

指定管理者管理運営状況シート

施設名	豊岡市立神鍋温泉ゆとろぎ	所在地	豊岡市日高町栗栖野59番地の13
指定管理者名	株式会社日高振興公社	担当部局	日高振興局 地域振興課
指定期間	2018年4月1日から2023年3月31日	選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" type="checkbox"/> 非公募
指定管理料	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無	利用料金制度	<input checked="" type="checkbox"/> 採用 <input type="checkbox"/> 不採用
業務内容	神鍋温泉ゆとろぎの使用等及び維持管理に関する業務を行う。 住民及び来訪者の憩いと交流の場としてゆとろぎの施設を供することにより、地域の活性化を図る。		

1 施設の利用状況

年度		2016年度 (実績)	2017年度 (実績)	2018年度 (実績)	2019年度 (実績)	2020年度 (目標)
件数	総利用件数 (人)	73,759	78,113	69,483	65,666	72,400
	内免除利用分 (人)					
	内減額利用分 (人)					
利用 状 況 内 訳	大人 (人)	65,151	67,632	59,934	56,859	61,540
	子ども (人)	8,608	10,481	9,549	8,807	10,860

*利用状況内訳が書ききれない場合は、代表的な項目のみで可。

2 管理に係る経費の収支状況

(単位：千円)

区 分		予 算	決 算	決算内訳
収 入	指定管理料			
	利用料金	43,400	37,653	温泉売上 (その他収入を含む)
	その他収入			
	雑収入	30	8	営業外収益 (委託販売手数料など)
	合計 (A)	43,430	37,661	
支 出	人件費	11,800	11,560	給料手当6,341、福利厚生費1,140、雑給等4,079
	事務費	1,100	1,003	消耗品費983、通信費20
	事業費	2,300	2,212	広告宣伝費599、支払保険料138、賃借料108、購読費10、売上原価1,302、その他55
	施設維持管理費	18,500	18,046	燃料費5,433、衛生費6,085、水道光熱費5,296、修繕費293、減価償却費160、支払手数料779
	部門別管理費	8,500	8,290	管理部門支出の39.21% (取締役報酬、社員給与、租税公課など)
	合計 (B)	42,200	41,111	
差引 (A) - (B)		1,230	△ 3,450	

*予算欄には、収支計画に記載した内容を記載してください。 *行の追加はしないでください。

3 施設の管理運営に係る市の実質負担

(単位：千円)

項目	2016年度 (実績)	2017年度 (実績)	2018年度 (実績)	2019年度 (実績)	2020年度 (予定)
豊岡市の収入 (A)					
上記のうち、使用料収入					
豊岡市の支出 (B)	390	590	413	1,884	1,866
上記のうち、指定管理料					
同、財政課所管修繕料					
歳入歳出差引(A)-(B)	△ 390	△ 590	△ 413	△ 1,884	△ 1,866

*本欄は所管部署が記入してください。 *利用料金制を採用して、指定管理者の収入となっているものは記入しないでください。

4 利用者ニーズの把握

アンケート調査	実施回数	実施期間	回答数
	回	年 月 日 ~ 年 月 日	件
	実施していない場合の理由	毎年実施せず、数年おきに行っている。	
意見箱	設置数	実施期間	提出件数
	個所	年 月 日 ~ 年 月 日	件
その他の方法	方法及び内容	利用者との会話など。 接客中に直接意見を伺うことが多い。	
	実施日・回数等	随時	
利用者からの主な意見・要望等		対応状況	
男性サウナが汚くて臭い。		12月4日（水）に男性サウナ修繕を実施。	
浴室が寒い。冬場は寒すぎて来られない。		営業開始当初より多くの方に指摘されている。改善はできていない。換気口の改造が必要。	
（繁忙期、混雑時）人が多くて入れない。		混雑時は利用者誘導のためのスタッフを配置した。	
飲食する場所がない。		お食事処かんなべの案内とあわせて、神鍋周辺の飲食店・コンビニの案内を行った。	

5 サービス向上及び利用者増に向けた取組や工夫（自主事業を含む。）

取組の内容等	実績・成果	利用者の声
雑誌「まるはりMOOK」への掲載。 （12月より参画し、2年間有効。雑誌持参で1冊につき1名無料入浴可）	大人246名、小人4名利用。 （12月から3月まで）	他府県から来たが、施設を初めて知った。周辺の温泉も掲載されているので多くの施設が楽しめる。
掲示ボードの設置。 （風除室、下足コーナー横、計2箇所）	お得なお知らせや休館案内を張り出した。	休館の貼り出しが目に入るので、営業状況がわかりやすくなった。
小人限定夏休みかき氷サービスの実施。 （盆を除く平日のみ20日間）	52杯提供。スタッフの対応が追い付かないため、不定期での提供となった。	（ご両親より）子供が喜ぶので助かる。
道の駅イベントと連動した企画の実施。 （景品付きくじ、振る舞い）	キャベツまつり（6月）、スイカまつり（8月）、マロニエまつり（10月）他	売店（餅つき他）やお食事処（限定メニュー提供）でも企画をしているので、楽しめる。

6 効率的な施設管理に向けた取組や工夫（業務改善、経費削減など）

取組内容	効果等
空調機器の運転箇所・温度管理の実施。 （夏季28℃、冬季23℃、状況により起動エリアを縮小しての運転）	変電設備が道の駅と共有しているため、削減の実績値については不明。 （改善前：夏季26℃、冬季25℃）

7 事故及び修繕の状況

項目	区分	内容・対応等
利用者の事故	<input type="checkbox"/> 発生 <input checked="" type="checkbox"/> 不発生	湯あたり、体調不良などの報告はあるが、救急車の要請はなし。体調不良時は館内にて十分に休憩していただく。
施設設備の事故	<input type="checkbox"/> 発生 <input checked="" type="checkbox"/> 不発生	機器の故障は発生なし。一部の部品故障、感度不良は発生あり。3月13日（金）には、給湯ポンプ感度不良により昇温できず、営業開始が1時間遅れたが、当日に点検・調整を実施した。
施設設備の修繕	<input type="checkbox"/> 適正 <input type="checkbox"/> 概ね適正 <input checked="" type="checkbox"/> 改善が必要	8月7日（水）に大浴槽濾過機ポンプ2台交換、ジェット風呂2台・水風呂のポンプ整備を実施。次年度は浴場濾過機3台の濾材交換を予定。その他、ガスボイラー運転機器の感度調整（部品交換）、屋外貯湯槽水漏れ対応、密閉膨張タンク（水圧調整タンク）の修理などが必要。

8 指定管理者による自己評価（今後の方針・改善点・経営状況など）

入込状況は、昨年と比較して約4千人の減となっており、暖冬によるスキー客の減少、夏季合宿シーズンの学生客の減少が主なマイナス要因といえる。繁忙期に関しては、周辺施設の入込の影響を大きく受けるが、閑散期に関しては地元利用者・常連客の利用が主となっており、入込に大きな変動がない。閑散期の人件費削減、営業時間の見直しを行う必要がある。また、燃料費についても、機械のより効率的な稼働を行うためにガスボイラーの優先稼働を継続し、ペレットボイラーは補助としての使用が好ましい。施設や設備の修繕に関しては、劣化が目立つものもあるため、改善の必要があり、修繕実施を予定している（浴室コーキング剤の剥がれ、浴室タイル剥がれ、塩素供給機他）。

9 施設所管課による施設経営評価（経営状況について）

地域住民及び来訪者の憩いと交流の場として大変親しまれている温泉施設だが、近年の利用者数は雪不足によるスキー客減少等で減少傾向にある。併設する道の駅「神鍋高原」と一体的に管理されており、営業開始時間の見直しや徹底した機械設備の点検を行うなど、日頃から効率的な事業運営に努められている。

10 施設所管課による実地調査の実施状況

調査の種類	<input type="checkbox"/> 定期調査 <input checked="" type="checkbox"/> 随時調査 <input type="checkbox"/> その他	実施年月日	2019年11月12日
主な調査項目	調査結果・特記事項		
施設管理状況及び修繕状況等の確認	概ね適正に処理されている。		
実施していない場合の理由			

11 施設所管課による管理業務評価（実地調査の結果を反映）

項目	評価	説明
法令等の遵守	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	関係法令等を遵守している。
再委託の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	適切な報告を受けており、業務は円滑に遂行されている。
職員配置の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	限られた人員体制の中で施設の管理運営に努められている。
管理記録の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	業務日誌等による記録が適切に管理されている。
施設管理の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	利用者の事故防止や安全確保のために必要な対策を講じている。
維持管理業務の実施状況	<input type="checkbox"/> 優良 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	施設内の清掃や定期点検など適正に維持管理されているが、機械設備の経年劣化等により、修繕を要する箇所が増えつつある。
事業の実施状況	<input type="checkbox"/> 優良 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	利用客が少ない時間帯の営業時間を短縮するなど、経費削減に努めている。
利用者対応及びニーズの把握・対応	<input type="checkbox"/> 優良 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	利用者の意見は、指定管理者において随時把握し、適切な対応が行われている。
サービス向上への取組	<input type="checkbox"/> 優良 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	季節ごとに各種イベント・サービス等を企画し、利用者増に向けた取組が行われている。
個人情報の保護	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	適切に保護されている。
情報公開への対応	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	情報公開に適切に対応できる準備が整っている。
緊急時の対応	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	避難訓練（年2回）の実施や施設トラブル時の連絡対応など、適切に行われている。
経理事務の実施状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	税理士による指導のもと、概ね適正な処理が行われている。

優良＝協定書・仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。良好＝協定書・仕様書等を遵守し、その水準に沿った管理内容である。
課題含＝協定書・仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。要改善＝協定書・仕様書等の水準に達せず、改善の必要な管理内容である。