

令和2年度 半期(年度) 事業評価書

| | |
|--------|---------------------|
| 評価対象期間 | 令和2年4月～令和3年3月分 |
| 施設名 | 鳥取市湯谷荘 |
| 指定管理者名 | 株式会社 風土資産研究会 |
| 指定管理期間 | 平成31年4月1日～令和6年3月31日 |
| 施設所管課名 | 長寿社会課 |

1. 事業評価

| 確認する内容 | 指定管理者 | 施設所管課 | | |
|--|-------|-------|-----------|---|
| | 自己評価 | 評価 | 確認方法 | 備考 |
| I. 公共サービスの実施状況 | | | | |
| 1 仕様書・事業計画に基づく事業が適切に行われたか | 3 | 3 | 聞取り | |
| 2 基準に基づき、適切な人員配置がなされたか | 3 | 3 | 聞取り 書類 | |
| 3 業務に必要な研修や職員の育成・指導が適切に行われたか | 3 | 3 | 聞取り | |
| 4 平等利用が確保され、利用者から利用許可に対する苦情がないか | 3 | 3 | 聞取り | |
| 5 利用実績に関する帳簿が作成され適正に管理されているか | 3 | 3 | 聞取り | |
| 6 減免対象者は、適切に減免しているか | 適切 | 適切 | 聞取り | |
| 7 地域の活性化につながる社会貢献活動等への配慮はあるか | 3 | 3 | 聞取り | |
| 8 満足度調査を実施し、その結果は妥当か | 3 | 3 | 聞取り 書類 | |
| 9 利用者の苦情等を把握し、業務改善を実施しているか | 3 | 3 | 聞取り | |
| 10 利用者拡大のための改善・努力がなされているか | 3 | 3 | 聞取り | |
| II. 施設の維持管理の実施状況 | | | | |
| 11 清掃・衛生管理は適切に行われているか | 4 | 4 | 聞取り | コロナ禍の清掃・衛生管理体制として、入館時チェック、入場制限、時間制限、3密防止とスタッフによる1時間毎の除菌清掃活動、1時間毎の換気を日々徹底実施。 |
| 12 備品・設備・施設の点検・修繕は適切に行われたか | 3 | 3 | 聞取り 書類 | |
| 13 消耗品の補充が適切に行われているか | 適切 | 適切 | 聞取り | |
| 14 再委託先の業務を適切に管理しているか | 3 | 3 | 聞取り | |
| 15 点検によって異常等が認められたとき、速やかに適切な処置が実施されているか | 3 | 3 | 聞取り | |
| III. 施設の経営状況 | | | | |
| 16 事業収支は妥当であるか | 3 | 3 | 聞取り | 新型コロナウイルスによる入館制限等による利用者の減。 |
| 17 施設の運営に要する経費節減の努力は、適正になされているか | 3 | 3 | 聞取り | |
| IV. 法令等の遵守状況 | | | | |
| 18 個人情報の管理は適切に行われたか | 3 | 3 | 聞取り | |
| 19 市税、国税、社会保険料等の滞納はないか | 滞納無し | 滞納無し | 聞取り | |
| 20 労働関係法規(労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法など)を遵守しているか | 適切 | 適切 | 聞取り 書類 | |

| | | | | | |
|------------------|--------------------------------------|-------|-------|-------|------------|
| 21 | 設備、施設の法定点検、必要な届出は実施されているか | 適切 | 適切 | 聞取り書類 | |
| 確認する内容 | | 指定管理者 | 施設所管課 | | |
| | | 自己評価 | 評価 | 確認方法 | 備考 |
| V. 施設運営に関する情報の公開 | | | | | |
| 22 | HP等可能な媒体を利用して情報公開しているか | 3 | 3 | 聞取り | HP、SNS、チラシ |
| 23 | 満足度調査結果等を施設で公開しているか | 3 | 3 | 聞取り書類 | |
| 24 | 市への報告体制が確立されているか | 3 | 3 | 聞取り | |
| VI. リスク管理の状況 | | | | | |
| 25 | 基準に基づき保安・警備業務が適切に行われたか。鍵の管理は適切か | 3 | 3 | 聞取り書類 | |
| 26 | 緊急体制マニュアルは整備されているか、緊急時体制は職員に理解されているか | 3 | 3 | 聞取り書類 | |

2. 指定管理者の経営状況に関するコメント

| | |
|-------|---|
| 指定管理者 | 令和2年度は新型コロナウイルスの影響で、利用者数の激減による大幅減収と異例の年となった。国の緊急事態宣言を受け4～5月のゴールデンウィークを含む1か月以上の臨時休館を余儀なくされ、営業再開した後も、感染拡大防止対策として入館者制限や滞在時間の制限をした結果、利用者数は昨対比▲30%台から▲20%台と非常に厳しい状況が続いた。経費については、昨年度以上にムダな経費を見直し、支出割合の高い光熱水費など限りなく削減出来るよう細かく節減に取り組んだが、修繕費や衛生費(コロナ感染防止対策消耗品)などの支出が増えて、全体的には赤字決算となった。自己資本比率、固定比率、総資本経常利益率の数字も悪く、流動比率のみ安定している。この経営判断基準は、他施設も含んでいるのでかなり悪い数字が出ている。 |
| 施設所管課 | 令和2年度決算の支出については、概ね計画どおりとなっているが、収入については新型コロナウイルスの影響により利用者数が大幅減となっているため、収支が赤字となっている。引き続き経費削減、利用者獲得に努めていただき、経営状況の改善に努めていただきたい。 |

3. 自主事業の実施状況に対するコメント

| | |
|-------|---|
| 指定管理者 | 新型コロナウイルスの影響で、残念ながら今年度実施のイベントに関しては準備計画するも、やむなく中止となるケースがほとんどの中、昨年度より自主事業として継続中の「美肌ワークショップ」と「季節湯」並びに年一回恒例の「感謝祭」は感染防止対策をしっかりと行った上で実施することができた。❖「美肌ワークショップ」(隔月開催)は、湯谷荘の知名度とイメージアップ、また新たな客層の獲得のため、地域の観光資源(自然、歴史、文化、特産品など)を活用し、地域の活性化も併せて始めた企画だが、なかでも「古事記神話・八上比売」の伝承を湯谷荘の泉質とコラボさせ、古代ロマンと「美肌の湯」のストーリー性を高め毎回異なる美肌テーマに沿った内容で3回開催できた。小規模ながらアットホームで和やかな開催となった。❖「季節湯」は、毎月旬の植物を使用することで季節感を楽しいで頂き、効能やアロマ感覚で泉質に相乗効果を与えている。2年目にして湯谷荘名物となりつつある。今年度はコロナ禍の癒し効果で、利用者には大変喜ばれた。❖「感謝祭」(年一回)は、コロナ対策を十分に行ったうえ、来場者にも注意喚起し、多くのお客様に楽しく喜んでいただけた。次年度もおそらく新型コロナウイルスの影響は大きいものと想定し、十分な対策の元、自主事業及び、地域との連携事業が出来ればと思う。 |
| 施設所管課 | 新型コロナウイルスの影響の中、可能な範囲でイベントを実施されており、今後も利用者獲得に向け新たな事業も検討していただきたい。 |

4. 総括コメント

| | |
|-------|--|
| 指定管理者 | 新型コロナウイルスの影響で大変厳しい年となったが、臨時休業中を効率的に活用して、施設の点検・修繕・清掃等や各業務の見直しなど感染拡大防止対策の徹底した準備・実施で、再営業時に「安心安全で清潔な施設環境」でのサービス提供ができた。また、利用者の受入体制として、入館時チェック(マスク・手指消毒・検温等健康確認)、入場制限、時間制限、3密防止の定期巡回等と、1時間毎の除菌清掃活動、2時間毎の換気を徹底実施。館内POPと口頭での利用者への注意喚起等によりご理解ご協力を承る形で施設運営ができた。コロナ禍による利用者数減少は避けられないものの、一定数の利用者の確保が継続でき、後半は少しずつではあるが利用者増が見られた。今後も引き続きコロナ対策を徹底実施しつつ「安心・安全・快適な温泉施設」を維持していくとともに、「ウイズ・コロナ」で実施可能な各事業計画、集客アップのためのSNS等の活用や商品開発等も含め早期に検討実施し、さらに当施設の環境面での魅力を最大限活用し、地域の皆様に愛され続ける「地域一番施設」を目指した管理運営を心掛けていきたい。 |
| 施設所管課 | 新型コロナウイルスの影響による臨時休業の期間を活用し施設の点検、清掃等、営業再開に向けた努力をされている。引き続き感染予防に十分注意しつつ新規利用者の獲得に向け管理運営を行っていただきたい。 |

※記入について

| | | |
|-------------------|--------------------------|---------------------------------|
| 評価区分 | 4 | 求める管理水準を満たし、かつ水準よりも優れた内容がある |
| | 3 | 求める管理水準が適切に実施されている |
| | 2 | 求める管理水準に概ね沿った内容であるが、一部に課題がある |
| | 1 | 求める管理水準に沿っていない内容があり、改善を要する |
| | 0 | 求める管理水準が遵守されてなく、不適切な管理運営がなされている |
| 確認方法 (施設所管課のみ) | 書類確認、聞き取り、現地(館内)確認、実態確認等 | |
| 備考 | 評価区分が3以外である理由やその他の特記事項 | |

【資料2】

施設名 鳥取市湯谷荘

1. 施設利用者数

(単位:人)

| 項目 | 令和元年度 | | 令和2年度 | | 令和3年度 | | 令和4年度 | | 令和5年度 | |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|----|--------|----|--------|----|
| | 計画 | 実績 | 計画 | 実績 | 計画 | 実績 | 計画 | 実績 | 計画 | 実績 |
| 利用者数 | 34,000 | 27,986 | 34,000 | 21,808 | 34,000 | | 34,000 | | 34,000 | |
| 合計 | 34,000 | 27,986 | 34,000 | 21,808 | 34,000 | | 34,000 | | 34,000 | |

2. 事業収支

(円)

| 項目 | 令和元年度 | | 令和2年度 | | 令和3年度 | | 令和4年度 | | 令和5年度 | |
|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|----|------------|----|------------|----|
| | 計画 | 実績 | 計画 | 実績 | 計画 | 実績 | 計画 | 実績 | 計画 | 実績 |
| 指定管理料 | 6,623,000 | 6,623,000 | 6,623,000 | 6,634,980 | 6,623,000 | | 6,623,000 | | 6,623,000 | |
| コロナ補填 | | | | 1,167,200 | | | | | | |
| 利用料金収入 | 9,050,000 | 6,367,460 | 9,050,000 | 4,971,460 | 9,050,000 | | 9,050,000 | | 9,050,000 | |
| 自主事業収入 | | 400,735 | 30,000 | 305,715 | | | | | | |
| 自販機収入 | | 473,639 | 350,000 | 441,544 | | | | | | |
| その他 | | 0 | | 500,000 | | | | | | |
| 収入計(A) | 15,673,000 | 13,864,834 | 16,053,000 | 14,020,899 | 15,673,000 | 0 | 15,673,000 | 0 | 15,673,000 | 0 |
| 支出計(B) | 15,673,000 | 14,808,569 | 15,973,000 | 15,186,758 | 15,673,000 | 0 | 15,673,000 | 0 | 15,673,000 | 0 |
| 事業収支(A-B) | 0 | -943,735 | 80,000 | -1,165,859 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

※収支項目は、施設の実態に合わせて作成してください。