

令和元年度 事業評価書

評価対象期間	平成31年4月～令和2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	聞き取り書類	手順書、マニュアル整備。
2 基準に基づき、適切な人員配置がなされたか	3	3	聞き取り書類	
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	聞き取り	
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	聞き取り	
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	聞き取り書類	
6 減免対象者は、適切に減免しているか	適切	適切	聞き取り	
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	聞き取り	
8 満足度調査を実施し、その結果は妥当か	3	3	聞き取り書類	
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	聞き取り	
10 利用者拡大のための改善・努力がなされているか	4	4	聞き取り書類	利用者サービスとしてポイントカードや回数券を作り、チラシ・SNSなどで広報してリピーターと新規利用者の拡大に努めた。
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	2	3	聞き取り書類	12月にレジオネラ菌が発生し、衛生管理について再度見直すため専門業者と共に現状の検証作業と、今後の指導等を受け再発防止に努めている。
12 備品・設備・施設の点検・修繕は適切に行われたか	3	3	聞き取り書類	
13 消耗品の補充が適切に行われているか	適切	適切	聞き取り	
14 再委託先の業務を適切に管理しているか	3	3	聞き取り書類	
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	聞き取り	
III. 施設の経営状況				
16 事業収支は妥当であるか	3	3	聞き取り	繁忙期である12月にレジオネラ菌が検出され、1月の休館、2、3月にも影響が出たが、衛生管理について再度見直すため専門業者と共に現状の検証作業と、今後の指導等を受け再発防止に努めている。
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	聞き取り	
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	聞き取り	
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	聞き取り	

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	
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、チラシ等
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	

2. 指定管理者の経営状況に関するコメント

指定管理者	当初の目標に比べ、売り上げ・利用客数ともに前年度を下回った。原因の一因は、レジオネラ菌発生で書き入れ時の年末年始が臨時休業になったのが大きく影響しているが、全体を通して来館者が少ない。経費の節減はエアコンの温度設定や消耗品などで削減に取り組んだが、次年度は一層努めたい。
施設所管課	令和元年度決算の支出については、概ね計画どおりとなっていたが、収入についてはレジオネラ菌発生による休館に伴う利用者数の減などもあり、計画を下回った結果、収支が赤字となっている。来年度以降は引続き経費節減に努めていただくとともに、利用者数増を図り収支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	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、観光的な視点をもってイベントを企画運営した。特に「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、町内施設(お城山展望台河原城)と連携して「美肌イベント」を定期的に開催した。また、河原城風土資産研究会の持つスケールメリットやイベントのノウハウを活かして、地域と連携したガイドウォーク、トレッキングなどの企画を次年度に向け準備していきたい。
施設所管課	多くのイベントを企画されており、今後も知名度アップ、地域貢献に積極的に取り組んでいただきたい。

4. 総括コメント

指定管理者	地域の日常的な利用者、リピーターに支えられているとともに市内外からの利用者も一定数あるが、横ばいもしくは減少傾向にある利用者の獲得のため、また今年度は湯谷荘の知名度を上げるために様々な方策を講じてきたが、新聞・広報誌・ラジオ・テレビなど取材され、一定の効果があったと思う。また、イベントを開催するとともに地域との連携も深めて、さらなる集客につなげていきたい。その他では、休憩室の利用も盛んで長時間の滞在も多く、また館内の衛生・美化業務も好評で、お客様のニーズに合わせた運営に取り組んでいたが、12月のレジオネラ菌発生で、利用者にご迷惑をお掛けしたことは非常に残念で、今一度衛生管理について徹底的に見直し、スタッフ一人一人が利用客の立場に立った運営を意識して、信頼回復に努めていきたい。既に専門業者と共に再発防止マニュアルなどの整備と実地で衛生管理を行っており、次年度は更なるイメージアップと信頼回復のため、快適に楽しんでいただけるよう、利用客に寄り添った管理・運営を心掛けたい。
施設所管課	様々な媒体を使い、利用者の獲得に向け努力されている。衛生管理はもちろん、新規利用者の獲得に向け様々なイベント等を企画して管理運営を行っていただきたい。

【資料2】

施設名 鳥取市湯谷荘

1. 施設利用者数

(単位:)

項目	令和元年度		令和3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	30,000	27,986								
合計	30,000	27,986								

2. 事業収支

(円)

項目	令和元年度		令和3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								
利用料金収入	9,050,000	6,367,460								
自主事業収入		400,735								
自販機収入		473,639								
その他		0								
収入計(A)	15,673,000	13,864,834								
支出計(B)	15,673,000	14,808,569								
事業収支(A-B)	0	△ 943,735								

※収支項目は、施設の実態に合わせて作成してください。