

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	☐ 公募 ☒ 非公募
指定管理料	☐ 有 ☒ 無	利用料金制度	☒ 採用 ☐ 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 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)	158,524	156,559	163,674	92,209	117,803
内免除利用分 (人)	0	0	0	0	0
内減額利用分 (人)	22,726	25,105	22,611	20,074	16,463
況利 内用 訳状					
シルク温泉館 (人)	138,213	135,080	142,929	80,530	104,066
自然の郷 (人)	1,910	1,843	2,406	1,663	1,773
やまびこ (人)	18,401	19,636	18,339	10,016	11,964

*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
指定管理料			
収入			
利用料金	246,535	221,335	シルク温泉52,095、自然の郷8,044、やまびこ(受託含む)161,196
その他収入	60,953	55,493	売店37,012、BBQ・自販機7,323、営業外収益(受取利息、雑収入)他11,158
助成金等	0	16,320	雇用調整助成金(厚生労働省)6,856、持続化給付金(経済産業省)2,000、休業要請事業者経営継続支援事業(兵庫県・豊岡市)1,300、指定管理者休業補償(豊岡市)3,474、感染症予防向上事業補助金(豊岡市)150、第1期兵庫県新型コロナウイルス感染症拡大防止協力金1,440、ひょうご観光本部600、兵庫県勤労福祉協会400、中小企業団体中央会100
合計(A)	307,488	293,148	
支出			
人件費	101,342	96,764	役員報酬・給料・法定福利費・福利厚生費89,565、シルバー委託費7,199
事務費	34,377	32,713	事務費1,949、消耗品費5,511、通信費842、租税公課8,466、地代家賃756、支払手数料12,186、旅費交通費116、交際費802、諸会費426、購読費225、雑費1,091、営業外費用131、法人税等充当金212
事業費	134,059	122,604	広告宣伝費3,274、運賃180、サービス費1,952、外注費9,132、支払保険料465、商品購入費102,077、減価償却費1,478、賃借料3,900、リース料146
施設維持管理費	70,146	51,032	燃料費7,976、衛生費11,923、水道光熱費17,882、修繕費13,251
合計(B)	339,924	303,113	
差引(A)-(B)	△ 32,436	△ 9,965	

*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)	16,022	9,073	9,566	15,199	31,245
上記のうち、指定管理料					
同、財政課所管修繕料			493	469	
歳入歳出差引(A)-(B)	△ 16,022	△ 9,073	△ 9,566	△ 15,199	△ 31,245

*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	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	通年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	
お風呂場のタイルが痛い			
脱衣場洗面台数が少ない			
売店でのスイーツ販売			
野菜が少ない		地元生産者へ協力依頼	

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
感染防止対策の徹底	設置済み	好評
施設利用客限定時間の設定	設定済み	〃
カブトムシの館の充実	対応済み	〃
おもてなし研修の継続実施	対応済み	〃
キャンプサイト新設	設定済み	〃

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
光触媒 全館施工	施設改善
灯油入札の継続	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、配管の交換	通常運用可能、上下水道料、燃料費削減
別館壁紙取り替えおよび1階床面張替え	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	■ 発生	温泉入浴の体調不良客 救急搬送
	□ 不発生	
施設設備の事故	□ 発生	
	■ 不発生	
施設設備の修繕	□ 適正	各種ポンプ交換、昇温電動弁および逆止弁交換、配管修理、壁、床張替、各箇所塗裝修繕ほか
	■ 概ね適正	
	□ 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）

新型コロナウイルス感染拡大長期化の影響をうけ、感染防止対策負荷の増大のなか、衛生管理の徹底を維持追及。さらには、休業を利用し老朽化施設、設備等の改修、更新も進める。コロナ禍の生活様式の変化により、経営の維持と新たな収益構造の見直しのため、それぞれの備品の充実、高単価商品の造成によって品質をあげ、それに伴い経営理念に基づく人材育成、特に若手社員への個人目標到達度による公平な人事査定導入によるモチベーション低下の防止、対応力の強化など実践し、収益率の改善を図る。

9 施設所管課による施設経営評価（経営状況について）

今年度は、コロナ禍の影響で大型連休及び年末年始の繁忙期に緊急事態宣言が発令されて売上げが大幅に落ち込んだが、ステイ豊岡及びGoToトラベルでの高付加価値プラン（料理、アウトドア商品の提供）の販売促進により、赤字幅を圧縮している。

最終的な当期の経常利益はマイナス786万8千円となった。今後もコロナ禍の影響で厳しい状況が予想されるが、社員一丸となり安定経営を行う必要がある。

10 施設所管課による実地調査の実施状況

調査の種類	☐ 定期調査 ☒ 随時調査 ☐ その他	実施年月日	年	月	日
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	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	関係法令等を遵守している。
再委託の状況	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 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	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	適切な人員配置がなされ、業務は円滑に遂行されている。
管理記録の状況	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 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	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 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	☐ 優良 ☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 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	☐ 優良 ☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	コロナ禍による利用者の減少があるが、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	☒ 優良 ☐ 良好 ☐ 課題含 ☐ 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。従業員のマナーアップにも取り組み、明るい挨拶や親切で丁寧なサービスを心がけている。
サービス向上への取組	☐ 優良 ☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	ソーシャルディスタンス対応宴会など、コロナ禍のなかでも利用者満足度を高めるための取り組みを行っている。
個人情報の保護	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 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	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 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	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	緊急連絡網の整備や、避難訓練の実施により、適切に対応している。
経理事務の実施状況	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 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。