	7.6%	7	-5.1%
合計	63	100.0%	197	100%	134	