

## 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	2022年4月1日から2025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	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)	20,880	16,298	17,230	12,473	25,000
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)	6,664	2,883	4,820	3,955	5,000
キャンプ場 (人)	14,216	13,415	12,410	8,518	20,000
(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	年度	2020年度	2021年度	2022年度		決算内訳
		決算額	決算額	予算額	決算額	
収入	指定管理料					
	利用料金	28,263	26,438	35,000	20,935	体育館771、キャンプ場20,164
	その他収入	2,358	2,953	2,500	2,964	キャンプ場用品（物販2,744、レンタル220）
	助成金等	4,380				
	合計 (A)	35,001	29,391	37,500	23,899	
支出	人件費	29,243	32,000	25,000	11,942	給与手当3,890、雑給7,451、通勤費425、他176
	事務費	4,603	5,117	4,500	3,728	通信費175、販売手数料1,152、消耗品1,402、事務用品費4、支払手数料806、保険料186、その他3
	事業費	1,240	1,430			
	施設維持管理費	1,712	1,562	6,000	7,500	外注費682、修繕費1,210、水道光熱費1,834、賃借料833、リース料417、燃料費446、衛生費985、消費税1,093
	その他支出			1,500	1,426	仕入1,426
	合計 (B)	36,798	40,109	37,000	24,596	
差引 (A) - (B)	△ 1,797	△ 10,718	500	△ 697		

\*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
収入	使用料				
	その他				
支出	施設改修工事費等	1,054	1,075	181	※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	283			※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	2022年4月22日 ~ 2022年11月27日	155 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	2022年4月～2022年3月	51件
利用者からの主な意見・要望等		対応状況	
オートサイトの新設（車の乗り入れ希望）		車の乗り入れ不可のキャンプ場として理解を求める。	
外灯、トイレや炊事等の電気に集まる虫の対策		山付近のキャンプ場として理解を求めている。	
水回り温水（給湯器）の新設		冬季営業を行っていないとして理解を求める。	
夜間場内パトロールの強化		満床時、宿直配備・夜間連絡先をリーフレットに記載各お客様の手元に連絡先を配布。	

#### 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
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。
雑木除去によるサイトの増設	雑木の切株の撤去	切株が設営時の邪魔になる、ペグが根に刺さって抜けない。
接客の従業員研修	適切な言葉遣いの習得	柔らかい言葉を使い、威圧感がないように。
リヤカーの増設	増設	混雑時には大幅に不足。大型のものが欲しい。
ドッグランサイトの増設	2023年度シーズン稼働予定	予約の競争率が高いため増設に期待。

#### 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
炊事棟、トイレのLED化	虫が寄ってこない。消費電力の削減。
場内外灯（水銀灯）の球撤去	消費電力の削減（2023年実施予定）
受付窓口の仕様変更	満床時等の受付回転率が上がり、スムーズなチェックインができるようになった。
定休日の設定	定休日を設ける事により、スタッフの勤怠管理、場内作業の実施等が行えるようになった。
場内の木の撤去（倒木防止）	近年倒木による被害が多く、古くからあるキャンプ場なので入念に木の剪定伐採を行う。

#### 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管理棟デッキの修繕（未実施） ②トイレのタイルの張替え（未実施） ③場内通路の舗装（一部実施） ④雨天時の排水設備不良（未実施） ⑤炊事棟の再塗装（未実施） ⑥管理棟前タイル剥がれ（未実施）
	<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）

コロナ禍のキャンプブームにより県内でもキャンプ場が増え、現在約200箇所まで増えている。その中でも神鍋高原キャンプ場は車両が乗り入れできないため、他施設との差別化はあるものの、悪い差別化でもある。近年は、オートキャンプ場（車両乗り入れ可能）が選ばれる基準でもあるので、いかにお客様に来ていただけるか日々苦戦しながら営業を行っている。また、施設の老朽化もあり大規模な修繕計画を今後、市と協議したいと考えている。

①オートキャンプ場への仕様変更（場内車両乗り入れ可能）にできるように舗装状態、道幅拡大等の確認・申請・補助金等が必要。②炊事棟及びトイレ棟のLED化を検討してもらう。③管理棟デッキが毎年破損していくため修繕が可能か検討してもらう。④体育館利用に関してはネットでの予約確認が行えるようにシステム変更を検討する。

指定管理の引継ぎが不十分で、不確かなことが多々あり今後各周辺のお宿関係も含め指定管理上の内容を把握しておく必要がある。

## 9 施設所管課による施設経営評価（経営状況について）

指定管理者が代わり1年目であったが、これまで同業で培ったノウハウ・経験を活かし工夫しながら運営されている。日常管理のほか、施設修繕等についても可能な限り自力で対応されていること、利用者の動向やニーズを把握し積極的に現場へフィードバックされている姿勢・努力を評価している。

近隣の同業施設の増加による影響や施設の老朽化に伴う修繕対応といった課題はあるが、今後も神鍋高原の魅力の一つとなる施設として安定した経営をされることを期待している。

## 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	2022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	日常管理は適切に行われている。 施設の老朽化により修繕すべき箇所があるが、施設が県所有のため、対応や経費負担の協議が必要な場合がある。		
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工夫しながら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	倒木の恐れのある樹木の伐採を行う等、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等、適正に維持管理されている。また、比較的軽微な修繕は可能な限り自力で対応している。
事業の実施状況	<input type="checkbox"/> 優良 <input checked="" 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	予約サイトの口コミ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	受付窓口の効率化、子ども広場の設置等、利用者ニーズに応える取組みを行っている。2023年度にはキャンプサイトの一部変更も計画されている。
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	緊急時連絡体制を整備し、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	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。