

施設NO.	10
-------	----

## 指定管理者の管理運営に関する評価シート

### 施設概要

施設名称	大仙市神岡交流促進センター(かみおか温泉 嶽の湯)
指定管理者(団体名称)	株式会社 神岡ふるさと振興公社
指定期間	令和3年4月1日 から 令和6年3月31日 まで
本庁所管課	温泉施設対策室
支所所管課(公民館)	神岡支所市民サービス課
評価対象期間	令和3年4月1日 から 令和4年3月31日 まで

### 1-1:利用者数について

年間利用者数 目標値(人)	令和3年度 利用者数 実績(人)	令和2年度 利用者数 実績(人)	対目標値 (人)	対前年 (人)
100,000	99,361	88,627	▲ 639 (99.4%)	10,734 (112.1%)

※目標値については、特別な要素が無い限り、前年度と同じかそれより高い目標値となるよう指導すること。

### ○利用者数の実績について(10点)

実績(対目標値)に基づく加点。(0~10点)

基準	0%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%	110%	120%	130%
点数	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

得点

6

### ★評価対象外とする場合は次の項目をチェック

※利用者数の把握が困難など

評価に適さない。

### 1-2:目標を達成できた、或いは達成できなかった要因と今後の対応について

【要因】※上記の結果になった要因について記入してください。

令和3年度も年間を通してコロナ禍の影響で観光・イベント・スポーツ合宿等が中止になり、宿泊利用者数は前年比、横ばい、日帰り入浴者数はコロナ前並みに回復した。しかし、忘新年会等の自粛により宴会利用者数はさらに減少したため、目標値に僅か達成できなかった。

【今後の対応】※指定管理者と協議した内容を記載してください。

依然、新型コロナウイルス感染状況は予断のできない状況にあるため、引き続き感染予防対策を徹底し、安全安心な施設運営を心掛け、また魅力ある宿泊・宴会パック等オリジナルプランで、新規またリピーターの確保に努めていく。

### 2-1:収入について

(税抜/円)

項目	令和3年度 目標値	令和3年度 実績	令和2年度 実績	対目標値	対前年比
指定管理料	1,900,000	1,900,000	0	-	-
利用料金収入	70,070,000	58,878,001	55,215,536	-11,191,999 (84.0%)	3,662,465 (106.6%)
その他収入	41,376,000	32,464,611	32,871,329	-8,911,389 (78.5%)	-406,718 (98.8%)
補填金等 (評価対象外)	0	10,500,000	13,523,732	10,500,000	-3,023,732
合計	113,346,000	103,742,612	101,610,597	-9,603,388	2,132,015

※目標値については、特別な要素が無い限り、前年度実績と同じかそれより高い目標値となるよう指導すること。

2-2: 利用料金収入について(5点)

実績(対目標値)に基づく加点。(0~5点)

基準	80%未満	80%以上100%未満	100%以上110%未満	110%以上130%未満	130%以上
点数	1	2	3	4	5

得点
2

★評価対象外とする場合は次の項目をチェック

※利用料金制をとっていない施設や、全体の維持管理経費と比較し利用料金収入額が極端に少額である場合など  
 利用料金収入額が極端に少額となる目安=「10%」未満かつ「10万円」未満

評価に適さない。

2-3: その他収入について(5点)

実績(対目標値)に基づく加点。(0~5点)

基準	80%未満	80%以上100%未満	100%以上110%未満	110%以上130%未満	130%以上
点数	1	2	3	4	5

得点
1

★評価対象外とする場合は次の項目をチェック

※その他収入ない施設や、全体の維持管理経費と比較しその他収入額が極端に少額である場合など。  
 その他収入額が極端に少額となる目安=「10%」未満かつ「10万円」未満

評価に適さない。

2-4: 利用料金収入・その他収入について

目標を達成できた、或いは達成できなかった要因と今後の対応について

<p>【要因】※上記の結果になった要因について記入してください。</p> <p>コロナ禍の影響は続き、忘新年会自粛等で個室利用収入が対前年比23.9%減と大きく落ち込んだが、宿泊収入は県の宿泊支援等により対前年比5.6%増、日帰り入浴収入は対前年度比9.9%増となったことにより、全体の利用料金収入は、対前年比6.6%増と持ち直したものの。</p> <p>【今後の対応】※指定管理者と協議した内容を記載してください。</p> <p>新型コロナからの復興を見据え、引き続き感染予防対策を徹底し、また魅力ある宿泊・宴会パック等オリジナルプランで、リピーターの確保に努めていく。</p>
--

3-1: 支出について(5点)

(税抜/円)

項目	令和3年度 目標値	令和3年度 実績	令和2年度 実績	対目標値	対前年比
支出	123,367,000	113,955,312	107,481,240	▲ 9,411,688 (92.4%)	6,474,072 (106.0%)

※目標値については、特別な要素が無い限り、前年度実績と同じかそれより低い目標値となるよう指導すること。

実績(対目標値)に基づく加点。(0~5点)

基準	70%以下	70%超90%以下	90%超120%未満	120%超
点数	5	4	3	2

得点
3

※目標値より支出が増加しても、収入が目標値よりも多ければ、特殊事情による得点の補正の加点の対象となります。

4-1: 収支について

(税抜/円)

項目	令和3年度 目標値	令和3年度 実績	令和2年度 実績	対目標値	対前年比
収入	113,346,000	103,742,612	101,610,597	▲ 9,603,388	2,132,015
支出	123,367,000	113,955,312	107,481,240	▲ 9,411,688	6,474,072
指定管理料	1,900,000	1,900,000	0	0	1,900,000
収支	▲ 11,921,000	▲ 12,112,700	▲ 5,870,643	▲ 191,700	▲ 6,242,057

4-2: 収支に対する意見及び今後の方向性

【収支に対する意見】

コロナ禍のもと日帰り入浴等の回復傾向により、利用料金収入106.6%増に対し、支出では前年度に引き続き、仕入れ原価の見直し等経費削減に努めたが、年度後半に灯油や電気料等燃料代が高騰し、前年度対比5,274千円増(同127%)と、支出全体6,474千円増(同106.0%)の約8割を締め、赤字額6,242千円増の主な原因となった。

【今後の方向性】

施設老朽化により修繕費が増加傾向にあるが、施設の安全面や利用者サービスの維持といった観点から必要な修繕は行っていく。電気料や燃料費の高騰は今後も予測されるが、経費削減に努め支出の抑制を図るとともに、引き続き感染予防対策を徹底し、魅力あるオリジナルプランや商品の提供で、利用者・収入の回復に努めていく。

5-1: 申請書に書かれている提案や計画が行われているか(各項目2点の計24点)

- ① 提案がない、実施された提案は8割未満だった。(0点)
- ② 全ての提案は実施されなかったが、8割以上は実施された。(1点)
- ③ 提案は全て実施された。(2点)

No.	項目	実績	得点
1	施設の設置目的及び市が示した管理方針との整合性	③	2
2	平等利用を図るための具体的手法及び期待される効果	③	2
3	サービス向上を図るための具体的手法及び期待される効果	③	2
4	利用者増を図るための具体的手法及び期待される効果	③	2
5	施設の維持管理の内容、適格性、効率性及び実現の可能性	③	2
6	収支計画の内容、適格性及び実現の可能性	③	2
7	安定的な運営が可能となる人的能力及び経理的基盤について	③	2
8	地域からの雇用に対する考え方	③	2
9	情報公開・個人情報保護に対する考え方	③	2
10	緊急時の対応について	③	2
11	自主管理評価について	③	2
12	その他	③	2
		合計	24

6-1: 利用者の声を施設の管理運営に反映させているか(3点)

- アンケート等を行わず、利用者の声を管理運営に反映していない。(0点)
  - アンケート等を行い情報収集に努め、利用者の声を管理運営に反映させた。(3点)
- ※アンケート以外に利用者の声を集めている場合はその方法を記入ください。  
( )

得点
3

★評価対象外とする場合は次の項目をチェック

- ※公園等のアンケートを行うことができない施設。
- 評価に適さない。

6-2:アンケート等の利用者の声の回収率について(5点)

★回収していない、又はできなかった場合は次の項目をチェック。

アンケート等、利用者の声の収集を行っていない、または回収できなかった。(0点)

得点
2

★アンケートを回収しており、**目標値が300件の場合(利用者が3万人を超える)**は、次の項目をチェック。

実績に基づく加点

基準	90件未満	90件以上150件未満	150件以上240件未満	240件以上300件未満	300件以上
点数	1	2	3	4	5

★アンケートを回収しており、**目標値が1%の場合(利用者が3万人未満)**は、次の項目をチェック。

実績に基づく加点

基準	0.3%未満	0.3%以上0.5%未満	0.5%以上0.8%未満	0.8%以上1%未満	1%以上
点数	1	2	3	4	5

★評価対象外とする場合は次の項目をチェック

※公園等のアンケートを行うことができない施設。

評価に適さない。

- ・利用者数が3万未満の施設は、アンケート等の回収の目標件数は利用者数の1%とします。
- ・利用者数が3万以上の施設は、アンケート等の回収の目標件数は300件とします。
- ※アンケート以外の利用者の声については、**顛末が記録されているものを評価対象とする。**

6-3アンケート等の集計結果

<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>件数</th> <th>基礎点</th> <th>評点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>非常に良い</td> <td>53</td> <td>10</td> <td>530</td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>60</td> <td>8</td> <td>480</td> </tr> <tr> <td>概ね良い</td> <td>13</td> <td>6</td> <td>78</td> </tr> <tr> <td>どちらともいえない</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>悪い</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>非常に悪い</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>126</td> <td></td> <td>1088</td> </tr> </tbody> </table>	評価	件数	基礎点	評点	非常に良い	53	10	530	良い	60	8	480	概ね良い	13	6	78	どちらともいえない	0	4	0	悪い	0	2	0	非常に悪い	0	0	0	合計	126		1088	<p>6-4利用者満足度</p> <p>評点合計÷件数</p> <p>※小数点以下は四捨五入</p> <p style="font-size: 2em; text-align: center;">9</p>	<p>※利用者数 99,361 人</p> <table border="1"> <tr> <td>回収目標値</td> <td>300件以上</td> </tr> </table> <table border="1"> <tr> <td>アンケート回収率</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> </table>	回収目標値	300件以上	アンケート回収率	-
評価	件数	基礎点	評点																																			
非常に良い	53	10	530																																			
良い	60	8	480																																			
概ね良い	13	6	78																																			
どちらともいえない	0	4	0																																			
悪い	0	2	0																																			
非常に悪い	0	0	0																																			
合計	126		1088																																			
回収目標値	300件以上																																					
アンケート回収率	-																																					

6-4:利用者満足度について(10点)

集計結果に基づく満足度(0~10点)

得点
対象外

★評価対象外とする場合は次の項目をチェック

※アンケート等を行っていない、アンケート等の回収状況が必要数の半数に満たない。

評価に適さない。

6-5:アンケートや聞き取り等で、“利用者から提案された課題”への対応について(4点)

※通常業務であり対応して当然の課題については「評価対象外」を選択すること。

(1)課題対応に向けた取組の状況

取り組むことができなかった。(0点)

取り組みを行った。(1点)

(2)取組の結果

効果がなかった。(0点)

一定の効果が得られた。(目標未達成かつ効果あり)(1点)

期待どおりの効果が得られた。(目標達成)(2点)

期待以上の効果が得られた。(目標達成+それ以上の効果あり)(3点)

得点
2

★評価対象外とする場合は次の項目をチェック

※評価対象とする課題がなかった。(通常業務の範囲内の課題しかない場合もここを選択)

評価に適さない。

**6-6:アンケート等で”利用者から提案された課題”とその対応について**

※6-5の問いで「評価対象外」にチェックした場合は記入不要。

**【課題】**

- ①風呂洗い場のシャワーの圧力が弱く、お湯の出が良くない。
- ②宿泊室が2階で高齢者が階段を上がるのはきついでエレベーターが必要だ。

**【改善結果】**

- ①定休日等に36台あるシャワーのカラン部付け根の清掃を行い改善した。
- ②階段を上がるのが困難な利用者向けに、1階の語らいの間を宿泊室に改装した。

**7-1:中間報告で”市側が提案した課題”への対応について(4点)**

※通常業務であり対応して当然の課題については「評価対象外」を選択すること。

**(1)課題対応に向けた取組の状況**

- 取り組むことができなかった(0点)
- 取り組みを行った。(1点)

**(2)取組の結果**

- 効果がなかった。(0点)
- 一定の効果が得られた。(目標未達成かつ効果あり)(1点)
- 期待どおりの効果が得られた。(目標達成)(2点)
- 期待以上の効果が得られた。(目標達成+それ以上の効果あり)(3点)

得点

3

**★評価対象外とする場合は次の項目をチェック**

※評価対象とする課題がなかった。(通常業務の範囲内の課題しかない場合もここを選択)

- 評価に適さない。

**7-2:中間報告で挙げられている課題とその改善について**

※7-1の問いで、「課題がなかった」「中間報告対象外施設」にチェックした場合は記載不要。

※指定管理者の責任の部分のみ記載ください。(市で対応する部分は記載不要)

**【課題】**

・魅力ある宿泊プラン等自主事業をホームページで発信し、集客増に繋げてもらいたい。

**【改善結果】**

・特に客単価の高い炬燵ときりたんぼ料理等セットにした「県民割」用の特別プランが好評で、宿泊収入はプレミアム宿泊券等補助事業のあった令和2年度よりも5.6%増加した。

**8-1:市や利用者から指摘された管理上の課題(管理業務の範囲内)への対応について(5点)**

- 課題が無かった。(5点)
- 適切に課題を全て解決した。(4点)
- 課題を全て解決したが対応が遅かった。(3点)
- 課題の一部を解決できなかった。(2点)
- 取り組みは行ったが課題が全く解決できなかった。(1点)
- 課題解決に向けた取り組みを行わなかった。(0点)

得点

5

**8-2:市や利用者から指摘された課題とその改善について**

※7-7の問いで、「課題がなかった」にチェックした場合は記載不要。

※指定管理者の責任の部分のみ記載ください。(市で対応する部分は記載不要)

**【課題】**

**【改善結果】**

**9:協定書に定められている提出書類(事業報告書等)について(5点)**

- 定められた期日まで提出されなかった。(0点)
- 定められた期日まで提出されたが、書類等に不備、不足があった。(3点)
- 遅延なく全ての必要書類が提出され、書類等に不備、不足は無かった。(5点)

得点

5

### 10: 区分経理について(5点)

- 協定書に区分経理の記載があるが、区分経理が行われていない。(0点)  
 区分経理を行っている。(5点)

#### ★評価対象外とする場合は次の項目をチェック

※協定書に区分経理の記載が無いため、区分経理を行っていない。(3点)

- 評価に適さない。

得点

5

### 11: 評価年度に実施した効果的な取り組み(自主事業以外)とその効果について(5点)

※箇条書きで記入願います。「なし」の場合は、「なし」と記入ください。

#### 【取組】

- ①春割等の県の宿泊補助事業に登録し、魅力ある宿泊プランや商品販売で収支回復に努めた。  
②テレワークや長期ワーケーション利用客獲得のため、Wi-Fi等ネット環境を増強した。

#### 【効果】

- ①プレミアム宿泊補助事業のあった前年に対し、宿泊収入は106%、金額で1,365千円増加した。  
②特に宿泊利用者からネットに繋がりが易くなったと好評を得ている。

得点

4

### 12: 自主事業とその効果について(5点)

※箇条書きで記入願います。「なし」の場合は、「なし」と記入ください。

#### 【自主事業】

- ①毎週月・水曜日の大広間無料開放と週替わりランチの販売  
②毎月26日「ふる」温泉の日50円引き ③大広間プラス弁当付入浴券1,200円の販売

#### 【効果】

利用者数について、①②は前年比113%、③は前年比118%と、利用者の増加につながった。

得点

3

#### ★評価対象外とする場合は次の項目をチェック

※市側が指定管理者の自主事業を制限する場合(3点)

- 評価に適さない。

### 13: 今年度の指定管理者への意見等

※箇条書きで記入願います。

#### 【指定管理者への指導方針】

- ・開設から25年経過し、修繕費が増加傾向にあることから、こまめな点検整備を行い、修繕費の抑制に努める。
- ・消毒清掃を徹底し、利用者の安全や安心を最優先に考えた施設管理に努める。
- ・水道光熱費の値上げへの対策として節約に努める。

#### 【指定管理者に対する意見等】

- ・感染予防対策を徹底し、安全面に配慮した施設運営が行われているので引き続き対応してもらいたい。
- ・感染症により宴会の収入減が続いているが、魅力あるプランの宿泊や日帰り入浴収入で利益をカバーしてもらいたい。
- ・節電や節水など、利用者に影響の無い範囲内で対応してもらいたい。

14: 特殊事情による得点の補正(+5点～-5点)

--

補正

◎総得点とランク

得点(調整前)			※配点に応じた調整 10点	総得点(調整後)
【配点】満点=90点				100点
(1)～(13)	(14)	総得点		
【a】	【b】	【c】(a+b)	【d】	【e】(c+d)
68	0	68	8	76

ランク
B

評価の理由

・感染症の影響が続く中、消毒等衛生管理を徹底し、感染者を出すこともなく、安全安心な施設運営がなされ、かつ、県の春割用のオリジナルプランを企画し、対前年比として利用人数112%、利用料金収入106%それぞれ増加した。  
 ・上記影響が続き、電気料、燃料代も高騰し、大変厳しい経営環境のなか、仕入れや一般管理費を見直し、支出削減を図り、支出額前年比106.0%と収入額前年比106.6%以下に抑えられた。  
 ・提出書類や、急な資料提供依頼にも迅速、正確に対応している。

総得点	ランク	評 価
85点以上	A	優れていると認められる。
60点以上85点未満	B	適正であると認められる。
40点以上60点未満	C	努力が必要であると認められる。
40点未満	D	かなりの努力が必要である。