

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	2018年度 (実績)	2019年度 (実績)	2020年度 (実績)	2021年度 (実績)	2022年度 (目標)
総利用件数 (人)	156,559	163,674	92,209	107,433	108,950
内免除利用分 (人)	0	0	0		
内減額利用分 (人)	25,105	22,611	20,074	28,111	28,500
利用状況内訳					
シルク温泉館 (人)	135,080	142,929	80,530	95,022	96,000
自然の郷 (人)	1,843	2,406	1,663	1,899	1,950
やまびこ (人)	19,636	18,339	10,016	10,512	11,000

*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	年度	2019年度		2020年度		2021年度		決算内訳
		決算額	決算額	決算額	決算額	予算額	決算額	
収入	指定管理料	0	0	0	0	0	0	
	利用料金	317,647	221,335	287,513	242,757	287,513	242,757	シルク温泉58,953 自然の郷9,811 やまびこ(受託売上含む)173,993
	その他収入	64,915	55,493	68,753	54,580	68,753	54,580	売店36,712、BBQ・自販機11,403 営業外収益(受取利息、雑収入)他6,465
	助成金等		16,320		30,290		30,290	雇用調整助成金(厚生労働省)4,979 感染症拡大防止協力金(兵庫県)19,981 ワーケーション補助金(兵庫県)4,830 飲食店等一時支援金ほか(兵庫県)500
	合計(A)	382,562	293,148	356,266	327,627	356,266	327,627	
支出	人件費	102,406	96,764	108,220	96,086	108,220	96,086	役員報酬・給料・法定福利・福利厚生88,881 シルバー委託7,205
	事務費	34,927	32,713	33,202	29,791	33,202	29,791	事務費1,852 消耗品費4,399 通信費972 租税公課8,130 地代家賃756 支払手数料10,789 旅費交通費101 交際費235 諸会費320 購読費164 雑費1,721 営業外費用140 法人税等充当金212
	事業費	164,128	122,604	149,801	135,803	149,801	135,803	広告宣伝費3,382 運賃92 サービス費2,316 外注費15,678 支払保険料434 商品購入費108,423 減価償却費1,652 賃借料3,680 リース料146
	施設維持管理費	70,731	51,032	64,576	59,547	64,576	59,547	燃料費14,771 衛生費11,495 水道光熱費19,222 修繕費14,059
	合計(B)	372,192	303,113	355,799	321,227	355,799	321,227	
差引(A)-(B)	10,370	△9,965	467	6,400	467	6,400		

*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 施設の管理運営に伴う市の収入及び支出

(単位：千円)

区分	年度	2019年度			2020年度			2021年度			備考
		収入	支出	差引	収入	支出	差引	収入	支出	差引	
収入	使用料										
	その他										
支出	施設改修工事費等		4,273			13,402			19,940		2019:非常照明 2020:屋外トイレ 2021:空調設備更新、自然の郷自動火災報知設備設置、浴室天井改修
	修繕料		5,293			1,797			462		2019:ろ過設備等 2020:自動火災報知設備、ろ過器等 2021:露天ポンプ

*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
	1回	2021年4月1日 ~ 2022年3月31日	件
	実施していない場合の理由		
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	通年	
利用者からの主な意見・要望等			対応状況
売店の品揃え 野菜が少ない			町内より市内生産者さんへ出店拡大
食事会場の雰囲気が残念			未

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
新型コロナウイルス感染防止対策の徹底	設置済み	好評
おもてなし研修、管理職研修の継続	対応済み	好評
ごみ拾い、草刈りなど地域周辺の美化	対応済み	好評
ワーケーション受け入れへの設備充実	対応済み	好評
身障客室の改修 畳表替え	対応済み	好評

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）

	効果等
灯油入札の継続	燃料費削減
電気料金折衝とデマンド管理の徹底	電気料削減
温泉浴室内のスケール除去	危険個所の転倒防止
インカムの導入	社員生産性、コミュニケーションの向上

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	温泉入浴客の体調不良、転倒による通院
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、昇温設備、配管修理、空調修理など

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）

各種補助金により、黒字決算となったが営業利益では、厳しい状況であった。 昨年同様、自粛要請に対応しながら、ワーケーション等新たな生活様式の整備、高単価商品の品質向上によりリピーター確保、顧客満足度UPに務めた。来期は早々よりさらなる物価上昇に加え、燃料費、光熱費の高騰が自助努力の範疇を超えることが予想され、経営維持のため価格転嫁への対応が迫られている。

9 施設所管課による施設経営評価（経営状況について）

コロナ禍の影響で約5か月間のみの通常営業となったが、おすすめ料理・重点販売商品・回数券の販売強化などにより、11月・12月連続で売上4,000万円を達成した。総売上高は前期比109.3%の2億9,712万2千円で、当期の営業利益は前期比127.6%のマイナス2,689万6千円となったが、新型コロナ関連の協力金、補助金等による3,029万円の収入があり、最終的な経常利益は991万9千円、当期純利益は970万7千円となった。今後もコロナ禍の影響が見通せない状況が想定されるため、さらなる顧客満足度向上に取り組んでもらいたい。

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	年 月 日
主な調査項目	調査結果・特記事項		
施設管理・運営状況及び改修状況の確認。	経営改善指導、及び改修等の実施。		
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	適切な人員配置がなされ、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	コロナ禍による利用者の減少、燃料費の高騰などの課題はあるが、高単価商品の品質向上など顧客ニーズを捉えた商品を展開し、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	利用者ニーズを随時把握し対応している。従業員のマナーアップにも引き続き取り組み、親切で丁寧なサービスを心掛けている。
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	ワーケーションやアウトドアといった社会情勢にあった商品を用意するなど、積極的に顧客満足度の向上に取り組んでいる。
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	適切に対応す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	<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。