

令和3年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和4年(2022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	一般社団法人 函館市住宅都市施設公社	指定期間	令和2年(2020年)4月1日～令和7年(2025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)、 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 <input checked="" type="radio"/> 有 <input type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> 有 <input type="radio"/> 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、駐車場等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(オートキャンプ場開放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3年4月22日～令和3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 85件

・主な内容

施設の利便性: 満足52.9% やや満足22.4% 普通15.2% やや不満2.4% 不満 0.0% 無回答 7.1%

施設の清潔度: 満足51.8% やや満足25.9% 普通11.7% やや不満2.4% 不満 1.2% 無回答 7.0%

スタッフの対応: 満足65.9% やや満足 16.5% 普通 8.2% やや不満1.2% 不満 1.2% 無回答 7.0%

○温泉保養センターアンケート

・実施期間 令和3年6月1日～令和3年6月30日

・実施方法 回収箱設置方式

・回収件数 14件

・主な内容

施設の利便性: 満足35.7% やや満足57.2% 普通7.1% やや不満0.0% 不満0.0% 無回答0.0%

施設の清潔度: 満足50.0% やや満足42.9% 普通7.1% やや不満0.0% 不満0.0% 無回答0.0%

スタッフの対応: 満足64.3% やや満足28.6% 普通7.1% やや不満0.0% 不満0.0% 無回答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3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	244	648	482	1,323	1,453	1,188	382	5,720
コテージ	54	105	89	233	289	241	113	1,124
オートサイト(宿泊)	87	246	100	427	411	391	78	1,740
オートサイト(デイ)	2	14	41	32	38	49	20	196
フリーサイト(宿泊)	68	241	142	424	451	360	102	1,788
フリーサイト(デイ)	29	25	83	124	218	99	45	623
ライダーサイト	4	17	27	83	46	48	24	249

年度別利用者数

(単位:人)

区分	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
使用者総数	4,542	4,303	5,393	4,559	5,720
コテージ	1,812	1,632	1,572	955	1,124
オートサイト(宿泊)	1,215	1,141	1,679	1,538	1,740
オートサイト(デイ)	60	58	145	206	196
フリーサイト(宿泊)	1,053	962	1,330	1,333	1,788
フリーサイト(デイ)	144	239	362	436	623
ライダーサイト	258	271	305	91	249

[温泉保養センター]

令和3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	5,121	5,445	4,828	5,725	5,547	4,808	4,857	3,411	4,414	4,111	3,739	4,394	56,400
大人(12歳以上)	868	1,157	701	1,220	1,397	1,025	836	536	603	529	493	540	9,905
中人(6～12歳未満)	82	142	86	224	249	132	80	32	37	39	25	49	1,177
小人(6歳未満)	56	87	52	172	160	102	56	23	48	33	26	19	834
大人回数券	144	146	145	191	165	151	177	121	164	153	137	179	1,873
中人回数券	1	6	6	5	12	4	7	4	5	2	1	2	55
小人回数券	1	2	14	12	0	0	0	3	4	6	0	1	43
福祉券(当日券+回数券)	3,969	3,905	3,824	3,901	3,564	3,394	3,701	2,692	3,553	3,349	3,057	3,604	42,513

年度別利用者数

(単位:人)

区分	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
使用者総数	73,802	67,989	67,523	55,057	56,400
大人(12歳以上)	13,013	11,608	12,201	9,490	9,905
中人(6～12歳未満)	1,228	1,233	1,210	893	1,177
小人(6歳未満)	853	687	730	793	834
大人回数券	3,714	2,354	1,530	1,478	1,873
中人回数券	196	93	100	44	55
小人回数券	75	54	82	40	43
福祉券(当日券+回数券)	54,723	51,960	51,670	42,319	42,513

5 指定管理者の収支状況

		令和2年度	令和3年度
収入	委託料	52,401,321	56,736,771
	利用料	12,893,725	14,489,380
	湯遊館	5,994,150	6,156,350
	キャンプ場	6,899,575	8,333,030
	自主事業	747,379	1,451,366
	オートキャンプ場	252,373	321,912
	遊湯館	495,006	1,129,454
	雑収入	2,127,032	2,438,319
	計(A)	68,169,457	75,115,836
支出	人件費	29,981,609	32,401,885
	維持管理費	35,607,237	40,864,549
	管理費	12,511,734	16,023,676
	業務費	7,375,057	12,424,570
	修繕費	5,136,677	3,599,106
	維持費	23,095,503	24,840,873
	燃料費	9,142,947	11,939,721
	光熱水費	8,947,272	9,141,767
	通信運搬費	469,819	380,119
	事務費	3,185,914	1,371,648
	その他	1,349,551	2,007,618
	諸税負担金	2,580,611	3,026,401
	計(B)	68,169,457	76,292,835
	収支(A)-(B)	0	▲1,176,999
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト	879	912	

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。	施設の老朽化が著しいため、修繕の計画を立案し実施するとともに、函館市と協議することが必要である。
	<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。	コロナ禍に適した自主事業を充実し、また、利用者数増のため、利用者ニーズを把握し実施するとともに、より効果的なPRを行うことが必要である。
	<input checked="" type="checkbox"/> B		
	<input type="checkbox"/> C		
	<input type="checkbox"/> D		
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A	事業収支および財務指標においては問題はなかった。	函館市と協議を進める中で、施設の修繕などを含め、健全な運営に努める。
	<input checked="" 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努めていた。	施設の老朽化が進んでいることから、巡回・巡視を確実にし、修繕が必要な場合は、今後においても市と協議しながら適切な施設整備を行い、利用者の安全確保に努めること。
	<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、リピート率向上に寄与している。	利用者増加のため、ニーズを的確に把握しながら、効果的な啓発を行うことが必要である。
	<input checked="" type="checkbox"/> B		
	<input type="checkbox"/> C		
	<input type="checkbox"/> D		
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A	団体の経営状況については、財務指標において良好な値を示しており、特に、問題は無い。	今年度から指定管理者として当該施設を運営し、コロナの影響で苦慮されていたが、地域に根ざしたサービスを実施するなど工夫をしていた。今後は通年営業の温泉部分の利用者の増加に向け、広報活動を工夫する必要がある。
	<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。