

(様式第1号)

指定管理者制度導入施設の管理運営状況【令和 5 年度】

※1～6, 9:施設所管課記入
7:指定管理者記入
8:指定管理者及び施設所管課記入

指定管理者名	有限会社 しんとろの湯
施設所管課	鳴子総合支所 地域振興課

1. 施設名

施設名	大崎市中山平温泉交流館	施設の住所	大崎市鳴子温泉字星沼18番地9
		電話番号	0229-87-1126

2. 施設の概要

設置年月日	平成17年5月13日	設置条例等	大崎市中山平温泉交流館条例
設置目的	住民に対し、健康増進と憩いの場並びに都市及び農村の交流の場を提供し、中山平温泉の活性化及び本市の地域振興に寄与する。		
施設の内容	温泉浴場施設		
利用料金	大人(中学生以上)440円、小人(小学生のみ)220円、未就学児 無料		
閉館日、開館時間	閉館日 なし (ただし、メンテナンス工事期間休館(令和5年7月31日～8月4日)) 開館時間 午前9時～午後9時30分		

3. これまでの管理運営状況

期間	管理形態	管理受託者又は指定管理者等
平成 17年度～平成 22年度	1.直営・2.管理受託・3.指定管理・4.その他	3 有限会社 しんとろの湯
平成 22年度～平成 26年度	1.直営・2.管理受託・3.指定管理・4.その他	3 有限会社 しんとろの湯
平成 27年度～令和 元年度	1.直営・2.管理受託・3.指定管理・4.その他	3 有限会社 しんとろの湯

4. 現指定管理者の指定期間

指定期間	令和 2 年 4 月 1 日 ～ 令和 6 年 3 月 31 日 (5 年 0 ヶ月)
選定方法	2 1.公募 (応募者数: 団体) 2.非公募

5. 指定管理料

令和 5 年度(ア)	令和 4 年度(イ)	(ア) - (イ)
46 千円	0 千円	46 千円

※(ア)は当該年度、(イ)は前年度とし、それぞれ決算額ベース。

6. 指定管理者が行う管理運営業務の内容

指定事業(業務): 温泉浴場施設の提供、観光案内情報の提供、地場産品等の販売、施設の維持及び管理に関する業務、利用の許可、取り消し等に関する業務、利用料金の徴収、減免及び返還に関する業務、その他市長が必要と認める業務
自主事業: 食事・惣菜の提供、地場産品等の販売、観光案内情報の提供

7. 利用実績等

(1)利用者数

(単位:人, 件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	総計
令和 4 年度	6,824	8,794	6,525	5,175	6,814	7,537	10,650	9,022	6,555	8,238	7,238	8,500	91,872
令和 5 年度	8,287	9,726	7,322	6,262	7,655	7,484	10,980	10,028	7,514	9,108	8,809	8,535	101,710

主な増減要因	増:コロナが落ち着いて客足が戻ってきたと思われる。 また、冬期は雪が少なく暖冬の影響もあるかと思われる。
--------	---

※上段に前年度実績を記載し、下段に当該年度実績を記載すること。

※指定事業に係る利用者数を記載し、自主事業による人数・件数は記載しないこと。

(2)利用料金収入

(単位:千円)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	総計
令和 4 年度	2,304	3,076	2,272	1,645	2,462	2,632	4,070	3,314	2,332	2,848	2,540	2,924	32,419
令和 5 年度	2,887	3,465	2,523	2,120	2,581	2,639	4,152	3,743	2,678	3,314	3,702	4,541	38,345

主な増減要因	増:コロナが落ち着いて客足が戻ってきたと思われる。 また、冬期は雪が少なく暖冬の影響もあるかと思われる。
--------	---

※上段に前年度実績を記載し、下段に当該年度実績を記載すること。

※指定事業に係る利用料金を記載し、自主事業による収入は記載しないこと。

(3)サービス向上や利用者数の増加等のために実施した主な取組み

- ①宮城県補助金(外国人観光客受入環境整備促進事業)を活用して、Wi-Fi設置、統一した入浴時の利用規定(キャラクター ゆころん使用してわかりやすく表記)看板を掲示や多言語に対応できるポスターを導入
- ②接客時の・言葉使い・動作や態度・笑顔に注意を払い 再訪してもらう努力をしてきた
- ③館内に地元観光情報や泉質の特徴を掲示して、会話の中でその魅力を入浴客に伝える

(4)施設利用者の主な声やその対応状況

- ①「露天風呂が有ったら尚更良いのにね」「自宅から近ければもっと来るのにね」「人気のYouTube で紹介されていたので、来てみました。最高でした」「コロナ前と同様に休憩できて、何回も入浴できるようにならないか？」等要望に対応して改善できる事は迅速に行って来ました。現在も入浴制限(男湯女湯ともに20名)を行い感染防止と快適な入浴に務めている。

(5)施設の管理運営における課題

- ①シャワーや屋根の腐食による劣化が進んでいる、指定管理契約条項に基づき早急な対応が必要
- ②主要源泉の温度の低下や温泉供給量に対しての連絡が定期的に行われていない。そのために駐車場の熱交換システムによる融雪やシャワーを供給するための熱交換器に影響が出ている

8. 管理運営状況

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価
------	------	------	------

1 施設全般の管理運営に関する業務 ※ 該当しない項目については、「－」を記入してください。

(1) 人員配置	管理運営に必要な人員及び有資格者を配置している。	○	○
(2) 職員研修	業務に必要な職員研修や教育等を適切に行っている。	○	○
(3) 管理記録	各種の管理記録(業務日誌等)を適切に整備、保管している。	○	○
(4) 安全管理	日常の安全管理や緊急時のマニュアル整備等の体制を整備している。	○	○
(5) 清掃・維持管理	施設、設備等の保守点検や維持管理等を適切に行っている。	○	○
(6) 施設等の修繕	施設や備品等の修繕を適切に行っている。	○	○

2 利用者に関する業務

(1) 利用状況	事業計画書等に基づく利用者数や施設の稼働率がある。	○	○
(2) 利用料金	利用料金の設定、徴収、減免、還付等の手続きを適切に行っている。	○	○
(3) 利用者満足度	利用者ニーズの把握に向けた取組みを行っている。	○	○

3 事業の実施

(1) 指定事業	仕様書、事業計画書に基づく事業を実施している。	○	○
(2) 自主事業	施設の設置目的に沿った自主事業を実施している。	○	○

4 個人情報の取扱い

(1) 個人情報の保護	協定書等に基づき適切に個人情報を取扱っている。	○	○
-------------	-------------------------	---	---

5 管理運営業務の収支等

(1) 収支状況	事業計画書等に基づく妥当な事業収支である。	△	△
(2) 効率的な運営	経費の節減や利用料金収入の向上に向けた取組みを行っている。	○	○
(3) 経理事務	専用口座、帳簿等を備え、適切な経理事務を行っている。	○	○

評価	評価の考え方
◎ (優良)	協定書や事業計画書等より優れた内容で管理運営を行った。
○ (良好)	協定書や事業計画書等に基づき適正な管理運営を行った。
△ (課題有)	協定書や事業計画書等を下回る内容であり、一部の業務に改善が必要である。
× (改善要)	協定書や事業計画書等に基づく管理運営が行われなかったため改善を要する。

9. 施設所管課の総合評価

<p>中山地域の住民の健康増進と憩いの場として、また、地域外から訪れる観光客との交流の場として、中山平温泉の活性化の拠点となる施設として交流人口の増加と中山地域の振興に大きく貢献している。</p> <p>管理運営上の工夫として、利用者の意見を聞くための意見箱の設置や利用者満足度調査を行うなど、常に利用者寄り添った管理運営を行っており、その成果として食堂と直売所を建設し平成29年4月にオープンしている。</p> <p>新型コロナの影響で落ち込んでいた利用者数も、新型コロナの位置づけが5類感染症への移行したことに加え、適切な管理運営とサービス向上に努めたことにより、令和5年度はコロナ以前の利用者数と遜色ない数値まで回復してきている。</p> <p>また、令和6年度からの利用料金改定に伴う回数券の駆け込み需要も相まって、指定管理事業分の収支もプラスへ転じている。</p> <p>今後も感染症対策に留意しながら、利用者ニーズを把握し、リピーター客から常連客へとなるよう、より一層の利用者のサービス向上に努めていただきたい。</p>
--