

平成28年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 平成29年6月29日

| | | | |
|---|-----|---|-------|
| 部 | 土木部 | 課 | 施設管理課 |
|---|-----|---|-------|

| | | | |
|--|--|------|----------------------|
| 施設名・所在地 | 函館市戸井ウォーターパーク(オートキャンプ場・温泉保養センター) 函館市原木町281番地ほか | | |
| 設置条例 | 函館市戸井ウォーターパーク条例 | | |
| 指定管理者名 | 株式会社吉田事業所 | 指定期間 | 平成27年4月1日～平成32年3月31日 |
| 指定管理者の特別な要件 | 特になし | 選定区分 | (公募) 非公募 |
| 設置目的 | 市民に憩いの場とレクリエーションに親しむ場を提供し、もって市民の福祉の増進に資することを目的とする。 | | |
| 設置年月 | 平成9年4月 | 建設費 | 791,095千円 |
| 構造規模等 耐用年数 | [オートキャンプ場] 規模:約2.02ヘクタール 施設内容:オートサイト22サイト,フリーテントサイト20サイト,コテージ7室,集会室,炊事場2棟, バーベキューハウス,ハーブハウス,センターハウス等 [温泉保養センター] 規模:約0.94ヘクタール 施設内容:入浴施設(高温・低温・泡・水風呂,サウナ室),大広間,和室等 | | |
| 開館時間 休館日等 | [オートキャンプ場] 供用期間 4月1日～10月31日 休 場 日 なし [温泉保養センター] 供用期間 通年 開館時間 午前10時～午後9時 休 館 日 月曜日(月曜日が休日にあたる時は,その日に最も近い休日ではない日), 1月1日および12月31日 | | |
| 料金体系 | [オートキャンプ場] <input type="checkbox"/> 利用料金制の採用の有 無 ・コテージ 大人1人1泊 4,620円 小人1人1泊3,360円(休憩1室3,150円) ・スタンダードカーサイト 1区画1泊 5,250円(1日2,100円) ・フリーテントサイト 1区画1泊 2,625円(1日1,050円) ・コインランドリー 1回200円 [温泉保養センター] <input type="checkbox"/> 利用料金制の採用の有 無 大人(12歳以上) 1回360円 中人(6～12歳未満) 1回150円 小人(6歳未満) 1回 80円 市内在住の65歳以上 1回 50円 | | |
| 1 指定管理者が行う業務の内容および実施状況 (1)管理業務 [オートキャンプ場] ①使用許可等に関する業務 ア 使用の許可および制限に関する業務 イ 施設の案内等に関する業務 ウ 利用者数,使用状況の把握,報告書の作成等に関する業務 エ 苦情等への対応に関する業務 オ 高齢者および身体障がい者等への対応に関する業務 ②維持管理に関する業務 ア 芝刈,草刈,樹木,花壇等の管理に関する業務 イ 施設,設備,駐車場等の維持管理に関する業務 ウ 各施設,駐車場,施設周辺の清掃,ごみ収集および処理に関する業務 エ 日常点検・保守・巡視・巡回警備に関する業務 オ 施設,設備の修繕に関する業務 カ 利用者の安全確保および秩序の維持に関する業務 キ 災害時や事故発生時における被害の拡大防止,避難誘導,事故状況の確認および市を含む関係機関への連絡調整等に関する業務 [温泉保養センター] ①使用の許可等に関する業務 ア 使用の許可および制限に関する業務 イ 施設の案内等に関する業務 ウ 利用者数,使用状況の把握,報告書の作成等に関する業務 エ 苦情等への対応に関する業務 オ 高齢者および身体障がい者等への対応に関する業務 ②維持管理に関する業務 ア 給湯設備,給水設備,ボイラーなど温泉の営業に必要な付属設備の運転に関する業務 イ 施設,設備,駐車場の維持管理に関する業務 ウ 施設,駐車場,施設周辺の草刈・清掃,ごみ収集および処理に関する業務 エ 日常点検・保守・巡視・巡回警備に関する業務 オ 施設,設備の修繕に関する業務 カ 利用者の安全確保および秩序の維持に関する業務 キ 災害時や事故発生時における被害の拡大防止,避難誘導,事故状況の確認および市を含む関係機関への連絡調整等に関する業務 ③衛生管理に関する業務 ア 脱衣室,浴室,便所等の清掃管理 イ 排水設備の清掃管理 ウ 源泉水,上り湯,浴槽水の温度および水質管理 エ 機械器具の点検および清掃管理 オ 従事者の健康管理 ④一時避難所指定に係る業務 [共通業務] ①公園の使用に係る利用料金の徴収に関する業務 ②その他,市または指定管理者が必要と認める業務 ア 公園の広報に関する業務 イ 利用者に対する傷害および賠償保険への加入等に関する業務 ウ 次年度の事業報告書および収支予算書の作成に関する業務 エ 当該年度の事業報告書および収支決算書の作成に関する業務 オ モニタリングの実施に関する業務 カ 市との連絡調整に係る業務 キ 指定期間終了にあたっての引き継ぎに関する業務 ク その他必要な業務 (2)委託事業 なし (3)自主事業 ①バーベキューハウス事業(オートキャンプ場利用客等を対象とした飲食業) ②釣り堀事業(オートキャンプ場利用客等を対象としたレクリエーション事業) ③売店事業(温泉保養センターにおける売店事業) ④自動販売機事業 ⑤イベントの開催等(交流パークゴルフ大会,年忘れ音楽祭等) | | | |
| 2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績 ①利用しやすい割引料金の設定(オートキャンプ場閑散期における割引料金) ②利用者の利便性向上のための便益施設の設置(キャンプ用品の貸し出し等) ③利用促進のための情報発信(HP,パンフレット,ポスター等によるPR) ④利用環境向上のためのインターネット予約サービス(オートキャンプ場のみ) | | | |

3 市民ニーズの把握の実施状況

○キャンプ場アンケート

・実施期間 平成28年4月22日～平成28年10月31日

・実施方法 回収箱設置方式(一部清掃員回収)

・回収件数 137件

・主な内容

施設の利便性: 満足54.7% やや満足30.7% 普通12.4% やや不満2.2% 不満 0%

施設の清潔度: 満足54.7% やや満足30.7% 普通11.7% やや不満2.9% 不満 0%

スタッフの対応: 満足83.2% やや満足10.9% 普通 4.4% やや不満1.5% 不満 0%

○温泉保養センターアンケート

・実施期間 平成28年12月13日～平成29年2月28日

・実施方法 回収箱設置方式

・回収件数 20件

・主な内容

施設の利便性: 満足50.0% やや満足20.0% 普通30.0% やや不満0% 不満 0%

施設の清潔度: 満足50.0% やや満足20.0% 普通25.0% やや不満5.0% 不満 0%

スタッフの対応: 満足75.0% やや満足20.0% 普通5.0% やや不満0% 不満 0%

4 施設の利用状況(利用者数, 稼働率など)

[オートキャンプ場]

平成28年度の月別利用者

(単位: 人)

| 区分 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 計 |
|------------|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-------|
| 利用者総数 | 198 | 639 | 335 | 759 | 1,674 | 806 | 267 | 4,678 |
| コテージ | 50 | 222 | 131 | 287 | 480 | 408 | 225 | 1,803 |
| オートサイト(宿泊) | 102 | 205 | 11 | 190 | 566 | 173 | 10 | 1,257 |
| オートサイト(デイ) | 0 | 15 | 132 | 15 | 29 | 21 | 0 | 212 |
| フリーサイト(宿泊) | 42 | 150 | 22 | 149 | 424 | 123 | 14 | 924 |
| フリーサイト(デイ) | 0 | 23 | 32 | 63 | 88 | 10 | 5 | 221 |
| ライダーサイト | 4 | 24 | 7 | 55 | 87 | 71 | 13 | 261 |

年度別利用者

(単位: 人)

| 区分 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 使用者総数 | 2,854 | 3,247 | 3,080 | 4,320 | 4,678 |
| コテージ | 1,022 | 1,347 | 1,323 | 1,640 | 1,803 |
| オートサイト(宿泊) | 715 | 873 | 774 | 1,249 | 1,257 |
| オートサイト(デイ) | 49 | 73 | 138 | 107 | 212 |
| フリーサイト(宿泊) | 834 | 764 | 621 | 938 | 924 |
| フリーサイト(デイ) | 62 | 54 | 82 | 224 | 221 |
| ライダーサイト | 162 | 136 | 142 | 162 | 261 |

[温泉保養センター]

平成28年度の月別利用者

(単位: 人)

| 区分 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計 |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 利用者総数 | 6,035 | 6,967 | 5,568 | 6,139 | 6,947 | 7,472 | 7,325 | 7,018 | 7,188 | 5,662 | 5,328 | 6,095 | 77,744 |
| 大人(12歳以上) | 1,145 | 1,667 | 908 | 1,314 | 1,968 | 1,338 | 1,098 | 959 | 1,048 | 946 | 722 | 865 | 13,978 |
| 中人(6～12歳未満) | 119 | 177 | 84 | 139 | 436 | 131 | 82 | 65 | 88 | 94 | 49 | 62 | 1,526 |
| 小人(6歳未満) | 91 | 133 | 60 | 116 | 197 | 99 | 76 | 59 | 56 | 68 | 34 | 68 | 1,057 |
| 大人回数券 | 337 | 295 | 270 | 324 | 368 | 365 | 361 | 305 | 324 | 300 | 273 | 326 | 3,848 |
| 中人回数券 | 2 | 0 | 0 | 11 | 23 | 2 | 2 | 4 | 2 | 10 | 7 | 11 | 74 |
| 小人回数券 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 25 | 3 | 0 | 3 | 1 | 1 | 0 | 45 |
| 福祉券(当日券+回数券) | 4,338 | 4,694 | 4,243 | 4,232 | 3,953 | 5,512 | 5,703 | 5,626 | 5,667 | 4,243 | 4,242 | 4,763 | 57,216 |

年度別利用者

(単位: 人)

| 区分 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 使用者総数 | 66,892 | 71,657 | 72,792 | 72,111 | 77,744 |
| 大人(12歳以上) | 19,571 | 18,826 | 17,281 | 15,588 | 13,978 |
| 中人(6～12歳未満) | 1,843 | 1,900 | 1,478 | 1,815 | 1,526 |
| 小人(6歳未満) | 1,280 | 1,152 | 1,188 | 1,195 | 1,057 |
| 大人回数券 | 4,510 | 4,069 | 3,771 | 3,266 | 3,848 |
| 中人回数券 | 75 | 88 | 63 | 50 | 74 |
| 小人回数券 | 96 | 64 | 41 | 60 | 45 |
| 福祉券(当日券+回数券) | 39,517 | 45,558 | 48,970 | 50,137 | 57,216 |

5 指定管理者の収支状況

| | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | |
|----------------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 収入 | 委託料 | 31,643,351 | 33,230,351 | 34,697,818 | 49,675,720 | 45,159,749 |
| | 利用料 | 16,414,980 | 16,755,765 | 16,045,600 | 17,400,195 | 18,008,810 |
| | 湯遊館 | 10,904,860 | 10,760,820 | 10,187,440 | 9,584,530 | 9,463,290 |
| | キャンプ場 | 5,510,120 | 5,994,945 | 5,858,160 | 7,815,665 | 8,545,520 |
| | 自主事業 | 18,119,958 | 19,029,566 | 18,836,736 | 20,048,891 | 19,573,159 |
| | パーベキューハウス売上 | 4,567,239 | 3,462,125 | 4,249,708 | 4,927,555 | 4,817,389 |
| | 売店売上 | 11,631,870 | 13,334,856 | 13,225,020 | 13,459,450 | 13,130,520 |
| | 自動販売機手数料 | 1,434,549 | 1,842,585 | 1,086,308 | 1,135,186 | 1,298,350 |
| | 釣り堀営業収入 | 486,300 | 390,000 | 275,700 | 526,700 | 326,900 |
| | 受取利息・配当金 | 1,527 | 1,802 | 1,827 | 3,338 | 3,686 |
| | 雑収入 | 4,091,242 | 4,629,045 | 4,900,002 | 3,224,025 | 2,785,539 |
| | 計(A) | 70,271,058 | 73,646,529 | 74,481,983 | 90,352,169 | 85,530,943 |
| 支出 | 賃金 | 23,223,962 | 23,625,612 | 24,511,641 | 27,440,788 | 30,003,300 |
| | 共済費 | 1,253,229 | 1,511,683 | 1,469,831 | 2,452,220 | 3,822,309 |
| | 福利厚生費 | 194,330 | 649,119 | 217,382 | 397,717 | 0 |
| | 広告料 | 96,368 | 188,997 | 93,018 | 433,218 | 576,098 |
| | 旅費 | 19,600 | 21,000 | 24,200 | 25,200 | 103,700 |
| | 消耗品費 | 1,671,901 | 1,110,177 | 1,168,173 | 1,760,472 | 1,988,803 |
| | 印刷製本費 | 82,950 | 0 | 0 | 0 | 22,680 |
| | 燃料費 | 11,516,858 | 11,908,093 | 11,703,492 | 9,322,154 | 9,323,895 |
| | 光熱水費 | 10,370,730 | 10,302,308 | 11,248,369 | 11,766,865 | 11,456,974 |
| | 通信運搬費 | 477,961 | 490,941 | 488,809 | 458,357 | 401,384 |
| | 手数料 | 683,576 | 733,993 | 718,462 | 1,517,935 | 1,659,746 |
| | 賃借料 | 1,199,874 | 1,067,243 | 1,148,662 | 1,370,719 | 1,363,446 |
| | 委託料 | 4,866,230 | 4,654,080 | 4,573,226 | 4,587,848 | 4,631,718 |
| | 原材料費 | 11,525,877 | 12,249,917 | 13,043,389 | 13,580,399 | 13,454,969 |
| | 修繕費 | 1,318,545 | 3,628,182 | 1,204,179 | 7,606,020 | 3,340,537 |
| | 備品購入費 | 0 | 0 | 0 | 289,170 | 334,800 |
| | 負担金 | 105,738 | 126,872 | 94,964 | 375,827 | 108,092 |
| | 保険料 | 170,000 | 43,470 | 171,938 | 252,030 | 205,839 |
| | 租税公課 | 1,265,600 | 1,304,400 | 2,152,200 | 2,783,920 | 2,705,400 |
| | 計(B) | 70,043,329 | 73,616,087 | 74,031,935 | 86,420,859 | 85,503,690 |
| 収支(A)-(B) | 227,729 | 30,442 | 450,048 | 3,931,310 | 27,253 | |
| 当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト | — | — | — | 649 | 547 | |

6 モニタリングの実施状況および指定管理者に対する改善指示等の実施状況
モニタリング仕様書に基づく定期報告などは、適正に行われている。
また、市からの改善指示は特になし。

7 指定管理者に対する評価

①指定管理者の自己評価

| 区分 | 評価 | 評価の内容 | 課題と今後の対応 |
|-----------|---|---|--|
| 業務の履行状況 | <input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D | 協定書に基づき、清掃、警備等を適切に遂行し、利用者が安心して利用できる管理体制を整えた。 利用日等を遵守し、利用の受付や許可を適正に行った。 従業員の賃金水準等は適正に確保した。 | 一般客の増加を図るため、近隣の施設へポスターを掲示するなど、PRをしていく。 従業員の接遇に対して指導を行い、ソフト面を充実させていく。 |
| サービスの質の状況 | <input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D | 従業員の接遇は適切に行われた。 苦情、要望に対し適切に対応した。 利用者を満足させる施設運営を行った。 | 受付が混雑している場合も丁寧な説明を行うよう努めていく。 キャンプ場では、ホームページがきっかけとなった利用者が多いことから、より充実させていく。 広告媒体を増やし、認知度を向上していく。 |
| 団体の経営状況 | <input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C | 事業収支および財務指標に問題はなかった。 | 施設の老朽化が著しく、設備機器の故障が増えてきているため、市と協議をしていく。 |

②市の指定管理者に対する実績評価

| 区分 | 評価 | 評価の内容 | 課題と今後の対応 |
|-----------|---|--|---|
| 業務の履行状況 | <input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D | 協定書を遵守し、管理業務がおおむね適切に遂行されている。 恵山福祉センターの休館による利用者の増加に適切に対応している。 体調不良を訴えた利用者に対する救急措置および救急車の要請は的確に対応している。 | 施設の老朽化が進んでいることから、施設の巡視や点検に努め、計画的で適切な施設整備を行うこと。 事故や災害が発生した場合は、市と連携を密にするとともに迅速な報告を行うこと。 備品管理は適切に行うこと。 |
| サービスの質の状況 | <input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D | 接遇に力を入れており、職員の対応は電話対応も含め高評価を得ている。 清掃の徹底、キャンプ用品の無料貸出など、利便性の向上に努めている。 | 安心で安全な利用のため、巡視・巡回に努めること。 保養センターのアンケート回収率の向上を図り、利用者ニーズの把握に努めること。 |
| 団体の経営状況 | <input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C | 団体の経営状況については、今後に注意を要する。 | 資本を効率的に運用し、安定した経営に努めること。 |

◎「業務の履行状況」「サービスの質の状況」

- A 協定書を遵守し、事業計画書及び仕様書の水準以上がなされている。
- B 協定書を遵守し、事業計画書及び仕様書の水準どおり行われている。
- C 協定書の遵守しているが、事業計画書及び仕様書の水準をやや満たしておらず、課題がある。
- D 協定書や事業計画書に不履行がある。または、業務水準を満たしていない。

◎「団体の経営状況」

- A 事業収支、経営状況に問題はない。
- B 事業収支、経営状況の今後に注意を要する。
- C 事業収支、経営状況に早急な改善を要する。