

評価対象期間	令和3年4月～令和4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	適切
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	適切
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	週1回のミーティングで職員の育成・指導を行っている。
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	地区の清掃活動や、七夕では保育園児と高齢者の交流を行っている。
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	毎日実施。
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	苦情があればその都度対応している。
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	八頭地区、市内東部の公民館等へイベントチラシ等配布。
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	通常清掃業務以上の清掃等を実施。徹底したコロナ感染予防対策。
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	適切に修繕を行っている。
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	異常があれば、速やかに対処している。
III. 施設の経営状況					
16	事業収支は妥当であるか	3	2	聞取り	赤字収支
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	空調の温度管理。
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	適切
19	市税、国税、社会保険料等の滞納はないか	滞納なし	滞納なし	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	
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	適切に実施されている。

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にイベント情報を掲載している。
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 現地確認	館内に掲示している。
24	市への報告体制が確立されているか	3	3	聞取り	毎月の報告、異常時の報告等適切に行われている。
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	定期的に見回り。夜間、休館日は機械警備。
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	緊急時連絡体制を整備。

## 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3年度は前年度から続く新型コロナウイルスの影響がさらに拡大し、県の厳重警戒宣言等の発令で、GW・お盆・SW年末年始など書き入れ時に入館制限をさらに厳しくしたこともあり、利用者数の回復がならず(R3 24,052人/R1 27,986人 14.1%減)減収した。また、原油高騰により支出割合の高い燃料代の高騰が、さらに経費を圧迫し厳しい経営状態となった。経費削減については、前年度以上に細部まで削減(支出割合の高い光熱水費などはサービス低下にならないラインまで限りなく無駄を抑え節減に取り組んだ)に務めたが、光熱費の高騰に加え修繕費(老朽化によるボイラーの故障修繕)などの緊急必要経費が増加し、赤字額が増大してしまった。年度末あたりから全国的に少しずつですがコロナ対策への緩和(警報・行動制限など)が見られ、次年度はwithコロナ仕様で感染防止対策を万全に行いながら、利用者数の増加に向け誘客PRを強化していきたい。
施設所管課	新型コロナウイルス制限の緩和により、利用料金収入や自主事業収入は少しずつ回復傾向にあるが、原油の高騰や修繕費の増等により赤字計上の収支となった。引き続き経費削減、利用者獲得に努めていただき、次年度以降の経営状況の回復に期待したい。

## 3. 自主事業の実施状況に対するコメント

指定管理者	R2年度より続く新型コロナウイルスの影響で、残念ながらR3年度のイベント実施に関しても計画・準備を進めたが、やむなく中止となるケースが多い中、R1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」は感染防止対策を万全に行った上で開催し、前年度以上に好評を博し、コロナ禍においての地域貢献活動の一助となった。◆「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んで頂き、効能やアロマ感覚で泉質に相乗効果を与えている。毎月その月の旬な植物を使用して、長く続くコロナ禍での癒し効果で、利用者には毎回好評で湯谷荘の定番名物となっている。◆「感謝祭」(年一回)は、コロナ対策を万全に行ったうえ、来場者にも注意喚起し、地域の協力のもと、多くのお客様に楽しく喜んでいただけた。本事業は毎年11月に開催しており、今年度の開催期間は一度コロナが落ち着いた時期だった為、要望が多かった飲食コーナーを「キッチンカー」として復活させ好評を博した。通常の飲食ブースに対して衛生管理・コロナ対策が万全なキッチンカーの導入は、おそらく次年度も続くであろう新型コロナウイルス対策と利便性、また集客の要素も併せ持つ大変効果的なツールとして、今後のイベント時にも活用していきたい。次年度の自主事業はwithコロナ仕様で、状況に合わせて柔軟に対応ができるように十分なコロナ対策のもと、地域と連携しながら可能な限り開催出来るように計画します。
施設所管課	新型コロナウイルスによる制限の中、可能な範囲で積極的な活動をされている。またキッチンカーを導入するなど新たな試みもなされており、次年度以降も利用者確保に向けた事業を実施していただきたい。

## 4. 総括コメント

指定管理者	R3年度も新型コロナウイルスの影響で大変厳しい年となったが、前年度よりさらにコロナ対策を徹底し注意喚起等心がけ、お客様に安心・安全な館内利用の促進に留意して営業を継続することができた。しかしながら経費面では、施設の老朽化に伴い、温泉施設の心臓部であるボイラーの不調が続き、1週間休業を余儀なくされたが、無事復旧し営業開始することができたもののこれができうる最後の部品交換となっており現在に至っている緊迫した状況下にある。次に不測の事態があった場合は、これまでの状況と経年劣化等踏まえ考えるとボイラー本体自体の交換しか打つ手が残されていない状況である。コロナ禍における利用者の受入体制としては、入館時チェック(マスク・手指消毒・検温等健康確認・入館表記等)、入場制限、時間制限、3密防止の定期巡回と、1時間毎の除菌清掃活動、1時間毎の換気を再徹底し実施。さらに長期にわたるコロナ禍だけに、気の緩みがないように定期的な感染防止対策の見直しとミーティング、スタッフ間での注意喚起などで高い意識を持ち続けられるよう心がけ、日々館内の業務に努めた。この徹底的なコロナ対策は、地元利用者に安心安全な温泉施設として信頼を集め、一定数の利用者の確保が継続できており、人気定番となった季節湯も好評を得ることができた。今後も状況に合わせて、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、「with・コロナ」使用にシフトしながら実施可能な各事業計画や集客アップのための広報活動など、また商品開発等も含め柔軟に対応できるように準備を進めていきたい。さらに当施設の環境面での魅力を最大限活用した事業計画を考えており、利用者拡大の目標とともに地域のコミュニケーションの拠点施設となり、地域内外から愛され続ける「地域一番施設」を目指した管理運営を進めていきたい。
施設所管課	引き続き、新型コロナウイルス予防に努めていただき、管理運営を行っていただきたい。老朽化による施設・設備修繕が経費を圧迫しているため、施設と協議し優先度の高いものから計画的に修繕を実施する。

※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、指定管理者と施設所管課で評価区分が異なる理由、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	21,224	34,000	24,052	34,000		34,000	
合計	34,000	27,986	34,000	21,224	34,000	24,052	34,000		34,000	

## 2. 事業収支

(円)

項目	令和1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	6,634,980	6,623,000		6,623,000	
コロナ補填				1,167,200		2,209,809				
利用料金収入	9,050,000	6,367,460	9,050,000	4,971,460	9,050,000	5,449,470	5,200,000		9,050,000	
自主事業収入(自販機除く)		400,735	30,000	305,715		712,498	50,000			
自販機収入(2台分)		473,639	350,000	441,544		169,034	250,000			
その他		0		500,000		0	300,000			
収入計(A)	15,673,000	13,864,834	16,053,000	14,020,899	15,673,000	15,175,791	12,423,000		15,673,000	
支出計(B)	15,673,000	14,808,569	15,973,000	15,186,758	15,688,000	18,506,165	15,708,000		15,673,000	
事業収支(A-B)	0	-943,735	80,000	-1,165,859	-15,000	-3,330,374	-3,285,000		0	

※収支項目は、施設の実態に合わせ作成してください。

