

## 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 件数	2017年度 (実績)	2018年度 (実績)	2019年度 (実績)	2020年度 (実績)	2021年度 (目標)
総利用件数 (人)	78,113	69,483	65,666	54,024	55,100
内免除利用分 (人)					
内減額利用分 (人)					
利用状況内訳					
大人 (人)	67,632	59,934	56,859	45,499	46,100
小人 (人)	10,481	9,549	8,807	8,525	9,000
(人)					
(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	43,000	33,476	温泉売上(その他収入含む)
	その他収入	30	193	営業外収益(委託販売手数料など)
	助成金等	0	4,330	雇用調整助成金(厚生労働省)1,633、持続化給付金(経済産業省)835、休業要請事業者経営継続支援事業(兵庫県・豊岡市)300、指定管理者休業補償(豊岡市)1,387、その他175
	合計(A)	43,030	37,999	
支 出	人件費	11,800	11,484	給料手当6,800、福利厚生費1,034、雑給など3,650
	事務費	1,100	886	消耗品費880、通信費6
	事業費	2,300	2,677	広告宣伝費728、接待交際費164、賃借料102、売上原価1,666、その他17
	施設維持管理費	18,500	14,543	燃料費4,475、衛生費4,536、水道光熱費4,550、修繕費366、支払手数料616
	部門別管理費	8,500	8,840	管理部門支出41.76%(取締役報酬、社員給与、租税公課など)
合計(B)	42,200	38,430		
差引(A)-(B)	830	△ 431		

\*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 項目	2017年度 (実績)	2018年度 (実績)	2019年度 (実績)	2020年度 (実績)	2021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)	590	413	1,884	3,250	779
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)	△ 590	△ 413	△ 1,884	△ 3,250	△ 779

\*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	日々の利用者との会話でご意見をいただいているため。	
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	Facebook等のwebページにて情報の周知を行い、コメント欄やメッセージ機能を活用し、利用者からのご意見を伺う。	
	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	
吐水口から冷めた湯が補給される。入浴中に出てくる時があり、吐水口付近はぬるいので改善してほしい。		営業開始当初より発生しているが、設備上難しいためその都度口頭説明している。（温泉水用貯湯槽がない）	
女性サウナ室が水浸しになっていることがある。臭いも出るののでどうにかしてほしい。		一部の利用者が水風呂から桶で水をすくって撒いていたので口頭注意。以後発生なし。	
ロッカーの数が少ない。使用できない時もある。		感染対策で一部封鎖しているが、持ち帰り等により紛失の場所もある。コインリターン式に改造できないか検討中。	

#### 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
カード提示割引と回数券の差別化を図った。（販売金額の変更）	1回あたりカード提示割引一律100円引き、回数券117円引き。	以前はカード割引と回数券の金額が同じで回数券を買う意味がなかったが、お得になった。
家族利用者向けにガチャガチャとあわせてUFOキャッチャーを設置した。	ガチャガチャ295回、売上10千円、UFO957回、売上25千円。	子供も喜ぶが、大人も楽しめる。
タオル付の入浴セットを継続販売し、一般客の呼び込みを図った。	大人1,310人、売上1,441千円、小人76人、売上66千円。	手ぶらで来てもタオル付で安く入浴できるので助かる。
安心して利用していただけるよう衛生管理対策を徹底した。	消毒液設置、マスクの着用、飛沫防止シートの設置他。	対策上仕方ないと思うが、入館制限で待たされる。

#### 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
時間短縮営業、休業期間中に設備機器の設定調整を実施。	外灯タイマー点灯時間の変更や設備機器の運転時間の調整により節電効果が望める。
日々の残留塩素測定方法を試験紙からダイヤル式測定器に変更し、測定にかかる費用の圧縮を図った。	測定1回あたり34.1円から5.5円に圧縮。また、試験紙による測定より正確な数値を測定できるようになった。
事故発生時の対応マニュアルについて内容の強化。（手順等細分化）	連絡表及び対応手順を作成し、今後の対応に備えることができた。

#### 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	10月17日（土）19時発生。女性浴室内スチール棚転倒により利用者が負傷。救急車の要請無し、豊岡病院にて診察。
	<input type="checkbox"/> 不発生	
施設設備の事故	<input type="checkbox"/> 発生	ボイラー機器より漏水発生のため水圧調整用の密閉膨張タンク修繕実施、修繕実施後別箇所にて漏水確認。漏水改善のため密閉膨張タンク増設工事を実施したが、屋内貯湯槽系統の密閉膨張タンク異常により微量の漏水が継続しており、今後機器の故障誘発や事故に繋がる危険性も否定できないため修繕について要検討。
	<input checked="" type="checkbox"/> 不発生	
施設設備の修繕	<input type="checkbox"/> 適正	浴槽濾過機濾材交換、塩素供給機部品交換、配管漏水箇所の修繕、その他軽微不良箇所の修繕は点検とあわせて随時実施。規模の大きい修繕やメンテナンスについては実施を見送っているものもあるため順次着手し改善の必要あり。屋外貯湯槽漏水修繕（539千円）、LPGボイラーメンテナンス（3台、204千円）他。
	<input type="checkbox"/> 概ね適正	
	<input checked="" type="checkbox"/> 改善が必要	

## 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）

ペレットボイラーは冬期3tの数量固定で納入となるため、LPGボイラーでの営業が主となる。昇温に関する機器のメンテナンスは最優先に実施する。また、整備後7年経過し、施設の劣化含め修繕箇所が増加傾向にあるため、より効率の良い維持・管理方法を模索しコスト削減に努める。コロナウイルス感染防止対策については引き続き継続するが、感染防止対策として実施しているロッカー類の一部封鎖や和室・サウナの使用制限の影響により、繁忙時は特に収容人数が制限され、受入れ可能な人数が限られている。価格改定や現行の営業時間とあわせ周知徹底の必要がある。

## 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の減少と新型コロナウイルス感染症拡大に伴う外出自粛等により減少傾向にある。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。機械設備の経年劣化等により修繕箇所が増加傾向にあることが懸念される。

## 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	2020年 11月 4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 type="checkbox"/> 良好 <input checked="" 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	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。