

## 指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和6年度分)

施設名 松江市鹿島多久の湯  
 指定管理者 鹿島町産業振興協同組合  
 担当課 観光施設課  
 指定期間 令和5年4月1日～令和9年3月31日

### 1. 総合評価

|       |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 市     | A | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>これまでの指定管理者としての蓄積した知識や経験を生かしながら、風呂の日サービスやスタンプカードサービスなどの実施とともに、七夕飾りやクリスマスプレゼントなどの季節感のある企画や、「明るく活気ある温泉施設」を目指した大学・専門学校生への学生支援、中高生への子育て支援の割引サービスも引き続き実施するなど、顧客満足度の向上や利用促進に努めている。</p> <p>また、休館日を利用して職員を対象に消防訓練や救命蘇生法講習を実施し、訓練の重要性を再認識するとともに、万が一の事態に備え、消火器の使用手法や非常口への誘導、AEDを使用した救命の手順などの訓練を行い、職員の安全意識の向上を図るための取り組みをしている。</p> <p>【課題、改善点等】</p> <p>施設の開設から既に20年以上が経過し、施設・設備ともに老朽化が進んでおり、突発的な修繕箇所の発生が増加傾向にある。定期的な点検により施設・設備の状態を的確に把握し、大規模な修繕に至らないよう修繕箇所の早期発見や計画的な修繕に努める必要がある。</p> <p>個人情報の保護については、研修等を通じて適切な情報管理に努めるよう指導した。</p> |
| 指定管理者 | A | <p>【優れていると評価した点】</p> <p>過去17年間の指定管理者として当施設の管理運営を通じて得た知識や経験を生かしながら、快適な施設の提供、サービス向上に努めて管理運営を実施した。定着したスタンプカード、サービスデー(ダブルスタンプ)、毎月の風呂の日サービスの実施に加え、「明るく活気ある温泉施設」を目指す為に始めた、「学生支援」・「子育て支援」の入浴割引サービスも引き続き実施し、市民の健康増進、福祉の向上、交流及び余暇活動の推進に努めた。また、休館日を利用して消防訓練や救命蘇生法講習を毎年実施することにより、職員の安全意識の向上を図った。</p> <p>【課題、改善点等】</p> <p>開館して21年が経過し、施設の設備機器等もいろいろと故障等が発生する中、安全・安心な管理運営を念頭に収支状況を勘案しながら対応した。しかしながら、世界的に気温の上昇が問題となり、当施設においても春から秋にかけて気温の上昇に伴い水道水の温度も高くなり、サウナを利用されるお客様から、「水風呂の水温が高い」等と苦情が多く寄せられ、また「熱中症になる危険性がある」と指摘されている。早急に、サウナ後の身体の熱を取る環境整備が必要である。</p>     |

### 2. 施設利用の増減について

今年度の入浴者数は136,331人(前年度比約97%)と前年度に比べ3,833人減少した。四半期毎では、第1四半期は30,970人(前年度比約88%)、第2四半期は30,374人(前年度比約90%)、第3四半期は35,389人(前年度比約102%)、第4四半期は39,598人(前年度比約107%)であった。第1・2四半期が前年度を下回った原因は、施設内食堂がR6年3月に撤退したことが原因と思われる。

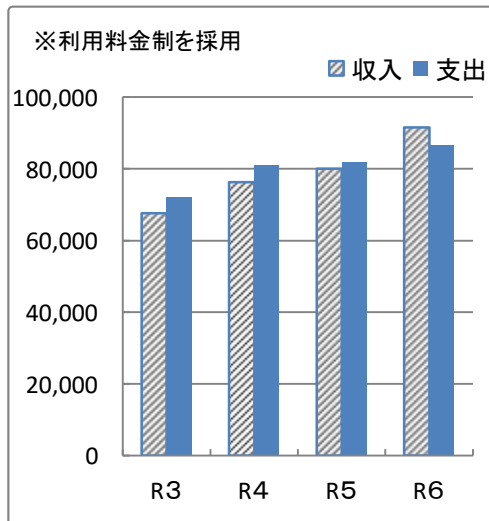
## (1)収支状況の推移（自主事業を除く）

(千円)

| 項目\年度 |         | R3      | R4      | R5      | R6     |
|-------|---------|---------|---------|---------|--------|
| 施設の収支 | 収入      | 67,600  | 76,245  | 80,016  | 91,539 |
|       | うち指定管理料 | 22,932  | 24,819  | 19,722  | 26,626 |
|       | うち利用料   | 41,464  | 46,640  | 57,876  | 65,106 |
|       | 支出      | 72,005  | 80,877  | 81,918  | 86,754 |
|       | 差引      | △ 4,405 | △ 4,632 | △ 1,902 | 4,785  |

上記以外の市の収入、支出

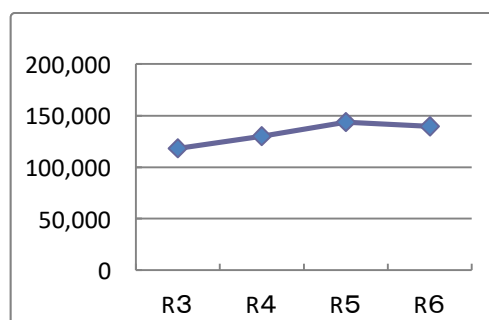
|      |         |        |        |        |        |
|------|---------|--------|--------|--------|--------|
| 市の収支 | 収入(使用料) | 805    | 716    | 672    | 486    |
|      | 支出      | 32,315 | 36,938 | 32,955 | 38,870 |
|      | うち市の修繕費 | 9,310  | 9,553  | 11,816 | 12,135 |



## (2)利用者の推移

(人)

| R3      | R4      | R5      | R6      |
|---------|---------|---------|---------|
| 118,173 | 130,020 | 143,836 | 139,651 |



### 【参考】産出指標(アウトプット)・成果指標(アウトカム)の達成状況

指定管理者が管理する公の施設は、市の施策を実現するために設置されたものですが、その設置目的の多くは抽象的なものとなっています。この設置目的を効果的に実現するためには、市が目標(指標)を具体的に示し、指定管理者と共有した上で施設の管理運営を行うことが大切です。

さらに、目標(指標)がどれだけ達成されたかを客観的に評価するため、指定管理者の活動の結果(アウトプット)や活動からもたらされた成果(アウトカム)を数値化し、市民の皆さんへ公表します。

A 基準値 : 指定管理者募集の際に、市が提示した指標の値

B 目標値 : 市が提示した基準値に対し、申請時に指定管理者が提案した値

C 実績値 : 実績の値

| 分類                | 指標                                                                                                                                                                                                                                                                  | A 基準値      | B 目標値      | C 実績値                                                                                                                                                                                   | 目標に対する<br>達成度 C/B | 基準に対する<br>達成度 C/A |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| アウトプット            | 年間利用者数                                                                                                                                                                                                                                                              | 170,000    | 170,000    | 139,651                                                                                                                                                                                 | 82.1%             | 82.1%             |
|                   | 年間利用料金                                                                                                                                                                                                                                                              | 62,000,000 | 62,000,000 | 63,106,350                                                                                                                                                                              | 101.8%            | 101.8%            |
| アウトカム             | 観光入込客数                                                                                                                                                                                                                                                              | 11,000,000 | 11,000,000 | 8,734,817<br>(令和6年)                                                                                                                                                                     |                   |                   |
|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |            | 達成度<br>平均                                                                                                                                                                               | 92.0%             | 92.0%             |
| 達成度<br>に対する<br>意見 | 指定管理者                                                                                                                                                                                                                                                               |            |            | 市                                                                                                                                                                                       |                   |                   |
|                   | <b>【達成度に寄与した・有効だった取組みの内容、次期に向けた課題】</b><br>今年度の利用者数は139,651人と、目標値170,000人に対し30,349人減(目標値比約82.1%)であった。半期毎の利用者数は、上期は62,819人(全体比約45.0%)、下期は76,832人(全体比約55.0%)であり、上期の暖かい・暑い時期の利用者数が少なく、年間を通し暖かくなっている中、特にこの時期に向けた新たな取組が課題である。<br>利用料金は約6,310万円と、目標値6,200万円に対し約110万円増であった。 |            |            | <b>【達成度の原因・分析】</b><br>利用者数が目標値に達しなかった原因として、食堂の撤退以外に、気温の上昇に伴い水風呂の水温が高くなり、サウナ利用者が他の施設を利用されたこと、またそれ以降、年間を通して他施設を利用されるようになったなどの理由が考えられる。<br>利用料金が目標値に達した理由は、令和5年度10月からの入浴利用料金の値上げの影響だと思われる。 |                   |                   |

## (3)利用者アンケート

| 回答数 | 施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて                                   | 主な意見                                                                                                                           |
|-----|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 79  | ①大変満足・満足<br>件(74.7%)<br>②やや不満<br>件(17.7%)<br>③不満<br>件(7.6%) | ①良い<br>スタッフの方々がとても優しい・清掃が行き届いていて気持ち良く過ごせる<br><br>②苦情<br>水風呂がぬるい・受付の対応で一部の方の対応がよくなかった<br><br>③要望<br>トイレが一部洋式でないところがあるので洋式にしてほしい |

## (4)住民サービス向上の事例

|                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 「明るく活気ある温泉施設」を目指す為に始めた、大学・専門学校生への「学生支援」、中高生への「子育て支援」の入浴割引サービスを実施した。また燃油・電気代の高騰、原材料及び人件費の増加に伴う資機材等の値上げが続き、昨年度10月から入浴利用料金の値上げを実施したことを考慮し、回数券購入キャンペーンを3回(上期1回、下期2回)実施した。 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 3. 自主事業

|      |                                                                                                         |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 市の評価 | 年間利用者数の減に伴い、自主事業収支も減少したと思われるため、今後も引き続き利用者増加に向けた取り組みを継続していただきたい。                                         |
| 実施状況 | 自動販売機・売店・マッサージ機の設置を自主事業として行っている。令和2年度以降は自主事業の収入・支出ともに右肩上がりであったが、R6年度はR5年度より収入は923,602円、支出は558,488円減少した。 |

## 4. 評価項目及びその評価

| 評価項目                                           | 指定管理者<br>評価 | 松江市<br>評価 |
|------------------------------------------------|-------------|-----------|
| 利用者の意見を取り入れ管理運営を改善していたか                        | B           | B         |
| 利用促進のための計画が練られていたか →利用者数の増減により評価               | B           | B         |
| 利用促進のための計画が練られていたか →自主事業の実施状況                  | A           | A         |
| 広報活動                                           | B           | B         |
| 当初提出した収支計画に基づき、効率的な管理運営が図られたか                  | A           | A         |
| 業務委託した場合、その委託の範囲は適切か                           | A           | A         |
| 事業計画を実行するために適当な組織・人員配置が練られていたか                 | A           | A         |
| 管理責任者は適切な人選がなされていたか、計画実行のための有資格者(経験者)が確保されていたか | A           | A         |
| 利用者の安全対策(平常時・緊急時)についての研修等が十分に確保されていたか          | A           | A         |
| 個人情報の保護についての研修等が十分に確保されていたか                    | C           | C         |
| 災害等に備えた計画(被害の拡大防止措置など)が検討され、利用者の安全が十分検討されていたか  | A           | A         |
| 緊急時の対応策が十分考えられており、緊急時の責任者や連絡体制が明確にされていたか       | A           | A         |
| 清掃業務                                           | A           | A         |
| 機械設備等の保守点検                                     | A           | A         |
| 草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理                             | A           | A         |
| 松江市への報告                                        | A           | A         |
| 労働安全衛生                                         | A           | A         |
| 施設の巡視                                          | A           | A         |
| 職員のマナー(服装・電話・窓口)                               | B           | B         |
| 備品の管理                                          | A           | A         |