

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	2022年4月1日から2027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

件数	年度	2019年度 (実績)	2020年度 (実績)	2021年度 (実績)	2022年度 (実績)	2023年度 (目標)
	総利用件数 (人)		163,674	92,209	107,433	125,082
内免除利用分 (人)		0	0	0	0	0
内減額利用分 (人)		22,611	20,074	28,111	26,097	26,500
利用状況内訳	シルク温泉館 (人)	142,929	80,530	95,022	108,205	119,785
	自然の郷 (人)	2,406	1,663	1,899	1,886	1,900
	やまびこ (人)	18,339	10,016	10,512	14,991	11,793
	(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	年度	2020年度 決算額	2021年度 決算額	2022年度		決算内訳
				予算額	決算額	
収入	指定管理料	0	0	0	0	
	利用料金	221,335	242,757	296,895	318,712	シルク温泉66,162 自然の郷10,010 やまびこ(受託売上含む)242,540
	その他収入	55,493	54,580	71,054	67,092	売店43,308 アウトドア・自販機16,218 営業外収益(受取利息、雑収入)他7,566
	助成金等	16,320	30,290	0	5,078	事業復活支援金1,500 雇用調整助成金369 中小企業原油価格・物価高騰一時支援金300 IT導入補助金2,709 節電プログラム促進事業200
	合計(A)	293,148	327,627	367,949	390,882	
支出	人件費	96,764	96,086	109,790	105,140	役員報酬・給料・法定福利・福利厚生96,596 シルバー委託8,544
	事務費	32,713	29,791	35,710	34,675	事務費1,833 消耗品費4,218 通信費1,004 租税公課10,806 地代家賃756 支払手数料13,002 旅費交通費295 交際費450 諸会費308 購読費103 雑費1,539 営業外費用149 法人税充当金212
	事業費	122,604	135,803	161,690	181,063	広告宣伝費2,961 運賃75 サービス費2,823 外注費18,926 支払保険料415 商品購入費147,418 減価償却費5,058 賃借料3,241 リース料146
	施設維持管理費	51,032	59,547	60,140	66,257	燃料費15,944 衛生費12,213 水道光熱費26,103 修繕費11,997
	合計(B)	303,113	321,227	367,330	387,135	
差引(A)-(B)	△ 9,965	6,400	619	3,747		

*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	2020年度	2021年度	2022年度	備考
	収入	使用料 その他			
支出	施設改修工事費等	13,402	19,940	10,278	2020) 屋外トイレ9,650 事務費278 休業補償3,474 2021) 空調設備5,194 自然の郷自火報2,618 浴室天井10,753 事務費385 設計990 2022) 脱衣室空調・ボイラー8,083 事務費325 設計・調査1,870
	修繕料	1,797	462	1,396	2020) 自動火災報知設備865 ろ過機469 大型土のう463 2021) 露天ポンプ462 2022) 休憩室エアコン1,091 自然の郷下水配管305

*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	2022年4月1日 ~ 2023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		
利用者からの主な意見・要望等		対応状況	
地元の野菜が少ない		市内生産者さんへ出店募集中	
浴室段差、エアコン、部屋で調整できるとありがたい		注意喚起の貼り紙等	
洋室の自動水栓の使用づらさ、水とお湯どちらかしかでない。			
接客、お料理がよい		継続中	

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
感染防止対策、客室清掃の徹底	実施済み	好評
和室クローゼット改修	実施済み	好評
自然の郷・ホールカーテン更新	実施済み	好評
高機能ドライヤーの設置	実施済み	好評
SNS、ハラスメント、試食等社員研修	実施済み	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）

取組内容	効果等
灯油入札の継続	燃料費削減
ボイラー稼働開始時間の調整、管理	燃料費削減
フロント、売店、会計システムの更新	生産性向上
デマンド管理の徹底	光熱費

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	温泉入浴客の体調不良および床転倒による打撲
	<input type="checkbox"/> 不発生	
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	サウナ板、ドア、ポンプ、ボイラー、配管修理など
	<input checked="" type="checkbox"/> 概ね適正	
	<input 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）

今期は県民割りの延長支援もあり黒字決算となった。物価上昇、燃料費、光熱費高騰の対応として宿泊料金への価格転嫁、温泉入浴の各種割引廃止、それに伴う顧客確保のための温泉回数券への誘導等行ったが更なる経費上昇が経営の圧迫を予想する。今後はIT補助金でのシステム更新により業務の効率化、収益率改善のための高付加価値化に向けた経営の実現のためのステップアップを図る。

9 施設所管課による施設経営評価（経営状況について）

全国旅行支援の延長による効果で総売上は、当期予算、前期実績ともに上まわった。
 総売上高は、3億8,515万9千円と前期比129.6%となり、営業利益はマイナス608万7千円、当期純利益は361万8千円となった。
 前期から続くコロナ禍の影響もあり先行きが不透明であるが、経営理念にある「笑顔・魅力・思いやり」を念頭に置きワンチームでお客様に喜ばれる施設運営に努め、顧客満足度豊岡一番を目指していただきたい。

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・運営状況及び修繕状況の確認	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	経験を有する人員が適切に配置され、業務が円滑に行われている。
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、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	協定等に従い適切に運営されている。
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	清掃や衛生管理、各設備の保守管理などが適正に行われている。
事業の実施状況	<input checked="" type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	施設の目的に沿った事業が実施されている。
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	利用者ニーズを適切に把握し、親切で丁寧なサービスが提供されている。
サービス向上への取組	<input checked="" type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	利用者増へ向けて、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。