

令和5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 4月28日～10月22日(開場日数 176日) ・ 開場時間 午前11時～午後7時 (2) 閉鎖日 ・ 8月16日 午前10時～8月18日 午前11時 理由:台風7号の影響のため (3) 使用料金徴収状況 (単位:円)																																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和5年度(A)</th> <th>令和4年度(B)</th> <th>増減(A-B)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日 帰 り</td> <td>4,961,500</td> <td>6,316,700</td> <td>△1,355,200</td> </tr> <tr> <td>宿 泊</td> <td>30,702,500</td> <td>30,813,100</td> <td>△110,600</td> </tr> <tr> <td>合 計</td> <td>35,664,000</td> <td>37,129,800</td> <td>△1,465,800</td> </tr> </tbody> </table> ※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ります。					令和5年度(A)	令和4年度(B)	増減(A-B)	日 帰 り	4,961,500	6,316,700	△1,355,200	宿 泊	30,702,500	30,813,100	△110,600	合 計	35,664,000	37,129,800	△1,465,800																			
	令和5年度(A)	令和4年度(B)	増減(A-B)																																				
日 帰 り	4,961,500	6,316,700	△1,355,200																																				
宿 泊	30,702,500	30,813,100	△110,600																																				
合 計	35,664,000	37,129,800	△1,465,800																																				
2 年間利用者数	(1) 施設の年間利用者数(月別) (単位:人)																																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和5年度(A)</th> <th>令和4年度(B)</th> <th>増減(A-B)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4月</td> <td>368</td> <td></td> <td>368</td> </tr> <tr> <td>5月</td> <td>3,128</td> <td>1,900</td> <td>1,228</td> </tr> <tr> <td>6月</td> <td>3,515</td> <td>3,320</td> <td>195</td> </tr> <tr> <td>7月</td> <td>5,551</td> <td>6,028</td> <td>△477</td> </tr> <tr> <td>8月</td> <td>6,097</td> <td>7,490</td> <td>△1,393</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td>3,331</td> <td>3,782</td> <td>△451</td> </tr> <tr> <td>10月</td> <td>2,179</td> <td>2,853</td> <td>△674</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>24,169</td> <td>25,373</td> <td>△1,204</td> </tr> </tbody> </table> ※ 令和4年度は国道通行止めにより開場準備が遅延となり、5月から開場。					令和5年度(A)	令和4年度(B)	増減(A-B)	4月	368		368	5月	3,128	1,900	1,228	6月	3,515	3,320	195	7月	5,551	6,028	△477	8月	6,097	7,490	△1,393	9月	3,331	3,782	△451	10月	2,179	2,853	△674	合計	24,169	25,373
	令和5年度(A)	令和4年度(B)	増減(A-B)																																				
4月	368		368																																				
5月	3,128	1,900	1,228																																				
6月	3,515	3,320	195																																				
7月	5,551	6,028	△477																																				
8月	6,097	7,490	△1,393																																				
9月	3,331	3,782	△451																																				
10月	2,179	2,853	△674																																				
合計	24,169	25,373	△1,204																																				

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5年度 (A)	令和4年度 (B)	増減(A-B)
指 定 管 理 料	12,500,000	12,500,000	0
自 主 事 業	10,211,990	8,734,780	1,477,210
合 計	22,711,990	21,234,780	1,477,210

<支出> (単位:円)

項 目	決算		
	令和5年度 (A)	令和4年度 (B)	増 減 (A - B)
人 件 費	8,116,732	8,267,060	△150,328
消 耗 品 費	542,122	936,451	△394,329
燃 料 費	154,244	246,087	△91,843
委 託 料	3,284,494	3,042,830	353,541
保 険 料	139,752	175,486	△35,734
修 繕 費	56,958	0	0
役 務 費	96,167	1,041,818	△945,651
印 刷 製 本 費	42,300	384,900	△342,600
諸 経 費	89,407	82,893	6,514
自 主 事 業 費	7,519,903	5,635,255	1,884,648
合 計	20,042,079	19,812,780	229,299

差引額	2,669,911	1,422,000	1,247,911
-----	-----------	-----------	-----------

※当該指定管理者は、公益法人会計基準を採用しています。

※税込経理方式が採用されています。

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: 6月1日～7月31日

回収数: 373件

性別

	令和5年度	令和4年度	増減
男性	56.8%	67.8%	△11.0%
女性	42.1%	31.8%	10.3%
未回答	1.1%	0.4%	0.7%

年齢

	令和5年度	令和4年度	増減
10代	2.1%	1.4%	0.7%
20代	12.9%	12.3%	0.6%
30代	18.5%	21.3%	△2.8%
40代	28.7%	24.7%	4.0%
50代以上	37.8%	40.3%	△2.5%

住まい

	令和5年度	令和4年度	増減
千歳市	12.9%	14.5%	△1.6%
札幌市	51.5%	49.5%	2.0%
苫小牧市	7.0%	11.1%	△4.1%
恵庭市	1.6%	2.6%	△1.0%
北海道内	14.5%	11.9%	2.6%
北海道外	12.5%	10.4%	2.1%

入場者構成

	令和5年度	令和4年度	増減
ひとり	21.2%	42.7%	△21.5%
家族	58.7%	37.9%	20.8%
知人、友人	14.2%	19.4%	△5.2%
その他	5.9%	0.0%	5.9%

どの媒体で把握したか(複数回答)

	令和5年度	令和4年度	増減
以前から知っている	66.8%	66.1%	0.7%
家族・知人・友人の紹介	32.2%	23.9%	8.3%
キャンプ場情報誌	13.7%	12.6%	1.1%
観光情報誌	0.8%	0.0%	0.8%
千歳市 HP	1.6%	1.4%	0.2%
美笛キャンプ場 HP	12.3%	12.1%	0.2%
SNS サイト	2.9%	1.9%	1.0%
口コミ	8.0%	5.7%	2.3%
その他	1.6%	1.2%	0.4%
不明・回答なし	0.8%	0.0%	0.8%

※人数÷回答者数合計

美笛キャンプ場の利用回数

	令和5年度	令和4年度	増減
今回が初めて	40.2%	37.2%	3.0%
2～5回	34.6%	38.4%	△3.8%
6～9回	6.2%	8.3%	△2.1%
10回以上	19.0%	16.1%	2.9%

キャンプ場を選ぶポイント(複数回答)

	令和5年度	令和4年度	増減
自然の充実度	92.2%	93.4%	△1.2%
施設の充実度	55.8%	55.2%	0.6%
料金設定	41.3%	40.5%	0.8%
交通の便	22.3%	9.7%	12.6%
スタッフの対応	64.3%	20.4%	43.9%
口コミ(評価)	18.5%	18.5%	0.0%
その他	1.6%	3.1%	△1.5%

※人数÷回答者数合計

スタッフの対応

	令和5年度	令和4年度	増減
とても良い	71.8%	61.7%	10.1%
良い	21.7%	26.3%	△4.6%
ふつう	4.6%	11.1%	△6.5%
あまり良くない	0.5%	0.7%	△0.2%
良くない	0.0%	0.2%	△0.2%
不明・回答なし	1.4%	0.0%	1.4%

売店の品揃え

	令和5年度	令和4年度	増減
とても良い	31.1%	30.1%	1.0%
良い	37.5%	30.6%	6.9%
ふつう	19.6%	26.3%	△6.7%
あまり良くない	0.8%	1.9%	△1.1%
良くない	0.0%	0.2%	△0.2%
不明・回答なし	11.0%	10.9%	0.1%

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5年度	令和4年度	増減
予約制	37.3%	28.4%	8.9%
キャッシュレス決済	49.6%	40.0%	9.6%
手ぶらキャンプ	5.1%	1.9%	3.2%
アクティビティ体験	27.6%	3.1%	24.5%
テント等クリーニング	3.5%	5.0%	△1.5%
道具レンタル	4.8%	1.7%	3.1%
テント設営補助	2.1%	0.9%	1.2%
サブスクサービス	2.4%	3.8%	△1.4%
その他	5.1%	8.5%	△3.4%
特になし	15.3%	25.6%	△10.3%

※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5年度	令和4年度	増減
温泉施設	70.5%	68.7%	1.8%
カフェ	10.7%	7.3%	3.4%
テントサウナ	15.5%	9.0%	6.5%
キッチンカー	5.9%	5.0%	0.9%
遊具	12.1%	6.4%	5.7%
グランピング	1.1%	1.2%	△0.1%
託児所	0.3%	0.2%	0.1%
コテージ・バンガロー	9.1%	7.6%	1.5%
その他	1.9%	1.1%	0.8%
特になし	18.5%	22.3%	△3.8%

※人数÷回答者数合計

満足度

	令和5年度	令和4年度	増減
満足	82.6%	78.7%	3.9%
やや満足	14.0%	17.1%	△3.1%
どちらでもない	1.3%	3.5%	△2.2%
やや不満	2.1%	0.7%	1.4%
不満	0.0%	0.0%	0.0%

②千歳市実施のアンケート

実施期間:8月10日~10月9日

回答数:303件

性別

	令和5年度	令和4年度	増減
男性	48.9%	50.9%	△2.0%
女性	50.8%	48.8%	2.0%
その他	0.0%	0.3%	△0.3%
未回答	0.3%	0.0%	0.3%

年齢

	令和5年度	令和4年度	増減
10代	4.3%	2.8%	1.5%
20代	13.5%	16.0%	△2.5%
30代	21.5%	23.9%	△2.4%
40代	33.3%	21.7%	11.6%
50代以上	27.4%	35.6%	△8.2%

住まい

	令和5年度	令和4年度	増減
千歳市	11.9%	10.0%	1.9%
札幌市	55.8%	44.5%	11.3%
苫小牧市	4.6%	5.7%	△1.1%
恵庭市	2.0%	4.3%	△2.3%
北海道内	17.8%	19.2%	△1.4%
北海道外	7.9%	16.0%	△8.1%
海外	0.0%	0.3%	△0.3%

入場者構成

	令和5年度	令和4年度	増減
ひとり	17.5%	18.9%	△1.4%
家族	59.8%	58.0%	1.8%
知人、友人	15.5%	16.4%	△0.9%
家族+知人、友人	2.3%	2.5%	△0.2%
職場	3.3%	3.6%	△0.3%
その他	1.3%	0.0%	1.3%
不明・回答なし	0.3%	0.6%	△0.3%

美笛キャンプ場の利用回数

	令和5年度	令和4年度	増減
今回が初めて	40.9%	41.3%	△0.4%
2～5回	33.7%	36.7%	△3.0%
6～9回	8.6%	7.5%	1.1%
10回以上	16.5%	14.2%	2.3%
不明・回答なし	0.3%	0.3%	0.0%

どの媒体で把握したか(複数回答)

	令和5年度	令和4年度	増減
以前から知っている	69.2%	58.0%	11.2%
知人・友人の紹介	22.2%	19.6%	2.6%
キャンプ場情報誌	14.2%	16.0%	△1.8%
観光情報誌	0.0%	1.4%	△1.4%
千歳市 HP	0.7%	1.4%	△0.7%
美笛キャンプ場 HP	11.3%	12.5%	△1.2%
SNS サイト	11.9%	14.6%	△2.7%
口コミ	7.9%	4.6%	3.3%
その他	1.7%	3.2%	△1.5%
不明・回答なし	0.7%	0.0%	0.7%

※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5年度	令和4年度	増減
自然の充実度	92.1%	92.2%	△0.1%
施設の充実度	50.7%	51.6%	△0.9%
料金設定	21.9%	16.4%	5.5%
キャンプ場までの距離	30.8%	40.9%	△10.1%
口コミ	17.9%	14.9%	3.0%
その他	4.0%	2.1%	1.9%
不明・回答なし	0.3%	1.1%	△0.8%

※人数÷回答者数合計

スタッフの対応

	令和5年度	令和4年度	増減
とても良い	68.3%	54.8%	13.5%
良い	26.7%	35.2%	△8.5%
ふつう	4.3%	8.5%	△4.2%
あまり良くない	0.0%	0.4%	△0.4%
良くない	0.0%	0.4%	△0.4%
不明・回答なし	0.7%	0.7%	0.0%

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5年度	令和4年度	増減
予約制		31.0%	△31.0%
キャッシュレス決済	58.1%	34.5%	23.6%
手ぶらキャンプ	4.6%	3.6%	1.0%
アクティビティ体験	32.7%	32.0%	0.7%
テント等クリーニング	8.9%	4.6%	4.3%
道具レンタル	3.0%	2.5%	0.5%
テント設営補助	2.3%	0.7%	1.6%
サブスクサービス	3.0%	1.8%	1.2%
その他	19.8%	3.9%	15.9%
特になし	2.3%	24.2%	△21.9%

※人数÷回答者数合計

予約制導入について

	令和5年度	令和4年度	増減
とても良い	57.8%		57.8%
良い	25.7%		25.7%
ふつう	9.6%		9.6%
あまり良くない	4.6%		4.6%
良くない	1.0%		1.0%
不明・回答なし	1.3%		1.3%

キャンプ場にあると便利な施設(複数回答)

	令和5年度	令和4年度	増減
温泉施設	67.0%	67.3%	△0.3%
カフェ	14.2%	5.7%	8.5%
テントサウナ	13.5%	12.1%	1.4%
コテージ・バンガロー	8.3%	9.3%	△1.0%
グランピング	4.0%	4.3%	△0.3%
遊具	17.5%	10.7%	6.8%
託児所	1.0%	0.7%	0.3%
キッチンカー	8.6%	6.8%	1.8%
その他	0.3%	1.1%	△0.8%
特になし	21.8%	23.1%	△1.3%

※人数÷回答者数合計

満足度

	令和5年度	令和4年度	増減
満足	80.6%	79.4%	1.2%
やや満足	17.5%	18.5%	△1.0%
どちらでもない	1.3%	1.1%	0.2%
やや不満	0.3%	0.7%	△0.4%
不満	0.3%	0.3%	0.0%

(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。

	<p>(4) 施設修繕、備品購入状況等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 5 件 (56,958 円) ・ 備品購入状況 3 件 (74,000 円) ※ 購入価格 10,000 円以上、耐用年数 3 年以上の物品 															
<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次のとおり <table border="1" data-bbox="485 842 1369 1294"> <thead> <tr> <th>実施日</th> <th>内容</th> <th>数量</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>常時</td> <td>ギアレンタル (テント、チェアワン、鍋等)</td> <td>218 点</td> </tr> <tr> <td>常時</td> <td>オリジナルグッズ販売</td> <td>33 点</td> </tr> <tr> <td>7 月 28 日</td> <td>車いすインフルエンサーと肢体不自由な中学生とその保護者との美笛キャンプ場での DAY キャンプ</td> <td></td> </tr> <tr> <td>9 月 9 日(土)、10 日(日) 10 月 7 日(土)、8 日(日)</td> <td>コーヒー販売</td> <td>132 点</td> </tr> </tbody> </table>	実施日	内容	数量	常時	ギアレンタル (テント、チェアワン、鍋等)	218 点	常時	オリジナルグッズ販売	33 点	7 月 28 日	車いすインフルエンサーと肢体不自由な中学生とその保護者との美笛キャンプ場での DAY キャンプ		9 月 9 日(土)、10 日(日) 10 月 7 日(土)、8 日(日)	コーヒー販売	132 点
実施日	内容	数量														
常時	ギアレンタル (テント、チェアワン、鍋等)	218 点														
常時	オリジナルグッズ販売	33 点														
7 月 28 日	車いすインフルエンサーと肢体不自由な中学生とその保護者との美笛キャンプ場での DAY キャンプ															
9 月 9 日(土)、10 日(日) 10 月 7 日(土)、8 日(日)	コーヒー販売	132 点														
<p>6 市民サービスの向上を図るための取り組み</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。 ・ 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を図っている。 															

<p>7 評価(総合コメント)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 令和5年度は、台風7号により、8月16日(水)から8月18日(金)まで閉場となったが、開場日数は176日(前年度比11日増)、利用人数24,169人(前年度比1,204人減)、使用料金徴収額35,664,000円(前年度比1,465,800円減)となった。 ・ 令和5年度からWEB予約システム導入により、1日の予約数に制限があるため、利用人数及び使用料金徴収額は減となったが、先着を気にせず来場することが可能となり、市アンケートにおいて、予約制の導入が「とても良い」「良い」が83.5%となり、多くの回答者が予約制の導入に良い印象を持っていることがわかった。 ・ 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5年度の使用料金徴収額(市の歳入)35,664,000円であり、23,164,000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93.5%(前年度比5.5%増)、市アンケートでは95%(前年度比5%増)となり、多くの回答者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」96.6%(前年度比0.8%増)、市アンケートでは98.1%(前年度比0.2%増)となり多くの回答者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。 <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。</p>
---------------------	--