

平成29年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 平成30年6月29日

部	土木部	課	公園河川管理課
---	-----	---	---------

施設名・所在地	函館市戸井ウオーターパーク(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	函館市戸井ウオーターパーク条例		
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300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 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 館内、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 次年度の事業計画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 市との連絡調整に関する業務 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 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(オートキャンプ場開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29年4月21日～平成29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 129件

・主な内容

施設の利便性: 満足55.8% やや満足29.5% 普通11.6% やや不満3.1% 不満 0.0%

施設の清潔度: 満足58.9% やや満足34.1% 普通 7.0% やや不満0.0% 不満 0.0%

スタッフの対応: 満足83.7% やや満足 9.3% 普通 5.4% やや不満1.6% 不満 0.0%

○温泉保養センターアンケート

・実施期間 平成29年5月16日～平成29年7月17日, 平成29年12月15日～平成30年2月17日

・実施方法 回収箱設置方式

・回収件数 22件

・主な内容

施設の利便性: 満足36.4% やや満足31.8% 普通22.7% やや不満4.6% 不満4.5%

施設の清潔度: 満足45.5% やや満足27.3% 普通22.7% やや不満4.5% 不満0.0%

スタッフの対応: 満足50.0% やや満足45.5% 普通4.5% やや不満0.0% 不満0.0%

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29年度の月別利用者数

(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	112	744	302	865	1,649	594	276	4,542
コテージ	74	211	226	260	534	316	191	1,812
オートサイト(宿泊)	20	260	18	240	533	98	46	1,215
オートサイト(デイ)	0	0	3	30	17	6	4	60
フリーサイト(宿泊)	14	200	39	224	462	110	4	1,053
フリーサイト(デイ)	0	30	2	54	34	24	0	144
ライダーサイト	4	43	14	57	69	40	31	258

年度別利用者数

(単位:人)

区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
使用者総数	3,247	3,080	4,320	4,678	4,542
コテージ	1,347	1,323	1,640	1,803	1,812
オートサイト(宿泊)	873	774	1,249	1,257	1,215
オートサイト(デイ)	73	138	107	212	60
フリーサイト(宿泊)	764	621	938	924	1,053
フリーサイト(デイ)	54	82	224	221	144
ライダーサイト	136	142	162	261	258

[温泉保養センター]

平成29年度の月別利用者数

(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	5,864	7,081	5,917	7,225	8,906	7,078	5,922	5,160	4,989	5,498	4,460	5,702	73,802
大人(12歳以上)	961	1,539	963	1,411	2,212	1,241	910	716	689	873	640	858	13,013
中人(6～12歳未満)	69	153	42	177	360	95	72	46	57	85	22	50	1,228
小人(6歳未満)	44	83	50	90	235	96	51	32	32	67	19	54	853
大人回数券	261	299	314	320	372	320	387	395	320	255	199	272	3,714
中人回数券	4	17	4	45	15	9	9	11	19	19	29	15	196
小人回数券	0	8	11	4	2	12	5	5	5	5	11	7	75
福祉券(当日券+回数券)	4,525	4,982	4,533	5,178	5,710	5,305	4,488	3,955	3,867	4,194	3,540	4,446	54,723

年度別利用者数

(単位:人)

区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
使用者総数	71,657	72,792	72,111	77,744	73,802
大人(12歳以上)	18,826	17,281	15,588	13,978	13,013
中人(6～12歳未満)	1,900	1,478	1,815	1,526	1,228
小人(6歳未満)	1,152	1,188	1,195	1,057	853
大人回数券	4,069	3,771	3,266	3,848	3,714
中人回数券	88	63	50	74	196
小人回数券	64	41	60	45	75
福祉券(当日券+回数券)	45,558	48,970	50,137	57,216	54,723

5 指定管理者の収支状況

		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
収入	委託料	33,230,351	34,697,818	49,675,720	45,159,749	50,213,000
	利用料	16,755,765	16,045,600	17,400,195	18,008,810	17,386,315
	湯遊館	10,760,820	10,187,440	9,584,530	9,463,290	8,950,570
	キャンプ場	5,994,945	5,858,160	7,815,665	8,545,520	8,435,745
	自主事業	19,029,566	18,836,736	20,048,891	19,573,159	20,318,592
	パーキングハウス売上	3,462,125	4,249,708	4,927,555	4,817,389	5,189,437
	売店売上	13,334,856	13,225,020	13,459,450	13,130,520	13,456,750
	自動販売機手数料	1,842,585	1,086,308	1,135,186	1,298,350	1,210,605
	釣り堀営業収入	390,000	275,700	526,700	326,900	461,800
	受取利息・配当金	1,802	1,827	3,338	3,686	0
	雑収入	4,629,045	4,900,002	3,224,025	2,785,539	2,950,452
	計(A)	73,646,529	74,481,983	90,352,169	85,530,943	90,868,359
支出	賃金	23,625,612	24,511,641	27,440,788	30,003,300	30,921,665
	共済費	1,511,683	1,469,831	2,452,220	3,822,309	3,820,966
	福利厚生費	649,119	217,382	397,717	0	0
	広告料	188,997	93,018	433,218	576,098	357,218
	旅費	21,000	24,200	25,200	103,700	141,690
	消耗品費	1,110,177	1,168,173	1,760,472	1,988,803	1,649,130
	印刷製本費	0	0	0	22,680	0
	燃料費	11,908,093	11,703,492	9,322,154	9,323,895	10,487,283
	光熱水費	10,302,308	11,248,369	11,766,865	11,456,974	11,802,122
	通信運搬費	490,941	488,809	458,357	401,384	374,357
	手数料	733,993	718,462	1,517,935	1,659,746	1,652,557
	賃借料	1,067,243	1,148,662	1,370,719	1,363,446	1,363,435
	委託料	4,654,080	4,573,226	4,587,848	4,631,718	3,887,166
	原材料費	12,249,917	13,043,389	13,580,399	13,454,969	14,323,078
	修繕費	3,628,182	1,204,179	7,606,020	3,340,537	7,081,004
	備品購入費	0	0	289,170	334,800	0
	負担金	126,872	94,964	375,827	108,092	74,090
	保険料	43,470	171,938	252,030	205,839	266,112
	租税公課	1,304,400	2,152,200	2,783,920	2,705,400	2,793,000
	計(B)	73,616,087	74,031,935	86,420,859	85,503,690	90,994,873
収支(A)-(B)	30,442	450,048	3,931,310	27,253	▲126,514	
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト	—	—	649	547	640	

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

実地調査の実施 有
 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	協定書に基づき、管理業務は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。 施設の維持補修に努めている。	協定書を遵守し、公園に係る財産を管理業務以外の目的で使用する場合などは事前に市と協議を行うこと。 施設の状態を把握し、計画的に修繕を進めること。
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	利用者へのサービスはおおむね適切に提供されている。 オートキャンプ場の従業員の接遇に対して良い評価を得ている。	今後においても施設利用者からの様々な苦情や要望に対しては市と連携しながら適切に対応するとともに、利用者の満足度を高める施設運営を行っていくこと。 温泉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 checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	団体の経営状況については、財務指標において、特に問題はない。	特になし。

◎「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。