

令和元年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和2年(2020年)6月30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(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] □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] □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 令和元年4月26日～令和元年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 125件

・主な内容

施設の利便性: 満足60.0% やや満足26.4% 普通10.4% やや不満3.2% 不満 0.0%

施設の清潔度: 満足62.4% やや満足29.6% 普通 8.0% やや不満0.0% 不満 0.0%

スタッフの対応: 満足78.4% やや満足 12.0% 普通 9.6% 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 令和元年12月15日～令和2年2月16日

・実施方法 回収箱設置方式

・回収件数 15件

・主な内容

施設の利便性: 満足40.0% やや満足60.0% 普通20.0% やや不満0.0% 不満0.0%

施設の清潔度: 満足40.0% やや満足20.0% 普通40.0% やや不満0.0% 不満0.0%

スタッフの対応: 満足60.0% やや満足20.0% 普通20.0% 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]

令和元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	537	994	251	888	1,699	667	357	5,393
コテージ	114	195	134	277	418	267	167	1,572
オートサイト(宿泊)	224	281	38	226	663	178	69	1,679
オートサイト(デイ)	0	102	0	16	6	10	11	145
フリーサイト(宿泊)	165	269	38	191	507	113	47	1,330
フリーサイト(デイ)	6	96	20	126	46	47	21	362
ライダーサイト	28	51	21	52	59	52	42	305

年度別利用者数

(単位:人)

区分	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
使用者総数	4,320	4,678	4,542	4,303	5,393
コテージ	1,640	1,803	1,812	1,632	1,572
オートサイト(宿泊)	1,249	1,257	1,215	1,141	1,679
オートサイト(デイ)	107	212	60	58	145
フリーサイト(宿泊)	938	924	1,053	962	1,330
フリーサイト(デイ)	224	221	144	239	362
ライダーサイト	162	261	258	271	305

[温泉保養センター]

令和元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	5,894	6,545	5,757	5,813	7,038	5,560	7,063	4,734	4,911	5,156	4,722	4,330	67,523
大人(12歳以上)	1,073	1,476	988	1,131	1,921	1,021	1,013	657	699	879	705	638	12,201
中人(6～12歳未満)	122	201	53	112	394	97	63	25	46	34	32	31	1,210
小人(6歳未満)	65	101	41	80	172	75	49	23	22	44	38	20	730
大人回数券	164	156	136	103	161	97	161	119	116	133	95	89	1,530
中人回数券	9	3	5	30	15	7	9	1	11	6	4	0	100
小人回数券	8	4	14	25	7	4	3	7	6	2	2	0	82
福祉券(当日券+回数券)	4,453	4,604	4,520	4,332	4,368	4,259	5,765	3,902	4,011	4,058	3,846	3,552	51,670

年度別利用者数

(単位:人)

区分	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
使用者総数	72,111	77,744	73,802	67,989	67,523
大人(12歳以上)	15,588	13,978	13,013	11,608	12,201
中人(6～12歳未満)	1,815	1,526	1,228	1,233	1,210
小人(6歳未満)	1,195	1,057	853	687	730
大人回数券	3,266	3,848	3,714	2,354	1,530
中人回数券	50	74	196	93	100
小人回数券	60	45	75	54	82
福祉券(当日券+回数券)	50,137	57,216	54,723	51,960	51,670

5 指定管理者の収支状況

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
収入	委託料	49,675,720	45,159,749	50,213,000	46,120,000	52,560,413
	利用料	17,400,195	18,008,810	17,386,315	15,546,470	16,399,900
	湯遊館	9,584,530	9,463,290	8,950,570	7,783,990	7,754,260
	キャンプ場	7,815,665	8,545,520	8,435,745	7,762,480	8,645,640
	自主事業	20,048,891	19,573,159	20,318,592	18,785,318	16,997,088
	パーキングハウス売上	4,927,555	4,817,389	5,189,437	4,880,107	4,752,080
	売店売上	13,459,450	13,130,520	13,456,750	12,364,213	10,490,890
	自動販売機手数料	1,135,186	1,298,350	1,210,605	1,115,798	1,368,618
	釣り堀営業収入	526,700	326,900	461,800	425,200	385,500
	受取利息・配当金	3,338	3,686	0	3,485	2,615
	雑収入	3,224,025	2,785,539	2,950,452	3,076,033	3,080,847
計(A)	90,352,169	85,530,943	90,868,359	83,531,306	89,040,863	
支出	賃金	27,440,788	30,003,300	30,921,665	30,640,901	29,675,427
	共済費	2,452,220	3,822,309	3,820,966	3,573,860	2,803,331
	福利厚生費	397,717	0	0	0	0
	広告料	433,218	576,098	357,218	362,218	383,098
	旅費	25,200	103,700	141,690	124,000	23,000
	消耗品費	1,760,472	1,988,803	1,649,130	1,545,280	1,241,089
	印刷製本費	0	22,680	0	0	0
	燃料費	9,322,154	9,323,895	10,487,283	11,578,147	10,880,714
	光熱水費	11,766,865	11,456,974	11,802,122	11,382,547	12,324,306
	通信運搬費	458,357	401,384	374,357	375,639	394,512
	手数料	1,517,935	1,659,746	1,652,557	1,612,985	1,506,979
	賃借料	1,370,719	1,363,446	1,363,435	1,340,997	1,300,580
	委託料	4,587,848	4,631,718	3,887,166	4,959,133	4,356,686
	原材料費	13,580,399	13,454,969	14,323,078	13,353,249	11,478,451
	修繕費	7,606,020	3,340,537	7,081,004	2,643,357	5,674,361
	備品購入費	289,170	334,800	0	0	0
	負担金	375,827	108,092	74,090	92,504	213,528
	保険料	252,030	205,839	266,112	211,392	194,712
	租税公課	2,783,920	2,705,400	2,793,000	2,542,900	3,078,400
	計(B)	86,420,859	85,503,690	90,994,873	86,339,109	85,529,174
収支(A)-(B)	3,931,310	27,253	▲126,514	▲2,807,803	3,511,689	
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト	649	547	640	637	720	

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 type="checkbox"/> A	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。	福祉券の利用者が増えていることと、一般利用者数が減少していることから、一般客を増やすことが利用料金の減少を防ぐ策と考え、近隣の施設にポスターを貼ったりしてPRをした。 キャンプ場のスタッフには、利用客に笑顔で挨拶をするなど、おもてなしの気持ちでお迎えをするよう指導した。 清潔なキャンプ場を周知させるため、ゴミ分別・トイレ清掃を徹底させた。
	<input checked="" type="checkbox"/> B		
	<input type="checkbox"/> C		
	<input type="checkbox"/> D		
サービスの質の状況	<input type="checkbox"/> A	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。	旧函館市内からも福祉券利用者が増えている。 初めての利用者も多く証明書の提示で混雑する事がある。 受付には、毅然とした態度で説明をするよう指導した。 キャンプ場の来場者の約6割が函館市以外からのお客様であることから、ホームページを充実させ情報提供をした。 認知度を上げるため、広告媒体を増やした。
	<input checked="" type="checkbox"/> B		
	<input type="checkbox"/> C		
	<input type="checkbox"/> D		
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A	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。
	<input type="checkbox"/> B		
	<input type="checkbox"/> C		

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	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た。 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などの確に対応していた。 必要に応じて市へ報告または市と協議を行い、施設の適正な管理につとめていた。	施設の適正な管理を行っていくため、令和2年度からの指定管理者に業務および施設の修繕箇所等を引継ぎすること。
	<input checked="" type="checkbox"/> B		
	<input type="checkbox"/> C		
	<input type="checkbox"/> D		
サービスの質の状況	<input type="checkbox"/> A	従業員の接遇、資質の向上に意欲的であり、アンケート調査結果からも利用者に対する丁寧、新設な対応が高い評価を得ている。 施設の清掃等にも力を入れており、魅力的な施設の運営により、リピート率を促進している。	利用者のニーズにあったサービスを提供していくため、令和2年度からの指定管理者に利用者からの要望等を引継ぎすること。
	<input checked="" type="checkbox"/> B		
	<input type="checkbox"/> C		
	<input type="checkbox"/> D		
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A		
	<input checked="" type="checkbox"/> B		
	<input type="checkbox"/> C		

◎「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。