

令和５年度指定管理者モニタリング報告書

|                                |                                                                                                                                                    |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 施 設 名                          | 加東市東条福祉センター「とどろき荘」                                                                                                                                 |
| 施 設 所 在 地                      | 加東市岡本1571 - 1                                                                                                                                      |
| 指 定 管 理 者                      | 名 称 社会福祉法人 加東市社会福祉協議会<br>代表者 会長<br>住 所 加東市社 2 6                                                                                                    |
| モニタリング<br>の 実 施 方 針<br>・ 方 法 等 | 本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリングにより把握した。<br>次のとおり、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、モニタリングの「総合コメント」及び「今後の改善に向けた考え方」を記載した。 |
| 担 当 課                          | 健康福祉部福祉総務課 TEL 0795-43-0408<br>担当者氏名 赤土 拓也                                                                                                         |

１ 総合コメント

入浴者数はコロナ禍以前と比較すると約92%（令和４年度は約89%）となっており、増加傾向である。

これは、ホームページに加え、SNS等の情報発信により、利用者離れの防止及び新規利用者の増加が理由の一つであると考えられる。

Instagramを開設するなど、更なる入浴者数の増加に向けた取組を意欲的に行っている点も評価したい。

令和６年度以降もSNSのアクセス分布の分析等、利用者数の増加に向けた取組を行い、収支バランスの取れた運営に努めていただきたい。

２ 今後の改善に向けた考え方

利用者の顧客管理や分析結果を活用し、キャンペーンとの連携などにより、利用頻度が増加するよう取り組んでいただきたい。

今後も電気料金の高騰が予想されるため、使用量の削減等、経費削減に引き続き取り組んでいただきたい。

３ 業務の履行状況について

利用者サービス、設備メンテナンス及び館内の清掃等、適切に履行されている。

４ サービスの質について

アンケート結果を活用し、要望に対し可能な限り迅速に対応するとともに、苦情に対しても入浴時のマナーを張り紙などで周知するなど改善に向けた取組を行っている。

今後についても、アンケート等を活用し、より良い施設づくりを進めていただきたい。

## 5 収支状況等について

入浴単価の改善のため、ポイントカードを廃止したことにより、大幅に入浴単価が上がり、黒字決算となっている。

電気料金の急騰に対しては、温泉の温度調整の運転方法を工夫する等、できる限り節電に取り組んでいる。

入浴者数は回復してきているため、更なる利用者の増加や入浴単価の改善に取り組み、効率的・効果的な運営に努めていただきたい。