

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	2017年度 (実績)	2018年度 (実績)	2019年度 (実績)	2020年度 (実績)	2021年度 (目標)
総利用件数 (人)	16,886	17,384	20,880	16,298	18,500
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	2,883	3,500
キャンプ場 (人)	10,113	10,897	14,216	13,415	15,000
(人)					
(人)					
(人)					

*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	10,981	28,263 体育館 469、キャンプ場 27,794
	その他収入		2,358 キャンプ場用品(物販 2,081、レンタル 277)
	助成金等	0	4,380 持続化給付金 2,000、休業要請支援金(兵庫県) 1,000、休業要請事業者経営継続支援事業(兵庫県) 300、指定管理者休業補償(豊岡市) 874、支援補助金(勤労福祉協会) 200、キャッシュレス補助 6
	合計(A)	10,981	35,001
支 出	人件費	6,588	29,243 給与手当
	事務費		4,603 通信費249、消耗品費900、修繕費489、保険料129、支払手数料467、販売促進費1,278、衛生費1,053、雑費38
	事業費		1,240 物販品仕入
	施設維持管理費	3,125	1,712 減価償却費 144、水道光熱費 1,568
	合計(B)	9,713	36,798
差引(A)-(B)	1,268	△ 1,797	

*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)

年度	2017年度 (実績)	2018年度 (実績)	2019年度 (実績)	2020年度 (実績)	2021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	1,337	1,106
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)	△ 543	△ 202	△ 1,019	△ 1,337	△ 1,106

*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	2020年 6月 3日 ~ 2021年 3月31日	4535 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」等による口コミ投稿により集計	
	実施日・回数等	2020年4月～2021年3月 237件	
利用者からの主な意見・要望等		対応状況	
① トイレの洋式化		4割程度の要望。現状の理解を求めている。	
② 炊事棟の給湯化		現状の理解を求めている。	
③ 利用料支払のキャッシュレス化		クレジットカード、ペイペイ、電子マネーを導入。	

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
① レンタルセットプランの拡充及び他社に施設設置依頼(芝生)。枯れた木伐採でエリア増設	好評でキャンセル待ち	増設を希望。
② トイレの洋式化(駐車場内)	工事完了	清潔感のあるトイレで歓迎。
③ 他事業者との連携強化	選択肢が増加、双方メリット	アウトドア選択肢の増加を歓迎。
④ 料金支払のキャッシュレス化	導入	現金不用を歓迎。当方事務軽減。

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
① キャンプ場予約サイトの増設	受付時の事務ミス軽減。認知度UP利用増加。
② 場内照明のLED化	虫が寄ってこない。消費電力の削減。
③ 利用案内を紙1枚にした	経費節減および事務の効率化。
④ 接客の従業員研修	来場者の評価上昇。

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 checked="" type="checkbox"/> 発生 <input type="checkbox"/> 不発生	① 施設内で転倒し受傷。（裂創）夜間気分悪くなり救急車要請。 ※現在双方の弁護士が協議中
施設設備の事故	<input type="checkbox"/> 発生 <input checked="" type="checkbox"/> 不発生	
施設設備の修繕	<input type="checkbox"/> 適正 <input type="checkbox"/> 概ね適正 <input checked="" type="checkbox"/> 改善が必要	① 炊事棟の排水詰まりの応急処置。（抜本的な改修要） ② キャンプ場入口に排水路要。（翌期） ③ トイレの洋式化。 ④ 管理棟デッキ腐食部分の改修要。（一部を翌期）

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、高評価となり得る。
 ② 炊事棟、トイレ棟の増設を検討したい。
 ③ 落葉樹等により日陰を創出したい。
 ④ キャンプ場利用者のニーズ発掘、地域との連携強化で売上増加を図る。
 増収増益で神鍋高原キャンプ場を日本一へ！

9 施設所管課による施設経営評価（経営状況について）

2020年度は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う一時休業や外出自粛の影響により利用者が減少したが、指定管理者における経費節減や事務の効率化により赤字幅が圧縮された。
 運営については、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	2020年 11月 2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	予約サイトの増設、キャッシュレス化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。