

令和 3 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：株式会社 グッドスタッフ 代表者：代表取締役 日野 源男 住所：〒861-8028 熊本県熊本市東区新南部 4 丁目 7 番38号 OMビル 4F 連絡先：（096）213-3774
モニタリングの実施経過	●月例報告（毎月）12回 ●事業決算の確認 ●現地調査（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 3 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）の管理運営の指定管理期間 1 期目の 1 年目だった。

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、地元農産物等の直売所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 3 年度は134,100人であり、令和 2 年度の138,908人と比べ4,808人減少となった。新型コロナウイルス感染拡大による利用の自粛と考えられる。

内訳は大人回数券入浴の減少（1,620人減）、年会員入浴の減少（1,246人減）が主なものとなっている。一方、大人一回入浴は654人増、それに伴い子ども一回入浴も333人増となっており、今後、固定入浴客の増加及び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、利用者数は減少したが、令和 2 年度の料金値上げの効果があり、令和 3 年度は37,081,274円となり、令和 2 年度の36,141,415円と比べ、939,859円増加した。

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》

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に開催され、健康の維持増進の機会が提供された。また、地元農産物直売所の運営、福祉施設等の製品販売等、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、毎週金曜日のイベント湯（バラ・さくら湯など）を行い、年間を通して利用促進の取組みを実施した。また、こどもの日、母の日、父の日、敬老の日、和洋大浴場イベント湯（12月28日ゆず湯）、ぜんざい無料配布などの季節に応じたイベントや、七夕飾り、露天風呂イルミネーション、クリスマスツリー設置といった時季に応じた展示を行った。また、来場エントランスでやねだん棒踊りを披露し、関係機関と連携したイベントを行った。今後も自主事業の開催に努め、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。
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、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、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、AED・心肺蘇生の対応や119番通報等、年2回（6月・12月）の訓練を実施し、安全管理に配慮した取組みが行われた。
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、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	令和3年度の収支は、△995,576円となっており、令和2年度の△17,048,122円と比べ16,052,546円の収益改善となった。
(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。

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	家族風呂 1 時間
		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) 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	▲995,576円	④外部委託費比率	1.50%
②利用料金比率	65.59%	⑤利用者あたり管理運営コスト	452.05円/人
③人件費比率	35.53%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	36.54円/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	341 日	325 日 *市要請により8/26から9/12まで、18日間(9/6定休予定日含む)を閉館、閉館明け9/21の定休予定日は営業とした。
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"> ●カラオケ大会 ●風呂の日感謝祭 ●家族風呂感謝祭 	<ul style="list-style-type: none"> ●新型コロナ感染拡大防止を考慮し未実施、代替えとして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 (9、2、3月は新型コロナの影響考慮し実施なし) ●新型コロナ感染拡大防止を考慮し未実施 ●スタンプカードポイント 2 倍を実施

	<ul style="list-style-type: none"> ●ポイントサービス ●商品販売 ●福祉施設等の製品販売 	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●熊本商品のイベント販売実施 ●その他実施イベント <ul style="list-style-type: none"> ・露天風呂イベント湯/毎週金曜日（バラ・さくら湯など） ・飲み物プレゼント <ul style="list-style-type: none"> 子供の日（小学生以下） 母の日、父の日、敬老の日 ・「七夕飾り」イベント <ul style="list-style-type: none"> 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。 ・「敬老の日」イベントとして・飲み物プレゼント。 ・露天風呂イルミネーション設置（12月1日～2月15日） ・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1日から2月23日） ・「館内」クリスマスツリー設置（12月1日から12月25日） ・和洋大浴場イベント湯（12月28日ゆず湯） ・1月11日鏡開きにぜんざいを入浴者に無料配布。 ・2月13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。 ●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。
--	---	---

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	140,000人	68,868人	
	1日入浴		83人	
	回数券		16,012人	
	計		84,963人	
小人 (小学生)	1回入浴			2,795人
	1日入浴			2人
	回数券			717人
	計			3,514人

家族風呂		2,974人
保養券入浴		6,794人
年会員		35,428人
その他（無料開放）		427人
合 計	140,000人	134,100人

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）
利用料金	39,116,000	39,108,034
売店	15,660,000	10,300,525
自主事業（食堂）	9,075,000	3,196,550
その他収入	1,100,000	2,118,074
指定管理料	4,900,500	4,900,500
収入計（A）	69,851,500	59,623,683
人件費	27,711,000	21,539,117
事業費（売店・食堂）	14,818,680	11,535,728
事務費・消耗品費	2,246,200	3,053,936
光熱水費・燃料費	14,987,500	15,984,943
修繕費	330,000	166,043
印刷製本費（広告・イベント費）	429,000	172,841
通信運搬費・旅費交通費	401,500	231,406
保険料・手数料	243,500	258,585
本社管理費・保守保全費	3,292,300	3,348,027
委託料・賃借料	1,817,200	909,182
備品購入費	440,000	85,500
行政目的外使用料	81,000	171,550
雑費	550,000	630,205
消費税納税	2,503,620	2,532,196
支出計（B）	69,851,500	60,619,259
収支（A）－（B）	0	▲995,576

指定管理者自己評価表

令和 4 年 6 月 5 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
総合評価 (所感)	<p>周辺地域人口の自然減少や新型コロナウイルス感染拡大防止影響による利用減という環境下ではありますが、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、それぞれの事業が施設に定着してまいりました。</p> <p>広報活動に関しましては、弊社管理施設のある鹿児島県内は元より九州各地、埼玉県鳩山まで、鹿屋市の物産販売を通じて広く広報活動に努めてきました。</p> <p>結果としては新型コロナウイルスの感染が引き続き影響し、目標へは届かないものの、ほぼ全年並みの利用者を維持できました。</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、迅速な対応ができており、利用者の皆様からは高い評価を頂いたと思います。</p> <p>ご利用の皆様へコロナ禍でも安心快適に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。改善はみられたものの依然として入浴者のマナーに関する苦情も多く引き続き対応すべき課題として取り組む所存です。</p> <p>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れることを目標に、従業員の指導を行い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。