

## 令和4年度(令和3年度分) 指定管理者評価表【基本事項】

## 1. 指定管理施設及び指定管理者概要

施設名称	周南市石船温泉憩の家			所管課	高齢者支援課 ☎ 22-8461
所在地	周南市大字鹿野上1667番地の4				
設置年月日	昭和47年				
設置目的	老人福祉法に基づき、高齢者の心身の健康と福祉の増進を図るとともに、地域住民との共同利用によりふれあい交流を進め生きがいを促進する				
施設概要	1. 敷地面積 4013㎡ 2. 建物面積 569.04㎡ 3. 建物構造 鉄筋コンクリート造一部2階建 客室5、交流施設、浴室及び脱衣室、食堂、厨房、ラウンジ、事務室、ダイルーム				
指定管理者	名称	株式会社かの高原開発			
	代表者	代表取締役 岸田 安義			
	所在地	周南市大字鹿野上3516番地			
	連絡先	電話	0834-68-2542	E-mail	ishibune-onsen@dream.ocn.ne.jp
	ホームページアドレス	<a href="http://kanokougen.com/">http://kanokougen.com/</a>			
指定期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日				
募集方法	非公募		料金制度		利用料金
指定管理の主な業務	① 憩の家の維持管理に関する業務 ② 憩の家の利用の許可に関する業務 ③ その他市長が必要と認める業務				

## 2. 施設の運営状況

目標管理	目標指標名		年度		R3年度	R4年度	
	年間延べ利用者数(人)			目標値	60,000	60,000	
		実績値	38,974	—			
施設の稼働状況	利用区分等		利用目標	単位	利用実績	単位	稼働率(%)
	年間入浴利用者数		30,000	人	19,622	人	—
	年間宿泊者数		300	人	157	人	—
	年間食事利用者数		29,700	人	19,195	人	—
指定管理業務に係る収支状況	項目		収支計画額(円)		実績額(円)		
	収入	指定管理料	20,187,200		24,306,200		
		利用料金収入	46,241,000		19,391,000		
		その他の収入	3,168,000		5,658,400		
		計	69,596,200		49,355,600		
	支出	人件費	29,170,000		25,590,400		
		物件費	39,708,900		30,523,900		
		委託料	717,200		2,336,400		
		その他					
	計	69,596,100		58,450,700			
参考	使用料収入						
	自主事業収入		0		9,592,000		
	自主事業経費						

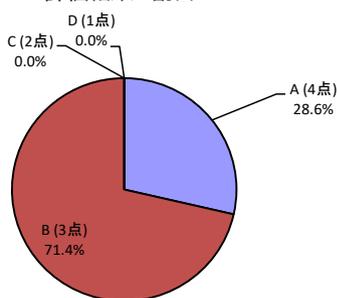
※指定管理料の実績額には、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため市から休館要請した際に生じた利用料金の減収分等4,119,000円が含まれています

令和4年度(令和3年度分) 指定管理者評価表【評価】

施設名		周南市石船温泉憩の家	
指定管理者名		株式会社かの高原開発	
項目	評価内容	評価事項・不適切事項等	評価
全体	目標の達成状況	新型コロナウイルス感染症の影響により、目標達成ができなかった。特に従来の繁忙期であるGWの休館と、三密になりやすい入浴、サウナや食堂の利用控えが原因であると分析できている。様々な企画に積極的に参加することで利用者の獲得に努めている。	B
組織	体制・人事	業務内容に応じて、適切な人員配置がされている。必要な研修が行われており、職員一人ひとりの対応の良さが利用者の満足度につながっている。調理師の免許など資格を積極的に取らせている。指定管理者自ら、基本的な接客、報連相の徹底について、内部研修を実施している。	B
業務	業務の運営	協定書に掲げられた業務のうち、新型コロナウイルス感染症により開催できなかったさくらまつりを除き、適切に実施されている。	B
	施設の稼働状況	利用者数は減少しているが、新型コロナウイルス感染症の影響により利用者が減少したとして原因をしっかりと把握している。自主事業を積極的に行うことで利用者の増加に努めている。	B
	施設の維持管理(清掃等)	施設全体の経年劣化は見受けるが、職員による施設の清掃が行き届いており、非常に清潔に保たれている。	B
	施設の維持管理(点検・修繕等)	定期的な清掃と必要な点検を適宜行い、施設を安全に使用できる状態にされている。	B
	緊急時の対応方法	適切な保険に加入している。年2回の避難訓練を実施しており、緊急時対応マニュアルと連絡体制はできている。	B
工創 夫意	サービス向上及び経営改善に関する取組み	国や県、市の企画や助成金の情報収集を積極的に行い、利用者の増加や経営改善に努めている。また、利用者へのおもてなしとして花木の適切な管理や季節に合わせた生け花を行い、サービス向上に取り組んでいる。	A
広報	PR・情報提供の実施状況	リニューアルしたホームページでの情報発信に加え、地域の特産品を生かした商品開発を行うなど常にPR活動に積極的である。ドローンで撮影した施設の動画を利用する等、今まで以上に施設の周知を図っている。自主事業は利用者から評価を得ており、幅広い地域に拡大できるように努めている。	A
相談・ 連携	苦情処理の状況	苦情への対応は適切にできている。対応した内容としては、認知症の利用者から配食サービスを持ってこなくて良いという連絡があった際には、ご家族に連絡を取るなど、臨機応変に対応している。	A
	情報共有	市への報告は適切に行われており、常に情報提供を行う共通認識を持っている。	B
モニ タリ ング	指定管理経費の経理事務の状況	見守り配食や石船サロンの業務は指定管理業務と連動しており、経理の分離ができていないが、会計経理は適切に行われている。	B
	利用者満足度調査における施設満足度	全体的に利用者の満足度は高く、特に利用できる時間、職員の対応の親切さの項目では「非常に満足」「おおむね満足」が大きな割合を占めている。	A
	書類の作成・提出	提出書類は期限内に提出あり、市が依頼した資料も丁寧かつ迅速に提出されている。	B
評価 コ メ ン ト	新型コロナウイルス感染症の影響により、宿泊などでの利用者数は前年度に比べて減少しているが、利用者満足度は高い水準を維持している。特に職員の対応の親切さの項目では「非常に満足」「おおむね満足」が大きな割合を占めている。自主事業ではのんたそばや和紅茶など商品開発にも力をいれており、地域の特産品の周知にもつながっている。PR方法では、ホームページのリニューアルを行い、ドローンで撮影した映像を利用するなど、新規利用者の獲得にも努められている。引き続き、高齢者の心身の健康と福祉の増進を図るとともに、地域の観光資源としても積極的なPRと満足度の高いサービスを提供しつつ、市内外の利用者の確保に努められたい。		総合 評価  B
			平均 点  3.3

※4点満点

評価結果の割合



※端数処理のため、評価結果(A~D)の割合の合計が100%にならない場合があります。

項目別評価結果

