

## 指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和5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6年3月31日

### 1. 総合評価

A	<p>【優れていると評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・4月から利用者数、利用料収入ともに順調に回復し、結果として前年度を上回ることができており、年間を通じて集客に努めた成果である。</li> <li>・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、万が一の事態に備え、消火器の使用方法や非常口への誘導などの訓練を行い、職員の安全意識の向上に努めている。</li> </ul> <p>【課題、改善点等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の開設から20年が経過し、施設・設備ともに老朽化が進んでおり、修繕の要する費用も増加傾向にある。定期的な巡回や点検等による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。</li> </ul>
---	---

### 2. 施設利用の増減について

・新型コロナウイルス感染症の影響により最も利用者数が落ち込んだ令和2年度から徐々に回復傾向にあり、今年度の入浴者数は140,164人で、前年度に比べ12,098人増加したが、コロナ禍前の令和元年度と比較すると35,352人少ない状況である。

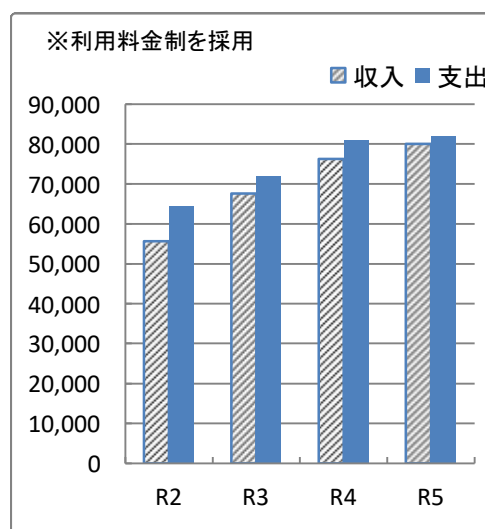
・引き続きコロナ禍前の水準への回復だけではなく、さらなる利用促進に向けた積極的なPRなどの取り組みを期待したい。

#### (1) 収支状況の推移 (自主事業を除く) (千円)

項目\年度		R2	R3	R4	R5
施設の収支	収入	55,612	67,600	76,245	80,016
	うち指定管理料	18,601	22,932	24,819	19,722
	うち利用料	33,832	41,464	46,640	57,876
	支出	64,494	72,005	80,878	81,918
	差引	△ 8,882	△ 4,405	△ 4,633	△ 1,902

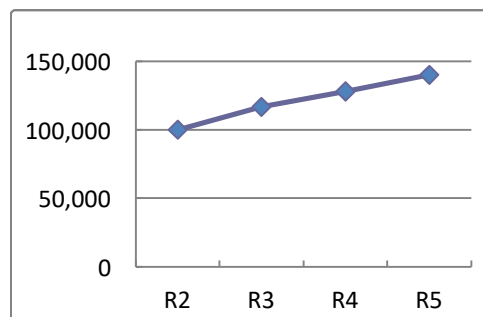
上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入(使用料)	216	327	291	273
	支出	5,760	9,383	9,864	13,233
	うち市の修繕費	5,216	4,712	9,553	11,815



## (2) 利用者の推移

	R2	R3	R4	R5
(人)	100,056	116,751	128,066	140,164



## (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
61	①満足している 51件(84%) ②どちらともいえない 8件(13%) ③満足していない 2件(3%)	①良い ・職員の方がテキパキしておられ、うれしいです。 ・個室を利用させていただきました。とても気持ち良かったです。特に露天風呂は、とてもうれしかったです。 ②苦情 ・サウナ室で常連さんのおしゃべりが多すぎる。 ・内湯が熱くて入れない。夏は少し温度を下げしてほしい。 ③要望 ・10月より値上げをした分、サービス面を充実してほしい。 ・水風呂を冷水にしてください。

## 3. 自主事業

評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタンプカードや風呂の日のハーブ湯などのサービスや季節に合わせた菖蒲湯などを実施し、顧客満足度の向上に努めている。</li> <li>・3年ぶりに「鹿島多久の湯グラウンドゴルフ親善大会」を開催し、参加者に入浴券の配布により今後の利用に繋げる取り組みや大学・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実施し、若い方々の利用促進にも努めている。</li> </ul>
実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業では、売店事業、自動販売機事業、マッサージ機事業を実施している。また、風呂の日やサービスデーなどの他、こどもの日や敬老の日などにはプレゼント企画や3年ぶりにグラウンドゴルフ親善大会を開催し多くの方が参加されている。</li> <li>・菖蒲湯や柚子湯などの提供や七夕飾りの設置など、季節に合わせた企画を実施している。</li> </ul>

## 4. 評価項目及びその評価

評価項目	市評価
利用者の意見を取り入れ管理運営を改善していたか	A
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	A
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
広報活動	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	B
業務委託した場合、その委託の範囲は適切か	A
事業計画を実行するために適切な組織・人員配置が練られていたか	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
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	B
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	B
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
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
清掃業務	B
機械設備等の保守点検	A
草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理	B
松江市への報告	A
労働安全衛生	A
施設の巡視	A
職員のマナー(服装・電話・窓口)	A
備品の管理	B