

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	☒ 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	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	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)	16,298	17,230	12,473	11,272	15,000
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)	2,883	4,820	3,955	3,690	4,000
キャンプ場 (人)	13,415	12,410	8,518	7,582	11,000
(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)

年度	2021年度	2022年度	2023年度	
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	26,438	20,935	20,000	19,783
その他収入	2,953	2,964	3,000	2,882
合計 (A)	29,391	23,899	23,000	22,665
支出				
人件費	32,000	11,942	15,000	13,314
事務費	5,117	3,728	2,500	2,437
事業費	1,430	1,426	2,000	1,707
施設維持管理費	1,562	7,500	7,000	5,138
合計 (B)	40,109	24,596	26,500	22,596
差引 (A)－(B)	△ 10,718	△ 697	△ 3,500	69

*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	
区分				備考
収入				
使用料				
その他				
支出				
施設改修工事費等	1,075	181	163	※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				

*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 ユーザーニーズの把握

アンケート調査	実施回数	実施期間	回答数
	0回	2023年3月31日～2023年12月10日	225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
	0箇所	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『なっぶ』等の口コミ投稿により集計。	
	実施日・回数等	2023年4月～2024年3月	173件
利用者からの主な意見・要望等		対応状況	
①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。	
②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。	
③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。	
④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
①スピードチェックイン	受付時間解消	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	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。
③接客の従業員研修	言葉遣いの能力向上	緩雑言葉を使い、威圧感がないように。
④SNSや広告での情報発信	最新情報を発信	神鍋高原施設の認知がない。
⑤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。

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炊事棟、トイレのLED化	虫が寄ってこない。消耗電力の削減。
②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。
③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。
④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念に木の剪定伐採を行う。
⑤サイトの区別化	予約時のサイト（場所）の指定ができるようになった。

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	
	☒ 不発生	
施設設備の事故	☐ 発生	
	☒ 不発生	
施設設備の修繕	☐ 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（一部実施）、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）、⑦ドッグランサイト縮小（上下水道ポンプ処理の為）5月中旬作業予定
	☐ 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）

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240箇所まで増えている。その中でも神鍋高原キャンプ場は、車両が乗入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（車両乗入可能）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、市と協議したく存じます。

①オートキャンプ場への仕様変更（場内車両乗入可能）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。

また、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各周辺のお宿関係も含めシステム変更を検討する。

前指定管理者からの引継ぎが不十分のため、これまでのやり方などについて不確かなことが多少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）

指定管理者として2年目であり、昨年度にも増して、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・努力は評価できる。

近隣の同業施設の増加による影響、施設の老朽化に伴う修繕対応、施設の民営化等の課題はあるが、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	☒ 定期調査 ☐ 随時調査 ☐ その他	実施年月日	2024年 5 月15日
主な調査項目		調査結果・特記事項	
施設管理状況及び施設運営状況等の確認		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	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	関係法令等を遵守している。
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	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	適切に記録・管理されている。
施設管理の状況	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 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られている。
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、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されている。
事業の実施状況	☐ 優良 ☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 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られている。
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	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	☒ 優良 ☐ 良好 ☐ 課題含 ☐ 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し、利便性の向上が図られている。
個人情報の保護	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	適切に保護されている。
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	☒ 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。