

## 令和 5 年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	鹿屋市串良温泉センター
所在地	鹿屋市串良町下小原3948番地 1
指定管理者	名称： <u>株式会社グッドスタッフ</u> 代表者： <u>代表取締役 日野 源男</u> 住所： <u>熊本県菊池郡大津町686番地 1</u> 連絡先： <u>096-213-0051</u>
モニタリングの実施経過	●月例報告（毎月） ●現地調査（随時） ●その他（ご意見ポスの設置） ●事業決算の確認 ●利用者アンケート（随時）
担当部課 （問合せ先）	保健福祉部 健康増進課 電話 41-2110 内線 3062

## 【モニタリングの総合評価】

令和 5 年度は、現指定管理者による指定管理期間 5 年間の 3 年目に当たり、利用者の体調不良時には迅速に対応し、突発的な不具合等があった際には密に報告を行う等、管理業務及び運営業務を誠実に実施されていた。

令和 5 年度の利用者数は 182,043 人であり、令和 4 年度の利用者数 142,203 人と比較して 39,840 人の増加となり、串良温泉センターにおいて過去 2 番目に多い利用者数となった。吾平湯遊ランドの休館による影響もあるが、各種イベントを開催する等、現指定管理者の営業努力が大きく貢献した。今後も地域に親しまれ、継続的に憩いの場として利用できる施設であることに加え、串良地域以外の客層獲得等、更なる利用促進に向けた取組も求められる。

一方、築 16 年を迎えた当施設は、老朽化や利用頻度が多いことによる突発的な不具合等、修繕対応が年々増加する傾向にあり、施設管理の専門性を求められることが多くなっている。

## 【今後の業務改善に向けた考え方】

## 《指定管理者が実施・検討する事項》

- ・ 固定客以外の新規の利用者数を増加させるための運営事業の企画及び実施。

## 《施設所管課が実施・検討する事項》

- ・ 施設の経年劣化等に応じた修繕等、適切な施設管理に関すること。
- ・ 施設の設置目的や利用者のニーズに沿って利用促進を図ること。

<b>(1)基本的な考え方（施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）</b>	
①合目的性・公平性・効果性	温泉の管理に加えて健康教室を定期開催する等、市民の健康増進に寄与した取組が行われた。
<b>(2)業務内容</b>	
①機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）	通常の温泉センター管理・運營業務に加え、バラ・ひのき湯等のイベント湯や冬至のゆず湯設置等、季節に応じた利用促進を図る取組が行われた。 また、イベント時に指定管理者が指定管理を行っている他地域の特産品の販売や、カラオケ大会等を行う等、独自の取組が行われた。
②責任性・実行性（施設の運営体制や組織）	運営体制として、本部4名、受付4名、清掃（館内）6名、清掃（浴室）3名のシフト制を用いた勤務体制により、円滑な管理運営が行われた。
③明瞭性・規律性（適正な事務や経理）	浴槽水塩素濃度や機会設備の日常点検記録表、外部委託業務の契約関係書類、現金出納簿等が整備されており、適正な事務や経理が行われた。
④安全性（安全管理・緊急時等の対応）	急患又は心肺停止の利用者への対応を想定し、AED及び心肺蘇生その他119番通報等、年2回の訓練を実施し、利用者の安全管理に配慮した取組が行われた。
⑤社会性（環境等への配慮）	事務用品の再利用、紙の節約などを徹底し、引き続き環境に配慮した取組が行われた。
<b>(3)事業収支</b>	
①経済性	令和5年度の収支は、3,506,328円となっており、令和4年度の1,225,402円と比べ2,280,926円の収益改善となった。
<b>(4)団体の経営状態</b>	
①経営の健全性	串良温泉センターは3年連続で収支が改善しており、団体としての経営は概ね健全であると判断する。

## 施 設 概 要 調 書

### 1 施設の概要

施設名	鹿屋市串良温泉センター		所管課：健康増進課		
所在地	鹿屋市串良町下小原3948番地 1		設置年月日： 平成20年 4 月 1 日		
設置目的	市民の健康の維持増進を図り、地域間の交流に寄与する。				
設置の根拠 (法令、条例等)	鹿屋市串良温泉センター条例				
施設の概要	設備の概要	敷地面積		6,029㎡	
		延床面積		1,365㎡	
	《有料》 利用料金（単位：円）				
		1 回 入浴	1 日 入浴	回数券 11枚綴	年 間 会員券
	大人	330	550	3,300	44,060
	中人	150	260	1,440	—
	小人	無料	無料	—	—
※大人＝中学生以上、中人＝小学生、小人＝未就学児					
	事業概要	(1) 管理業務 (2) 運営業務			

### 2 経営分析評価指標

① 事業収支	3,506,328円	④外部委託費比率	1.1%
② 利用料金比率	61.4%	⑤利用者あたり管理運営コスト	435.6円/一人
③ 人件費比率	38.2%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	93.5円/一人

※ 少数点第 2 位四捨五入

### 3 運営状況

項目	実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）
開館日数	342日	342日
開館時間	午前 7 時～午後 9 時（14 時間）	午前 7 時～午後 9 時（14 時間）
事業開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>●カラオケ大会</li> <li>●健康体操教室</li> <li>●風呂の日感謝祭</li> <li>●家族風呂感謝祭</li> <li>●ポイントサービス</li> <li>●商品販売</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●11月23日グッドスタッフ杯南九州大会実施参加多数で盛況に終了今後継続開催。</li> <li>●お客様からの要望もあり健康体操教室を毎週金曜日に実施</li> <li>●イベント湯を毎週金曜日に開催週替わりでバラの日、ひのきの日。</li> <li>●スタンプカードポイント 2 倍を実施</li> <li>●弊社管理温泉施設共通利用スタンプカード実施、ポイントにより無料入浴サービス</li> <li>●各施設より物産を仕入地元のお客様にアピールしながら商品</li> </ul>

	<p>●福祉施設等の製品販売</p>	<p>のイベント販売実施</p> <p>●その他実施イベント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・飲み物プレゼント 子供の日（小学生以下） 母の日、父の日、敬老の日</li> <li>・「七夕飾り」イベント 7月1日～15日まで短冊を準備 希望者に願い事を書いてもらい飾りました。</li> <li>・「敬老の日」イベントとして・飲み物プレゼント。</li> <li>・露天風呂イルミネーション設置（12月10日～2月10日）</li> <li>・法面イルミネーション設置（串良がんばる会、下小原故郷の会）協賛（12月10日から2月10日）</li> <li>・「館内」クリスマスツリー設置（12月1日から12月25日）</li> <li>・和洋大浴場イベント湯（12月22日ゆず湯）</li> <li>・1月11日鏡開きにぜんざいを入浴者に無料配布。</li> <li>・2月18日やねだん棒踊り来場エントランス広場で披露され、寸志協賛。</li> </ul> <p>●肝付町の天上会が経営する福祉施設パン工房こかげ（知的障害をもった方が8名就業）の商品販売を実施。</p>
--	--------------------	--

#### 4 利用実績

項目		実施計画（事業計画書より）	実施内容（実績）	
大人 (中学生以上)	1回入浴	150,000人	91,511人	
	1日入浴		102人	
	回数券		21,953人	
	計		113,566人	
小人 (小学生)	1回入浴		3,878人	
	1日入浴		0人	
	回数券		363人	
	計		4,241人	
家族風呂				3,095人
保養券入浴				13,662人
年会員				45,017人
その他（無料開放）			2,462人	
合計		150,000人	182,043人	

## 5 事業収支

(単位：千円)

項目	実施計画(事業計画書より)	実施内容(実績)
指定管理料	4,900,500	4,900,500
利用料金	40,233,600	50,874,150
売店	16,500,000	16,675,951
その他	1,138,500	10,350,128
収入計(A)	62,772,600	82,800,729
人件費	26,788,300	30,302,129
消耗品費	2,036,000	3,096,482
売店仕入・材料仕入	10,950,000	17,003,333
光熱水費	13,457,000	17,222,728
燃料費	100,000	0
修繕費	300,000	274,138
広告・イベント費	340,000	186,670
通信運搬費	265,000	180,167
旅費交通費	100,000	37,429
事務費	120,000	57,952
保険料	100,000	237,600
手数料	20,000	55,222
保守保全費	1,734,000	2,322,731
委託料	400,000	888,612
備品購入費	100,000	0
賃借料	960,000	557,700
本社管理費	1,200,000	1,832,000
雑費	450,000	357,789
行政目的外使用料	81,000	135,300

公租公課	3,271,300	4,546,419
支出計 (B)	62,772,600	79,294,401
収支 (A) - (B)	0	3,506,328

## 指定管理者自己評価表

令和 6 年 6 月 13 日

指定管理者 株式会社グッドスタッフ施 設 名 鹿屋市串良温泉センター

確認事項		自己評価
履行確認	1 協定書、仕様書及び事業計画書に基づいた管理運営を行っているか	③・2・1
執行体制	2 人員の配置が適切であるか	③・2・1
	3 従業員に対し、業務に必要な研修や教育を適切に行っているか	③・2・1
	4 就業規則等を遵守し、雇用者の労働環境を確保しているか	③・2・1
	5 個人情報の取扱いは適切に行っているか	③・2・1
安全対策	6 危険箇所の把握及び点検を行い、利用者等の安全安心に努めているか	③・2・1
	7 防犯、防災対策等の危機管理体制は適切であるか（緊急連絡網や初動対応要領の作成等）	③・2・1
サービスの質	8 親切丁寧な接客に努めているか	③・2・1
	9 利用者からの苦情等に対し適切に対応しているか	③・2・1
	10 特定の者に有利又は不利な取扱いをしていないか	③・2・1
	11 サービス向上及び利用促進のための取組を行っているか	③・2・1
報告事項	12 利用者の満足度調査（聞き取りを含む）等を行っているか	③・2・1
	13 施設の破損及び異常について、速やかに対応し、市へ報告しているか	③・2・1
経営状況	14 利用者数や稼働率等は適切な水準であるか	③・2・1
	15 事業収支は妥当であるか	③・2・1

<p>総合評価 (所感)</p>	<p>人口自然減少や新型コロナウイルス感染拡大による利用減をくい止めるため、前年度利用者数実績を目標に、様々な活動に取り組んでまいりました。</p> <p>健康増進・市民サービス向上策として、昨年度に引き続き「簡単なストレッチ」と題してヨガを取り入れた「健康体操教室」を開催。恒例となりました「年初ぜんざい」でのおもてなしを実施、また初開催になりますが、グッドスタッフ杯南九州カラオケ大会決勝（えい中央温泉センター、ふれあいセンターわくわく川辺、入来温泉湯之山館、高山温泉ドーム、参加5施設）をやねだん町内会長の豊重様の協力を頂き、串良さくら温泉の大広間にて盛大に開催しました。また、津軽三味線演奏会を、遠くは青森より奏者を呼んで無料で開催いたしました。肝付ドームにて開催のペットボトルロケットコンテストに積極的に参加協力するなど、年間を通じて自主事業（イベント等）を実施し、それぞれの事業を施設に定着できるように実施してまいりました。休憩施設として、キッズコーナーを設置しお子様連れのお客様に喜んでいただきました。</p> <p>広報活動に関しましては、指定管理事業者のグッドスタッフの力を借りながら、鹿児島県内は元より九州各地、遠くは群馬県千葉県まで、物産販売を通じて広く広報活動に努めてきました。</p> <p>また少しずつとはいえ新型コロナウイルス感染は増減をくりかえしながら、収まりを見せ入浴客も次第に回復してくるなか、同じ鹿屋市管轄の湯遊ランド吾平のリニューアル工事で休みに入っているために、入浴客は約1.3倍の増加でした。結果前年を利用者では上回りました。</p> <p>施設設備の不備故障への対応については、鹿屋市担当課様のご支援・ご協力を頂きながら、迅速な対応ができたと思っております。利用者の皆様からは高い評価を頂いたと思います。</p> <p>令和5年度の営業日数は入れ替えなどはありませんでしたが、総日数では計画通りで、利用者に迷惑をお掛けしない営業ができたと思っております。</p> <p>ご利用の皆様へ快適な施設をご利用いただくため、入浴者のマナー向上を目的とした、マナー向上月間を2回実施いたしました。また、送迎の回数については自社所有の7人乗りミニバンにて対応しましたが、串良町中山地区の老人会のみ1回/月で送迎マイクロバスの必要性を感じたところでした。スタッフの手が行き届いた室内環境の維持・再生、笑顔での挨拶とお出迎えからお見送りまでフレンドリーな職員対応でお客様が笑顔でお帰りになられることを目標に、サービス向上に努めてまいりました。</p>
----------------------	--

【自己評価の採点基準】「3」…優 「2」…良 「1」…可  
 ※ 総合評価（所感）の欄には、年間を通した指定管理業務において評価できる点や改善点・反省点を踏まえた所感を記載すること。