

指定管理者管理運営状況シート

施設名	豊岡市立神鍋高原観光施設	所在地	豊岡市日高町栗栖野59番地の2、59番地の51
指定管理者名	アップかなべ株式会社	担当部局	日高振興局 地域振興課
指定期間	2017年4月1日から2022年3月31日	選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" type="checkbox"/> 非公募
指定管理料	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無	利用料金制度	<input checked="" type="checkbox"/> 採用 <input type="checkbox"/> 不採用
業務内容	住民及び来訪者のスポーツ活動、レクリエーション活動、文化活動等の支援のため、神鍋高原観光施設（神鍋高原体育館、神鍋高原キャンプ場及び神鍋高原野外ステージ）の使用等に関する業務及び観光施設の維持管理を行う。		

1 施設の利用状況

年度		2016年度 (実績)	2017年度 (実績)	2018年度 (実績)	2019年度 (実績)	2020年度 (目標)
件数	総利用件数 (人)		16,886	17,384	20,880	11,500
	内免除利用分 (人)		60			
	内減額利用分 (人)					
利用状況内訳	体育館 (人)		6,773	6,487	6,664	3,500
	キャンプ場 (人)		10,113	10,897	14,216	8,000

*利用状況内訳が書ききれない場合は、代表的な項目のみで可。

2 管理に係る経費の収支状況

(単位：千円)

区分		予算	決算	決算内訳
収 入	指定管理料			
	利用料金	22,600	22,931	キャンプ場22,110、体育館821
	その他収入	1,400	1,561	キャンプ場用品 (物販1,318、レンタル243)
	合計 (A)	24,000	24,492	
支 出	人件費	17,500	17,972	給与手当
	事務費	3,300	3,239	通信費199、消耗品費1,063、保険料129、支払手数料416、販売促進費929、雑費503
	事業費	500	661	物販品仕入
	施設維持管理費	1,500	1,596	減価償却費216、水道光熱費1,380
	合計 (B)	22,800	23,468	
差引 (A) - (B)		1,200	1,024	

*予算欄には、収支計画に記載した内容を記載してください。 *行の追加はしないでください。

3 施設の管理運営に係る市の実質負担

(単位：千円)

項目	2016年度 (実績)	2017年度 (実績)	2018年度 (実績)	2019年度 (実績)	2020年度 (予定)
豊岡市の収入 (A)					
上記のうち、使用料収入					
豊岡市の支出 (B)		543	202	1,019	180
上記のうち、指定管理料 同、財政課所管修繕料					
歳入歳出差引(A)-(B)	0	△ 543	△ 202	△ 1,019	△ 180

*本欄は所管部署が記入してください。 *利用料金制を採用して、指定管理者の収入となっているものは記入しないでください。

4 利用者ニーズの把握

アンケート調査	実施回数	実施期間	回答数
	回	年 月 日 ~ 年 月 日	件
	実施していない場合の理由		
接客、場内巡回時に口頭でリサーチを行っている。			
意見箱	設置数	実施期間	提出件数
	個所	年 月 日 ~ 年 月 日	件
その他の方法	方法及び内容	キャンプ場予約サイト「なっぷ」による口コミ投稿より集計	
	実施日・回数等	2019年3月～2019年11月 口コミ数：152件	
利用者からの主な意見・要望等		対応状況	
トイレ棟内に虫が多い。		入口等に網戸を設置した。	
日陰がなく、夏は暑い。		タープの設置を進言した。	
繁忙日の共有リヤカーが足りない。		新規購入をしたが、不足時には場内放送で独占しないよう呼掛けを実施。次年度更なる購入検討。	
トイレの洋式化		県に早期の改修対応を強く要望しており、鋭意努力中と回答。	

5 サービス向上及び利用者増に向けた取組や工夫（自主事業を含む。）

取組の内容等	実績・成果	利用者の声
ドッグランサイトの増設（合計4サイト）	通常の週末でも満床であった。	犬を自由に遊ばせることができると好評。
近隣にMTBコースがオープンのアナウンスの実施	MTB愛好家のキャンプ場利用増加につながった。	MTBコースとキャンプ場が比較的近く、アクセス良好と好評。

6 効率的な施設管理に向けた取組や工夫（業務改善，経費削減など）

取組内容	効果等
トイレ入口等に網戸設置	虫の清掃頻度が減り、掃除に関する人件費削減につながった。
場内説明をファイリングし、受付時に渡すようにした。	困ったことがあればそれを熟読するので、顧客満足度が向上した。

7 事故及び修繕の状況

項目	区分	内容・対応等
利用者の事故	<input type="checkbox"/> 発生 <input checked="" type="checkbox"/> 不発生	
施設設備の事故	<input checked="" type="checkbox"/> 発生 <input type="checkbox"/> 不発生	下水道詰まりにより、汚水が溢れるトラブルがあった。
施設設備の修繕	<input type="checkbox"/> 適正 <input checked="" type="checkbox"/> 概ね適正 <input checked="" type="checkbox"/> 改善が必要	業者発注等により改修（炊事棟照明、木製テーブル・ベンチ等）。場内通路、炊事棟のかまどの劣化。

8 指定管理者による自己評価（今後の方針・改善点・経営状況など）

①トイレの洋式化の推進を徹底したい。これが苦情発生の激減につながり、高評価化する。 ②直火キャンプサイトの増設を検討。 ③手ぶらセットプランのテント設営講習会等オプション追加（人員確保なれば有料で）。 ④繁忙期以外の稼働率の向上及び他事業者施設とタイアップし、魅力あるキャンプ場を目指す。 ⑤落葉樹での日陰を創出したい。	以上、売上増加の余地はまだあると思慮している。
--	-------------------------

9 施設所管課による施設経営評価（経営状況について）

指定管理者の運営ノウハウや創意工夫等によって利用者が年々増加し、収益力が向上している。 利用者からの意見・要望を踏まえながら、サービス向上に向けた積極的な事業展開がなされている。
--

10 施設所管課による実地調査の実施状況

調査の種類	<input type="checkbox"/> 定期調査 <input checked="" type="checkbox"/> 随時調査 <input type="checkbox"/> その他	実施年月日	2019年11月13日
主な調査項目	調査結果・特記事項		
施設管理状況及び修繕状況等の確認	概ね適正に処理されている。		
実施していない場合の理由			

11 施設所管課による管理業務評価（実地調査の結果を反映）

項目	評価	説明
法令等の遵守	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	関係法令等を遵守している。
再委託の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	再委託は行わず、業務は円滑に遂行されている。
職員配置の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	限られた人員体制の中で施設の管理運営に努められている。
管理記録の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	適切に記録・管理されている。
施設管理の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	利用者の事故防止や安全確保のために必要な対策を講じている。
維持管理業務の実施状況	<input checked="" type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	施設内の清掃や草刈りなど適正に維持管理されている。
事業の実施状況	<input checked="" type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	レンタル用品の準備やキャンプ用品セットプランの提供など、利用しやすい環境づくりに努めている。
利用者対応及びニーズの把握・対応	<input checked="" type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	利用者の意見は、指定管理者において随時把握し、適切な対応が行われている。
サービス向上への取組	<input checked="" type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	ドックランサイトの増設や近隣施設とのタイアップなど、利用者増に向けた取組が行われている。
個人情報の保護	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	適切に保護されている。
情報公開への対応	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	情報公開に適切に対応できる準備が整っている。
緊急時の対応	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	緊急時連絡網を整備し、適切に対応している。
経理事務の実施状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	概ね適正な処理が行われている。

優良＝協定書・仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。良好＝協定書・仕様書等を遵守し、その水準に沿った管理内容である。
 課題含＝協定書・仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。要改善＝協定書・仕様書等の水準に達せず、改善の必要な管理内容である。