

令和 2 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】

令和 2 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 5 年目で、指定期間 2 期目の最終年度となった。

週 1 回の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、新型コロナウイルスの感染拡大のため、縮小されることになったが、柳谷町内会との連携など、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、可能な範囲内で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、令和 2 年度で 138,908 人であり、令和元年度の 164,632 人と比べ 25,724 人も減少となった。令和元年度が近隣施設（高山温泉ドーム）の施設改修による休館等の影響のため前年比で大きく増加していたというのも一つの要因であるが、新型コロナウイルス感染拡大による利用の自粛が大きいものと考えられる。

内訳は大人一回入浴の減少（17,174 人）が主なものとなっている。それにより、大人回数券入浴も 5,591 人の減少となっている。

一方、年会員入浴は前年に引き続き増加（1,222 人）となっており、今後、固定入浴客からの口コミ等による新たな利用客の開拓が期待される。

利用料金収入は、利用者数の減少により、令和 2 年度で 36,141,415 円となり、令和元年度の 44,625,857 円と比べ 8,484,442 円減少した。

大隅地域で新型コロナウイルス感染症が拡大した令和 3 年 1 月から 3 月までの月額利用料金は、前年度同月比ですべて 100 万円を超える減少となり、大きな影響が見られた。

今後、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≫

特に固定客以外の新規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的開催され、健康の維持増進の機会が提供され、参加者数は146人減少し、242人が参加した。新型コロナウイルス感染症対策により、4月から5月、1月から2月までの4か月間実施を中止とした影響が見られる。

無料送迎バスの利用については、1回当たり6人と令和元年度の9人から3人の減少となった。

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）

新型コロナウイルス拡大防止のため、健康体操教室、こどもの日、母の日、父の日、敬老の日、ぜんざい無料配布などのイベントをすべて行うことはできなかったが、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。イベントとしては、骨密度測定会を実施した。

また、肝属地区清掃センター前の広場を活用して開催していたグラウンド・ゴルフ大会は、スタッフの確保ができず開催できなかったが、今後も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ていくものである。

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。

| |
|--|
| <p>③明瞭性・規律性（適正な事務や経理）</p> |
| <p>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。</p> |
| <p>④安全性（安全管理・緊急時等の対応）</p> |
| <p>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。</p> |
| <p>⑤社会性（環境等への配慮）</p> |
| <p>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。</p> |
| <p>(3)事業収支</p> |
| <p>① 経済性</p> |
| <p>令和2年度の収支は、△17,048,122円となっており、令和元年度の△2,976,979円と比べ14,071,143円もの減収となり、収支が大幅に悪化した。 利用料金が前年比8,078,585円の減、そしてレストラン・物販などのその他収入が21,069,340円と大きく減少し、収支の悪化の原因となった。 一方、仕入れの減少などで支出も前年比7,829,598円と減少した。 まずは温泉の利用促進を図りながら、その他の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であると考えられる。</p> |
| <p>(4)団体の経営状態</p> |
| <p>①経営の健全性</p> |
| <p>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。</p> |

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㎡ | | |
| | 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 | 家族風呂 1時間 |
| | 大人 | 330 | 550 | 3,300 | 44,060 | 1,100 |
| 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) 入浴業務 (2) 食堂業務 (3) 売店業務 他 | | | | |

2 経営分析評価指標

| | | | |
|---------|--------------|-----------------|-----------|
| ①事業収支 | ▲17,048,122円 | ④外部委託費比率 | 2.52% |
| ②利用料金比率 | 65.17% | ⑤利用者あたり管理運営コスト | 521.9円/一人 |
| ③人件費比率 | 45.80% | ⑥利用者あたり自治体負担コスト | 194.4円/一人 |

※ 小数点第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 | 341日 | 339日 |
| 開館時間 | 午前7時～午後10時 (15時間) | 午前7時～午後10時 (15時間) |
| 事業開催（追加） | <ul style="list-style-type: none"> ・無料送迎バス運行/毎週木曜日（鹿屋コース）、10名様以上送迎 ・健康体操教室/毎週金曜日 ・露天風呂イベント湯/毎週金曜日（バラ・さくら湯など） ・「やねだん夏祭り」に伴う共同・連携 ・「子供の日」イベント | <ul style="list-style-type: none"> ・同左 ・同左 ・同左 ・チラシ広告入浴券プレゼント ・中止 |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・「母の日」イベント ・「父の日」イベント ・「七夕飾り」イベント ・骨密度測定会 ・「敬老の日」イベント ・「ふれあい館まつり」 ・「露天」イルミネーション ・「串良がんばる会」イルミネーション設置 ・「ゆず湯」 ・「館内」クリスマスツリーの設置 ・「鏡開き」ぜんざい無料配布 ・やねだん棒踊り | <ul style="list-style-type: none"> ・中止 ・中止 ・竹笹設置。お客様に願い事を飾りつけて頂く（7月2日～7月7日） ・同左。骨密度測定会の実施（7月28日） ・中止 ・中止 ・同左（11月18日～1月15日） ・道路側法面利用にて設置（12月2日～1月31日） ・冬至 大浴ゆず湯（12月22日） ・同左（12月1日～12月25日） ・ぜんざい無料配布（1月11日） ・やねだん連携、披露場所の提供（2月23日） |
|--|---|--|

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 | 180,000 | 68,214 | |
| | 1日入浴 | | 52 | |
| | 回数券 | | 17,632 | |
| | 計 | | 85,898 | |
| 中人 (小学生) | 1回入浴 | | 2,462 | |
| | 1日入浴 | | 0 | |
| | 回数券 | | 772 | |
| | 計 | | 3,234 | |
| 家族風呂 | | | | 3,244 |
| 保養券入浴 | | | | 7,308 |
| 年会員 | | | 36,668 | |
| その他（無料開放） | | | 2,556 | |
| 合計 | | 180,000 | 138,908 | |

5 事業収支

(単位：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 | 44,220,000 | 36,141,415 |
| その他 | 40,381,000 | 19,311,660 |
| 収入計（A） | 84,601,000 | 55,453,075 |
| 人件費 | 33,209,000 | 33,209,000 |
| 事務費 | 27,654,000 | 15,246,768 |
| 事業費 | 15,917,000 | 16,075,770 |
| 管理費 | 2,398,000 | 2,105,867 |
| 納付金 | 2,211,000 | 1,130,270 |
| その他 | 3,212,000 | 4,733,522 |
| 支出計（B） | 84,601,000 | 72,501,197 |
| 収支（A）－（B） | 0 | ▲17,048,122 |

指定管理者自己評価表

令和 3 年 5 月 19 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>人口自然減やコロナウィルス感染拡大による利用減少をくい止めるため、様々な活動に取り組んで参りましたが、厳しい結果となりました。</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するなど、年間を通して自主事業（イベント等）を実施し、それぞれの事業が施設に定着してまいりました。その他、入浴者のマナー向上を目的にマナー月間を 2 回実施するとともに、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など、お帰りになられるお客様が笑顔でお帰りになることを目標に、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。