

平成30年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和元年(2019年)6月27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(2015年)4月1日～令和2年(2020年)3月31日
指定管理者の特別な要件	特になし	選定区分	(公券) 非公券
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)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(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30年4月27日～平成30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 120件

・主な内容

施設の利便性: 満足58.8% やや満足29.4% 普通9.8% やや不満2.0% 不満 0.0%

施設の清潔度: 満足64.7% やや満足29.4% 普通 5.9% やや不満0.0% 不満 0.0%

スタッフの対応: 満足91.2% やや満足 5.9% 普通 2.9% やや不満0.0% 不満 0.0%

○温泉保養センターアンケート

・実施期間 平成30年12月15日～平成31年2月17日

・実施方法 回収箱設置方式

・回収件数 10件

・主な内容

施設の利便性: 満足50.0% やや満足20.0% 普通20.0% やや不満10.0% 不満0.0%

施設の清潔度: 満足60.0% やや満足30.0% 普通10.0% やや不満4.5% 不満0.0%

スタッフの対応: 満足70.0% やや満足20.0% 普通10.0% 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30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	232	434	335	1,086	1,453	505	258	4,303
コテージ	74	179	201	321	446	249	162	1,632
オートサイト(宿泊)	87	149	37	262	449	109	48	1,141
オートサイト(デイ)	2	3	7	10	9	19	8	58
フリーサイト(宿泊)	48	73	44	265	427	89	16	962
フリーサイト(デイ)	2	16	20	134	31	23	13	239
ライダーサイト	19	14	26	94	91	16	11	271

年度別利用者数

(単位:人)

区分	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
使用者総数	3,080	4,320	4,678	4,542	4,303
コテージ	1,323	1,640	1,803	1,812	1,632
オートサイト(宿泊)	774	1,249	1,257	1,215	1,141
オートサイト(デイ)	138	107	212	60	58
フリーサイト(宿泊)	621	938	924	1,053	962
フリーサイト(デイ)	82	224	221	144	239
ライダーサイト	142	162	261	258	271

[温泉保養センター]

平成30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	5,768	6,252	5,722	5,834	6,978	5,320	5,670	5,245	5,098	5,482	4,883	5,737	67,989
大人(12歳以上)	1,021	1,272	903	1,181	1,765	884	885	681	720	830	618	848	11,608
中人(6～12歳未満)	90	101	60	215	336	95	63	44	49	74	47	59	1,233
小人(6歳未満)	34	53	48	95	164	46	46	36	28	45	40	52	687
大人回数券	246	196	232	206	267	198	225	187	150	142	147	158	2,354
中人回数券	13	9	10	4	28	10	4	3	2	3	1	6	93
小人回数券	8	3	3	4	3	14	4	1	0	6	3	5	54
福祉券(当日券+回数券)	4,356	4,618	4,466	4,129	4,415	4,073	4,443	4,293	4,149	4,382	4,027	4,609	51,960

年度別利用者数

(単位:人)

区分	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
使用者総数	72,792	72,111	77,744	73,802	67,989
大人(12歳以上)	17,281	15,588	13,978	13,013	11,608
中人(6～12歳未満)	1,478	1,815	1,526	1,228	1,233
小人(6歳未満)	1,188	1,195	1,057	853	687
大人回数券	3,771	3,266	3,848	3,714	2,354
中人回数券	63	50	74	196	93
小人回数券	41	60	45	75	54
福祉券(当日券+回数券)	48,970	50,137	57,216	54,723	51,960

5 指定管理者の収支状況

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	
収入	委託料	34,697,818	49,675,720	45,159,749	50,213,000	46,120,000
	利用料	16,045,600	17,400,195	18,008,810	17,386,315	15,546,470
	湯遊館	10,187,440	9,584,530	9,463,290	8,950,570	7,783,990
	キャンプ場	5,858,160	7,815,665	8,545,520	8,435,745	7,762,480
	自主事業	18,836,736	20,048,891	19,573,159	20,318,592	18,785,318
	パーキングハウス売上	4,249,708	4,927,555	4,817,389	5,189,437	4,880,107
	売店売上	13,225,020	13,459,450	13,130,520	13,456,750	12,364,213
	自動販売機手数料	1,086,308	1,135,186	1,298,350	1,210,605	1,115,798
	釣り堀営業収入	275,700	526,700	326,900	461,800	425,200
	受取利息・配当金	1,827	3,338	3,686	0	3,485
	雑収入	4,900,002	3,224,025	2,785,539	2,950,452	3,076,033
	計(A)	74,481,983	90,352,169	85,530,943	90,868,359	83,531,306
支出	賃金	24,511,641	27,440,788	30,003,300	30,921,665	30,640,901
	共済費	1,469,831	2,452,220	3,822,309	3,820,966	3,573,860
	福利厚生費	217,382	397,717	0	0	0
	広告料	93,018	433,218	576,098	357,218	362,218
	旅費	24,200	25,200	103,700	141,690	124,000
	消耗品費	1,168,173	1,760,472	1,988,803	1,649,130	1,545,280
	印刷製本費	0	0	22,680	0	0
	燃料費	11,703,492	9,322,154	9,323,895	10,487,283	11,578,147
	光熱水費	11,248,369	11,766,865	11,456,974	11,802,122	11,382,547
	通信運搬費	488,809	458,357	401,384	374,357	375,639
	手数料	718,462	1,517,935	1,659,746	1,652,557	1,612,985
	賃借料	1,148,662	1,370,719	1,363,446	1,363,435	1,340,997
	委託料	4,573,226	4,587,848	4,631,718	3,887,166	4,959,133
	原材料費	13,043,389	13,580,399	13,454,969	14,323,078	13,353,249
	修繕費	1,204,179	7,606,020	3,340,537	7,081,004	2,643,357
	備品購入費	0	289,170	334,800	0	0
	負担金	94,964	375,827	108,092	74,090	92,504
	保険料	171,938	252,030	205,839	266,112	211,392
	租税公課	2,152,200	2,783,920	2,705,400	2,793,000	2,542,900
	計(B)	74,031,935	86,420,859	85,503,690	90,994,873	86,339,109
収支(A)-(B)	450,048	3,931,310	27,253	▲126,514	▲2,807,803	
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト	—	649	547	640	637	

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。	温泉保養センターは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をしている。 キャンプ場は、清掃員を増やし、ゴミの分別、トイレ清掃を徹底させ清潔なキャンプ場であることをPRしている。
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。	福祉券利用者も増えているが証明書の提示で受付が混雑する場合がありますため何らかの対策を検討したい。 キャンプ場では、ブログへのアクセス件数が増えており、ホームページをより充実させたり、広告媒体を利用し情報提供をしていく。
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。 浴槽水の温度管理および点検について、仕様書の回数以上実施している。 施設の維持補修に努めている。	施設の老朽が進んでおり、設備機器の故障が増えていることから、施設の巡視や点検に努め、市と協議しながら安心して利用できる施設整備を行うこと。
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	従業員の接遇に力をいれており、アンケート調査結果からも温泉保養センター、キャンプ場ともに高い評価を得ている。 苦情等については、計画書記載している「苦情処理および緊急時対応体制図」を基に的確な対応をしている。	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こと。 利用者が安心して安全な施設利用ができるよう施設の巡視等に努め、また今後も従業員の接遇の向上に努め、利用者の満足度を高める施設運営を行っていくこと。
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。