

## 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	アップかんなべ株式会社	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	2018年度 (実績)	2019年度 (実績)	2020年度 (実績)	2021年度 (実績)	2022年度 (目標)
総利用件数 (人)	17,384	20,880	16,298	17,230	
内免除利用分 (人)				164	
内減額利用分 (人)					
利用状況内訳					
体育館 (人)	6,487	6,664	2,883	4,820	
キャンプ場 (人)	10,897	14,216	13,415	12,410	
(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	年度	2019年度		2020年度		2021年度		決算内訳
		決算額	決算額	決算額	決算額	予算額	決算額	
収入	指定管理料							
	利用料金	22,931	28,263	35,000	26,438			体育館640、キャンプ場25,798
	その他収入	1,561	2,358	2,500	2,953			キャンプ場用品(物販2,531、レンタル422)
	助成金等		4,380					
	合計(A)	24,492	35,001	37,500	29,391			
支出	人件費	17,972	29,243	30,000	32,000			給与手当
	事務費	3,239	4,603	4,500	5,117			通信費371、消耗品費1,174、賃貸料372、修繕費104、保険料154、支払手数料339、販売促進費1,311、衛生費1,259、雑費ほか33
	事業費	661	1,240	1,300	1,430			物販仕入
	施設維持管理費	1,596	1,712	1,600	1,562			減価償却費122、水道光熱費1,440
	合計(B)	23,468	36,798	37,400	40,109			
差引(A)-(B)	1,024	△1,797	100	△10,718				

\*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 施設の管理運営に伴う市の収入及び支出

(単位：千円)

区分	年度	2019年度	2020年度	2021年度	備考
収入	使用料			0	
	その他			0	
支出	施設改修工事費等	230	1,054	1,075	*保険料、借地料を含む *2021年度：管理棟デッキ修繕工事
	修繕料	789	283		2019年度：木製テーブル・ベンチ修繕等 2020年度：体育館誘導灯取替等

\*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	2021年4月30日 ~ 2021年10月31日	362 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」等の口コミ投稿により集計。	
	実施日・回数等	2021年4月～2022年3月	136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(掃除はされているが汚れが目立つ)		2022年度シーズンに一部を改修予定。	
②水回り(炊事棟、トイレ棟)の増設(規模の割に少ない)		状況を見ながら対処検討。現状の理解を求める。	
③場内パトロールの強化(マナー違反客の指導)		土日等の混雑時について宿直者の配置を検討。	
④オートサイトの新設(車の乗入れ希望)		車の乗入れ不可のキャンプ場として理解を求める。	

#### 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コロナ対策でセルフチェック	密の解消	注意事項を理解していない、徹底しない利用者が多い。
②雑木除去によるサイトの増設	2022年度シーズン稼働予定	混雑時のソーシャルディスタンスの確保を期待。
③接客の従業員研修	言葉遣いの能力向上	緩衝言葉を使い、威圧感がないように。
④リヤカーの増設	増設	混雑時にはまだ不足。大型のものもほしい。

#### 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早期のトイレの完全洋式化	来場者の評価上昇。
②場内、トイレ棟、炊事棟のLED化	虫が寄ってこない。消費電力の削減。

#### 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 type="checkbox"/> 発生	
	<input checked="" type="checkbox"/> 不発生	
施設設備の修繕	<input type="checkbox"/> 適正	①キャンプ場入口に排水路設置 ②トイレの洋式化(2022年度シーズンに一部を改修予定) ③管理棟デッキ部分の一部を改修済
	<input checked="" type="checkbox"/> 概ね適正	
	<input checked="" type="checkbox"/> 改善が必要	

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）

- ①2022年度シーズンのトイレの一部の洋式化により苦情激減に繋がり、キャンプ場の高評価となり得る。  
 ②炊事棟及びトイレ棟の増設を検討してもらう。（次期指定管理者へ引継ぎ）  
 ③混雑時の宿直者の配置を検討してもらう。（次期指定管理者へ引継ぎ）

9 施設所管課による施設経営評価（経営状況について）

コロナ禍のアウトドアブームにより利用者数の増加が期待されたが、8月及び10月の休日毎の悪天候によりキャンプ場の利用者数が減少、減収となった。（利用者サービス等、運営体制は適切であった）

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	2021年11月4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みが行われている。
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。