

様式1 令和6年度 半期・年度 事業評価書

評価対象期間	令和6年4月～令和7年3月分
施設名	鳥取市湯谷荘
指定管理者名	株式会社 風土資産研究会
指定管理期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
施設所管課名	長寿社会課

1. 事業評価

確認する内容		指定管理者	施設所管課		
		自己評価	評価	確認方法	備考
Ⅰ. 公共サービスの実施状況					
1	仕様書・事業計画に基づく事業が適切に行われたか	3	3	聞取り書類	
2	基準に基づき、適切な人員配置がなされたか	3	3	聞取り	職員2人体制。
3	業務に必要な研修や職員の育成・指導が適切に行われたか	3	3	聞取り書類	
4	平等利用が確保され、利用者から利用許可に対する苦情がないか	3	3	聞取り	
5	利用実績に関する帳簿が作成され適正に管理されているか	3	3	聞取り書類	
6	減免対象者は、適切に減免しているか	適切	適切	聞取り	
7	地域の活性化につながる社会貢献活動等への配慮はあるか	3	3	聞取り	地域の美化活動に参加。
8	満足度調査を実施し、その結果は妥当か	3	3	聞取り書類	月毎に集計されている。
9	利用者の苦情等を把握し、業務改善を実施しているか	3	3	聞取り	
10	利用者拡大のための改善・努力がなされているか	4	4	聞取り	サウナ事業を実施。市外からの利用者も増え、施設のPRにもつながった。
Ⅱ. 施設の維持管理の実施状況					
11	清掃・衛生管理は適切に行われているか	4	4	聞取り書類	毎日の清掃、2時間毎の換気、一日3回の塩素濃度チェック等。
12	備品・設備・施設の点検・修繕は適切に行われたか	3	3	聞取り書類	
13	消耗品の補充が適切に行われているか	適切	適切	聞取り	
14	再委託先の業務を適切に管理しているか	3	3	聞取り	
15	点検によって異常等が認められたとき、速やかに適切な処置が実施されているか	3	3	聞取り	
Ⅲ. 施設の経営状況					
16	事業収支は妥当であるか	3	3	聞取り書類	赤字であるが、機器の故障による約4ヶ月の休館を理由とするもの。
17	施設の運営に要する経費節減の努力は、適正になされているか	3	3	聞取り	
Ⅳ. 法令等の遵守状況					
18	個人情報の管理は適切に行われたか	3	3	聞取り書類	金庫に保管。
19	市税、国税、社会保険料等の滞納はないか	滞納なし	滞納なし	聞取り書類	
20	労働関係法規(労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法など)を遵守しているか	適切	適切	聞取り書類	
21	設備、施設の法定点検、必要な届出は実施されているか	適切	適切	聞取り書類	

確認する内容		施設所管課			
		指定管理者 自己評価	評価	確認方法	備考
V. 施設運営に関する情報の公開					
22	HP等可能な媒体を利用して情報公開しているか	3	3	聞取り	HPにより情報発信。
23	指定業務に係る文書の保存が適切に行われ、情報公開請求等に対応できるか。	3	3	聞取り	適切に整理されている。
24	市への報告体制が確立されているか	3	3	聞取り	
VI. リスク管理の状況					
25	基準に基づき保安・警備業務が適切に行われたか。鍵の管理は適切か	3	3	聞取り	警備会社による警備。
26	緊急体制マニュアルは整備されているか、緊急時体制は職員に理解されているか	3	3	聞取り 書類	

2. 指定管理者の経営状況に関するコメント

指定管理者	令和6年度はアフターコロナの様相が一層強く交流人口も拡大してきたはずだが、体感としてはあまり変化は認められず、数字としても出足は微増にとどまったが、鳥取市外客の増率が10,1%と特に高いことに着目すれば、湯谷荘及び周辺の自然や環境を活用した新規事業の効果の現れた良い傾向だと実感し、下半期に大きな期待をしていたが、結果としては 入浴者数は、5,217人(前年度同期16,018人)67.4%減、売上1,224,210円(前年度同期3,735,690円)67.2%減と、入館者・売上ともに激減した。これは令和6年12月2日の濾過タンク故障(破裂)により、長期にわたり浴場営業が中止となったことに起因しています。経費については浴場の利用がない為、ほぼ灯油の消費はないものの主となる入浴の売上がない状態での施設営業は、人件費・光熱費などによる経緯費負担が経営圧迫を余儀なくしました。 また、今期も設備の故障が相次ぎ(ロビーの蛍光灯ランプ及びLED照明取替、脱衣場のLED取替、浴室のシャワー水栓取替、受付の蛍光灯ランプ取替など)、今後も、塩素タンクの交換、換気扇の交換、フロアの修理など、経年劣化等による修繕の必要性に迫られる状況です。通常営業を再開するまでの間は、研修室の利用のみの営業で、省エネ対策を徹底的しましたが、収支決算は今年度も赤字になりました。
施設所管課	およそ4ヶ月間の休館が大きく影響したものと思われる。

3. 自主事業の実施状況に対するコメント

指定管理者	時季に応じた「館内ディスプレイ(花・その他)」、毎月好評の「季節湯」、「七夕飾り」、「子供用魚釣りゲーム」、「敬老の日の粗品進呈」など、経費を抑えた利用者様へのサービスも定着し、お楽しみ頂いています。また今年度は、新規利用者獲得と湯谷荘の知名度アップのために予めより計画していた「かわはらサウナプロジェクト・温泉♨サウナin湯谷荘」を、県の補助金を活用して7月から11月に計10回実施しました。7月は周知不足や悪天候が続き中止もあり利用者も伸びませんでしたが、8月後半からは一気に利用者も増え、なかでもリピーターの数が比較的多く、今までに利用が無かった若年層が来訪する機会が出来、入浴の新規利用者が増加という狙い通りの成果が得られ、次のステップへの良い弾みがつきました。併せて、バーベキユースペースの提供、大型車両(キャンピングカー含む)の夜間駐車等の新たな取組も始動させ、湯谷荘の知名度・注目度・魅力度のアップを図り、こちらの取り組みも少しずつ浸透させていきたいところでしたが、設備不足や資金不足などで申請等ができない事業もありましたが、実施の見通しもつき次回は本格始動できる準備をしていました。湯谷荘のもう一つの魅力である百門市野菜販売も一層内容を充実させ好評を博し、11月の感謝祭では今までで最短時間で完売しました。また、自主事業ではありませんが、施設前を流れる曳田川の川遊びの知名度があがっており、県内幼児施設等の他、県外から訪れる川遊びのお客様の利用が増加傾向にあることが推測され、鳥取市外客の増率が10,1%と特に高いことの一因とも考えられます。 現在の主要客層は65歳以上の近隣の市内高齢者ですが、サウナをはじめとする各種イベントをブラッシュアップさせることで町外の新規利用者や町内外の64歳未満のファミリー客や若年層の新規利用者の獲得に繋げてほしいと思います。
施設所管課	7月から11月にかけてのサウナイイベントは新規利用者の獲得及び知名度アップに繋がり、成功を収めたものと判断する。それだけに、イベントが成功し経営も軌道に乗ったかと思ったところでの設備故障(濾過タンク)による休館は本当に残念である。

4. 総括コメント

指定管理者	令和6年度は、完全にアフターコロナの様相で感染症に対する意識も変化しているものの、季節ごとに他の感染症の流行があり、冬季を迎えるやインフルエンザとともにコロナの流行も断続的に続いてたため、当施設では引き続き感染症対策を徹底した運営を行いました。 今年度も施設・設備機器の老朽化による故障が相次ぎ、12月にはついに濾過タンクが破裂し、修繕までの4ヶ月(年間の1/3)の入浴場休業は大きな収入減(前年4ヶ月2,564,470円)となりました。これは前年度から所管課にも事前に報告していた修繕要望の1つで、予算が付かないため応急処置をしながらの営業でした。業者からは度重なる応急処置に、いつ破裂してもおかしくなく危険で責任は持てないので早急に修繕をしてほしいと言われる中での無理な営業で、このような事態になることは所管課担当者には再三進言していました。濾過タンクの破裂は、不測の事態でも不可抗力でもない人災です。濾過タンクだけではなく、これまでも数限りなくこのような事態が発生しています。弊社としては所管課の指定管理者に対する対応(考え方)に問題があると感じています。コロナ禍でもそうでしたが、当施設の窮状を打開すべく提案した全てのものが脚下され(原因は担当者が管理職に報告を怠っていたにも拘らず、もしくは意図的に報告をあげなかったもので、却下されたと言わなければならないが、厳密に言えば却下ではなく「無かったもの」として処理されたのですが)信頼できない状況であり、今回の濾過タンク修繕にしても、現場の危機的状況に全く聞く耳を持っておられず、破裂したから仕方なしに修繕するという考え方に大変憤慨しています。怪我人が出なかったから良いようなものの、スタッフひいては利用者様に何かあった場合の責任の所在はどこにあるのかという事もお考えいただきたい。また、湯谷荘からの撤退を口にしたとたん提案を聞き入れるという、あからさまな対応についても、極めて遺憾に思いました。更に今年度の指定管理者募集時にも不正とも取られかねない対応があり、これらの事柄が応募を取りやめ今年度限りで指定管理業務を終了するに至った大きな理由の一つです。私憤を書き連ねているのではなく、指定管理施設の担当課として今後のあり方について今一度見直し、指定管理制度の根幹を揺るがすような行為を戒めて頂きたいからです。偶さか弊社だけが悪い巡り合わせで遭遇したのかもしれませんが、今後の指定管理者のために、少なくとも相手を見て態度を変えるような不遜な行為は改善して頂きたいと思います。コロナ禍という特殊な状況下だからこそ真価が問われたのだと思いますが、弊社としては地域住民のまた鳥取市の大切な施設を存続させるために、精一杯の努力をし、結果も出しました。コロナ禍が無ければ実施したい事業はたくさんあり、結果を出したと言っても必ずしも満足はしておらず、反対にもっと出来た事はあったのだろうかと自問自答・反省の日々ですが、自己犠牲のもと限界を超えるまで努力をしたことは間違いなく、利用者様には「安心・安全・清潔」な環境提供と、気持ちに寄り添う管理運営をして大変喜んでいただいたことは自負できると最後に付け加えておきます。7年間大変お世話になりました。ありがとうございました。
施設所管課	施設の老朽化が進んでおり、修繕が必要な個所が次々に出てきているが、鳥取市全体の限られた予算で他の施設も併せて優先順位をつけ判断していかなければならない。12月の濾過タンクの故障は休館を余儀なくされるという非常に悪い結果となってしまったが、このことを踏まえ、今後はより一層慎重に判断していきたい。 最後に、長期に渡り湯谷荘を管理していただき、ありがとうございました。

※記入について

評価区分	4	求める管理水準を満たし、かつ水準よりも優れた内容がある
	3	求める管理水準が適切に実施されている
	2	求める管理水準に概ね沿った内容であるが、一部に課題がある
	1	求める管理水準に沿っていない内容があり、改善を要する
	0	求める管理水準が遵守されてなく、不適切な管理運営がなされている
確認方法 (施設所管課のみ)	書類確認、聞き取り、現地(館内)確認、実態確認等	
備考	評価区分が3以外である理由、指定管理者と施設所管課で評価区分が異なる理由、その他の特記事項	

【資料1】

令和6年度指定管理業務年間実施計画・実施状況表

1. 設備等点検業務

施設名	湯谷荘
-----	-----

[illegible]

2. 清掃等業務

[illegible]

3. 利用者満足度調査

[illegible]

4. 危機管理

[illegible]

5. 事業報告等

[illegible]

6. 事業・イベント等

[illegible]

7. 事業・イベント等(自主事業分)

[illegible]

【資料２】

施設名	鳥取市湯谷荘	鳥取市湯谷荘
-----	--------	--------

１．施設利用者数

(単位：人)

項目	令和１年度		令和２年度		令和３年度		令和４年度		令和５年度		令和６年度		備 考
	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	
利用者数	34,000	27,986	34,000	21,224	34,000	24,052	30000	25055	34,000	29,323	34,000	18,853	
合計	34,000	27,986	34,000	21,224	34,000	24,052	30,000	25,055	34,000	29,323	34,000	18,853	

２．事業収支

(単位：円)

項目	令和１年度		令和２年度		令和３年度		令和４年度		令和５年度		令和６年度		備 考
	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	
指定管理料	6623000	6,623,000	6623000	6,634,980	6623000	6,634,980	6,623,000	6,634,980	6,634,980	6,634,980	10,756,000	10,756,000	
コロナ補填金				1,167,200		2,209,809							
光熱費補填金								648,504		698,000			
利用料金収入	9050000	6,367,460	9050000	4,971,460	9050000	5,449,470	5,200,000	5,863,510	9,050,000	6,908,650	9,050,000	4,464,740	
自主事業収入(自販機除く)		400,735	30000	305,715		712,498	50,000	732,083	250000	822,290	250000	443,545	売店の飲食販売上げと、イベント参加費、感謝祭等の売り上げ
自販機収入(２台分)		473,639	350000	441,544		169,034	250,000	154,165	300000	225,519	300000	387,002	
その他		0		500,000		0	300,000					663,310	R6年度・県サウナ事業補助金
収入計（Ａ）	15,673,000	13,864,834	16,053,000	14,020,899	15,673,000	15,175,791	12,423,000	14,033,242	16,234,980	15,289,439	20,356,000	16,714,597	
支出計（Ｂ）	15,673,000	14,808,569	15,973,000	15,186,758	15,688,000	18,506,165	15,708,000	17,836,906	16,019,000	17,559,242	16,019,000	16,906,237	
事業収支（Ａ－Ｂ）	0	-943,735	80,000	-1,165,859	-15,000	-3,330,374	-3,285,000	-3,803,664	215,980	-2,269,803	4,337,000	-191,640	

※収支項目は、施設の実態に合わせ作成してください。