

## 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	<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: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 件数	2021年度 (実績)	2022年度 (実績)	2023年度 (実績)	2024年度 (実績)	2025年度 (目標)
総利用件数 (人)	41,745	38,497	35,387	33,541	35,000
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) 13,791 温泉施設 (人) 23,510 コテージ (人) 4,444 (人) (人)	13,376 21,373 3,748 11,665 20,075 3,647 10,997 18,669 3,875 11,800 19,200 4,000			

\*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	2023年度	2024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	57,113	58,743	65,000	59,293	コテージ20,448、キャンプ30,366、温泉8,479
	その他収入	1,635	1,617	1,700	1,579	食堂183、売店1,099、自販機215、ランドリー60、イベント22
	合計 (A)	58,748	60,360	66,700	60,872	
支出	人件費	19,508	19,969	24,000	18,873	給料手当7,002、雑給10,644、その他1,227
	事務費	5,154	5,998	7,200	6,945	広告宣伝費1,041、通信費152、燃料費3,824 クリーニング費1,257、ゴミ処理費639、事務用品費32
	事業費	4,661	4,495	4,600	4,542	温泉水2,300、仕入1,662、諸経費550、雑費30
	施設維持管理費	26,618	24,561	17,300	21,958	修繕費936、外注費6,577、消耗品1,379、 保険料438、水道光熱費5,583、リース料311、車両費269 支払手数料3,422、租税公課168、消費税2,725、 減価償却費150
	合計 (B)	55,941	55,023	53,100	52,318	
	差引 (A) - (B)	2,807	5,337	13,600	8,554	

\*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	2022年度	2023年度	2024年度	備考
収入	使用料	0	0	0	
	その他	0	0	0	
支出	施設改修工事費等	1,111	172	179	2022 上水道中継ポンプタンク入替工事 ※保険料を含む
	修繕料	0	0	0	

\*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	2024年4月1日～2025年3月31日	35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	
大好きな場所なのにペット(犬)を飼ってから行けなくなつた。ペット(犬)連れ込み可能にしてほしい。		対応はできていないが、RVパークなど通常のサイトから離れた駐車場などに場所を制限して提供するのも良いかなと思います。	
温泉施設、利用時間を延長してほしい。 連泊の場合の温泉割引。		週末や繁忙日の営業時間を30分延長しました。 連泊の場合は検討中。	
受付の皆さま愛想がとても良く気持ちがよかったです 安心して過ごせました。		毎年、口コミに書いてくださり、絶対また来ます！ と言っていただけます。	
洗い場がサイトにあるのはホントに便利です。広くて遊具もあり、水遊びもでき、温泉もあり、子供連れには最高の環境です。		自然の中でも快適に、これからも子供たちが安心して遊ぶことができるよう努めます。	

#### 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
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(じやがいも・さつまいも)	気候の影響で大きく育たないなどありましたが、体験を楽しんでいただけました。	大人の方も、懐かしいと言って必死に掘られていたり、子供たちには「自分の手で掘るという良い体験ができました。」とおっしゃっておられました。
大型トランポリンを設置	初年度は無料で利用していただいたので、リピーターの方にも大変喜んでいただきました。	事前の電話での問い合わせなどで、トランポリンを利用したいという内容が多かったように思います。
メダカの飼育・管理・販売	飼育や展示方法などもスタッフのこだわりがあり、お子様連れのご家族には大変喜んでいただいた。	子供たちが興味津々に生き物を観察したり、チェックアウト時に購入されるお客様がおられました。

#### 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
キャッシュレス決済を増やした	繁忙日の受付などで業務に係る時間が短縮され、集計もスムーズにできた。
レストランでの木琴と打楽器を使ったミニコンサート	地域の方や、温泉、宿泊のお客様も皆さまで一緒に楽しんでいただけるコンサートになり、交流を通して地元の魅力にも繋がったと思う。

#### 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 checked="" type="checkbox"/> 発生 <input type="checkbox"/> 不発生	露天風呂で足を滑らせ、頭に怪我をされた。 救急車で病院へ、検査をされたが骨折もなく打撲とのことで翌日キャンプ場へ戻られた。コテージで療養していただき翌々日には回復されました。
施設設備の事故	<input checked="" type="checkbox"/> 発生 <input type="checkbox"/> 不発生	温泉シャワーの配管が経年劣化により漏水し、お盆期間には上水道タンク水の枯渇が発生。キャンプ、コテージ宿泊のお客様にも多大なご迷惑をおかけしてしまった。夏季の繁忙期でもあったため対策や修繕もできない状況が続き業務にも支障をきたすことになった。
施設設備の修繕	<input type="checkbox"/> 適正 <input type="checkbox"/> 概ね適正 <input checked="" type="checkbox"/> 改善が必要	①温泉シャワーの配管は漏水箇所のみ修繕済。全体が劣化しているため、いつ同じようなことが起きるかわからない状態。 ②給湯系温泉管変更工事済 ③上水道中継タンク補給用電動ボールバルブ交換工事済 ④露天風呂 循環ポンプメカニカルシール取替済

## 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ます。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が終息し、利用者数が減少するなかで、イベントの実施や顧客要望への対応を通じて、利用者の満足度向上、新規顧客の開拓やリピーター確保に努めている。収支では、利用料金の見直しや経費縮減により収益を向上させていている。

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 <input type="checkbox"/> 随時調査 <input type="checkbox"/> その他	実施年月日
主な調査項目		調査結果・特記事項 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	<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 checked="" 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、日常作業では貰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"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 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	<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"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 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	<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。