

指定管理施設の管理運営状況にかかる評価表

【 令和3年度分 】

施設名	出雲市タラソテラピー（海洋療法）施設	施設所管課	観光課
指定管理者	株式会社多伎振興	指定管理期間	令和2年04月01日 から 令和4年03月31日 まで

1. 総合評価

市	【優れていると評価した点】 ・指定管理者の努力により支出削減による経営改善が進められている。 ・令和3年度も引き続き、新型コロナウイルスの影響により利用者が大幅に減少したが、プール利用者増を図るキャンペーンの実施や、新規会員を増やすためのプランを企画するなど集客対策に努めている。 ・施設の維持管理については適正に行われている。 ・グループ組織の利点を活かした管理・運営がなされている。
	【改善すべき点】 赤字経営となっており、更なる利用者増の取り組みや支出削減の取り組みが課題である。これまで指定管理者の努力により支出削減による経営改善が進められてきたが、限界となりつつある。また、海水を利用するため設備の老朽化が早く、今後大規模な修繕が見込まれる。
指定管理者	【優れていると評価した点】 ・キャンペーンの実施で新規会員及びビジター利用者促進、新たなプランにより宿泊客確保に努めるとともに、ムリ・ムダ・ムラの排除に努めて業務改善に努力した。 ・プール関係のメンテナンスには万全を期して利用者の満足度をキープしている。
	【改善すべき点】 ・アンケート調査を取り適格な対応を行っている。運動教室への要望が強いが省力化して行うためには限界があるため引き続きの改善点である。 ・施設や設備の修繕費の増加が懸念される。 ・収入増の対策が求められる。

2. 施設利用について

総括	利用者は減少傾向である。今後も引き続き営業活動や自主事業の充実による利用者増の取り組みが必要である。
----	--

(1) 収支状況の推移（自主事業を含む）

（単位：千円）

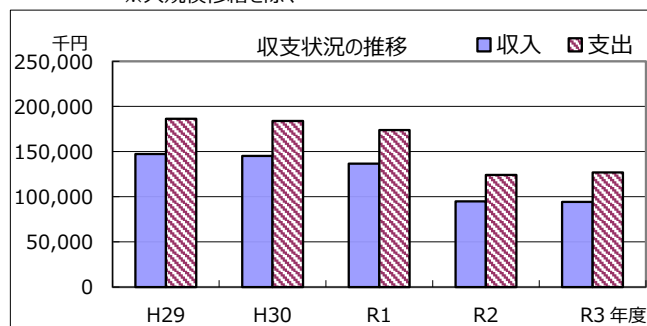
施設の収支	項目	H29	H30	R1	R2	R3
	収入		147,521	145,125	136,797	94,906
	うち指定管理料	0	0	792	16,864	10,163
	うち利用料	75,571	72,000	72,896	49,339	56,878
	その他	71,950	73,125	63,109	28,703	27,344
支出		186,475	183,966	173,928	124,204	127,053
差引		△ 38,954	△ 38,841	△ 37,131	△ 29,298	△ 32,668

<上記以外の市の収入、支出>

（単位：千円）

市の収支	項目	H29	H30	R1	R2	R3
	収入（使用料）		0	0	0	0
支出		1,779	2,853	4,813	9,173	3,097
	うち修繕費	1,739	2,815	4,771	8,331	2,255

※大規模修繕を除く



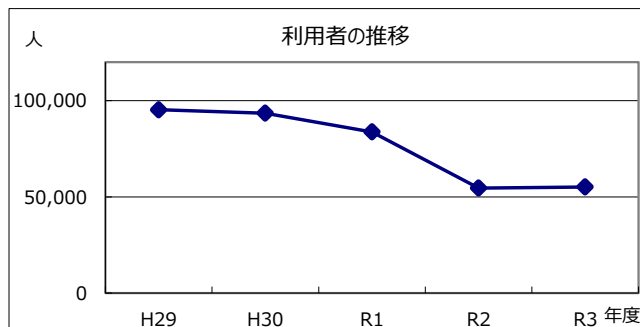
収入増・コスト削減に関する取り組み

・支出額は抑制傾向、赤字額の改善。
 ・業務改革を実施し、作業の効率化を実施。ムリ・ムダ・ムラの排除に努め、利益改善に成功しているものの収支改善には限界があると思われる。
 ・利用料金については、条例金額よりも多少安価に設定しているが、周辺相場や立地を勘案すると改定による収入増は厳しい。
 令和2年度は新型コロナウイルスの影響で利用者が減少し、収入も減少している。

(2) 利用者の推移

(単位：人)

利用者	H29	H30	R1	R2	R3
	95,292	93,468	83,783	54,557	55,137



利用者の増に向けた取り組み・利用の動向

プールビジター会員増を目指したキャンペーンや新規宿泊プラン等で利用者増を図ったが、新型コロナウイルスの影響で利用者は減となった。今後も新型コロナウイルスの影響が懸念される。

(3) 利用者アンケート

アンケートの実施状況

・1年中実施している。宿泊客にはアンケート用紙をフロントで手渡しにて実施中。

回答数	職員の対応・マナー・説明、施設管理・サービス	主な意見
129 件	①非常に良い _____ 件 0.0 %	・運動教室が時短で回数が減って残念。 ・海に漂流ゴミが散乱していて、とても残念だった。 ・部屋から海を見たいので窓がもう少しきれいだといい。 ・連泊で、夕食のメニューがほぼ同じなのが不満。部屋のお弁当が冷めていた。
	②良い _____ 件 0.0 %	
	③ふつう _____ 件 0.0 %	
	④悪い _____ 件 0.0 %	
	⑤非常に悪い _____ 件 0.0 %	

(4) 住民サービス向上の取り組み・事例

- ・高齢者の方を対象とした、デイサービス運動教室等の開催。
- ・地元会員の顧客データ管理、体調管理や運動メニュー相談の実施。
- ・地元医療関係者や市内のコミュニティセンターへプール利用券を配付し、施設利用促進を実施。

3. 自主事業について

総括	タラソレストランの食事付宿泊プランの受注PR、グループ施設へのデリバリー実施等、レストランでの食事以外で収益増を図っているところは評価できる。
実施状況	・タラソレストランでの朝・夕食プランの販売、近隣事業所や同社他部門への弁当デリバリーを実施。 ・タラソフロントでの飲料菓子の販売を開始。 ・タラソショップ内での水着を中心とした衣料品販売、会員の客注販売を実施。

4. 施設の維持管理・安全対策について

- ・設備関係については、大規模な改修が見込まれるため、計画的に実施する必要がある。
- ・海岸へ打ち上げられた漂流物等の処理が課題。

5. 職員（従業員等）の接遇・研修について

全従業員のレベルアップを図るため、定期的、階層別にテナントも巻き込んで勉強会を実施している。特に繁忙期を迎える前の接客・接遇については短期アルバイトを受け入れる際のマナー教育、外部講師を招いてのセミナーを開催するほか、接客のレベルアップのためロールプレイング訓練等を実施してサービスの向上に努めている。