

平成 29 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 狩野 伸三
指定期間	平成29年4月1日～平成34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	<p>(1) 管理業務の実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開場期間 5月1日～10月22日(開場日数172.3日) ・開場時間 07:00～19:00 <p>(2) 閉鎖日</p> <ul style="list-style-type: none"> ・9月17日17:00～20日07:00 暴風雨(台風18号) ・9月28日11:00～29日14:00 警察現場調査 <p>(3) 利用料金徴収状況</p> <table border="1" data-bbox="555 1077 1364 1312"> <thead> <tr> <th></th> <th>H28年度</th> <th>H29年度</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日帰り</td> <td>3,520,600円</td> <td>3,782,100円</td> <td>261,500円</td> </tr> <tr> <td>宿泊</td> <td>13,712,900円</td> <td>17,026,600円</td> <td>3,313,700円</td> </tr> <tr> <td>テント</td> <td>81,000円</td> <td>135,000円</td> <td>54,000円</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>17,314,500円</td> <td>20,943,700円</td> <td>3,629,200円</td> </tr> </tbody> </table>		H28年度	H29年度	増減	日帰り	3,520,600円	3,782,100円	261,500円	宿泊	13,712,900円	17,026,600円	3,313,700円	テント	81,000円	135,000円	54,000円	合計	17,314,500円	20,943,700円	3,629,200円															
	H28年度	H29年度	増減																																	
日帰り	3,520,600円	3,782,100円	261,500円																																	
宿泊	13,712,900円	17,026,600円	3,313,700円																																	
テント	81,000円	135,000円	54,000円																																	
合計	17,314,500円	20,943,700円	3,629,200円																																	
2 年間利用者数	<p>(1) 施設の年間利用者数(月別)</p> <table border="1" data-bbox="555 1435 1364 1854"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="3">利用者数(人)</th> </tr> <tr> <th>H28年度</th> <th>H29年度</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5月</td> <td>2,748</td> <td>2,373</td> <td>375</td> </tr> <tr> <td>6月</td> <td>2,210</td> <td>2,417</td> <td>207</td> </tr> <tr> <td>7月</td> <td>5,707</td> <td>6,953</td> <td>1,246</td> </tr> <tr> <td>8月</td> <td>8,237</td> <td>10,582</td> <td>2,345</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td>3,462</td> <td>4,528</td> <td>1,066</td> </tr> <tr> <td>10月</td> <td>1,785</td> <td>1,857</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>24,149</td> <td>28,710</td> <td>4,561</td> </tr> </tbody> </table> <p>詳細は別紙1のとおり</p>		利用者数(人)			H28年度	H29年度	増減	5月	2,748	2,373	375	6月	2,210	2,417	207	7月	5,707	6,953	1,246	8月	8,237	10,582	2,345	9月	3,462	4,528	1,066	10月	1,785	1,857	72	合計	24,149	28,710	4,561
	利用者数(人)																																			
	H28年度	H29年度	増減																																	
5月	2,748	2,373	375																																	
6月	2,210	2,417	207																																	
7月	5,707	6,953	1,246																																	
8月	8,237	10,582	2,345																																	
9月	3,462	4,528	1,066																																	
10月	1,785	1,857	72																																	
合計	24,149	28,710	4,561																																	

<p>3 事業収支 (決算状況)</p>	<p>(1) 指定管理に係る経費の収支状況</p> <p>< 収 入 > (単位：円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">項目</th> <th colspan="2">決算</th> </tr> <tr> <th>H28 年度</th> <th>H29 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>9,720,000</td> <td>9,979,200</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>9,720,000</td> <td>9,979,200</td> </tr> </tbody> </table> <p>< 支 出 > (単位：円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">項目</th> <th colspan="2">決算</th> </tr> <tr> <th>H28 年度</th> <th>H29 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費</td> <td>5,358,864</td> <td>5,479,317</td> </tr> <tr> <td>消耗品費</td> <td>365,068</td> <td>362,802</td> </tr> <tr> <td>燃料費</td> <td>267,776</td> <td>314,455</td> </tr> <tr> <td>委託料</td> <td>2,038,000</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>91,152</td> <td>35,383</td> </tr> <tr> <td>役務費</td> <td>181,916</td> <td>187,721</td> </tr> <tr> <td>印刷製本費</td> <td>129,600</td> <td>45,360</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>8,467,376</td> <td>8,594,954</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <tr> <td>差引額</td> <td>1,252,624</td> <td>1,384,246</td> </tr> </table>	項目	決算		H28 年度	H29 年度	指定管理料	9,720,000	9,979,200	合計	9,720,000	9,979,200	項目	決算		H28 年度	H29 年度	人件費	5,358,864	5,479,317	消耗品費	365,068	362,802	燃料費	267,776	314,455	委託料	2,038,000	2,134,916	保険料	35,000	35,000	修繕費	91,152	35,383	役務費	181,916	187,721	印刷製本費	129,600	45,360	合計	8,467,376	8,594,954	差引額	1,252,624	1,384,246
項目	決算																																														
	H28 年度	H29 年度																																													
指定管理料	9,720,000	9,979,200																																													
合計	9,720,000	9,979,200																																													
項目	決算																																														
	H28 年度	H29 年度																																													
人件費	5,358,864	5,479,317																																													
消耗品費	365,068	362,802																																													
燃料費	267,776	314,455																																													
委託料	2,038,000	2,134,916																																													
保険料	35,000	35,000																																													
修繕費	91,152	35,383																																													
役務費	181,916	187,721																																													
印刷製本費	129,600	45,360																																													
合計	8,467,376	8,594,954																																													
差引額	1,252,624	1,384,246																																													
<p>4 管理運営状況</p>	<p>(1) 利用者からの評価</p> <p>指定管理者実施のアンケート 実施期間：7月31日～8月27日 回収数：52 (100%) アンケート結果概要：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性別 <ul style="list-style-type: none"> 「男性」 24人 (46.2%) 「女性」 22人 (42.3%) 「未回答」 6人 (11.5%) ・年齢 <ul style="list-style-type: none"> 「10代以下」 12人 (23.1%) 「20代」 6人 (11.5%) 																																														

	「30代」	11人 (21.2%)
	「40代」	11人 (21.2%)
	「50代以上」	8人 (15.4%)
	「未回答」	4人 (7.7%)
	・居住地	
	「市内」	4人 (7.7%)
	「札幌」	25人 (48.1%)
	「道内その他」	16人 (30.8%)
	「道外」	7人 (13.4%)
	・同行者	
	「一人」	3人 (5.8%)
	「家族」	37人 (71.2%)
	「友人」	7人 (13.4%)
	「その他」	5人 (9.6%)
	・利用日数	
	「日帰り」	5人 (9.6%)
	「1泊」	24人 (46.2%)
	「2泊」	17人 (32.7%)
	「3泊以上」	4人 (7.7%)
	「未回答」	2人 (3.8%)
	・キャンプ場を選ぶ基準 (複数回答)	
	「自然環境」	44人 (39.6%)
	「アクセス」	8人 (7.2%)
	「設備や施設」	25人 (22.5%)
	「料金」	12人 (10.8%)
	「スタッフ対応」	8人 (7.2%)
	「評判」	8人 (7.2%)
	「その他」	6人 (5.4%)
	・来場目的 (複数回答)	
	「自然を満喫」	35人 (39.8%)
	「家族サービス」	15人 (17.0%)
	「仲間との親睦」	9人 (10.2%)
	「観光」	4人 (4.5%)
	「釣り」	6人 (6.8%)

	「カヌー」	7人 (8.0%)
	「読書」	2人 (2.3%)
	「料理」	5人 (5.7%)
	「その他」	5人 (5.7%)
	・施設の感想	
	「とても良い」	31人 (59.6%)
	「良い」	16人 (30.8%)
	「普通」	2人 (3.8%)
	「あまり良くない」	0人
	「良くない」	0人
	「未回答」	3人 (5.8%)
	・スタッフの対応	
	「とても良い」	29人 (55.8%)
	「良い」	13人 (25.0%)
	「普通」	8人 (15.4%)
	「あまり良くない」	0人
	「良くない」	1人 (1.9%)
	「未回答」	1人 (1.9%)
	・売店の品揃え	
	「とても良い」	10人 (19.2%)
	「良い」	20人 (38.5%)
	「普通」	15人 (28.8%)
	「あまり良くない」	3人 (5.8%)
	「良くない」	1人 (1.9%)
	「未回答」	3人 (5.8%)
	千歳市実施のアンケート	
	実施期間：8月28日～10月1日	
	回収数：49 (100%)	
	アンケート結果概要：	
	・性別	
	「男性」	27人 (55.1%)
	「女性」	19人 (38.8%)
	「未回答」	3人 (6.1%)

	<ul style="list-style-type: none"> ・年齢 <ul style="list-style-type: none"> 「10代以下」 2人 (4.1%) 「20代」 4人 (8.2%) 「30代」 14人 (28.6%) 「40代」 10人 (20.4%) 「50代以上」 15人 (30.6%) 「未回答」 4人 (8.2%) ・居住地 <ul style="list-style-type: none"> 「市内」 2人 (4.1%) 「札幌」 26人 (53.1%) 「道内その他」 12人 (24.5%) 「道外」 7人 (14.3%) 「未回答」 2人 (4.1%) ・同行者 <ul style="list-style-type: none"> 「一人」 9人 (18.4%) 「家族」 26人 (53.1%) 「友人」 11人 (22.4%) 「その他」 1人 (2.0%) 「未回答」 2人 (4.1%) ・当キャンプ場を知った情報源 (複数回答) <ul style="list-style-type: none"> 「キャンプ場情報誌」 14人 (24.6%) 「観光情報誌」 0人 「インターネット」 11人 (19.3%) 「千歳市ホームページ」 1人 (1.8%) 「口コミ」 19人 (33.3%) 「その他」 9人 (15.8%) 「未回答」 3人 (5.3%) ・キャンプ場を選ぶ基準 (複数回答) <ul style="list-style-type: none"> 「自然の充実度」 39人 (32.5%) 「施設の充実度」 23人 (19.2%) 「料金設定」 18人 (15.0%) 「キャンプ場までの距離」 20人 (16.7%) 「評判」 11人 (9.2%) 「その他」 7人 (5.8%) 「未回答」 2人 (1.7%)
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> ・利用回数 <ul style="list-style-type: none"> 「初めて」 27人 (55.1%) 「2～5回」 11人 (22.4%) 「6～9回」 2人 (4.1%) 「10回以上」 5人 (10.2%) 「未回答」 4人 (8.2%) ・施設の感想 <ul style="list-style-type: none"> 「とても良い」 33人 (67.3%) 「良い」 15人 (30.6%) 「ふつう」 0人 「あまり良くない」 0人 「良くない」 0人 「未回答」 1人 (2.0%) ・スタッフの対応 <ul style="list-style-type: none"> 「とても良い」 30人 (61.2%) 「良い」 17人 (34.7%) 「ふつう」 0人 「あまり良くない」 0人 「良くない」 0人 「未回答」 2人 (4.1%) ・あると便利だと思う施設等 <ul style="list-style-type: none"> 「ない」 19人 (38.8%) 「ある」 26人 (53.1%) <ul style="list-style-type: none"> 1位：洋式トイレ関連 2位：入浴関連 3位：電源関連 「未回答」 4人 (8.2%) ・開催して欲しいイベント <ul style="list-style-type: none"> 「ない」 33人 (67.3%) 「ある」 8人 (16.3%) 「未回答」 8人 (16.3%)
--	--

	<p>(2) 事業報告書、現地調査に基づく評価</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <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>職員配置</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>緊急時の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>意見・要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 シャワー室の混合栓が故障し、使用できない日があったが、速やかに修繕している。 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="603 315 1364 869"> <thead> <tr> <th>実施日</th> <th>内容</th> <th>参加者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5/1</td> <td>記念品贈呈</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>5/5</td> <td>汁粉配布</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>5/21</td> <td>ヨガ体験会</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>7/16</td> <td>オリジナルグラスづくり</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>7/29</td> <td>手作りうちわ作り</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>8/7</td> <td>七夕飾り</td> <td>700</td> </tr> <tr> <td>8/13</td> <td>オリジナル時計作り</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>9/23</td> <td>手作り体験教室「リース」</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>9/30</td> <td>手作り体験教室「お月見まんじゅう」</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>10/8</td> <td>手作り体験教室「スノードーム」</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>10/21</td> <td>振る舞いおしるこ</td> <td>50</td> </tr> </tbody> </table>	実施日	内容	参加者	5/1	記念品贈呈	2	5/5	汁粉配布	50	5/21	ヨガ体験会	20	7/16	オリジナルグラスづくり	20	7/29	手作りうちわ作り	22	8/7	七夕飾り	700	8/13	オリジナル時計作り	16	9/23	手作り体験教室「リース」	16	9/30	手作り体験教室「お月見まんじゅう」	7	10/8	手作り体験教室「スノードーム」	10	10/21	振る舞いおしるこ	50
実施日	内容	参加者																																			
5/1	記念品贈呈	2																																			
5/5	汁粉配布	50																																			
5/21	ヨガ体験会	20																																			
7/16	オリジナルグラスづくり	20																																			
7/29	手作りうちわ作り	22																																			
8/7	七夕飾り	700																																			
8/13	オリジナル時計作り	16																																			
9/23	手作り体験教室「リース」	16																																			
9/30	手作り体験教室「お月見まんじゅう」	7																																			
10/8	手作り体験教室「スノードーム」	10																																			
10/21	振る舞いおしるこ	50																																			
<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。 																																				
<p>7 評価(総合コメント)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 利用者が前年度比+4,561人(18.9%増)であったこと。 上記に伴う利用料金徴収状況が+3,629,200円(21.0%増)であった。 指定管理者実施のアンケートにおいて、「スタッフの対応」が「とても良い」「良い」合わせて、80%を超えている。 千歳市実施のアンケートにおいて、「スタッフの対応」が「とても良い」「良い」合わせて、95%を超えている。 施設の維持管理及び事務の執行状況において、特に改善点も見受けられず適正に運営されている。 故障個所の修繕を速やかに実施している。 <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>																																				

平成29年度 月別利用者状況

	5月	6月	7月	8月	9月	10月	計
日帰り	859	845	2,027	2,910	1,598	676	8,915
宿泊	1,514	1,572	4,926	7,672	2,930	1,181	19,795
計	2,373	2,417	6,953	10,582	4,528	1,857	28,710