

第 26 号様式（第 63 条関係）

平成 30 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>株式会社セイカスポーツセンター</u> 代表者： <u>代表取締役 玉川文生</u> 住所： <u>鹿児島市上之園町25番 1 中央ビル 5 階</u> 連絡先： <u>099-803-9488</u> |
| モニタリングの実施経過 | ●月例報告 12回（毎月） ●事業決算の確認 ●現地調査 12回（通年） |
| 担当部課 （問合せ先） | 保健福祉部健康増進課 電話0994-41-2110 内線3062 |

【モニタリングの総合評価】

平成30年度は、現指定管理者による鹿屋市串良温泉センター（以下、温泉センター）の管理運営の3年目で、指定期間2期目の3年目でもあった。

健康体操教室の開催により健康の維持増進の機会を提供し、無料送迎バスの運行や地元農産物等の直売所「さくら市場」を運営するなど地域間の交流に寄与した。また、柳谷町内会を通じ、芸術祭の協力などといった地域に親しまれる取組みも行われ、温泉センターの設置目的に沿った運用がなされた。このほか、時季に応じたイベントや展示を行い、年間を通して利用促進の取組みを実施した。

利用者数は、平成30年度で142,937人であり、平成29年度の150,478人と比べ7,541人の減少となった。内訳は大人一回入浴の減少（△5,691人）が主なものとなっている。

一方、子ども回数券は326人の増加となっており、入浴料金が発生しない未就学児をあわせた子どもの利用者数の増加傾向が見られる。

今後、回数券利用者等の固定入浴客の確保をはじめ、新たな利用客の開拓、そしてレストランのさらなる活用が課題となる。

利用料金収入は、平成30年度で37,128,200円であり、平成29年度の39,368,090円と比べ2,239,890円減少した。利用者数の減少が影響している。

地域に親しまれ、安心して利用できる施設である一方、日常的な消費として温泉入浴の優先順位が低い客層の利用促進に向けた取組みが求められる。

【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≫

特に固定客以外の利用者数を増加させるための運営事業を企画し、実施すること。

≪施設所管課が実施・検討する事項≫

経年劣化等による施設の現状及び利用者の意見により得られる運営上の問題点を把握し、的確に対応するのに加え、施設の設置目的に沿った利用を促進すること。

(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）

①合目的性・公平性・効果性

健康体操教室は定期開催され、健康の維持増進の機会が提供され、参加者数は39人増加し、412人が参加した。また、無料送迎バスの利用が平成29年度の1回当たり10人と増減はないが、平成31年2月から東串良コースを試験導入し、気軽に利用できるものとして、定着を図っていくものである。

また、地元農産物等の直売所「さくら市場」の運営も含め、交流人口の増加に寄与する取組みが年間を通じて行われた。

(2)業務内容

①機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

健康体操教室の開催、こどもの日、母の日、父の日、敬老の日、収穫祭、ぜんざい無料配布などのイベントに加え、七夕飾り、露天風呂イルミネーション、クリスマスツリー、門松の設置といった時季に応じた展示を行い、年間を通して利用促進の取組みを実施した。イベントとして、敬老の日に、骨密度測定や生バンド演奏でのおもてなしを行った。

また、肝属地区清掃センター前の広場を活用して、グラウンド・ゴルフ大会を開催し、自主事業の開催に努め、スタンプラリーやふれあい館まつりなど、大隅広域事務組合、鹿屋市、柳谷町内会等関係機関と連携したイベントを行い、利用者の確保に努めた。

②責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

職員の管理区分を明確にし、シフト制を用いた勤務体制により、管理運営が行われた。

衛生管理においては、日々の清掃を徹底することはもとより、浴槽水の塩素濃度を日報により記録し、年2回実施された水質検査の結果に問題はなかった。また、給排水設備の故障等はサービスの低下や中止に直結するため、設備に不具合が発見された場合には、市への報告が直ちに行われ、入浴に支障がないよう迅速な対応がとられた。

③明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

浴槽水塩素濃度や機械設備の日常点検記録表、外部委託事務の契約関係書類、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。また、指定管理者が市へ

毎月提出する月例報告書に売上の証拠書類の写しが添付され、市として、適正な経理を月毎に確認することができた。

④安全性（安全管理・緊急時等の対応）

緊急時連絡体制や緊急時対応マニュアルが整備されており、事故等発生時にAEDを迅速に使用できる体制を整えていた。また、従業員について、消火・避難・通報・AEDの訓練を実施し、安全管理に配慮した取組みが行われた。

温泉施設利用者が体調を悪くした際も迅速に対応している。

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みが行われた。

人工ではあるものの、大浴場に観葉植物を設置し、「緑があって落ち着く」との利用者の声も聞かれるなど、利用者の精神面に配慮する取組みもあった。

(3)事業収支

①経済性

平成30年度の収支は、△9,869,767円となっており、平成29年度の△5,529,104円と比べ悪化している。

収入では、利用料金が2,239,890円減少し、それに伴い、レストラン売上が1,056,060円、売店売上等が3,412,747円減少している。

一方、支出も前年比2,354,359円の減少となっていることから、まずは温泉の利用促進を図りつつ、その他売上収入を増加させることが収支改善につながっていくものだと考えられる。

(4)団体の経営状態

①経営の健全性

市へ提出された月例報告書・事業報告書はもとより、現指定管理者は県内外で指定管理者としての実績があり、総合的に判断し、団体としての経営は概ね健全であると判断する。

| | | | |
|-----------|-----|---------|---------|
| | 回数券 | | 1,129 |
| | 計 | | 5,413 |
| 家族風呂 | | | 3,595 |
| 保養券入浴 | | | 8,590 |
| 年会員 | | | 31,556 |
| その他（無料開放） | | | 780 |
| 合 計 | | 180,000 | 142,937 |

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） |
|-----------|---------------|------------|
| 市からの委託料 | 0 | 0 |
| 利用料金 | 43,416,000 | 37,128,200 |
| その他 | 39,646,800 | 30,212,976 |
| 収入計（A） | 83,062,800 | 67,341,176 |
| 人件費 | 32,605,200 | 32,605,200 |
| 事務費 | 27,151,200 | 21,184,678 |
| 事業費 | 15,627,600 | 16,010,122 |
| 管理費 | 2,354,400 | 2,477,184 |
| 納付金 | 2,170,800 | 1,856,350 |
| その他 | 3,153,600 | 3,077,409 |
| 支出計（B） | 83,062,800 | 77,210,943 |
| 収支（A）－（B） | 0 | ▲9,869,767 |

指定管理者自己評価表

令和元年 6 月 11 日

指定管理者 株式会社セイカスポーツセンター
 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 |
| 総合評価 (所感) | <p>昨年度に引き続いての簡単なストレッチおよびヨガを取り入れた健康体操を開催、敬老の日のイベントとして骨密度測定や生バンド演奏、環境ふれあい館まつりの積極的参加また、年初ぜんざいでのおもてなしをするなど、年間を通じて積極的に自主事業（イベント等）を開催しました。入浴者のマナー向上目的に、マナー月間も2回実施しながら、施設の活性化・利用促進・サービスの向上等を図る取り組みを実施致しました。今後は効果的な広報活動を図りながら、さらなる利用者増につなげることが課題です。特徴ある串良さくら温泉（泉質等）を啓蒙しながら、お客様へのより安心・安全な施設と癒しの空間を提供できるよう努めて参ります。</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、年間を通じ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。