

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2026年3月31日	選定方法	☒ 公募 ☐ 非公募
指定管理料	☐ 有 ☒ 無	利用料金制度	☒ 採用 ☐ 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：テントサイト、温泉施設、コテージ、バーベキュー棟)		

1 施設の利用状況

年度		2020年度 (実績)	2021年度 (実績)	2022年度 (実績)	2023年度 (実績)	2024年度 (目標)
件数						
総利用件数	(人)	33,140	41,745	38,497	35,387	45,000
	内免除利用分 (人)					
	内減額利用分 (人)					
利用状況内訳	テントサイト (人)	11,386	13,791	13,376	11,665	15,000
	温泉施設 (人)	18,380	23,510	21,373	20,075	26,000
	コテージ (人)	3,374	4,444	3,748	3,647	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)

年度		2021年度	2022年度	2023年度		決算内訳
区分		決算額	決算額	予算額	決算額	
収入	指定管理料					
	利用料金	54,297	57,113	58,300	58,743	コテージ19,017、キャンプ30,848、温泉8,878
	その他収入	1,664	1,635	1,700	1,617	食堂211、売店1,093、自販機229、ランドリー68、イベント16
	合計 (A)	55,961	58,748	60,000	60,360	
支出	人件費	19,873	19,508	20,000	19,969	給料手当5,827、雑給12,784、その他1,358
	事務費	6,297	5,154	5,500	5,998	広告宣伝費843、通信費281、燃料費3,139 クリーニング費1,010、ゴミ処理費659、事務用品費66
	事業費	4,459	4,661	4,500	4,495	温泉水2,300、仕入1,642、諸経費550 雑費3
	施設維持管理費	22,837	26,618	27,000	24,561	修繕費1,341、外注費9,949、消耗品1,572、 保険料340、水道光熱費4,548、リース料293、車両費491 支払手数料2,846、租税公課100、消費税3,031、 減価償却費50
	合計 (B)	53,466	55,941	57,000	55,023	
差引 (A)－(B)		2,495	2,807	3,000	5,337	

＊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)

年度		2021年度	2022年度	2023年度	備考
区分					
収入	使用料				
	その他				
支出	施設改修工事費等	2,802	1,111	172	※保険料を含む ※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				

＊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
	1 回	2023年 4 月 ～ 2024年 3 月	867 件
	実施していない場合の理由		
意見箱	設置数	実施期間	提出件数
	0 箇所	年 月 日 ～ 年 月 日	一 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。		ドッグランサイト検討。	
温泉施設、利用時間を延長してほしい。		2024年から繁忙日の延長検討。	
スタッフが親切丁寧。清掃が行き届いている。		これからも大好きな施設と言っていただけるよう努める。	

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
貸切イベント	キャンピングカー利用増加	キャンピングカーなどの大型車が乗り入れ可能なところも魅力。
グループ施設とのLINE提携	認知度向上	近隣で利用場所を選べる。
芋ほり(じゃがいも・さつまいも)	栽培には気候の影響を受けたが、体験ができたので良し。	子供の成長には大事な体験をさせられて良かった。大人も楽しめた。

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	外作業の効率改善
HP・予約サイトの更新	わかりやすい情報＝電話対応減などの業務改善

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	☐ 発生	受付時や放送での注意喚起。 悪天候時の避難場所な説明など。 強風予報時は事前にお客様へ連絡。
	☒ 不発生	
施設設備の事故	☒ 発生	前年に続き、温泉機器の不調。 各機器の経年劣化。
	☐ 不発生	
施設設備の修繕	☐ 適正	温泉ボイラーの不調。コテージ1～10棟の雨漏り修繕。
	☐ 概ね適正	
	☒ 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）

現在の社会情勢では、人口減少・高齢化、物価高騰、自然災害など様々な課題と変化に直面しています。施設運営においても、これらの課題に対応し、お客様に安全で満足いただけるサービスを提供することに加え、コスト変化にも注視し健全な運営を行っていく必要があります。

施設利用者の動向としては、従来からのリピーター客に加え、新規顧客も年々増加しています。特に近隣地域からの温泉利用が増えていきます。体験プログラム（じゃがいも掘りやさつまいも体験）は継続しつつ、施設の歴史的魅力や情報発信にも力を入れ、お客様満足度の高い運営を目指していきます。

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は見やすく、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。情報誌やネットへの記事掲載など利用者増加に向けた姿勢・努力が評価できる。収支においては使用料金の見直しなどにより利益を出しており、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	■ 定期調査 □ 随時調査 □ その他	実施年月日	2024月 5 月 21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している。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している。	
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	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	関係法令を遵守している。
再委託の状況	☐ 良好 ☐ 課題含 ☐ 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	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 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	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 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	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 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	☐ 優良 ☐ 良好 ☒ 課題含 ☐ 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、日常作業では賄えない部分への対応に課題が残る。
事業の実施状況	☒ 優良 ☐ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	体験プログラム（じゃがいも掘り、さつまいも掘り）等を行い、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	☒ 優良 ☐ 良好 ☐ 課題含 ☐ 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ます。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	☒ 優良 ☐ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	施設のホームページは見やすく、利用に関する情報がわかりやすい。動画による施設紹介や情報誌やネットへの記事掲載の取り組みが新規利用者の獲得に繋がっている。
個人情報の保護	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	適切に管理・保護されている。
情報公開への対応	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 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	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 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	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 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。