

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	管理開始日	令和3年4月1日
	管理終了日	令和6年3月31日
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4年4月1日から令和5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4年度 利用者数 実績(人)	令和3年度 利用者数 実績(人)	対目標値 (人)	対前年 (人)
100,000	119,526	99,361	19,526 (119.5%)	20,165 (120.3%)

※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
8

★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4年度は、宴会利用がまだ低迷しているものの、コロナ禍規制も幾分緩和し、スポーツ合宿も再開となり、全国旅行支援等の宿泊費の割引効果により宿泊利用者数は前年比146%、入浴利用者数は前年比109%とコロナ禍前以上に回復したため、目標値を大きく上回った。

【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。

新型コロナの営業規制は緩和されたが、感染予防対策を継続し、安全安心な施設運営を心掛け、依然低迷している宴会需要の回復を図る。また、全国旅行支援の嶽の湯への枠分が6月で終了したが、魅力ある宿泊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4年度 目標値	令和4年度 実績	令和3年度 実績	対目標値	対前年比
指定管理料	12,417,182	10,598,100	1,900,000	-	-
利用料金収入	67,500,000	72,336,581	58,878,001	4,836,581 (107.2%)	13,458,580 (122.9%)
その他収入	50,281,000	43,243,728	32,464,611	-7,037,272 (86.0%)	10,779,117 (133.2%)
補填金等 (評価対象外)	0	3,500,000	10,500,000	3,500,000 #DIV/0!	-7,000,000 (33.3%)
合計	130,198,182	126,178,409	93,242,612	-4,019,773	32,935,797

※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
3

★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
2

★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

【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。

全国旅行支援等の宿泊費割引キャンペーンにより利用者が増え、宿泊収入は対前年比137%(目標比110%)、日帰り入浴収入は対前年度比112%(目標比110%)となり、利用料金収入全体で、対前年比122%(目標比107%)と増加したが、宴会収入が、コロナ禍の影響が続き、忘新年会自粛等で目標比60%と低迷し、その他収入全体では対前年比133%と大幅に回復したものの目標比86%と低迷したため、収入全体の目標比では98%と達成できなかった。

【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。

新型コロナ規制の軽減は図られているものの、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。

3-1: 支出について(5点)

(税抜/円)

項目	令和4年度 目標値	令和4年度 実績	令和3年度 実績	対目標値	対前年比
支出	129,326,281	131,968,000	113,955,312	2,641,719 (102.0%)	18,012,688 (115.8%)

※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4年度 目標値	令和4年度 実績	令和3年度 実績	対目標値	対前年比
収入	130,198,182	126,178,409	93,242,612	▲ 4,019,773	32,935,797
支出	129,326,281	131,968,000	113,955,312	2,641,719	18,012,688
指定管理料	12,417,182	10,598,100	1,900,000	▲ 1,819,082	8,698,100
収支	▲ 11,545,281	▲ 16,387,691	▲ 22,612,700	▲ 4,842,410	6,225,009

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】

収入については、宿泊費割引キャンペーンもあり、宿泊および売店収入が大幅に伸び、入浴料も増加したが、宴会収入が、コロナ禍の影響が続き低迷したため、収入全体で目標値を達成できなかった。支出については、8月からの電力会社変更に伴う基本料金及び電気料が高騰し、光熱費予算21,000千円に対し、実績29,279千円と大幅な増額となり、修繕費(対予算160%)の増加分と併せ、収入額の伸び以上に支出額が増え、経営を圧迫する形となった。

【今後の方向性】

施設老朽化による修繕費が年々増加傾向である。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。高騰が続く電気料、灯油料金等の経費削減に努めつつ、感染予防対策も継続し、また魅力ある宿泊・宴会パック等オリジナルプランの提供と、原価率を見直して経営を改善していく。

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
3

★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"> <tr> <th>評価</th> <th>件数</th> <th>基礎点</th> <th>評点</th> <th>6-4利用者満足度</th> </tr> <tr> <td>非常に良い</td> <td>47</td> <td>10</td> <td>470</td> <td rowspan="6"> 評点合計÷件数 ※小数点以下は四捨五入 8 </td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>93</td> <td>8</td> <td>744</td> </tr> <tr> <td>概ね良い</td> <td>11</td> <td>6</td> <td>66</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>151</td> <td></td> <td>1280</td> <td></td> </tr> </table>	評価	件数	基礎点	評点	6-4利用者満足度	非常に良い	47	10	470	評点合計÷件数 ※小数点以下は四捨五入 8	良い	93	8	744	概ね良い	11	6	66	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	151		1280		<table border="1"> <tr> <td colspan="2">※利用者数 119,526 人</td> </tr> <tr> <td>回収目標値</td> <td>300件以上</td> </tr> <tr> <td colspan="2">アンケート回収率</td> </tr> <tr> <td colspan="2">0.1%</td> </tr> </table>	※利用者数 119,526 人		回収目標値	300件以上	アンケート回収率		0.1%	
評価	件数	基礎点	評点	6-4利用者満足度																																								
非常に良い	47	10	470	評点合計÷件数 ※小数点以下は四捨五入 8																																								
良い	93	8	744																																									
概ね良い	11	6	66																																									
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	151		1280																																									
※利用者数 119,526 人																																												
回収目標値	300件以上																																											
アンケート回収率																																												
0.1%																																												

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
8

★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あればよい。
- ②宿泊者のために入浴終了時間を遅く、朝は早くしてほしい。

【改善結果】

- ①階段を上がることが困難な利用者向けに、1階の語らいの間に洗面台と冷蔵庫を設置し、宿泊室に改装した。
- ②夜間の風呂清掃のため入浴時間延長は困難であるが、21時～22時、翌6時～9時の時間は宿泊者専用入浴時間として対応している。

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・入浴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】

- ・「24時間ゆったり宿泊コース」等特別プランが好評で、宿泊収入は宿泊費補助事業のあった令和3年度より37%も増加した。また「大広間+弁当付入浴券」の販売も前年比29%伸びており、満足度と集客増に繋がった。

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場合、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(0~5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スポーツ合宿再開のための誘致を図り、魅力ある宿泊プランや商品販売で収支回復に努めた。
②コロナ感染によるスタッフ不足になった時、他部門へのヘルプやシフトの割り振り等で、営業継続に努めた。

【効果】

- ①プレミアム宿泊事業により利用者が増加した前年に対し、宿泊収入は137%、金額で9,521千円増加した。
②従業員のコロナ感染等での休館等はなく、利用者に安心してもらえる営業ができた。

得点
4

12: 自主事業とその効果について(0~5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「ふろ」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115%、③は前年比128%と、利用者の増加に繋がった。

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

- 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26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。
- ・水道光熱費の値上げへの対策として節約に努める。
- ・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。

【指定管理者に対する意見等】

- ・感染予防対策を継続し、安全面に配慮した施設運営をこれからもしてもらいたい。
- ・感染症の影響で、宴会収入が依然回復してないが、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 0点	総得点(調整後)
【配点】満点=100点				100点
(1)~(13)	(14)	総得点	【d】	【e】(c+d)
【a】	【b】	【c】(a+b)		
81	0	81	0	81

ランク
B

評価の理由

・新型コロナウイルス感染症の影響が続く中、消毒等衛生管理を徹底し、安全安心な施設運営がなされ、かつ、宿泊割引キャンペーン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146%、利用料金収入137%とそれぞれ増加した。
 ・新型コロナウイルスの影響の他、電気料及び燃料費が高騰し、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、支出抑制を図り、支出額前年比115.8%と増加したものの、収入額前年比126.5%の増加率以下に支出を抑えられた。
 ・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。