

評価対象期間	令和4年4月～令和5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
<b>I. 公共サービスの実施状況</b>				
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	隔週ミーティング
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	地域の美化清掃。グランドゴルフ利用者へ駐車場の無料提供等。
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	
<b>II. 施設の維持管理の実施状況</b>				
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	適切な点検、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。
<b>III. 施設の経営状況</b>				
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。
<b>IV. 法令等の遵守状況</b>				
18 個人情報の管理は適切に行われたか	3	3	聞取り	個人情報は金庫に保管。
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。

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	季節湯などのイベント情報をHPに掲載している。
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	館内に設置。
24	市への報告体制が確立されているか	3	3	聞取り	毎月の報告や緊急時にはその都度報告を受けている。
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	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4年度は昨年度から続く新型コロナウイルスの影響が落ち着いてきたため、利用者数が前年より増加した(R4年度 25,055人/R3年度 24,052人=104%増)。しかし、支出割合の高い灯油燃料代の昨年度から続く高騰(R4年度 5,613千円/R3年度 5,038千円 111%増)により支出増となってしまった。特に経費削減については、昨年度以上にムダな経費を細部まで削減するとともに、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ギリギリのラインまで限りなく無駄を抑え、細かく節減に取り組んだが、光熱費の高騰と、更には修繕費(老朽化によるボイラー等機器の故障修繕)などの緊急性の高い必要経費が増加し、赤字額が増大してしまった。
施設所管課	新型コロナウイルスの影響は徐々に薄れ利用者は少しずつ回復してきているが、光熱費の高騰の影響が大きく赤字計上となった。次年度以降、コロナ明けによりイベントを増やす等の取組みを行い健全な経営状況の回復に期待する。

## 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、R4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ほとんどの中、令和2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開催し、昨年度以上に好評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開催してきたが、今年度もコロナの影響で年2回の開催だけにとどまった。 ※「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。一部口コミで広がり、わずかだが新規利用者獲得の創出につながった。 ※「感謝祭」(年一回)は、コロナ対策を十分に行ったうえ、昨年度より小さい規模で開催した。開催時期にコロナの感染が拡大し始めたこと、同日に町内でイベントが重なっていたため小規模にしたが、来場者には楽しく喜んでいただけた。次年度以降は新型コロナウイルスに対する扱いが変わり、拡大の有無に左右されない柔軟性のある管理運営が望まれると思うので、引き続き十分な対策のもと、自主事業及び、地域との連携事業が可能な限り開催出来ればと思う。
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。またイベント時に移動式サウナの提供を行うなど新たな試みもなされており、次年度以降も引き続き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	今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、昨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。しかし経費面では、物価の高騰と施設・設備機器の老朽化に伴う修繕費の支出が重なり臨時休業などの回数あり、利用者様にはご迷惑をおかけした。温泉施設の心臓部であるボイラーの不調が3年以上続いていたが、鳥取市に新しいボイラーを購入して頂けることになり、約2週間の休業を余儀なくされたが、12月に入れ替えて無事営業再開となった。 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・入館表記載等)、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、2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スタッフ同士声掛けし高い意識を持ち続けられるよう心がけ、日々館内POPと口頭での利用者への注意喚起等も徹底して行った。徹底のかいあってか、安心安全な温泉施設として認知され、コロナ禍においての利用者一定数の確保が継続できており、今年度は若干だが利用者増に向かっている。 また、人気定番となった季節湯も好評を得ているので、今後もコロナ対策を臨機応変に実施しつつ「安心・安全・快適な温泉施設」を維持していくとともに、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」と町外・県外利用者の拡大を目指した管理運営に邁進していきたい。
施設所管課	引き続き、安心して利用できる管理運営を行っていただきたい。 老朽化した施設については、指定管理者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
利用者数	34,000	27,986	34,000	21,224	34,000	24,052	30,000	25,055		
合計	34,000	27,986	34,000	21,224	34,000	24,052	30,000	25,055	0	0

## 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	6,634,980	6,623,000	
コロナ補填金				1,167,200		2,209,809				
光熱費補填金								648,504		
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	5,863,510	9,050,000	
自主事業収入(自販機除く)		400,735	30,000	305,715		712,498	50,000	732,083		
自販機収入(2台分)		473,639	350,000	441,544		169,034	250,000	154,165		
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	14,033,242	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	17,836,906	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	-3,803,664	0	

※収支項目は、施設の実態に合わせ作成してください。

