

宮崎市自然休養村センター 平成29年度管理運営報告書

青島と加江田溪谷 海あり、山あり花と緑に囲まれた
かけ流しの天然温泉 美人の湯



宮崎市自然
休養村センター
神話の里の
天然温泉



平成 30 年 8 月吉日

休養村センター支援者の皆様

宮崎市自然休養村センター指定管理事業者
木花・青島活性化プロジェクト JV
代表 黒木幹夫
〒889-2161 宮崎市大字加江田 6896 番地
TEL0985-65-1921 FAX0985-65-1922
電子メール onsen@bunkahonpo.or.jp

時下、皆様におかれましては、益々ご健勝のこととお喜び申し上げます。また、平素より、地域発展のため様々な活動にご尽力いただくとともに、自然休養村センター（以下、当センター）をご支援いただき心より御礼申し上げます。

平成 19 年に当センターが指定管理となって 1 巡目（3 年）を NPO 法人宮崎文化本舗単独で、2 巡目（5 年）より木花・青島活性化プロジェクト JV（NPO 法人宮崎文化本舗、株式会社みやざき社中による共同事業体）として指定管理業務行い、同 JV で 3 巡目の最後の昨年度を合わせて 11 年が経過いたしました。

平成 27 年度より、利用者数の拡大による光熱費の増大や諸問題の改善のため、入浴料金を上方改定しました。値上げにつきましては何とか定着してきたところです。ただ、29 年度は度重なる台風などの天候不順や青島エリアでの新しくできた温泉施設の影響もあり、前年より 2224 名の減少となりました。入館利用者数は 103,479 人（28 年度 105,703 人）でした。

指定管理者制度での 11 年間のトータル利用者数は、おかげ様で昨年 10 月に **120 万人**を超えることが出来ました。指定管理導入前からすれば、年間平均 2.5 倍の増加となります。

市民や地域にとってなくてはならない施設とは、どのような施設なのかというテーマをもとに、新しく 4 巡目をスタートし、今後、宮崎市の厳しい財政状況下において、地域・行政との連携を深めながら、市民や地域のニーズ、そして様々な問題点を把握し、それらを行政、地域とに共有しながら解決することで地域連携を図っていかなくてはなりません。新しい公共の在り方を積極的に模索しながら、担当部署はもとより、周辺自治会、町づくり委員会等の諸団体と連携して参ります。

今後とも、皆様方のご指導の程よろしくお願い申し上げます。

指定管理業務を行うにあたっての基本方針

基本方針

- それぞれの組織（（株）みやざき社中及び NPO 法人宮崎文化本舗）の持つスキルをフルに活用し市民参加という大きなテーマを掲げて、**新しい公共の在り方**を追求してまいります。
- 地域に密着した施設として健康・文化・地域発展への貢献と事業の安定性を最重視した管理運営を行います。

理念＝地域活性化と市民の健康増進を実践する

＜目 的（6つのコンセプト）＞

私どもが4度目の指定管理者制度における取り組みは、この**11年間、当施設の管理運営で培った実績と管理運営ノウハウ**を継続的に発展させ、多様化するニーズへの対応及び良質なサービスを提供することで、宮崎地域の活性化のお役に立ちたいというのが大きな目的です。

また、この指定管理期間中の反省すべき点を明確にし、確実に改善し実行していく所存です。以下に挙げる目的を遂行できるよう努力してまいります。

1. 「健康増進に関する様々なニーズへの対応」

- ・家族のふれあいや健康・体力づくりなど様々な需要に対応する。
- ・市民の平等、公平な利用、市民の幅広い交流の場とする。
- ・高齢者・身体障害者・幼児等への配慮をする。

2. 「地域経済への貢献」

- ・地域人材の雇用を行う。
- ・地域企業を積極的に活用する。
- ・木花・青島・赤江・清武・田野地区（宮崎南部地区）の農林水産物の販売を行う。

3. 「地域振興発展への貢献」

- ・市民活動、地域行事へ積極的に参加する。
- ・周辺スポーツ施設や「青島の観光エリア」との連携に取り組み一体となって相乗効果の創出をする。

4. 「市民協働の運営」

- ・公共施設での新しいコミュニティモデル（休養村コミュニティ）をつくり、発展させる。

5. 「顧客満足度の充実」

- ・自主事業としてさまざまな生涯学習の場を提供する。
- ・木花・青島地区の方々と一緒に季節ごとのイベントを開催する。
- ・利用者の意見を管理運営に反映させ、利用者の満足度を高めていく。

6. 「環境に配慮した管理」

- ・省エネルギーに努めるとともに、廃棄物の発生を抑制し、環境に配慮した管理を行う。

自然休養村センターのスタッフ心得

すべてはお客様のため、我々のために

（お客様に対して）

スタッフ全員がいつも笑顔で、まごころのある接客を心がけ、ここに来るすべてのお客様に感謝され、愛される施設運営をめざし、ここに集まりたいと思うような、アットホームで素敵な雰囲気を提供する。

（スタッフに対して）

理想を現実の形に変え、成功を喜んでくれるお客様を増やしていく。お客様が喜んでくれることにより、更なる夢の実現に近づく。

スタッフが皆、生き生きとし、ここで働きたいと思ってもらえるような場所を提供する。

（スタッフの心得）

- 仕事に対して夢を持っている、やる気がある、明るい人柄。
- 元気に挨拶・返事が出来る。キビキビ行動できる。
- 人任せでなく、自分が率先して動く、仕事に対して、責任感を持っている。
- いつも笑顔を忘れず、相手の気持ちになって物が考えられる。
- 営業中は常に適度な緊張感を持ち、見られている意識をもつ。
- 感謝の心で接する。
- お客様から給料が出ていることを忘れない。
- 指摘されたことは謙虚に受け止め素直に行動する。

平成 29 年度宮崎市自然休養村センター運営状況検証

1. 施設名等

施設名	宮崎市自然休養村センター	〒 住所 電話 メール	〒 8 8 9 - 2 1 6 1 宮崎市大字加江田 6 8 9 6 0 9 8 5 - 6 5 - 1 9 2 1 onsen@bunkahonpo.or.jp
-----	--------------	----------------------	--

2. 指定管理者及び市の所管課名

指定管理者名	木花・青島活性化 プロジェクト JV	市所管課名 連絡先	宮崎市森林水産課 0 9 8 5 - 2 1 - 1 9 1 9
--------	-----------------------	--------------	-------------------------------------

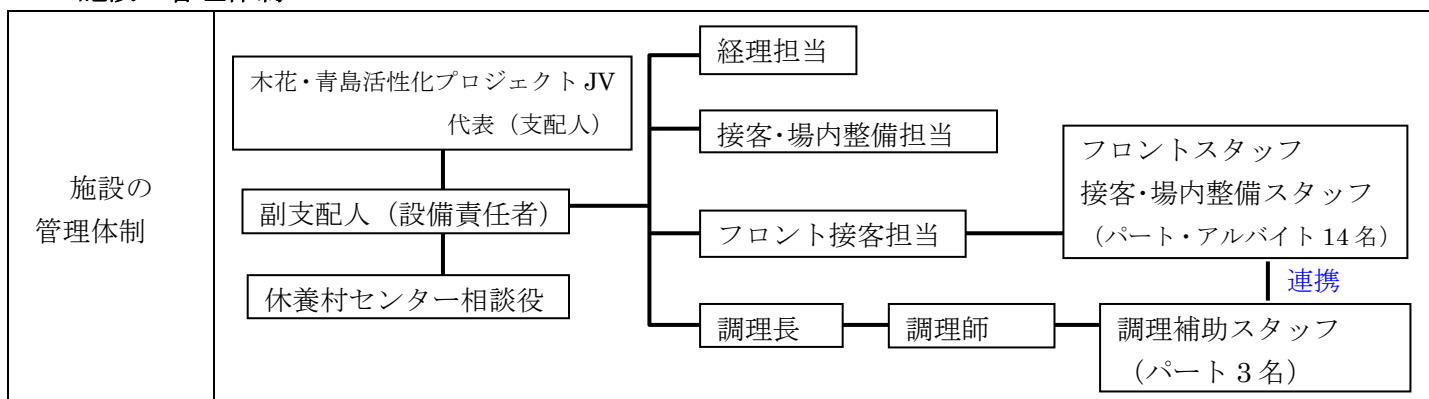
3. 施設の概要

管理指定日	平成 27 年 4 月 1 日～30 年 3 月 31 日
設置目的	市民の健康の増進及び地域の振興を図り、心の健康 体の健康を考慮した生き甲斐づくりの場の提供、農林水産物の販売・P R
施設内容	(1 階) 玄関ホール、管理事務室、ホール、食堂、厨房、従業員更衣室、従業員休憩室、トイレ、休憩室 4 8 畳、会議室 2 1 畳、高齢者ふれあい室 3 1 畳、会議室 1 8 畳、喫煙室、リフレッシュルーム (2 階) 大研修室 3 6 畳、中研修室 8 畳、小研修室 6 畳 (3 室)、談話室、トイレ
利用料金等	会議室 1 H ¥1,080 大研修室 1H ¥1,440 中研修室 1H ¥420 小研修室 1H ¥310 洋会議室 1 H ¥830 入浴料 ¥420 (市内在住 60 歳以上¥310) 宿泊利用料金 ¥5,200 食事利用料金上限 ¥10,000 コインロッカー 無料
開館日時	(開館日) 月・水・木・金・土・日 (休館日) 火曜日 [ただし祝日の場合はその翌日、年末年始 (12/31～1/1)] (開館時間) 午前 10 時～午後 9 時

4. 指定管理者が行う業務

指定管理者が行う主な業務	①施設使用許可に関する業務 ②施設の利用促進に関する業務 ③使用料金に関する業務 ④その他施設等の利用に関する業務 ⑤防災対策に関する業務
--------------	---

5. 施設の管理体制



平成 29 年度の利用状況報告

平成 19 年度より NPO 法人宮崎文化本舗単独で 3 年、平成 22 年度より木花・青島活性化プロジェクト JV（株式会社みやざき社中、NPO 法人宮崎文化本舗の事業共同体、基本的にスタッフは同メンバー）で自然休養村センターの運営を行ってきて 11 年が経過しました。平成 29 年の 10 月に指定管理スタート以来、**120 万人**の入館者を迎えることができました。指定管理前（平成 18 年）が、年間 45,000 人弱の実績に対し 10 年半で 120 万人の実績を上げることができたのは、全スタッフによる改善の取り組みや安全安心の施設管理の実施（浴槽、厨房に関わるスタッフの人材育成教育の徹底）が利用者である市民に評価して頂いたものと考えます。

平成 29 年度の利用者数は 103,479 人で平成 28 年度と比較して 1.6%の減少、利用料金は 0.2%の増加となりました。これは 8 月から 10 月にかけての度重なる台風等の天候不順が影響したものと思われます。（夏に気温が高すぎても、冬に暖かすぎても温泉利用者は減少傾向になる）

平成 21 年度から 6 年連続で年間利用者 12 万人以上の集客を確実なものとしてきました。そして平成 27 年度以降、高齢者の入浴料金を **210 円から 310 円に値上げした為**、入館者数は減少したものの利用料金収入は増加傾向にあります。

※値上げの根拠…指定管理前からすると利用者が 4 万人台から 12 万～13 万人台と拡大し、その内利用料金の安い高齢者の占める割合が 8 割以上を占め、水道光熱費を押し上げ経営を圧迫するようになった。利用者は拡大したが、利用料金及び指定管理料合わせた総収入額が、施設経営を行う上での総支出額を上回る傾向にあり、赤字経営を余儀なくされていた為。

平成 18 年度 44,832 人 （指定管理前） 平成 18 年度 ￥ 11,423,200

利用者数	
平成 19 年度	84,069 人
平成 20 年度	107,476 人
平成 21 年度	124,080 人
平成 22 年度	120,663 人
平成 23 年度	126,797 人
平成 24 年度	121,547 人
平成 25 年度	132,839 人
平成 26 年度	129,989 人
平成 27 年度	107,595 人
平成 28 年度	105,703 人
平成 29 年度	103479 人

利用料金	
平成 19 年度	￥ 21,310,300
平成 20 年度	￥ 26,578,550
平成 21 年度	￥ 28,125,150
平成 22 年度	￥ 27,099,500
平成 23 年度	￥ 27,290,015
平成 24 年度	￥ 25,723,700
平成 25 年度	￥ 28,185,850
平成 26 年度	￥ 28,312,710
平成 27 年度	￥ 32,685,160
平成 28 年度	￥ 31,870,040
平成 29 年度	￥ 31,943,220

利用者数、利用
料金の詳細は別紙参照

平成 29 年度サービス向上に向けた主な取り組み

館内整備	・館内の草刈・剪定（年 4 回）実施
設備関係	・週 1 回各浴槽内の循環配管高濃度塩素消毒の実施…レジオネラ対策 ・年 1 回浴槽内及び循環配管の過酸化水素洗浄の実施 ・わたり廊下、浴槽棟通路、ワックス清掃実施（年 1 回） ・消防点検年 2 回、温泉タンク清掃年 4 回、ボイラー、厨房機器点検年 4 回実施 ・貯水槽年 1 回実施、浄化槽週 1 回実施、害虫駆除年 2 回実施 ・グリストラップ抜き取り清掃年 8 回実施 ・高圧受電設備点検の実施（月 1 回）

	・エレベーター保守点検（月 1 回） ・コージェネレーションシステム電気系統保守点検（年 1 回）
サービス	・季節ごとにレストランメニューを変更 ・毎日の日替わりメニューの実施 ・送迎…宴会利用者 5 名以上で、かつ料理代金 3,240 円以上の条件で、片道 30 分以内を送迎実施 ・消防団員及びその家族を応援する入浴料割引サービス実施（年々増加傾向） ・10 名以上の団体で 3,240 円以上の料理で、佐土原・田野・高岡地域までの送迎実施
人材育成	・継続的な PDCA 活動の実施…毎日の朝礼での基本方針・理念の唱和活動、業務報告、クレーム報告、改善報告の実施 講師を招いての勉強会（年 1 回） ・年 2 回の消防訓練の実施（AED 訓練含む） ・1 時間 1 回の館内見回りと浴槽場内整備（脱衣所清掃、ソープ類の補充、足拭きマット交換、温泉温度チェック）の実施…利用者から直接情報収集を行う。 ・継続的な改善に取り組むため、全員参加の改善ミーティング及び接客マナー勉強会を実施(年 2 回) ・保健所のレジオネラ対策講習会に設備責任者が参加 ・東洋環境分析センター（水質分析）における水処理に関する勉強会に設備責任者が参加
衛生管理	・厨房内の排水溝の徹底清掃を週 1 回実施 ・週 1 回の浴槽高濃度塩素消毒の実施 ・年 1 回の浴槽・温泉タンク過酸化水素洗浄の実施 ・厨房内の毎日の清掃と毎月 1 回の害虫駆除の実施 ・年 2 回の館内、館周辺の専門業者による害虫駆除の実施 ・毎日の浴槽清掃とレジオネラ対策として循環配管の徹底消毒の実施 ・レジオネラ対策として月 1 回の ATP 検査の実施
地域	・椿祭り支援活動 優待券 100 枚提供 ・館内の掲示板にて地域や行政の行うイベントの告知を多数掲示 ・加江田神社夏祭り協賛及び加江田神社約 150 人と休養村利用者との交流 ・熊野神社夏祭り協賛 ・木花まちづくり、青島まちづくり委員会の催しにて 優待券 100 枚提供 ・木花婦人会の行う催しにて 優待券 50 枚提供 ・赤江地区まちづくり委員会 次世代エネルギーパーク視察受け入れ。
他の団体との連携	・地球温暖化防止活動推進センターと連携したエコドライブの推進活動の実施（宮崎市地球温暖化防止対策協議会、宮崎市自治会連合会） ・青島再生プロジェクトに参加（青島地域、団体との意見交換） ・環境保全課と連携し大人と子供の自然体験学習会の実施 ・宮崎市シルバー人材センターとの剪定教室の実施（年 2 回 7 月、10 月） ・知福川保全会及び加江田 1 区自治会と連携して休耕田の活用（芋づくり） ・宮交バス、巡回バスの利用を奨励し高齢者の運転免許返還を推進→交通事故防止と温暖化防止の取組みの実施（ポイントカード 10 点→優待券進呈）
イベント	・まるごと青島フラワーフェスティバル協賛会場としてイベント告知に協力 ・館内の敷地内に当施設の予算で花壇整備（植栽） ・休養村センター内の通路を利用して地元保育園児の絵の展示会実施 ・年末のお客様感謝デー「元気の出る餅つき大会」実施 ・楽市楽座（来館者 120 万人突破記念イベント）1218 人の来場者 ・春の花を詠む短歌の会（年 1 回）→作品の展示 ・休養村ゴルフコンペ開催（温泉利用者が主体となって開催・協賛）（2 ヶ月に 1 回） ・押し花教室開催（毎月 1 回）

	・押し花教室の生徒さんによる押し花作品展の実施 ・ガーゼ服作製教室開催（年2回） ・詩吟の会開催（毎月2回） ・休養村温泉友の会（温泉利用マナー向上を目的としている）懇親会（年2回） ・レストランの壁をギャラリーとして市民の絵画を展示（年2回程絵を交換）
地元団体との取組	・休養村センターにて宮崎大学地域創成学部 of 生徒への指定管理者としての地域活性化の取組みの授業実施 生徒34名・教授、准教授5名参加 ・宮崎大学地域資源創成学部において学生の地域創成の取組みにおける事例発表評価委員として参加 ・

◎利用者のクレーム・要望が多かったもの

（1）歩行浴が狭すぎて、利用者同士が接触することが多くトラブルの原因になっている。

→多額な予算がかかるため、将来的な検討事項となります。

（2）特に冬場は人が多すぎてうんざりする（11月～2月是一日400～500人）。人数制限できないか。

→ 27年の値上げ以降2割前後の利用者数の減少となり、多少は緩和されてきています。

（3）年度ごとに利用客の高齢化が進んでいるが、特に高齢ドライバーにおいて場内での事故発生が不安。

→ 可能な限り高齢ドライバーに対し、休養村サイドでバスでの来場をお願いしています。

（4）福祉風呂を身障者が使いやすい構造で作り変えていただきたい。（風呂が深すぎて身障者には負担になる）

→ 今後担当の森林水産課と協議予定。

（5）トイレが古すぎる。ウォシュレットにしてもらいたい。冬場、便座が冷たく、使用しづらい。

→ 今後担当の森林水産課と協議予定。

（6）エアコンの故障が目立つ。（エアコンが30台近くあるが、ほとんどが耐用年数を超えており故障が頻発している状態である。故障しても、取替え部品すでに生産されておらず調達できなくなっている。

→ 今後担当の森林水産課と協議予定。

（7）泊り客が、よる21:00以降に到着される場合（当センターの営業終了…21:00）、風呂が使用できない。せめてシャワーだけでも利用できるようにして頂きたい。

→ 現実的に考えられるのは、福祉風呂に新しく水道を利用したシャワーを設置すること。（現在福祉風呂のシャワーは、温泉水を利用しているため、21:00時以降は営業が終了する為利用できない）今後担当の森林水産課と協議予定。

（8）とくにサウナの利用者は、普通の水道水の水風呂を希望される利用者が多数おられます。露天風呂の設置を希望される方も数多くおられます。（当センターの水風呂…水温34度の温泉水の為、あまり冷たくない）

→ 現実的には、かけ流し温泉の流出量は決まっており、露天をつくるとなるとかけ流し温泉でなくなる可能性が出てくる為、かけ流し温泉を守るのであれば、露天風呂は不可能ではないかと思われます。水道水を活用した水風呂はスペースの問題、利用料金の問題、多額な予算の問題があり、今の利用料金を維持するのであれば予算的に難しいと思われます。今後担当の森林水産課と協議予定。

指定管理者制度について

指定管理料についての考え

住民の人権と福祉の保障及び地域(経済)の安定的かつ持続的発展が自治体の基本的使命であるとすれば、地域の中において「公の施設」が、どのような役割を果たすことができるのかを考えたとき、指定管理者制度の具体的な制度設計が自治体に委ねられていることを活かして、公の施設が住民の福祉向上の為に施設であることを認識し、地域住民が、指定管理者制度の設計および運用のプロセスに能動的に参加することを通じて、地域全体で公共サービスを支える仕組みへと変えなくてはなりません。(社会情勢…時代の流れ)

つまり、地域のコーディネーターとして自治体の社会的責任のうえに立ったうえでの指定管理者制度の運用がなされなければなりません。それが本来の本制度のあるべき姿であると思います。

指定管理者制度の導入に伴い、施設の管理経費が削減されれば、自治体財政の負担は軽減されることになります。管理・運営業務の効率化に伴うコスト削減は歓迎すべきことです。しかし、仮にその影響が住民サービスの質や指定管理団体の職員の人件費にも及び、住民サービスの低下や労働条件の悪化、非正規労働者の増加につながっていくとすれば、地域全体に負の影響をもたらすことになります。したがって、**コスト削減が地域や公の施設運営にどのような影響をもたらすのかを見据えたうえで、適正な指定管理料が算定されなければならない**と考えます。

自治体の財政状況に起因する指定管理料の削減について

宮崎市におきましても、施設の老朽化対策に伴い莫大な保全費用が必要となることが想定される一方で、財政状況が今以上に逼迫することも想定されます。生産年齢人口の減少に比例して自主財源の減収、高齢者人口の増加に伴う扶助費(住民福祉を支える老人福祉、児童福祉、生活保護等の経費)の増加といった課題に直面することとなります。公共サービスに充当できる予算は、それらの制約の中で運用せざるを得なくなることが想定されます。指定管理者制度もその例外ではなく、一層のコスト削減を図らざるを得ない状況から指定管理料の削減などが検討される状況になっています。ただし、人件費の維持や労働環境の確保、消費税アップ、そして適度な経済成長に伴う物価上昇も並行する環境で、安易なコスト削減の実施は「**提供される公共サービスを低下させてもよい**」との自治体側の決断と住民への説明責任が伴わなければ実施できません。そうしないと、指定管理者の努力や負担のみに頼らなければならないという、非現実的な事態を生んでしまう懸念があります。

公益事業の指定管理業務を担う組織は行政からの通達によりコスト削減せざるを得ず、その施設の人件費削減によるワーキングプアを発生させる要因となり、そこで働くスタッフの業務遂行に対するモチベーションを著しく低下させることになります。

指定管理業務も3〜4巡目になります。コスト削減が主要目的の指定管理業務(利益の確保が難しい不採算事業)に、意欲をもって参入する優良な企業やNPO法人は、減少傾向になると思われます。現に指定管理の説明会に多数の企業が来ていても、いざ書類の提出となると不参加となり、参加団体が著しく減少している状態です。(収支計画の段階で断念する企業が多い)新しい公共のあり方がどうあるべきかが問われる時期に来ているのではないのでしょうか。

近年の刻々と変化する社会情勢のもとで、公共施設が担うべき役割、提供されるべき機能を常に検証し、「公共サービスの質を向上させる」という指定管理者制度本来の目的に立ち返り、真に必要な公共サービスに適正なコストを投じていくことが、昨今の現況に対応していくための事項であると考えます。

最近、労働の在り方が問われています。超一流企業がその労働の在り方に疑問符が付き、**ブラック企業**と名指しされ、企業イメージを損なうことになっています。労働環境を整備し、安心して働ける職場をつくらなければなりません。指定管理の公の施設で働く職員は宮崎市の納税者であることを踏まえ、指定管理者は、現場の実情を理解した行政の指導を仰ぎながら働きやすい職場環境を整える義務があると考えます。