

指定管理施設の管理運営状況にかかる評価表

【 令和5年度分 】

施設名	出雲平成温泉	施設所管課	健康増進課	
指定管理者	特定非営利活動法人 川と湖いきいき神西	指定管理期間	令和4年04月01日 令和6年03月31日	から まで

1. 総合評価

市	【優れていると評価した点】 光熱費高騰による支出増に対応するため、引き続き経費の削減に努めながらの営業がなされている。また、感染症対策の徹底や維持管理状況を公開することにより、利用者に安心して利用いただけるよう努めた。緊急時の対応も的確に行われている。また、迅速かつ細やかな情報共有等を行っている。
	【改善すべき点】 今後も利用者が安心して利用できる施設づくりに努めていただきたい。また、イベント実施や積極的に広報活動を行い、利用者増加に努めていただきたい。
指定管理者	【優れていると評価した点】 新型コロナウイルス感染症が収束に向かって中、徹底した経費管理を行い、売上客数共に前年を上回り大幅な利益を確保することができた。
	【改善すべき点】 今後、行っていくべきことは広報活動とサービス低下の見直しである。新型コロナウイルス感染症も5類になったので新聞広告、スタンプラリー、パンフレットの設置を積極的に行う。サービス面において接客態度が悪いとの苦情があり個別面談を行い改善を図った。また、コロナ禍でできていなかったが、研修を行いサービスの向上に努める。

2. 施設利用について

総括	下半期から徐々に利用者が増となっている。光熱水費高騰により薬草風呂再開は厳しいが、今後も清潔感のある施設維持と日々の施設点検をしっかりと行い安心感のある施設運営を行って利用増を図る必要がある。また、今後も利用者増に向け、施設の積極的な広報や魅力ある施設づくりが必要である。
----	--

(1) 収支状況の推移（自主事業を含む）

（単位：千円）

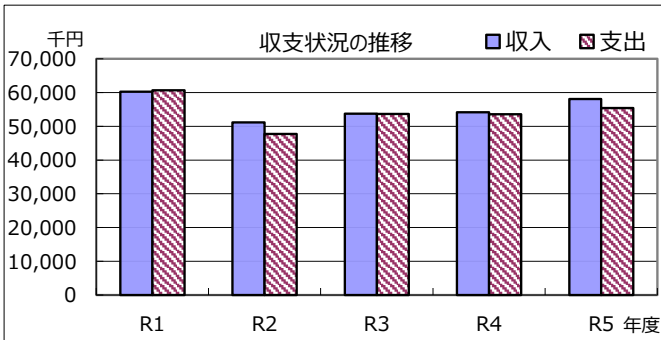
施設の収支	項目	R1	R2	R3	R4	R5
	収入	60,217	51,169	53,775	54,159	58,056
	うち指定管理料	27,784	28,664	29,391	29,240	29,240
	うち利用料	26,601	19,063	21,023	21,395	25,180
	その他	5,832	3,442	3,361	3,524	3,636
	支出	60,644	47,765	53,614	53,599	55,365
	差引	△ 427	3,404	161	560	2,691

＜上記以外の市の収入、支出＞

（単位：千円）

市の収支	項目	R1	R2	R3	R4	R5
	収入（使用料）	0	0	0	0	0
	支出	1,514	1,700	2,814	610	2,058
	うち修繕費	1,265	1,600	1,819	370	2,010

※大規模修繕を除く



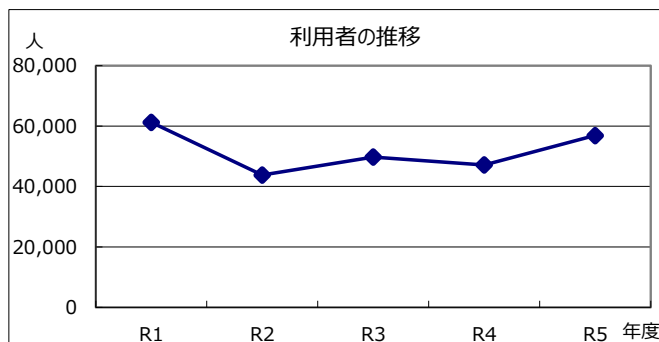
収入増・コスト削減に関する取組

コスト削減においては令和4年度同様に人件費削減（3名体制から2名体制）、光熱水費削減（灯油高騰のため薬草風呂休止）に関する取組を行った。収入増においてはコロナ禍以前に行っていたスタンプラリーや新聞広告の再開を行った。令和5年度は以前から行っていたことを通常に戻し、以前と変わらぬ営業体制になるよう努めた。

(2) 利用者の推移

(単位：人)

利用者	R1	R2	R3	R4	R5
	61,234	43,803	49,751	47,141	56,885



利用者の増に向けた取組・利用の動向

他の温泉施設と共同でスタンプラリーを実施した。また、1月に新聞広告も行った。新型コロナウイルス感染症の収束もあってか上期で3,200名増、下期で6,540名増であった。

(3) 利用者アンケート

アンケートの実施状況

年度末の1月中旬から3月下旬までスポーツ施設と合同でアンケートを実施した。

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
18 件	①非常に良い	7 件	38.9 %	・湯の温度が高い。 →源泉温度が高いことを告げてご理解を得た。 ・料金の改定を行うなら何かサービスしてほしい。 →新型コロナウイルス感染症予防対策で綿棒設置を止めていたが、4月から再び設置。
	②良い	8 件	44.4 %	
	③ふつう	2 件	11.1 %	
	④悪い	件	0.0 %	
	⑤非常に悪い	1 件	5.6 %	

(4) 住民サービス向上の取組・事例

消毒液の設置やテーブル間隔を開けるなど利用者から好評だったものは除き、コロナ禍に感染予防で行ってきたことを平常時に戻した。また、浴場に事故防止用の注意書きの掲示を行った。

3. 自主事業について

総括	自動販売機での飲料販売や地元産の食材（主に野菜やいちじく）の販売など、利益獲得に向けた取組を行っている。
実施状況	売店運営での土産物の販売、自動販売機による飲料販売。

4. 施設の維持管理・安全対策について

防火管理者、危険物取扱責任者の資格を有した職員も常駐しており、緊急時の際に備えている。更に災害マニュアルに基づき、年間2回の避難誘導訓練を実施。消防署による立入検査においても良好であると評価されている。

5. 職員（従業員等）の接遇・研修について

受付職員の対応をはじめ、職員の接遇レベルは全体的には良いが、接客態度が悪いとの指摘を受けた。これを受け、全従業員に対して個人面談を行い改善に努めた。利用者から指摘を受けた際、その事実を真摯に受け止め、営業日誌に記載し全従業員に共有し再発防止に努めている。今後は、コロナ禍で中止していた接客の研修を再開し、再発防止に努める。