

令和5年度 年度 事業評価書

評価対象期間	令和5年4月～令和6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		
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	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	聞き取り	内部研修、ミーティング、AED、蘇生研修。	
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	月報。	
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	適切。	
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	地域の美化活動(草刈)。七夕や村づくり協議会との連携事業。	
8 満足度調査を実施し、その結果は妥当か	3	3	聞き取り		
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	苦情があればその都度対応。	
10 利用者拡大のための改善・努力がなされているか	3	3	聞き取り		
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	聞き取り	コロナが5類に引き下げられても気の緩みの無いよう清掃・衛生管理の徹底。	
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	適切。	
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		
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	異常があれば速やかに対応。	
III. 施設の経営状況					
16 事業収支は妥当であるか	3	2	聞き取り	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	聞き取り	電気点灯、必要最低限にしている。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	聞き取り		
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	聞き取り		
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	聞き取り書類	点検報告書。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	HPIにイベント情報を掲載。
23	指定業務に係る文書の保存が適切に行われ、情報公開請求等に対応できるか。	3	3	聞取り	
24	市への報告体制が確立されているか	3	3	聞取り	毎月の報告書。緊急時は随時報告。
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	緊急時の連絡体制を整備。

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5年度は5月より新型コロナウイルスが感染症法上2類が第5類に引き下げになり、感染対策も大きく変わり世の中のコロナに対する警戒意識が和らいできた。その結果、利用者数も前年より2桁増と大幅に伸びた。(R5年度 29,323人 / R4年度 25,055人 117%増) 全顧客の中でも特に市内65歳以下(1.25%増)と鳥取市外客(1.21%増)の増加率が高い。さらに売上も、R5年度 6,980千円 / R4年度 5,864千円 118.6%と収益増となった。しかしながら経費支出はそれを上回り、毎年の事だが施設や機械設備の経年劣化による故障が留まるところを知らず、部品の製造中止などで新規購入が必要になったものも多く、修繕費の高額化も止まらない。そして経緯費の中でもウェートの高い燃料費は、前年度に引き続き高騰しており(R5年度 6,731千円 / R4年度 5,614千円 119%増)と前年度比を上回り、経費圧迫の主要因となっている。その他の経費についても昨年度以上に細かくチェックし、サービス低下にならないラインまで無駄を削減しているが、光熱水費に高騰に加え最低賃金の引き上げなどによる人件費増が赤字拡大に繋がった。
施設所管課	新型コロナウイルス感染症が5類となり、利用者数の増加に伴い利用料収入も改善してきたが、光熱水費の高騰の影響が大きく、赤字計上となった。令和6年度は新たな取り組みによる収益の改善に期待したい。

3. 自主事業の実施状況に対するコメント

指定管理者	昨年度までは新型コロナウイルスの影響で、実施のイベントに関しても準備計画するも、やむなく中止となるケースがほとんどの中、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、小規模ながらアットホームで和やかな開催となった。しかしコロナ禍の足掛け4年の間に集客が減り、特に町外からの来場が激減して、企画への参加自体も定員割れし、コロナ以外の原因で中止・延期になってしまった。広報については従来以上にしっかりとつくりだしたが、手法が数か、いずれにせよ次年度は一層強化して湯谷荘のPRと集客拡大を目指したい。 ◆「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。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、アフターコロナになった今も湯谷荘の定番名物となっている。次年度以降も続けていきたい。 ◆「感謝祭」(年一回)は、コロナが5類になったとはいえ十分に対策を行ったうえ来場者にも注意喚起し、飲食のコーナーなどを復活させ、また昨年度好評だったテントサウナのサプライズ開催など多くのお客様に楽しく喜んでいただけた。コロナは無くなった訳ではないので、次年度もおそらく何らかの影響は続くものと想定し、十分な感染症対策をしながら自主事業及び地域との連携事業を積極的に開催したいと思う。
施設所管課	定着している事業に加え新規事業も計画的に進め、今後も地域活性化につながるような事業展開に期待したい。

4. 総括コメント

指定管理者	今年度は新型コロナウイルスが5類に引き下げになり集客増を期待したが、前年度に引き続き物価高騰が激しく当施設の主軸となる灯油燃料代が経費圧迫の主要因となった。その他の経費についても昨年度以上に無駄の削減に取り組んだが、結果は芳しくなかった。しかし利用者数は前年より2桁増と大幅に伸びているので、この調子で利用者拡大と収益増を目指したいと思う。また、感染対策も気を緩めることなくコロナ禍同様に対策を徹底し、利用者への注意喚起等も心がけ、お客様の理解のもと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。今後も感染症対策を徹底実施しつつ「安心・安全・快適な観光温泉施設」を維持していくとともに、各事業計画や新規事業の取り組みと集客アップのためのSNS等を活用した広報の強化、商品開発等も含め実施し、当施設の魅力向上と地域の魅力向上を実現させて町外からの新規顧客獲得を目指します。引き続き、地域の皆様に愛され続ける「地域一番施設」としても充実した管理運営に邁進していきたいと思っております。
施設所管課	前年度と比較し利用者増となっているが、地域住民の利用が主となっているため、今後は地域外の方を呼び込むような事業展開、PRを実施し、新規顧客の獲得を図っていただきたい。

※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、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:)

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								
利用者数	34,000	27,986	34,000	21,224	34,000	24,052	30,000	25,055	34,000	29,323
合計	34,000	27,986	34,000	21,224	34,000	24,052	30,000	25,055	34,000	29,323

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								
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	6,634,980	6,634,980
コロナ補填金				1,167,200		2,209,809				
光熱費補填金								648,504		698,000
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	6,908,650
自主事業収入(自販機除く)		400,735	30,000	305,715		712,498	50,000	732,083	250,000	822,290
自販機収入(2台分)		473,639	350,000	441,544		169,034	250,000	154,165	300,000	225,519
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	16,234,980	15,289,439
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	16,019,000	17,559,242
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	215,980	-2,269,803

※収支項目は、施設の実態に合わせ作成してください。