

平成 30 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 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事業課

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1日～10月21日（開場日数144日） ・開場時間 7：00～19：00 (2) 閉鎖日 ・9月4日17：00～10月4日7：00 理由：台風24号及び北海道胆振東部地震のため ・10月7日7：00～8日10：00 理由：台風25号のため (3) 利用料金徴収状況 (単位：円) <table><tr><td></td><td>H30 年度</td><td>H29 年度</td><td>増減</td></tr><tr><td>日帰り</td><td>3,273,900</td><td>3,782,100</td><td>△508,200</td></tr><tr><td>宿 泊</td><td>14,753,400</td><td>17,026,600</td><td>△2,273,200</td></tr><tr><td>テント</td><td>94,500</td><td>135,000</td><td>△40,500</td></tr><tr><td>合 計</td><td>18,121,800</td><td>20,943,700</td><td>△2,821,900</td></tr></table>					H30 年度	H29 年度	増減	日帰り	3,273,900	3,782,100	△508,200	宿 泊	14,753,400	17,026,600	△2,273,200	テント	94,500	135,000	△40,500	合 計	18,121,800	20,943,700	△2,821,900															
	H30 年度	H29 年度	増減																																				
日帰り	3,273,900	3,782,100	△508,200																																				
宿 泊	14,753,400	17,026,600	△2,273,200																																				
テント	94,500	135,000	△40,500																																				
合 計	18,121,800	20,943,700	△2,821,900																																				
2 年間利用者数	(1) 施設の年間利用者数（月別） <table><tr><td rowspan="2"></td><td colspan="3">利用者数（人）</td></tr><tr><td>H30 年度</td><td>H29 年度</td><td>増減</td></tr><tr><td>5月</td><td>2,404</td><td>2,373</td><td>31</td></tr><tr><td>6月</td><td>3,580</td><td>2,417</td><td>1,163</td></tr><tr><td>7月</td><td>6,518</td><td>6,953</td><td>△435</td></tr><tr><td>8月</td><td>9,621</td><td>10,582</td><td>△961</td></tr><tr><td>9月</td><td>937</td><td>4,528</td><td>△3,591</td></tr><tr><td>10月</td><td>1,572</td><td>1,857</td><td>△285</td></tr><tr><td>合計</td><td>24,632</td><td>28,710</td><td>△4,078</td></tr></table>					利用者数（人）			H30 年度	H29 年度	増減	5月	2,404	2,373	31	6月	3,580	2,417	1,163	7月	6,518	6,953	△435	8月	9,621	10,582	△961	9月	937	4,528	△3,591	10月	1,572	1,857	△285	合計	24,632	28,710	△4,078
	利用者数（人）																																						
	H30 年度	H29 年度	増減																																				
5月	2,404	2,373	31																																				
6月	3,580	2,417	1,163																																				
7月	6,518	6,953	△435																																				
8月	9,621	10,582	△961																																				
9月	937	4,528	△3,591																																				
10月	1,572	1,857	△285																																				
合計	24,632	28,710	△4,078																																				

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)																																
	<table><tr><th rowspan="2">項目</th><th colspan="2">決算</th></tr><tr><th>H30 年度</th><th>H29 年度</th></tr><tr><td>指定管理料</td><td>9,979,200</td><td>9,979,200</td></tr><tr><td>合計</td><td>9,979,200</td><td>9,979,200</td></tr></table>	項目	決算		H30 年度	H29 年度	指定管理料	9,979,200	9,979,200	合計	9,979,200	9,979,200																					
	項目		決算																														
		H30 年度	H29 年度																														
	指定管理料	9,979,200	9,979,200																														
	合計	9,979,200	9,979,200																														
	＜支 出＞ (単位：円)																																
	<table><tr><th rowspan="2">項目</th><th colspan="2">決算</th></tr><tr><th>H30 年度</th><th>H29 年度</th></tr><tr><td>人件費</td><td>4,885,912</td><td>5,479,317</td></tr><tr><td>消耗品費</td><td>340,981</td><td>362,802</td></tr><tr><td>燃料費</td><td>303,803</td><td>314,455</td></tr><tr><td>委託料</td><td>2,042,121</td><td>2,134,916</td></tr><tr><td>保険料</td><td>35,000</td><td>35,000</td></tr><tr><td>修繕費</td><td>15,495</td><td>35,383</td></tr><tr><td>役務費</td><td>187,721</td><td>187,721</td></tr><tr><td>印刷製本費</td><td>45,360</td><td>45,360</td></tr><tr><td>合計</td><td>7,856,393</td><td>8,594,954</td></tr></table>	項目	決算		H30 年度	H29 年度	人件費	4,885,912	5,479,317	消耗品費	340,981	362,802	燃料費	303,803	314,455	委託料	2,042,121	2,134,916	保険料	35,000	35,000	修繕費	15,495	35,383	役務費	187,721	187,721	印刷製本費	45,360	45,360	合計	7,856,393	8,594,954
	項目		決算																														
H30 年度		H29 年度																															
人件費	4,885,912	5,479,317																															
消耗品費	340,981	362,802																															
燃料費	303,803	314,455																															
委託料	2,042,121	2,134,916																															
保険料	35,000	35,000																															
修繕費	15,495	35,383																															
役務費	187,721	187,721																															
印刷製本費	45,360	45,360																															
合計	7,856,393	8,594,954																															
<table><tr><td>差引額</td><td>2,122,807</td><td>1,384,246</td></tr></table>	差引額	2,122,807	1,384,246																														
差引額	2,122,807	1,384,246																															
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：8月1日～9月4日（以降地震による閉鎖）																																
	配布数：200 枚																																
	回収数：25																																
	アンケート結果概要：																																
	別添 指定管理者アンケート集計表（平成 29 と 30 年度の比較）のとおりに																																
	②千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：500 枚																																
回収数：63 枚																																	
アンケート結果概要：																																	

別添 千歳市アンケート集計表（平成 29 と 30 年度の比較）のとおりに

（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、特に改善点も見受けられず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、個人情報管理

① 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。

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

- ・ 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。

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以下の通り <table><tr><th>実施日</th><th>内容</th><th>参加者</th></tr><tr><td>5/1</td><td>オープン記念品贈呈</td><td>2</td></tr><tr><td>5/12</td><td>振る舞いおしるこ</td><td>50</td></tr><tr><td>7/28</td><td>ハーバリウム作り</td><td>15</td></tr><tr><td>8/11</td><td>ジェルキャンドル作り</td><td>24</td></tr><tr><td>8/5～10</td><td>七夕飾り</td><td>550</td></tr><tr><td>10/20</td><td>振る舞いおしるこ</td><td>50</td></tr></table>	実施日	内容	参加者	5/1	オープン記念品贈呈	2	5/12	振る舞いおしるこ	50	7/28	ハーバリウム作り	15	8/11	ジェルキャンドル作り	24	8/5～10	七夕飾り	550	10/20	振る舞いおしるこ	50
実施日	内容	参加者																				
5/1	オープン記念品贈呈	2																				
5/12	振る舞いおしるこ	50																				
7/28	ハーバリウム作り	15																				
8/11	ジェルキャンドル作り	24																				
8/5～10	七夕飾り	550																				
10/20	振る舞いおしるこ	50																				
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。 - 夏休みに合わせてお子様連れを対象にした参加型のモノづくり体験会を企画実施している。																					
7 評価（総合コメント）	- 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こと。 - 施設の維持管理及び事務の執行状況について、現地も含め調査した結果、特に改善点も見受けられず適正に運営されていること。 - 台風、地震により、長期閉鎖があったにも関わらず、指定管理料を大幅に超える使用料を市に納入していること。 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。																					

指定管理者アンケート集計表（平成29と30年度の比較）

性別・年齢

	平成29年度		平成30年度		増 減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
9 歳以下	3	5.8%	2	8.0%	-1	2.2%
10代	9	17.3%	2	8.0%	-7	-9.3%
20代	6	11.5%	6	24.0%	0	12.5%
30代	11	21.2%	5	20.0%	-6	-1.2%
40代	11	21.2%	5	20.0%	-6	-1.2%
50代以上	8	15.4%	1	4.0%	-7	-11.4%
不明・回答なし	4	7.7%	4	16.0%	0	8.3%
合計	52	100.0%	25	100.0%	-27	

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29年度		平成30年度		増 減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
ひとり	3	5.8%	1	4.0%	-2	-1.8%
家族	37	71.2%	14	56.0%	-23	-15.2%
知人、友人	7	13.5%	5	20.0%	-2	6.5%
家族＋知人、友人	5	9.6%	4	16.0%	-1	6.4%
職場	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	0	0.0%	1	4.0%	1	4.0%
不明・回答なし	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	52	100.0%	25	100.0%	-27	

質問4 利用交通用具は。

	平成29年度		平成30年度		増 減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
オートバイ	1	1.9%	4	16.0%	3	14.1%
乗用車	44	84.6%	19	76.0%	-25	-8.6%
キャンピングカー	2	3.8%	1	4.0%	-1	0.2%
レンタカー	4	7.7%	1	4.0%	-3	-3.7%
その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
不明・回答なし	1	1.9%	0	0.0%	-1	-1.9%
合計	52	100.0%	25	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29年度		平成30年度		増 減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
自然環境	44	84.6%	22	88.0%	-22	3.4%
交通の便	8	15.4%	3	12.0%	-5	-3.4%
設備・施設	25	48.1%	11	44.0%	-14	-4.1%
料金設定	12	23.1%	9	36.0%	-3	12.9%
スタッフ対応	8	15.4%	5	20.0%	-3	4.6%
口コミ	8	15.4%	5	20.0%	-3	4.6%
その他	3	5.8%	1	4.0%	-2	-1.8%
不明・回答なし	3	5.8%	0	0.0%	-3	-5.8%
選択数合計	111		56		-55	
○回答者数合計	52		25		-27	

※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29年度		平成30年度		増 減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
とても良い	31	59.6%	15	60.0%	-16	0.4%
良い	16	30.8%	7	28.0%	-9	-2.8%
ふつう	2	3.8%	1	4.0%	-1	0.2%
あまり良くない	0	0.0%	2	8.0%	2	8.0%
良くない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
不明・回答なし	3	5.8%	0	0.0%	-3	-5.8%
合計	52	100.0%	25	100.0%	-27	
とても良い・良い	47	90.4%	22	88.0%	-25	-2.4%

質問10 売店の品揃えは。

	平成29年度		平成30年度		増 減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
とても良い	10	19.2%	6	24.0%	-4	4.8%
良い	20	38.5%	8	32.0%	-12	-6.5%
ふつう	15	28.8%	8	32.0%	-7	3.2%
あまり良くない	3	5.8%	1	4.0%	-2	-1.8%
良くない	1	1.9%	0	0.0%	-1	-1.9%
不明・回答なし	3	5.8%	2	8.0%	-1	2.2%
合計	52	100.0%	25	100.0%	-27	
とても良い・良い	30	57.7%	14	56.0%	-16	-1.7%

質問1 お住まいはどちらですか。

	平成29年度		平成30年度		増 減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
千歳市内	4	7.7%	2	8.0%	-2	0.3%
札幌市	25	48.1%	8	32.0%	-17	-16.1%
苫小牧市	4	7.7%	2	8.0%	-2	0.3%
恵庭市	0	0.0%	1	4.0%	1	4.0%
北海道内	12	23.1%	6	24.0%	-6	0.9%
北海道外	7	13.5%	6	24.0%	-1	10.5%
不明・回答なし	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	52	100.0%	25	100.0%	-27	

質問3 利用内容は。

	平成29年度		平成30年度		増 減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
日帰り	5	9.6%	2	8.0%	-3	-1.6%
1泊	24	46.2%	15	60.0%	-9	13.8%
2泊	17	32.7%	6	24.0%	-11	-8.7%
3泊	3	5.8%	1	4.0%	-2	-1.8%
10泊	1	1.9%	0	0.0%	-1	-1.9%
宿泊（宿泊数不明）	1	1.9%	0	0.0%	-1	-1.9%
不明・回答なし	1	1.9%	1	4.0%	0	2.1%
合計	52	100.0%	25	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29年度		平成30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	33	63.5%	15	60.0%	-18	-3.5%
情報誌・専門誌	2	3.8%	2	8.0%	0	4.2%
インターネット	9	17.3%	7	28.0%	-2	10.7%
その他	8	15.4%	1	4.0%	-7	-11.4%
不明・回答なし	1	1.9%	0	0.0%	-1	-1.9%
選択数合計	53		25		-28	
○回答者数合計	52		25		-27	

※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29年度		平成30年度		増 減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
自然の満喫	35	67.3%	18	72.0%	-17	4.7%
家族サービス	15	28.8%	3	12.0%	-12	-16.8%
仲間との親睦	9	17.3%	7	28.0%	-2	10.7%
観光	4	7.7%	3	12.0%	-1	4.3%
釣り	6	11.5%	3	12.0%	-3	0.5%
カヌー	7	13.5%	2	8.0%	-5	-5.5%
読書	2	3.8%	0	0.0%	-2	-3.8%
料理	5	9.6%	0	0.0%	-5	-9.6%
その他	3	5.8%	3	12.0%	0	6.2%
不明・回答なし	2	3.8%	2	8.0%	0	4.2%
選択数合計	88		41		-47	
○回答者数合計	52		25		-27	

※割合＝人数÷回答者数合計

質問9 スタッフの対応は。

	平成29年度		平成30年度		増 減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
とても良い	29	55.8%	15	60.0%	-14	4.2%
良い	13	25.0%	8	32.0%	-5	7.0%
ふつう	8	15.4%	2	8.0%	-6	-7.4%
あまり良くない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
良くない	1	1.9%	0	0.0%	-1	-1.9%
不明・回答なし	1	1.9%	0	0.0%	-1	-1.9%
合計	52	100.0%	25	100.0%	-27	
とても良い・良い	42	80.8%	23	92.0%	-19	11.2%

千歳市アンケート集計表（平成29年度と平成30年度の比較）

性別・年齢

	平成29年		平成30年		増 減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
9歳以下	1	2.0%	2	3.2%	1	1.1%
10代	1	2.0%	0	0.0%	-1	-2.0%
20代	4	8.2%	10	15.9%	6	7.7%
30代	14	28.6%	19	30.2%	5	1.6%
40代	10	20.4%	19	30.2%	9	9.8%
50代以上	15	30.6%	9	14.3%	-6	-16.3%
不明・回答なし	4	8.2%	4	6.3%	0	-1.8%
合計	49	100.0%	63	100.0%	14	

質問1 どちらからお越しですか。

	平成29年度		平成30年度		増 減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
千歳市内	2	4.1%	8	12.7%	6	8.6%
札幌市	26	53.1%	30	47.6%	4	-5.4%
苫小牧市	2	4.1%	4	6.3%	2	2.3%
恵庭市	0	0.0%	2	3.2%	2	3.2%
北海道内	10	20.4%	8	12.7%	-2	-7.7%
北海道外	7	14.3%	11	17.5%	4	3.2%
不明・回答なし	2	4.1%	0	0.0%	-2	-4.1%
合計	49	100.0%	63	100.0%	14	

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29年度		平成30年度		増 減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
ひとり	9	18.4%	13	20.6%	4	2.3%
家族	26	53.1%	33	52.4%	7	-0.7%
知人、友人	9	18.4%	10	15.9%	1	-2.5%
家族＋知人、友人	2	4.1%	5	7.9%	3	3.9%
職場	1	2.0%	1	1.6%	0	-0.5%
その他	0	0.0%	1	1.6%	1	1.6%
不明・回答なし	2	4.1%	0	0.0%	-2	-4.1%
合計	49	100.0%	63	100.0%	14	

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29年度		平成30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		0.0%	37	58.7%	37	58.7%
家族、友人・知人からの紹介		0.0%	10	15.9%	10	15.9%
キャンプ場情報誌	14	28.6%	5	7.9%	-9	-20.6%
観光情報誌	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
千歳市HP	1	2.0%	2	3.2%	1	1.1%
インターネット	11	22.4%	13	20.6%	2	-1.8%
S N S		0.0%	2	3.2%	2	3.2%
口コミ	19	38.8%	4	6.3%	-15	-32.4%
その他	9	18.4%	1	1.6%	-8	-16.8%
不明・回答なし	3	6.1%	1	1.6%	-2	-4.5%
選択数合計	57		75		18	
○回答者数合計	49		63		14	

※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29年度		平成30年度		増 減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
今回が初めて	27	55.1%	22	34.9%	-5	-20.2%
2～5回	11	22.4%	20	31.7%	9	9.3%
6～9回	2	4.1%	5	7.9%	3	3.9%
10回以上	5	10.2%	10	15.9%	5	5.7%
不明・回答なし	4	8.2%	6	9.5%	2	1.4%
合計	49	100.0%	63	100.0%	14	
今回が初めて	27	55.1%	22	34.9%	-5	-20.2%
リピータ（2回以上）	18	36.7%	35	55.6%	17	18.8%

質問7 スタッフの対応は。

	平成29年度		平成30年度		増 減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
とても良い	30	61.2%	50	79.4%	20	18.1%
良い	17	34.7%	9	14.3%	-8	-20.4%
ふつう	0	0.0%	2	3.2%	2	3.2%
あまり良くない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
良くない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
不明・回答なし	2	4.1%	2	3.2%	0	-0.9%
合計	49	100.0%	63	100.0%	14	
とても良い・良い	47	95.9%	59	93.7%	12	-2.3%

質問8 当キャンプ場にあると便利な施設、物などは。

	平成29年度		平成30年度		増 減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
ない	19	38.8%	30	47.6%	11	8.8%
ある	26	53.1%	29	46.0%	3	-7.0%
不明・回答なし	4	8.2%	4	6.3%	0	-1.8%
合計	49	100.0%	63	100.0%	14	

質問4 当キャンプ場を選んだ理由は。（複数回答あり）

	平成29年度		平成30年度		増 減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
自然の充実度	39	79.6%	43	68.3%	4	-11.3%
施設の充実度	23	46.9%	25	39.7%	2	-7.3%
料金設定	18	36.7%	16	25.4%	-2	-11.3%
キャンプ場までの距離	20	40.8%	19	30.2%	-1	-10.7%
口コミ	11	22.4%	16	25.4%	5	2.9%
その他	7	14.3%	4	6.3%	-3	-7.9%
不明・回答なし	2	4.1%	1	1.6%	-1	-2.5%
選択数合計	120		124		4	
○回答者数合計	49		63		14	

※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29年度		平成30年度		増 減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
とても良い	33	67.3%	40	63.5%	7	-3.9%
良い	15	30.6%	17	27.0%	2	-3.6%
ふつう	0	0.0%	2	3.2%	2	3.2%
あまり良くない	0	0.0%	1	1.6%	1	1.6%
良くない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
不明・回答なし	1	2.0%	3	4.8%	2	2.7%
合計	49	100.0%	63	100.0%	14	
とても良い・良い	48	98.0%	57	90.5%	9	-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29年度		平成30年度		増 減	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
ない	33	67.3%	42	66.7%	9	-0.7%
ある	8	16.3%	13	20.6%	5	4.3%
不明・回答なし	8	16.3%	8	12.7%	0	-3.6%
合計	49	100.0%	63	100.0%	14	