

令和6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日から令和9年3月31日まで
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) 開場期間、開場時間及び閉鎖日</p> <p>◎開場期間:4月26日から10月20日まで(開場日数176日)</p> <p>◎開場時間:午前11時から午後7時まで</p> <p>◎閉鎖日 :8月12日午前10時から8月13日午前11時まで 理由:台風5号の影響のため</p>																																						
	<p>(2) 使用料金徴収状況 (単位:円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>令和6年度</th> <th>令和5年度</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日帰り</td> <td>4,943,300</td> <td>4,800,500</td> <td>142,800</td> </tr> <tr> <td>宿泊</td> <td>33,028,700</td> <td>30,863,500</td> <td>2,165,200</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>37,972,000</td> <td>35,664,000</td> <td>2,308,000</td> </tr> </tbody> </table> <p>※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。 ○ 令和5年度と比較し、開場日数は同日数であったが日帰り客が153人、宿泊客が1,267人、計1,420人の増加により、使用料金収入は2,308,000円の増加となった。</p>			項目	令和6年度	令和5年度	増減	日帰り	4,943,300	4,800,500	142,800	宿泊	33,028,700	30,863,500	2,165,200	合計	37,972,000	35,664,000	2,308,000																				
項目	令和6年度	令和5年度	増減																																				
日帰り	4,943,300	4,800,500	142,800																																				
宿泊	33,028,700	30,863,500	2,165,200																																				
合計	37,972,000	35,664,000	2,308,000																																				
2 年間利用者数	<p>年間利用者数(月別) (単位:人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>令和6年度</th> <th>令和5年度</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4月</td> <td>875</td> <td>368</td> <td>507</td> </tr> <tr> <td>5月</td> <td>2,835</td> <td>3,128</td> <td>△293</td> </tr> <tr> <td>6月</td> <td>4,060</td> <td>3,515</td> <td>545</td> </tr> <tr> <td>7月</td> <td>5,067</td> <td>5,551</td> <td>△484</td> </tr> <tr> <td>8月</td> <td>6,603</td> <td>6,097</td> <td>506</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td>4,417</td> <td>3,331</td> <td>1,086</td> </tr> <tr> <td>10月</td> <td>1,732</td> <td>2,179</td> <td>△447</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>25,589</td> <td>24,169</td> <td>1,420</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 令和6年9月の1,086人増については、令和5年9月に支笏湖ブルーキャンプが開催され、準備を含めたイベント期間中の4日間は一般利用者の利用を制限した貸切営業とし、利用者が減少したことから、令和6年同月が相対的に増加したものである。</p>			項目	令和6年度	令和5年度	増減	4月	875	368	507	5月	2,835	3,128	△293	6月	4,060	3,515	545	7月	5,067	5,551	△484	8月	6,603	6,097	506	9月	4,417	3,331	1,086	10月	1,732	2,179	△447	合計	25,589	24,169	1,420
	項目	令和6年度	令和5年度	増減																																			
4月	875	368	507																																				
5月	2,835	3,128	△293																																				
6月	4,060	3,515	545																																				
7月	5,067	5,551	△484																																				
8月	6,603	6,097	506																																				
9月	4,417	3,331	1,086																																				
10月	1,732	2,179	△447																																				
合計	25,589	24,169	1,420																																				

3 事業収支
(決算状況)

<収入> (単位:円)

項目	令和6年度	令和5年度	増減
指定管理料	12,500,000	12,500,000	0
自主事業	11,159,959	10,189,252	970,707
合計	23,659,959	22,689,252	970,707

<支出> (単位:円)

項目	令和6年度	令和5年度	増減
人件費	11,787,990	8,116,732	3,671,258
消耗品費	450,637	541,969	△91,332
燃料費	130,596	154,249	△23,653
委託料	2,883,599	3,262,494	△378,895
保険料	175,456	139,752	35,704
修繕費	16,500	55,000	△38,500
役務費	289,474	96,165	193,309
印刷製本費	296,709	23,018	273,691
諸経費	257,151	55,849	201,302
自主事業費	4,427,998	5,811,436	△1,383,438
合計	20,716,110	18,256,664	2,459,446

差引額	2,943,849	4,432,588	△1,488,739
-----	-----------	-----------	------------

※当該指定管理者は、公益法人会計基準を採用

※税込経理方式を採用

○ 収入は、指定管理者作成のオリジナルグッズのほか、キャンプギアのレンタル数の増加等により、前年度と比べ 970,707 円の増となった。

支出は、これまで外部委託していた場内清掃管理業務を指定管理者独自で実施したことにより、前年度から委託費が 378,895 円減少したほか、物販仕入れ及びレンタルシュラフ等のクリーニング代の自主事業費が 1,383,438 円減少したほか、最低賃金の改定やサービス向上のための常駐職員の増員により、人件費 3,671,258 円増加し、支出合計は 2,459,446 円増加している。

差引額は、前年度と比べ 1,488,739 円減の 2,943,849 円となった。

※令和5年度事業収支の修正について
 指定管理者から令和5年度事業収支の修正報告があり、次のとおり修正した。

<収入> (単位:円)

項目	修正前	修正後	増減
指定管理料	12,500,000	12,500,000	0
自主事業	10,211,990	10,189,252	△22,738
合計	22,711,990	22,689,252	△22,738

<支出> (単位:円)

項目	修正前	修正後	増減
人件費	8,116,732	8,116,732	0
消耗品費	542,122	541,969	△153
燃料費	154,244	154,249	5
委託料	3,284,494	3,262,494	△22,000
保険料	139,752	139,752	0
修繕費	56,958	55,000	△1,958
役務費	96,167	96,165	△2
印刷製本費	42,300	23,018	△19,282
諸経費	89,407	55,849	△33,558
自主事業費	7,519,903	5,811,436	△1,708,467
合計	20,042,079	18,256,664	△1,785,415

差引額	2,669,911	4,432,588	1,762,677
-----	-----------	-----------	-----------

○ 令和7年度に美笛キャンプ場の「令和5年度における公の施設の管理及び管理業務に係る出納その他の事務の執行状況」について指定管理者監査が実施され、収支状況が指定管理者の会計伝票と金額が一致していない旨の指摘があった。金額の不一致については、計算の誤りや未計上、重複計上によるものであった。今後については、このような誤りが生じないように指導するとともに改善を求め、複数人による確認作業を行う等、再発防止策の構築と適切な履行を徹底する。

※現指定管理者の指定期間である令和4年度及び令和6年度の収支状況について改めて指定管理者に確認を求めたところ、同様の精査を行った結果誤りがなかった旨の報告があった。

4 管理運営状況

(1) 利用者からの評価

① 指定管理者が実施した利用者アンケート

実施期間: 令和6年6月1日～7月31日(61日間)

【回収枚数: 382枚】

② 市が実施した利用者アンケート

実施期間:令和6年8月9日～10月14日(67日間)

【回収枚数:338枚】

③ アンケート結果概要

性別

項目	指定管理者	市
男性	49.7%	44.7%
女性	49.0%	54.1%
その他	—	0.3%
無回答	1.3%	0.9%

年齢

項目	指定管理者	市
10代	0.8%	4.7%
20代	9.9%	11.2%
30代	21.2%	20.7%
40代	27.2%	29.0%
50代以上	40.8%	34.3%

住まい

項目	指定管理者	市
千歳市	10.7%	14.2%
札幌市	53.9%	48.8%
苫小牧市	7.6%	7.4%
恵庭市	1.6%	3.0%
北海道内	19.1%	21.6%
北海道外	7.0%	5.0%
海外	—	0.0%

入場者構成

項目	指定管理者	市
ひとり	28.0%	11.5%
家族	48.4%	67.2%
知人、友人	22.8%	12.4%
家族+知人、友人	—	5.3%
職場	—	1.8%
その他	0.8%	1.8%

美笛キャンプ場の利用回数

項目	指定管理者	市
今回が初めて	33.8%	30.5%
2～5回	36.4%	38.5%
6～9回	11.0%	12.1%
10回以上	18.8%	18.6%
不明・回答なし	—	0.3%

○ 利用回数については、指定管理者の調査では「今回が初めて」で33.8%となり、市の調査では同程度の30.5%となった。指定管理者、市ともに「2～5回」、「6～9回」、「10回以上」を合わせると6割を超えていることから、複数回利用するリピーターが多いと考えられる。

美笛キャンプ場を知ったきっかけ(複数回答)

項目	指定管理者	市
以前から知っている	71.5%	69.2%
家族・知人・友人の紹介	22.3%	23.7%
キャンプ場情報誌	11.3%	10.4%
観光情報誌	1.3%	0.6%
千歳市 HP	0.0%	0.6%
美笛キャンプ場 HP	10.5%	10.4%
SNS サイト	1.8%	9.5%
口コミ	7.1%	6.5%
その他	1.8%	1.2%
不明・回答なし	0.0%	0.3%

○ 知ったきっかけについては、指定管理者及び市の調査では「以前から知っている」が約70%となっている。

また、指定管理者は動画及び画像を使用した SNS 発信に力を入れており、当該施設を知ったきっかけを「SNS サイト」とした回答は、指定管理者のアンケートでは1.8%、市のアンケートでは9.5%であったことから、利用者の増加にも一定程度寄与していると考えられる。

美笛キャンプ場を選んだ理由(複数回答)

項目	指定管理者	市
自然の充実度	95.8%	92.3%
施設の充実度	48.4%	42.6%
料金設定	31.1%	18.3%
キャンプ場までの距離	37.7%	32.2%
口コミ(評価)	13.9%	12.7%
その他	4.5%	4.4%
不明・回答なし	0.3%	1.2%

○ 選んだ理由については、指定管理者の調査では「自然の充実度」で95.8%となり、市の調査では92.3%となっている。「施設の充実度」では、指定管理者が48.4%、市が42.6%となっている。調査表の自由記載欄では「景観が良い」、「朝日がきれい」等の回答が多くあった。

スタッフの対応

項目	指定管理者	市
とても良い	72.5%	55.6%
良い	23.6%	32.5%
ふつう	3.4%	10.1%
あまり良くない	0.0%	0.3%
良くない	0.3%	0.6%
不明・回答なし	0.3%	0.9%

○ スタッフの対応については、指定管理者の調査では「とても良い」、「良い」で96.1%となり、市の調査では88.1%となっている。調査表の自由記載欄では「スタッフの対応が親切」やスタッフへの感謝の気持ちを記載している回答が多くあった。

売店の品揃え

項目	指定管理者	市
とても良い	32.2%	31.4%
良い	39.3%	34.9%
ふつう	18.6%	24.0%
あまり良くない	0.8%	2.4%
良くない	0.3%	0.0%
不明・回答なし	8.9%	7.4%

○ 売店の品揃えについては、指定管理者の調査では「とても良い」、「良い」で71.5%となり、市の調査では66.3%となっている。調査表の自由記載欄では

「年々品揃えが良くなっている」等の回答があった。

キャンプ場にあると便利または利用したいサービス

項目	指定管理者	市
キャッシュレス決済	49.2%	64.5%
手ぶらキャンプ	1.8%	8.3%
アクティビティ体験	18.6%	33.7%
テント等クリーニング	2.9%	7.4%
道具レンタル	2.4%	10.4%
テント設営補助	1.3%	3.8%
サブスクサービス	0.8%	3.0%
その他	5.8%	2.4%
特になし	17.3%	15.1%

○便利または利用したいサービスについては、指定管理者の調査では「キャッシュレス決済」で 49.2%となり、市の調査では 64.5%となっている。売店はキャッシュレス決済に対応しているがキャンプ場使用料は対応していないため、導入については以前から継続して検討している状況となっている。

予約制の導入について

項目	指定管理者	市
とても良い	55.5%	57.7%
良い	35.9%	28.7%
ふつう	5.0%	8.0%
あまり良くない	0.5%	3.3%
良くない	2.6%	0.6%
その他	0.5%	1.8%

○予約制の導入については、令和5年から導入しており、指定管理者の調査では、「とても良い」、「良い」で 91.4%となり、市の調査では 86.4%となっている。調査表の自由記載欄では「キャンプ場内の混雑が減った」、「テント間に余裕ができた」等、ゆっくり過ごせた旨の回答が多くあった。

キャンプ場にあると便利な施設(複数回答)

項目	指定管理者	市
温泉施設	72.8%	72.2%
カフェ	16.2%	19.5%
テントサウナ	7.9%	14.8%
キッチンカー	5.5%	9.8%
遊具	10.2%	16.3%
グランピング	2.1%	7.1%
託児所	0.3%	0.3%
コテージ・バンガロー	6.8%	14.2%
その他	1.8%	1.8%
特になし	16.8%	10.1%

○ 便利な施設については、指定管理者及び市の調査では「温泉施設」と回答した人が約 72%いた。調査表の自由記載欄では温泉施設を求める回答が多くあった一方で、ありのままの自然を楽しむため、「このままで良い」といった回答も多くあった。

満足度

項目	指定管理者	市
満足	88.2%	79.0%
やや満足	10.7%	17.8%
どちらでもない	0.5%	2.4%
やや不満	0.3%	0.6%
不満	0.3%	0.0%
不明・回答なし	0.0%	0.3%

○ 満足度については、指定管理者の調査では「満足」、「やや満足」で 98.9%となり、市の調査では 96.8%となっている。調査表の自由記載欄では、自然環境のほか、スタッフの対応について評価する回答が多くあった。

(2) 事業報告書、現地調査に基づく評価

施設の管理状況については、月例報告書及び年度終了後の事業報告により、塵芥収集処理業務、清掃業務、給排水設備管理業務のほか、施設の巡回点検結果等の報告を受けており、市や指定管理者に寄せられる意見や要望等に対しても適切に対応している。

事務の執行状況については、月例報告及び年次報告により、利用状況、使用料徴収状況等の報告を受けており、会計帳簿等についても特に改善点は見受けられないことから適正に処理されているものと判断できる。

一方で、令和5年度については、会計帳簿と本市への報告内容に相違があ

	<p>ったことから、今後における確認の徹底を指示した。</p> <p>(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</p> <p>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5名に増員し、対応を行っている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>(4) 施設修繕、備品購入状況等</p> <p>① 施設修繕状況 協定書第16条により、1件2万円(税抜)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6年度実績: 1件(16,500円)</p> <p>② 備品購入状況 ○令和6年度実績: 1件(18,700円) ※購入価格10,000円以上、耐用年数3年以上の物品</p>								
<p>5 自主事業の達成状況</p>	<p>指定管理者の提案による事業の実施状況</p> <table border="1" data-bbox="483 1442 1351 1827"> <thead> <tr> <th>実施日</th> <th>内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>常時</td> <td>アウトドア用品レンタル (チェア、焚火台、バーベキューグリル等)</td> </tr> <tr> <td>常時</td> <td>物品販売 (飲食物品、オリジナルグッズ、地域特産品等)</td> </tr> <tr> <td>5月7日(火) ～25日(土)</td> <td>野菜販売(玉ねぎ)</td> </tr> </tbody> </table>	実施日	内容	常時	アウトドア用品レンタル (チェア、焚火台、バーベキューグリル等)	常時	物品販売 (飲食物品、オリジナルグッズ、地域特産品等)	5月7日(火) ～25日(土)	野菜販売(玉ねぎ)
実施日	内容								
常時	アウトドア用品レンタル (チェア、焚火台、バーベキューグリル等)								
常時	物品販売 (飲食物品、オリジナルグッズ、地域特産品等)								
5月7日(火) ～25日(土)	野菜販売(玉ねぎ)								

<p>6 市民サービスの向上を図るための取り組み</p>	<p>① 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た。</p> <p>② キャンプ場の混雑状況等をホームページ及びInstagramにおいて情報を発信した。</p> <p>③ 令和5年度からWEB予約システムを導入し、受付時間の短縮に伴うスムーズな入場とチェックイン前の渋滞混雑の緩和に努めた。</p>
<p>7 評価 (総合コメント)</p>	<p>(1) 令和6年度は、令和5年度と開場日数は同日数であったが、利用者数が25,589人(前年度比106.5%)、使用料収入が37,972,000円(前年度比105.9%)となるなど、指定管理者による満足度向上の取組などにより実績が増加していることは評価できる。</p> <p>(2) 令和5年度からWEB予約システムを導入しており、指定管理者アンケートでは「とても良い」、「良い」が91.4%、市アンケートでは86.4%であり、回答者の多くが予約制の導入に良い印象を持っており、受付時間の短縮に伴うスムーズな入場のほか、チェックイン前の渋滞混雑の緩和が図られていると評価できる。</p> <p>(3) スタッフの対応においては、指定管理者アンケートでは「とても良い」、「良い」が96.1%(前年度比2.6%増)、市アンケートでは88.1%(前年度比6.9%減)であり、利用者に対する親切な対応を心掛けていると評価できる。</p> <p>(4) 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98.9%(前年度比2.3%増)、市アンケートでは96.8%(前年度比1.2%減)であり、日々の施設管理やスタッフ対応等、丁寧な対応がなされていると評価できる。</p> <p>(5) 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。</p> <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適正に評価することができる。今後においても利用者ニーズを引き続き把握し、さらなる市民サービスの向上が図られることを期待する。</p>