

指定管理施設の管理運営状況にかかる評価表

【令和6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6年04月01日 令和8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】 光熱費等の高騰に伴う支出増に対応するため、継続した経費節減を行っている。また、利用者に気持ちよく利用していただけるよう接客態度についての研修を受講し、接客サービス向上に努めた。徹底した維持管理を行うことで利用者が安心して利用できるよう努めた。点検業者等と綿密に連絡をとり、情報共有ができています。
	【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、料金改定の影響で利用者が減少していることからイベント実施や積極的な広報活動により、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】 令和6度4月からの料金改定に伴い令和5年度末に大量の回数券の買いだめがあり、改定後大幅に利用料収入が減るなか、利益確保することができた。これは毎月の売上予測に基づき徹底した経費管理に基づくものである。また、令和6年度から個人面談の回数を増やし、全従業員が問題点を共有し、早期改善に努めている。
	【改善すべき点】 広報活動の一環としてジョイメイト、アクティブクラブ等福利厚生担当と連絡をとりながらお客様の利便性向上に努めているが効果があったとは実感していない。広告宣伝費をかけ、イベント等の実施を行い客数増を図る。

2. 施設利用について

総括	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)

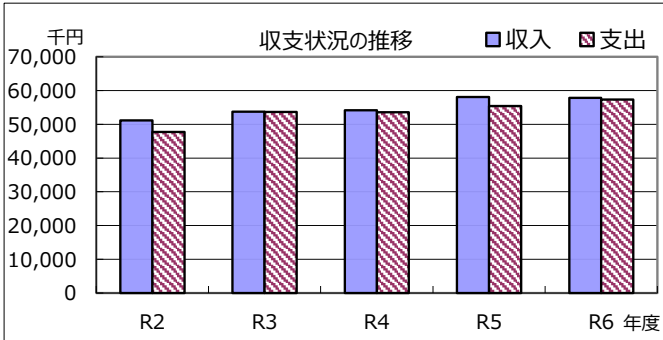
施設の収支	項目	R2	R3	R4	R5	R6
	収入	51,169	53,775	54,159	58,056	57,840
	うち指定管理料	28,664	29,391	29,240	29,240	28,963
	うち利用料	19,063	21,023	21,395	25,180	24,799
	その他	3,442	3,361	3,524	3,636	4,078
	支出	47,765	53,614	53,599	55,365	57,303
	差引	3,404	161	560	2,691	537

<上記以外の市の収入、支出>

(単位：千円)

市の収支	項目	R2	R3	R4	R5	R6
	収入（使用料）	0	0	0	0	0
	支出	1,700	2,814	610	2,058	4,278
	うち修繕費	1,600	1,819	370	2,010	4,228

※大規模修繕を除く

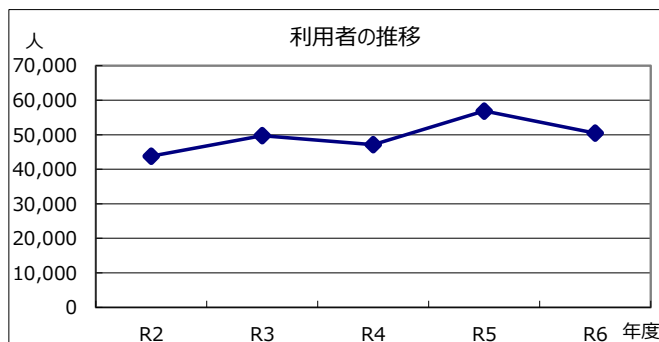


収入増・コスト削減に関する取組
コスト削減においては令和5年度同様に人件費削減（3名体制から2名体制）、光熱水費削減（灯油高騰のため薬草風呂休止）に関する取組を行った。また、人件費においてはさらに業務内容の見直しを行い、人件費の削減につなげた。収入増においてはコロナ禍以前に行っていたスタンプラリーや新聞広告の再開を行った。

(2) 利用者の推移

(単位：人)

利用者	R2	R3	R4	R5	R6
	43,803	49,751	47,141	56,885	50,481



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。

(3) 利用者アンケート

アンケートの実施状況

2月1日から3月30日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（問題点）・対応（効果）
20 件	①非常に良い	5 件 25.0 %
	②良い	13 件 65.0 %
	③ふつう	2 件 10.0 %
	④悪い	件 0.0 %
	⑤非常に悪い	件 0.0 %
		・出雲で一番リラックスできる温泉です。 【意見】温かい飲み物サービスがなくなったのは残念。 【対応】給湯器が壊れ衛生面を考慮し水のサービスに変更したもの。暖かい飲み物の提供は検討の結果難しいと判断した。 【意見】薬風呂の再開の要望が多い。 【対応】現状の経営状況を考えると再開は難しい。

(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等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）の販売等、利益獲得に向けた取組を行っている。 また、元旦に食堂と連携し豚汁とおにぎりの無料サービスを実施。
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。 元旦営業を始めてから10年経ち豚汁おにぎりの無料サービスも3年前から実施していますが徐々に浸透しつつある。

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。令和6年度は消防署での研修にも参加し安全意識をさらに高めている。

5. 職員（従業員等）の接遇・研修について

接客態度が悪いと昨年指摘を受けたことに伴い全従業員に対して個人面談の回数を増やし改善に努めた。また、接客サービスの向上を図るため、8月（おもてなしの精神）と3月（組織内における経営者と従業員のかかわり方）に研修を2回受講し、従業員と受講内容を共有した。