

平成 2 8 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式会社
指 定 期 間	平成24年 4 月 1 日から平成29年 3 月31日
評 価 担 当	観光スポーツ部観光事業課

1 実施事業及び内容等	(1) 管理業務の実施状況 ・開設期間 平成 28 年 5 月 1 日～平成 28 年 10 月 23 日 (開設日数 167.5 日) ・開場時間 午前 7 時から午後 7 時まで (2) 閉鎖日 ・7 月 28 日豪雨のため ・8 月 17 日暴風雨のため ・8 月 20 日午後～22 日暴風雨のため ・8 月 31 日暴風雨のため ・9 月 1 日～3 日暴風雨のため																																			
2 年間利用者数	(1) 施設の年間利用者数 (月別) <table><tr><th rowspan="2"></th><th colspan="3">利用者数 (人)</th></tr><tr><th>H28 年度</th><th>H27 年度</th><th>増減</th></tr><tr><td>5 月</td><td>2,748</td><td>0</td><td>2,748</td></tr><tr><td>6 月</td><td>2,210</td><td>0</td><td>2,210</td></tr><tr><td>7 月</td><td>5,707</td><td>1,119</td><td>4,588</td></tr><tr><td>8 月</td><td>8,237</td><td>9,515</td><td>1,278</td></tr><tr><td>9 月</td><td>3,462</td><td>3,533</td><td>71</td></tr><tr><td>1 0 月</td><td>1,785</td><td>1,021</td><td>764</td></tr><tr><td>合計</td><td>24,149</td><td>15,188</td><td>8,961</td></tr></table> 平成 28 年度は、前年度と比較して利用者数が 8,961 人 (59.0%) 増加した。 詳細は別紙 1 のとおり		利用者数 (人)			H28 年度	H27 年度	増減	5 月	2,748	0	2,748	6 月	2,210	0	2,210	7 月	5,707	1,119	4,588	8 月	8,237	9,515	1,278	9 月	3,462	3,533	71	1 0 月	1,785	1,021	764	合計	24,149	15,188	8,961
	利用者数 (人)																																			
	H28 年度	H27 年度	増減																																	
5 月	2,748	0	2,748																																	
6 月	2,210	0	2,210																																	
7 月	5,707	1,119	4,588																																	
8 月	8,237	9,515	1,278																																	
9 月	3,462	3,533	71																																	
1 0 月	1,785	1,021	764																																	
合計	24,149	15,188	8,961																																	

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	
	H27 年度	H28 年度
指定管理料	6,480,000	9,720,000
合計	6,480,000	9,720,000

<支出>(単位：円)

項目	決算	
	H27 年度	H28 年度
人件費	2,930,598	5,358,864
消耗品費	377,298	365,068
燃料費	217,041	267,776
委託料	1,302,044	2,038,000
保険料	35,000	35,000
修繕費	71,808	91,152
役務費	171,196	181,916
印刷製本費	38,180	129,600
合計	5,143,165	8,467,376

差引額	1,336,835	1,252,624
-----	-----------	-----------

4管理運営状況

(1)利用者からの評価

指定管理者アンケート

実施期間：平成 28 年 7 月 16 日～8 月 31 日

回収数：118

アンケート結果概要：

・性別

「男性」62.7%

「女性」33.9%

「未回答」3.4%

・年齢

「10代」2.6%

「20代」14.0%

	「30代」	23.7%
	「40代」	20.2%
	「50代」	16.7%
	「60代」	16.7%
	「70代」	3.5%
	「未回答」	2.6%
	・居住地	
	「札幌」	53.5%
	「道内その他」	30.7%
	「道外」	15.8%
	・同行者	
	「一人」	14.7%
	「家族」	54.9%
	「友人」	23.5%
	「その他」	6.9%
	・利用日数	
	「日帰り」	27.0%
	「1泊」	67.0%
	「2泊」	5.0%
	「未回答」	1.0%
	・キャンプ場を選ぶ基準	
	「ロケーション」	40.0%
	「アクセス」	6.7%
	「設備」	21.6%
	「料金」	14.4%
	「スタッフ」	5.3%
	「その他」	12.0%
	・今回のキャンプの目的	
	「料理」	5.8%
	「自然を満喫」	41.7%
	「観光」	5.1%
	「家族サービス」	11.5%
	「仲間との親睦」	8.3%
	「読書」	1.9%

	「魚釣り」 10.9% 「カヌー」 11.5% 「その他」 3.2%
	・施設の感想 「とても良い」 72.0% 「良い」 22.0% 「普通」 4.0% 「あまり良くない」 2.0% 「悪い」 0.0% 「未回答」 0.0%
	・スタッフの対応 「大変良い」 72.0% 「良い」 24.0% 「普通」 4.0% 「あまり良くない」 0.0% 「悪い」 0.0% 「未回答」 0.0%
	・売店の品揃え 「大変良い」 20.0% 「良い」 40.0% 「普通」 27.0% 「あまり良くない」 1.0% 「良くない」 0% 「未回答」 12.0%
	市独自のアンケート 指定管理者が実施しているアンケートとは別に、市独自でアンケートを実施した。 実施期間：平成 28 年 8 月 8 日～9 月 30 日 回収数：87 アンケート結果概要：
	・性別 「男 性」 56.3% 「女 性」 36.8% 「不明、未回答」 6.9%

	・年齢 「9歳以下」 1.1% 「10代」 8.0% 「20代」 13.8% 「30代」 26.4% 「40代」 28.7% 「50代以上」 19.5% 「不明、未回答」 2.3% [質問1] 居住地 「千歳市内」 6.9% 「苫小牧」 10.3% 「札幌」 36.8% 「恵庭」 1.1% 「道内」 19.5% 「道外」 24.1% 「不明、未回答」 1.1% [質問2] 同行者 「家族」 59.6% 「知人、友人」 21.3% 「職場」 0.0% 「一人」 14.9% 「その他」 4.3% 「不明、未回答」 0.0% [質問3] 当キャンプ場を知った情報源 「キャンプ場情報誌」 14.1% 「観光情報誌」 1.1% 「インターネット」 22.8% 「千歳市ホームページ」 2.2% 「口コミ」 25.0% 「その他」 33.7% 「不明、未回答」 1.1% [質問4] キャンプ場を選ぶ基準 「料金設定」 14.5% 「施設の充実度」 13.9%
--	--

	「自然の充実度」 33.9% 「キャンプ場までの距離」 15.8% 「口コミ」 9.1% 「その他」 11.5% 「不明、未回答」 1.2%
	[質問 5] 当キャンプ場の利用回数 「初めて」 50.6% 「2 ～ 5 回」 21.8% 「6 ～ 9 回」 3.4% 「10 回以上」 13.8% 「不明、未回答」 10.3%
	[質問 6] 当キャンプ場の印象 「とても良い」 63.2% 「良い」 28.7% 「ふつう」 6.9% 「あまり良くない」 0.0% 「良くない」 0.0% 「不明、未回答」 1.1%
	[質問 7] スタッフの対応 「とても良い」 55.2% 「良い」 29.9% 「ふつう」 11.5% 「あまり良くない」 2.3% 「良くない」 1.1% 「不明、未回答」 0.0%
	[質問 8] 当キャンプ場にあると便利だと考える施設・もの 「ある」 46.0% 「ない」 46.0% 「不明、未回答」 8.0%
	[質問 9] 当キャンプ場で開催して欲しいイベント 「ない」 73.6% 「ある」 10.3% 「不明、未回答」 16.1%

	・ 当キャンプ場の印象（質問６）は、「とても良い」、「良い」が合わせて 92.0%となり、利用者の満足度が高い結果となっている。 ・ スタッフの対応（質問７）は、「とても良い」、「良い」が合わせて 85.1%となっており、利用者への適正な対応が行われていることが伺える。 ・ 便利だと考える施設（質問８）は、洋式トイレの希望が多かった。 ・ 開催して欲しいイベント（質問９）は、「ない」が 73.6%となり、当キャンプ場の特色でもある自然が求められていると伺える。 ・ 指定管理者及び市がそれぞれ独自に実施したアンケート結果をみると、利用者からはおおむね良好な評価をいただいている結果となった。 （２）事業報告書、現地調査に基づく評価 ・ 実施事業は月例報告書及び年度終了後の事業報告書により報告しており、適正に処理されている。 ・ 施設の維持管理については業務仕様書に基づき適切に管理運営を行っている。 （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 ・ 常勤として２名の職員を泊まり込みで配置しているほか、繁忙期には増員の対応を行っている。 緊急時の対応 ・ 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。 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 ・ 協定書第 16 条により、１件 10 万円未満の施設の修繕等に
--	---

	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。																		
5 自主事業の達成状況	・ 参加型のものづくり体験会を企画・実施した。夏休み期間中は、昨年に引き続き、子ども連れを対象にしたものづくり体験会を実施した。 <table border="1"> <tr> <td>5月1日</td><td>オープン記念品2名贈呈 振る舞いおしろこ</td></tr> <tr> <td>7月9日</td><td>オリジナルグラス作り</td></tr> <tr> <td>7月17日</td><td>オリジナルうちわ作り</td></tr> <tr> <td>8月1～7日</td><td>七夕短冊飾り</td></tr> <tr> <td>8月11日</td><td>ろうそくキャンドル作り</td></tr> <tr> <td>9月18日</td><td>お月見まんじゅう作り</td></tr> <tr> <td>9月24日</td><td>オリジナル時計作り</td></tr> <tr> <td>10月9日</td><td>スノードーム作り</td></tr> <tr> <td>10月22日</td><td>振る舞いおしろこ</td></tr> </table>	5月1日	オープン記念品2名贈呈 振る舞いおしろこ	7月9日	オリジナルグラス作り	7月17日	オリジナルうちわ作り	8月1～7日	七夕短冊飾り	8月11日	ろうそくキャンドル作り	9月18日	お月見まんじゅう作り	9月24日	オリジナル時計作り	10月9日	スノードーム作り	10月22日	振る舞いおしろこ
5月1日	オープン記念品2名贈呈 振る舞いおしろこ																		
7月9日	オリジナルグラス作り																		
7月17日	オリジナルうちわ作り																		
8月1～7日	七夕短冊飾り																		
8月11日	ろうそくキャンドル作り																		
9月18日	お月見まんじゅう作り																		
9月24日	オリジナル時計作り																		
10月9日	スノードーム作り																		
10月22日	振る舞いおしろこ																		
6 市民サービスの向上を図るための取組み	・ 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。																		
7 評価(総合コメント)	・ 仕様書に定める施設の維持管理等の業務を的確に行っている。 ・ 施設の適切な管理を行いながら、参加型の多様な自主事業の企画運営も行っている。 ・ 利用者の状況を踏まえ質の高いサービスの向上を意識して利用者の増加を目指して取り組んでいることなど、総合的に判断し良好と評価する。																		

平成28年度 月別利用者状況

	5月	6月	7月	8月	9月	10月	計
宿 泊	1,588人	1,269人	3,883人	5,722人	2,346人	1,094人	15,902人
日帰り	1,160人	941人	1,824人	2,515人	1,116人	691人	8,247人
計	2,748人	2,210人	5,707人	8,237人	3,462人	1,785人	24,149人