

令和2年度 指定管理者モニタリングレポート

| | |
|-------------------------|--|
| 施設名 | 串間温泉いこいの里 |
| 所在地 | 串間市大字本城987番地 |
| 指定管理者 | 名称 大淀開発株式会社 |
| | 代表者 代表取締役 堀之内 芳久 |
| | 住所 宮崎県都城市上長飯町5427番地1 |
| モニタリングの 実施方針・方法 等 | 業務報告書の提出を受け、モニタリングを行った。 また、サービスの質については、運営評価モニター会議にて、適正なサービス提供が行われているかを確認した。 |
| 担当課 (問い合わせ先) | 串間市役所 商工観光スポーツランド推進課 観光スポーツランド推進係 (☎0987-55-1126) |

■モニタリングの総合コメント

串間温泉いこいの里の運営については、旅館業法、公衆浴場法等の関連法令等を遵守のうえ、地域の資源である温泉を活用し、市民はもとより観光客等に対し、健康増進と心身のリフレッシュの場を提供することにより、観光交流の推進及び福祉の増進に寄与するとともに、多様な機能を集約し地域コミュニティの活性化を図ることができている。

令和2年度は、運営再開初年度であったが、新型コロナウイルス感染症の全国的な流行を受け、開館後すぐに施設を休館せざるを得なかったことや集客イベントの見送りなど非常に厳しい運営環境にあった。このような状況下であったが、指定管理者においては、利用者へのサービス向上のため、朝風呂の開始や大手宿泊予約サイトへのプランの掲載、新聞折り込みチラシの発出など積極的な広告宣伝等を実施し、利用者獲得に向けた運営に努めていただいた。

■今後の業務改善に向けた考え方

施設管理については、適正な管理がなされている。なお、建物本体や開設当初からある既存設備等については、老朽化による修繕が増加していることからこれまで同様に機器等の点検・メンテナンスを日常管理も含め定期的に実施いただきたい。

サービス面については、スタッフ全員が利用者満足度を高めることを意識し、リピーターの創出等、利用者を増加させるようなサービスの提供に努めていただきたい。

集客イベント等については、新型コロナウイルス感染症の流行により見通しが立たず、企画立案など厳しい部分もあるかと思われるが、串間市の代表的な商材である串間エコツーリズム認定メニュー等を活用したプランの立案など集客のためのイベントやツアーの造成に努めていただきたい。

飲食の提供については、地元食材を活用した料理を提供されており、多くの方から好評を得ている。今後さらなるいこいの里ファンを創出するためにも、他施設との差別化を図り、ここでしか味わうことができない食事メニューの開発や既存メニューの磨き上げに努めていただきたい。

■ 基本的な考え方(施設の性格・目的との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮)

| |
|--|
| 合目的性・公平性・効果性 |
| 施設の設置目的を理解し、施設目的に沿った運営がなされている。また、運営面においても設置目的に沿った内容の取り組みが行われており、健康増進と心身のリフレッシュの場としての機能を果たしている。 |

■ 業務内容

| |
|---|
| ・機能性・独創性(事業への具体的な取り組み方) |
| 自主事業としては、新型コロナウイルス感染症の影響により、大規模な集客が困難な状況にあるが、今後は、令和2年度の実績も考慮し、各市民団体への広場等を活用した入浴・食事付きプランの提案、セールス活動をはじめ、地域食材を生かしたターゲットを絞った食の提供など効果的なイベント等の開催に努めていただきたい。 |
| ・責任性・実効性(施設の運営体制や組織) |
| 基本協定書に基づき、適正な管理運営が行われていた。物的施設としても日々維持管理できており、連絡調整会議等において市と指定管理者間の意思疎通も十分なされていた。 |
| ・明瞭性・規律性(適正な事務や経理) |
| 経理責任者を配置するなど確実な金銭管理等が行われており、業務報告についても適正になされている。 |
| ・安全性(安全管理、緊急時等の対応) |
| 緊急時等の対応として、施設内で設備の不具合や問題が発生した場合においては、市へ迅速な報告が行われていた。 |
| ・社会性(環境等への配慮) |
| 施設には、令和元年度に再生エネルギー設備である太陽光発電設備及び木質バイオマスボイラー設備を導入している。また、指定管理者においては、冷暖房等の効率的な使用など環境に配慮した取り組みに努められている。 |

■ 事業収支

| |
|---|
| 経済性 |
| 新型コロナウイルス感染症の全国的な流行を受け、収支については厳しい経営状況となっている。今後の収益増に向け、さらなるサービス向上策の実施や地域に愛される温泉宿としての魅力の磨き上げに努めていただきたい。 |

■ 団体の経営状態

| |
|---|
| 経営の健全性 |
| 各種経費削減に努められているが、このことによるサービスの低下については、注意していただきたい。不特定多数の来訪者が見込まれる当施設においては、今後も、当面の間は新型コロナウイルス感染症の対応への配慮が必要となるが、経営改善のため、各数値データを分析し、データに基づく効果的かつ効率的な経営に努めていただきたい。 |