

令和4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	一般社団法人千歳観光連盟
指 定 期 間	令和4年4月1日～令和9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	(1) 管理業務の実施状況			
	- 開場期間 5月5日～10月23日(開場日数 165日) - 開場時間 午前7時～午後7時			
	(2) 閉鎖日			
	6月24日 午前11時～6月25日 午前7時 理由:大雨警報のため 8月8日 午後7時～8月9日 午前7時 理由:天候悪化の恐れがあるため 9月5日 午後7時～9月8日 午前7時 理由:台風11号の影響のため 9月19日 午前11時～9月21日 午前7時 理由:台風14号の影響のため 10月10日 午前11時～10月11日 午前7時 理由:発達した低気圧のため			
2 年間利用者数	(3) 使用料金徴収状況 (単位:円)			
		令和4年度(A)	令和3年度(B)	増減(A-B)
	日 帰 り	6,316,700	2,937,800	3,378,900
	宿 泊	30,813,100	14,724,800	16,088,300
	合 計	37,129,800	17,662,600	19,467,200
	※本施設は利用料金制を適用していないため、使用料は市の歳入となる。			
	(1) 施設の年間利用者数(月別) (単位:人)			
		令和4年度(A)	令和3年度(B)	増減(A-B)
	4月		259	△259
	5月	1,900	2,244	△344
	6月	3,320		3,320
	7月	6,028	8,842	△2,814
	8月	7,490	8,080	△590
	9月	3,782		3,782
	10月	2,853	3,776	△923
	合計	25,373	23,201	2,172
	※ 令和3年度は感染症拡大防止のため、6月及び9月閉場。			

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4年度 (A)	令和3年度 (B)	増減(A-B)
指 定 管 理 料	12,500,000	10,164,000	2,336,000
自 主 事 業	8,734,780		8,734,780
合 計	21,234,780	10,164,000	11,070,780

<支出>

(単位:円)

項 目	決算		
	令和4年度 (A)	令和3年度 (B)	増減(A-B)
人 件 費	8,267,060	7,380,152	886,908
消 耗 品 費	936,451	576,180	360,271
燃 料 費	246,087	213,727	32,360
委 託 料	3,042,830	1,685,200	1,357,630
保 険 料	175,486	36,960	138,526
修 繕 費	0	0	0
役 務 費	1,041,818	167,376	874,442
印 刷 製 本 費	384,900	0	384,900
諸 経 費	82,893	0	82,893
自 主 事 業 費	5,635,255		5,635,255
合 計	19,812,780	10,059,595	9,753,185

差引額	1,422,000	104,405	1,317,595
-----	-----------	---------	-----------

※当該指定管理者は、公益法人会計基準を採用している。

※税込経理方式による。

4 管理運営状況

(1) 利用者からの評価

① 指定管理者実施のアンケート

実施期間: 5月 17 日～7月 30 日

回収数: 422 件

性別

	令和4年度	令和3年度	増減
男性	67.8%	52.2%	15.6%
女性	31.8%	46.8%	△15.0%
未回答	0.4%	1.0%	△0.6%

年齢

	令和4年度	令和3年度	増減
10 歳未満		8.4%	
10 代	1.4%	7.9%	△6.5%
20 代	12.3%	12.3%	0.0%
30 代	21.3%	22.7%	△1.4%
40 代	24.7%	30.0%	△5.3%
50 代以上	40.3%	18.2%	22.1%
不明・回答なし		0.5%	△0.5%

住まい

	令和4年度	令和3年度	増減
千歳市	14.5%	7.4%	7.1%
札幌市	49.5%	59.7%	△10.2%
苫小牧市	11.1%	4.9%	6.2%
恵庭市	2.6%	3.4%	△0.8%
北海道内	11.9%	21.2%	△9.3%
北海道外	10.4%	3.4%	7.0%

入場者構成

	令和4年度	令和3年度	増減
ひとり	42.7%	12.8%	29.9%
家族	37.9%	74.9%	△37.0%
知人、友人	19.4%	10.3%	9.10%
その他	0.0%	2.0%	△2.0%

どの媒体で把握したか(複数回答)

	令和4年度	令和3年度	増減
以前から知っている	66.1%	68.0%	△1.9%
家族・知人・友人の紹介	23.9%	18.7%	5.2%
キャンプ場情報誌	12.6%	6.4%	6.2%
千歳市 HP	1.4%	0.0%	1.4%
美笛キャンプ場 HP	12.1%	11.3%	0.8%
SNS サイト	1.9%	1.0%	0.9%
口コミ	5.7%	3.9%	1.8%
その他	1.2%	0.0%	1.2%

※人数÷回答者数合計

美笛キャンプ場の利用回数

	令和4年度	令和3年度	増減
今回が初めて	37.2%		
2～5回	38.4%		
6～9回	8.3%		
10 回以上	16.1%		

キャンプ場を選ぶポイント(複数回答)

	令和4年度	令和3年度	増減
自然の充実度	93.4%	77.8%	15.6%
施設の充実度	55.2%	39.9%	15.3%
料金設定	40.5%	33.5%	7.0%
交通の便	9.7%		
キャンプ場までの距離		29.1%	
スタッフの対応	20.4%		
口コミ(評価)	18.5%	16.7%	1.8%
その他	3.1%	6.4%	△3.3%

※人数÷回答者数合計

スタッフの対応

	令和4年度	令和3年度	増減
とても良い	61.7%		
良い	26.3%		
ふつう	11.1%		
あまり良くない	0.7%		
良くない	0.2%		

売店の品揃え

	令和4年度	令和3年度	増減
とても良い	30.1%		
良い	30.6%		
ふつう	26.3%		
あまり良くない	1.9%		
良くない	0.2%		
不明・回答なし	10.9%		

キャンプ場にあると便利または利用したいサービス(複数回答)

	令和4年度	令和3年度	増減
予約制	28.4%		
キャッシュレス決済	40.0%		
手ぶらキャンプ	1.9%		
アクティビティ体験	3.1%		
テント等クリーニング	5.0%		
道具レンタル	1.7%		
テント設営補助	0.9%		
サブスクサービス	3.8%		
その他	8.5%		
特になし	25.6%		

※人数÷回答者数合計

キャンプ場にあると便利な施設(複数回答)

	令和4年度	令和3年度	増減
温泉施設	68.7%		
カフェ	7.3%		
テントサウナ	9.0%		
キッチンカー	5.0%		
遊具	6.4%		
グランピング	1.2%		
コテージ・バンガロー	7.6%		
その他	1.1%		
特になし	22.3%		

※人数÷回答者数合計

満足度

	令和4年度	令和3年度	増減
満足	78.7%		
やや満足	17.1%		
どちらでもない	3.5%		
やや不満	0.7%		
不満	0.0%		

②千歳市実施のアンケート

実施期間:8月 17 日～9月 21 日

回答数:281 件

性別

	令和4年度	令和3年度	増減
男性	50.9%	44.0%	6.9%
女性	48.8%	53.7%	△4.9%
その他	0.3%	2.3%	△2.0%
未回答	0.0%	0.0%	0.0%

年齢

	令和4年度	令和3年度	増減
10 代	2.8%	3.7%	△0.9%
20 代	16.0%	16.7%	△0.7%
30 代	23.9%	26.9%	△3.0%
40 代	21.7%	25.0%	△3.3%
50 代以上	35.6%	25.5%	10.1%
不明・回答なし	0.0%	2.2%	△2.2%

住まい

	令和4年度	令和3年度	増減
千歳市	10.0%	2.8%	7.2%
札幌市	44.5%	62.0%	△17.5%
苫小牧市	5.7%	8.3%	△2.6%
恵庭市	4.3%	1.9%	2.4%
上記以外	35.5%	25.0%	10.5%

入場者構成

	令和4年度	令和3年度	増減
ひとり	18.9%	15.3%	3.6%
家族	58.0%	61.6%	△3.6%
知人、友人	16.4%	19.4%	△3.0%
家族+知人、友人	2.5%	0.0%	2.5%
職場	3.6%	1.4%	2.2%
その他	0.0%	2.3%	△2.3%
不明・回答なし	0.6%	0.0%	0.6%

美笛キャンプ場の利用回数

	令和4年度	令和3年度	増減
今回が初めて	41.3%	39.8%	1.5%
2～5回	36.7%	35.2%	1.5%
6～9回	7.5%	7.9%	△0.4%
10回以上	14.2%	17.1%	△2.9%
不明・回答なし	0.3%	0.0%	0.3%

どの媒体で把握したか(複数回答)

	令和4年度	令和3年度	増減
以前から知っている	58.0%	69.9%	△11.9%
知人・友人の紹介	19.6%	22.7%	△3.1%
キャンプ場情報誌	16.0%	19.0%	△3.0%
観光情報誌	1.4%	1.4%	0.0%
千歳市 HP	1.4%	1.4%	0.0%
美笛キャンプ場 HP	12.5%	22.7%	△10.2%
SNS サイト	14.6%	9.7%	4.9%
口コミ	4.6%	6.0%	△1.4%
その他	3.2%	0.9%	2.3%

※人数÷回答者数合計

美笛キャンプ場を選んだ理由(複数回答)

	令和4年度	令和3年度	増減
自然の充実度	92.2%	86.6%	5.6%
施設の充実度	51.6%	53.2%	△1.6%
料金設定	16.4%	48.6%	△32.2%
キャンプ場までの距離	40.9%	39.4%	1.5%
口コミ	14.9%	31.0%	△16.1%
その他	2.1%	4.6%	△2.5%
不明・回答なし	1.1%	0.0%	1.1%

※人数÷回答者数合計

スタッフの対応

	令和4年度	令和3年度	増減
とても良い	54.8%	69.4%	△14.6%
良い	35.2%	26.4%	8.8%
ふつう	8.5%	4.2%	4.3%
あまり良くない	0.4%	0.0%	0.4%
良くない	0.4%	0.0%	0.4%
不明・回答なし	0.7%	0.0%	0.7%

キャンプ場にあると便利または利用したいサービス(複数回答)

	令和4年度	令和3年度	増減
予約制	31.0%		
キャッシュレス決済	34.5%		
手ぶらキャンプ	3.6%		
アクティビティ体験	32.0%		
テント等クリーニング	4.6%		
道具レンタル	2.5%		
テント設営補助	0.7%		
サブスクサービス	1.8%		
その他	3.9%		
特になし	24.2%		

※人数÷回答者数合計

キャンプ場にあると便利な施設(複数回答)

	令和4年度	令和3年度	増減
温泉施設	67.3%		
カフェ	5.7%		
テントサウナ	12.1%		
キッチンカー	6.8%		
遊具	10.7%		
グランピング	4.3%		
コテージ・バンガロー	9.3%		
その他	1.1%		
特になし	23.1%		

※人数÷回答者数合計

満足度

	令和4年度	令和3年度	増減
満足	79.4%	82.4%	△3.0%
やや満足	18.5%	14.8%	3.7%
どちらでもない	1.1%	2.3%	△1.2%
やや不満	0.7%	0.5%	0.2%
不満	0.3%	0.0%	0.3%

(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

① 職員配置

- 日中4名、夜間2名が常駐しているほか、繁忙期には日中6名に増員対応を行っている。

② 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。

③ 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。

④ 個人情報の管理

- 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。

	(4) 施設修繕、備品購入状況等 - 施設修繕状況 協定書第 16 条により、1 件 2 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。令和 4 年度は 2 万円未満の修繕なし。 - 備品購入状況 4 月 7 日 冷凍ショーケース 103,400 円 4 月 20 日 タイムレコーダー 10,409 円 4 月 26 日 保温ポット 11,750 円 4 月 30 日 レジスター 22,000 円 5 月 3 日 冷蔵ショーケース 107,800 円 ※ 購入価格 10,000 円以上、耐用年数 3 年以上の物品を記載												
5 自主事業の達成状況	指定管理者の提案により実施された主な事業は次のとおり <table><tr><th>実施日</th><th>内容</th><th>数量</th></tr><tr><td>6 月 21 日～7 月 12 日 (平日のみ)</td><td>アクティビティ体験 (カヌーツアー)</td><td>12 人</td></tr><tr><td>9 月 8 日～10 月 21 日 (平日のみ)</td><td>アクティビティ体験 (カヌーツアー)</td><td>31 人</td></tr><tr><td>常時</td><td>ギアレンタル (テント、チェアワン、鍋等)</td><td>260 点</td></tr></table>	実施日	内容	数量	6 月 21 日～7 月 12 日 (平日のみ)	アクティビティ体験 (カヌーツアー)	12 人	9 月 8 日～10 月 21 日 (平日のみ)	アクティビティ体験 (カヌーツアー)	31 人	常時	ギアレンタル (テント、チェアワン、鍋等)	260 点
実施日	内容	数量											
6 月 21 日～7 月 12 日 (平日のみ)	アクティビティ体験 (カヌーツアー)	12 人											
9 月 8 日～10 月 21 日 (平日のみ)	アクティビティ体験 (カヌーツアー)	31 人											
常時	ギアレンタル (テント、チェアワン、鍋等)	260 点											
6 市民サービスの向上を図るための取り組み	- 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。 - キャンプ場の混雑状況等をホームページ及びインスタグラムにおいて情報発信している。												

7 評価(総合コメント)	- 令和4年度は4月17日(日)から岩盤崩落の危険性による国道276号の通行止めがあり、4月29日(金・祝)オープン予定を見送り、5月5日(木・祝)からのオープンとなったが、緊急事態宣言等による閉鎖や入場制限の対応がなかったため、開場日数165日間(前年度比67日増)、利用人数25,373人(前年度比2,172人増)、使用料金徴収額37,129,800円(前年度比19,467,200円増)となった。 - 令和4年度から「使用料等受益者負担の見直し方針」に基づき、市外在住者の使用料を市内在住者の使用料の2倍に設定しており、指定管理料(市の歳出)年額12,500,000円に対し、令和4年度の使用料金徴収額(市の歳入)37,129,800円であり、24,629,800円の収益となった。 - モニタリングアンケートの回答において、指定管理者アンケートではスタッフの対応が「とても良い」「良い」が88%、市アンケートでは90%となり、回答者の多くがスタッフの対応に満足している結果となった。 - 施設の利用に対する満足度においては、指定管理者アンケートでは「満足」「やや満足」が95.8%、市アンケートでは97.9%となり、回答者の多くが美笛キャンプ場を利用したことに満足している結果となった。 - 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。 以上の事実を総合的に勘案し、本施設の管理運営は適正に行われていたものと評価する。
---------------------	---