

## 令和 4 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：熊本県熊本市東区新南部 4 丁目 7 番38号0Mビル 4 F 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 4 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）の指定管理の 2 年目であり、昨年度に引き続き、健康増進・市民サービス向上のため、昨年度に引き続きヨガを取り入れた「健康体操教室」を開催された他、「年初ぜんざい」や「串良イルミネーション」の実施及び地域の町内会の後援活動等に寄与する等、地域に親しまれる施設として自主事業にも積極的に取り組まれた。

新型コロナウイルス感染拡大防止のために利用を控えていた利用者数も徐々に回復し、令和 4 年度の利用者数は142,205人となり、令和 3 年度の134,100人と比べて8,105人増加となり、内訳として、大人回数券は減少(1,887人減)したが、年会員の増加(1,865人増)、大人入浴券の増加(4,314人増)、子供入浴券の増加(290人増)等となった。

利用者増の要因としては、「湯遊ランドあいら」が改装のため 2 年間休館することに伴い、串良温泉センターの入浴客が増えたことが考えられる。

利用料金収入は、利用者数の増加により令和 4 年度は40,466,240円となり、令和 3 年度の37,081,274円と比べて3,384,966円増加したが、ウクライナ情勢等の影響による燃油及び原料価格の高騰等により、光熱費が1,484,584円増加する等、指定管理者の責めに帰さない事情による指定管理料の不足により、指定管理料を3,281,130円追加した。

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の利用促進に向けた取組等も求められる。

## 【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。

<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	健康体操教室の定期開催に加え、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。
<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）	健康体操教室やイベント湯（バラ・ひのき湯など）を行い、年間を通して利用促進の取組みを実施した。また、ぜんざい無料配布や冬至のゆず湯設置等、季節に応じたイベントを実施した他、子供の日やクリスマスには小学生以下にドリンクプレゼントのイベントや露天風呂のイルミネーションを飾り付けする等、子供にも配慮したイベントを開催した。 今後も自主事業の開催に努め、大隅広域事務組合、鹿屋市、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、日々の清掃や週1回の浄化槽点検等に取り組み、健康増進課や東洋環境分析センターが実施したレジオネラ属菌濃度チェック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された。
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）	急患又は心肺停止の利用者への対応を行うため、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。
<b>(3)事業収支</b>	
①経済性	令和4年度の収支は、1,317,514円となっており、令和3年度の250,424円と比べ1,067,090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	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
	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	△2,029,486円	④外部委託費比率	2.57%
②利用料金比率	68.18%	⑤利用者あたり管理運営コスト	431.65円/一人
③人件費比率	36.84%	⑥利用者あたり自治体負担コスト	34.46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	341日	341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>●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>●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</li> <li>●新型コロナ感染拡大防止を考慮し未実施</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>●熊本商品のイベント販売実施</li> </ul>

	<p>●福祉施設等の製品販売</p>	<p>●その他実施イベント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・露天風呂イベント湯/毎週金曜日（バラ・さくら湯など）</li> <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1日～2月15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1日から2月23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28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。</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	142,000人	7,313人
	1日入浴		108人
	回数券		14,125人
	計		87,365人
小人 (小学生)	1回入浴		3,095人
	1日入浴		2人
	回数券	641人	

	計		3,738人
家族風呂			3,038人
保養券入浴			9,356人
年会員			3,7293人
その他（無料開放）			1,375人
合計		142,000人	142,165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）
利用料金	39,476,800	40,466,240
売店	16,092,000	13,987,095
自主事業収入（売店）	9,075,000	5,229,157
指定管理料	4,900,500	4,900,500
その他収入	1,100,000	1,072,336
収入計（A）	70,842,300	64,582,992
事業費	12,820,840	12,609,900
人件費	28,332,000	24,179,672
事務費・消耗品費	2,427,700	2,394,326
修繕費	330,000	217,140
通信運搬費・旅費交通費	401,500	235,875
本社管理費・保守保全費	3,292,300	3,925,043
印刷製本費・広告イベント費	429,000	87,648
光熱水費	15,273,500	17,738,871
委託料・賃借料	1,817,200	1,165,047
保険料手数料	195,500	304,753
備品購入費	330,000	0
租税	2,557,760	2,822,050
雑費	550,000	327,138
行政目的外使用料	81,000	134,510

支出計 (B)	70,842,300	66,141,973
収支 (A) - (B)	0	-1,558,981

指定管理者自己評価表

令和 5 年 6 月 16 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・ <u>2</u> ・1
執行体制	2 人員の配置が適切であるか	<u>3</u> ・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	<u>3</u> ・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	<u>3</u> ・2・1
	5 個人情報の取扱いは適切に行っているか	<u>3</u> ・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	<u>3</u> ・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）	<u>3</u> ・2・1
サービスの質	8 親切丁寧な接客に努めているか	<u>3</u> ・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	<u>3</u> ・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	<u>3</u> ・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	<u>3</u> ・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	<u>3</u> ・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・ <u>2</u> ・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・ <u>2</u> ・1
	15 事業収支は妥当であるか	3・ <u>2</u> ・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「串良イルミネーション」串良がんばる会、上小原ふるさとの会主催を後援するなど、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、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まいりました。利用者数では前年を上回ることができました。</p> <p>一方で同じ鹿屋市管轄の「湯遊ランドあいら」が4月1日より改装の為2年間休館に入るため、入浴客が今後増えることが期待できると思われまます。令和5年度に向け好材料もあり今後の収支に期待しているところです。</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。設備メンテナンスの為、休館日を入れ替えることはありましたが、年間の休館日については計画通りで、利用者にご迷惑をお掛けすることもなく、高い評価を頂いたと思ひます。</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。</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、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。