

指定管理者管理運営状況シート

施設名	豊岡市立湯の原温泉オートキャンプ場	所在地	豊岡市日高町羽尻1510番地
指定管理者名	アドバンス株式会社	担当部局	日高振興局 地域振興課
指定期間	2021年4月1日から2024年3月31日	選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input 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	湯の原温泉オートキャンプ場の使用及び維持管理に関する業務を行う。 地域資源を活用した都市住民と地域住民との交流活動等を支援する。 (主な施設：温泉施設、テントサイト、コテージ、バーベキュー棟)		

1 施設の利用状況

年度		2019年度 (実績)	2020年度 (実績)	2021年度 (実績)	2022年度 (実績)	2023年度 (目標)
総利用件数	(人)	46,233	33,140	41,745	38,497	45,000
	内免除利用分 (人)					
	内減額利用分 (人)					
利用状況内訳	温泉施設 (人)	27,484	18,380	23,510	21,373	26,000
	テントサイト (人)	14,030	11,386	13,791	13,376	15,000
	コテージ (人)	4,719	3,374	4,444	3,748	4,000
	(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	2022年度		決算内訳	
		2020年度 決算額	2021年度 決算額	2022年度 予算額		2022年度 決算額
収入	指定管理料					
	利用料金	41,326	54,297	58,000	57,113	コテージ18,980、キャンプ29,741、温泉8,392
	その他収入	2,223	1,664	2,000	1,635	食堂148、売店1,157、自販機203、ランドリー101、イベント26
	助成金等	3,692				
	合計 (A)	47,241	55,961	60,000	58,748	
支出	人件費	16,322	19,873	21,200	19,508	給料手当3,425、雑給13,964、その他2,119
	事務費	5,257	6,297	6,000	5,154	広告宣伝費240、通信費336、燃料費2,799、クリーニング費1,046、ゴミ処理費653、事務用品費61、雑費19
	事業費	3,959	4,459	4,800	4,661	温泉水2,300、仕入1,803、諸会費550、雑費8
	施設維持管理費	20,248	22,837	28,000	26,618	修繕費1,882、外注費10,759、消耗品2,422、保険料397、水道光熱費4,596、リース料265、車両費632、支払手数料2,846、租税公課139、消費税2,387、減価償却費293
	合計 (B)	45,786	53,466	60,000	55,941	
差引 (A) - (B)		1,455	2,495	0	2,807	

*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	2020年度	2021年度	2022年度	備考
		2020年度	2021年度	2022年度		
収入	使用料					
	その他					
支出	施設改修工事費等	2,531	2,802	1,111	※保険料を含む ※2020年度：温泉水用加圧給水ポンプ修繕、2021年度：高圧設備外改修工事等、2022年度：上水道中継ポンプタンク入替工事	
	修繕料	678			※2020年度：露天風呂濾過機濾材入替等	

*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	年 月 日 ~ 年 月 日	件
	実施していない場合の理由	その他の方法による	
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	口コミやSNS等のDMにて	
	実施日・回数等	通年	
利用者からの主な意見・要望等		対応状況	
ペット(犬)連れ込み可能にしてほしい。		ドッグランサイトを作りたい。	
温泉施設の利用時間を延長してほしい。		変更予定なし。現状の理解を求める。	

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
予約管理サイトの変更	新規顧客の獲得	予約管理サイトを通して施設を知りましたという声が多数あり。
田植え、稲刈りイベント	田植え体験をされたお客様に収穫の時期にもご来場いただける。	貴重な体験ができましたとおっしゃっていました。稲刈りの時期にもご来場あり。
グループ施設とのキャンプ場のサブスクリプション	平日利用増	色々なキャンプ場に行ける。平日は混んでいなくて利用しやすい。

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
スタッフ募集(温泉夜勤固定人員)	日勤業務の効率改善や負担を減らすことできた。
施設ホームページのリニューアル	情報を更新することで電話対応等の業務改善。

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	柵田を利用しており斜面や傾斜が多いため、場内での危険な遊びはしないよう受付時や放送で注意喚起の呼びかけをしている。 悪天候時は避難場所の説明などを放送している。
	<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	温泉設備の不調（循環ポンプの交換。温泉ボイラーの燃焼不調。） コテージ1～10棟の雨漏り。
	<input 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）

予約システムを変更したこと等により新規顧客が増えているが、近隣の方でも本施設を知らなかったという声があるため、今後も情報発信に力を入れていきたい。シーズンを通して芋ほりや田植え、稲刈り体験等のイベントを行い、お客様にはとても喜んでいただけた。今後も大自然の中にある施設の魅力を大切にし、多くの方にご来場いただけるよう運営していきます。

9 施設所管課による施設経営評価（経営状況について）

コロナ禍によるアウトドアブームにより近隣にも同業の施設が増え競合している状況であるが、施設のホームページをリニューアルし、わかりやすく施設情報を届けることで新規利用者を獲得できている。また、日々の丁寧な接客やイベント実施にも努めることで利用者の満足、リピート利用に寄与している。2023年度からキャンプサイトの区分を一部変更することも計画されており、利用者増加へ向けた姿勢・努力が評価できる。収支においては利益を出しており、今後も同様に経営されることを期待している。
一方で、施設が老朽化し修繕箇所も増加傾向にあるため、営業休止に繋がるような不具合・故障等のリスクに不安がある。

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	2023年4月20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	施設の劣化・損傷箇所を確認。将来のリスクを考慮しながら対応を検討。営業に直結する不具合や故障・損傷を優先対応し、それ以外は様子を見ながら対応することとした。		
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	限られた人員体制で管理運営を行っているが、温泉施設の夜勤固定人員の確保や、繁忙期には社内の他の施設の人員を応援で配置する等、工夫しながら運営されている。
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	業務日誌等による記録が適切に管理されている。
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 type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	施設内の清掃や草刈り等、概ね適切に維持管理されている。限られた人員で広い面積と多くの施設の管理を行っており、日常作業では賅えない部分への対応に課題が残る。
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	体験田を活用した田植えや稲刈り等のイベントを行い、都市からの利用者から好評を受け、リピート利用に繋がっている。
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	施設の利用や危険箇所についての説明、利用者が持参されたキャンプ用品の不足がないかを確認しレンタルや販売の案内もされ、丁寧な対応ができている。SNSや施設での対応時に利用者からの要望や意見を聞き取り、可能なものから対応されている。
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	施設のホームページをリニューアルされたが、利用に関する情報がわかりやすく、動画による施設紹介も加えられ、新規利用者の獲得に繋がっている。
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	適切に管理・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	緊急連絡体制の整備や、荒天予報時の臨時休場対応等、適切に行われている。
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	適切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。