

## 指定管理者管理運営状況シート

施設名	豊岡市立但東シルク温泉やまびこ	所在地	豊岡市但東町正法寺165番地
指定管理者名	株式会社シルク温泉やまびこ	担当部局	但東振興局 地域振興課
指定期間	2017年4月1日から2022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	1 宿泊、休憩施設の経営 2 温泉入浴施設の経営 3 農産物、林産物、水産物、畜産物及び民芸品等の開発・販売 他		

### 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)
総利用件数 (人)	162,341	158,524	156,559	163,674	113,168
内免除利用分 (人)	0	0	0	0	0
内減額利用分 (人)	21,367	22,726	25,105	22,611	20,000
利用状況内訳					
シルク温泉館 (人)	142,448	138,213	135,080	142,929	99,000
自然の郷 (人)	2,137	1,910	1,843	2,406	1,882
やまびこ (人)	17,756	18,401	19,636	18,339	12,286
(人)					
(人)					

\*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	300,840	317,647	シルク温泉89,353、自然の郷9,615、フィールド216、やまびこ(受託含む)218,463
	その他収入	69,655	64,915	売店48,698、自販機4,097、営業外収益(受取利息、雑収入)他12,120
	合計 (A)	370,495	382,562	
支 出	人件費	96,390	102,406	役員報酬・給料・法定福利費・福利厚生費92,186、シルバー委託費10,220
	事務費	32,000	34,927	事務費2,567、消耗品費5,406、通信費1,517、租税公課11,187、地代家賃756、支払手数料10,361、旅費交通費365、交際費746、諸会費487、購読費225、雑費1,310
	事業費	165,480	164,128	広告宣伝費6,349、運賃97、サービス費1,970、外注費10,217、支払保険料756、売上原価140,800、減価償却費3,727、法人税等充当額212
	施設維持管理費	70,620	70,731	燃料費14,775、衛生費14,689、水道光熱費23,560、修繕費13,817、賃借料3,745、リース費145
	合計 (B)	364,490	372,192	
差引 (A) - (B)	6,005	10,370		

\*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)

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 (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)	119,143	16,022	9,073	9,566	11,278
上記のうち、指定管理料					
同、財政課所管修繕料				493	
歳入歳出差引 (A) - (B)	△ 119,143	△ 16,022	△ 9,073	△ 9,566	△ 11,278

\*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	～	件
	実施していない場合の理由	通年、各客室へアンケート用紙を設置している。	
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	顧客満足度向上のため各客室へアンケート用紙を設置	
	実施日・回数等	毎日	
利用者からの主な意見・要望等		対応状況	
テレビが小さい		全客室新規購入交換済み	
Wifiが入りにくい		昨年度に続きWifi工事対応予定	
個室ダイニングの食事会場がよい		ダイニング確約プランの造成	

#### 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
客室へコーヒーメーカーの設置	設置済み	好評
壁掛けテレビ対応にむけ床の間改修	工事済み	〃
温泉浴室内ガラス一部交換	工事済み	〃
温泉付きBBQサイト 貸出物品の充実	設置済み	〃
朝食の内容充実と単価アップ	対応済み	〃

#### 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
インバウンド補助金利用によるトイレ洋式化	施設改善
灯油入札業者の新規加入	燃料費削減
電気料金折衝とデマンドの徹底管理	電気料金削減
温泉施設不良機械の交換	通常運用可能、上下水道料、燃料費削減
客室洗面所へはね防止パネル設置	施設改善

#### 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 checked="" type="checkbox"/> 発生 <input type="checkbox"/> 不発生	温泉入浴の体調不良客 救急搬送
施設設備の事故	<input type="checkbox"/> 発生 <input checked="" type="checkbox"/> 不発生	
施設設備の修繕	<input type="checkbox"/> 適正 <input checked="" type="checkbox"/> 概ね適正 <input type="checkbox"/> 改善が必要	各種ポンプ交換、昇温電動弁および逆止弁交換、配管修理、ガス給湯器交換ほか

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）

新型コロナウイルス緊急事態宣言発令による経営環境の悪化で借入を行いながら、感染拡大防止対策と、生活様式の変化への対応も踏まえ2020年度の新たな事業開拓として、アウトドア事業でのキャンプサイトの新設、BBQでの宿泊プランの造成。  
また雇用維持の継続、経費削減への取り組みによる、なお一層の業務改善への推進。  
経営理念にもとづく自己目標の設定および評価。

9 施設所管課による施設経営評価（経営状況について）

温泉付きバーベキューなどによる温泉及び自然の郷の売上増、利用者満足度を高めるため客室テレビの入れ替え、温泉窓ガラスの一部交換、和式トイレの洋式化、さらには、従業員マナー講習の複数回実施などに取組まれた。12月22日には、温泉入浴者数550万人を達成した。  
最終的な当期の経常利益は1,058万2千円、当期純利益は1,037万円となった。今後も継続的な安定経営を行うこと。

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	通年
主な調査項目	調査結果・特記事項		
施設管理・運営及び修繕等の確認	経営改善指導・修繕の実施		
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	再委託管理は、適切に行われている。
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	適切な人員配置がされ、業務は円滑に遂行されている。
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	業務日誌等を適切に記録、保管されている。点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。
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	協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。事故防止及び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	施設内の清掃や各設備の保守点検・修繕など適正に維持管理されている。
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	温泉付きバーベキューなどによる温泉及び自然の郷の売上増を図るなど、新たな企画事業を実施しており、利用者からも好評を得ている。
利用者対応及びニーズの把握・対応	<input checked="" type="checkbox"/> 優良 <input 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、対応している。従業員マナー講習の複数回実施などに取組み明るい挨拶、利用者に対して親切・丁寧なサービスを心がけている。
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	温泉付きバーベキューなど新たな企画や備品整備等、利用者満足度を高めるための取組を行っている。
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	個人情報は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	緊急時の連絡網の整備や避難訓練の実施等により、適切に対応している。
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	適切に処理されている。

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。