

## 年度評価シート

課名 中山間地振興課

施設の名称 静岡市口坂本温泉浴場	指定管理者 シダックス大新東ヒューマンサービス(株)
<p>1 履行状況</p> <p>業務仕様書及び事業計画書に従って概ね適切に履行されている。</p> <p>(1) 管理運営、施設維持業務 管理運営業務を実施したほか、施設維持管理業務等の一部について第三者委託により実施し、各業務とも事業計画に従って適切に行われている。</p> <p>(2) 施設利用者数 指定管理（第4期）3年目、令和元年度の利用者は14,580人となり、前年度13,033人と比較して111.9%と増加したが、これは前年度にアクセス道路（井川湖御幸線）の崩落に伴う工事による通行止めや時間規制があったためでもあるが、3月のコロナウィルス感染拡大防止のための休館がなければ更なる利用者数の増加が見込まれたものであり、良好な運営がなされたと考える。</p> <p>(3) 事業実施状況 例年実施しているイベントに加えて、ファミリー層向けのイベントを増やすなど誘客に努めた。</p>	
<p>2 市民（利用者）からの意見・要望の内容とその対応状況の評価（クレーム対応 等）</p> <p>利用者からの意見・要望に対して、即時に対応可能なものは対応し、即時対応が困難な要望に対しても当課と協議するなどして、良好な対応がなされているといえる。</p> <p>〈具体的な要望と対応状況〉</p> <p>要望：女子浴場出入口の扉が重い。 対応：歪んでいた戸車の交換修繕を実施した。</p> <p>要望：夏場の露天風呂が熱い。 対応：年間通じて38.5℃に設定していたが、月ごとに設定することとした。</p>	
<p>3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価</p> <p>施設利用者に対して行ったアンケートで、従業員への対応について「良い」が74.7%にとどまったが、「悪い」が0%であったことから、概ね良好な施設運営が行われていたと考えられる。</p>	
<p>4 指定管理者の経理状況の評価</p> <p>積極的なSNSの活用やイベントの実施による誘客を図ったことにより、以前の利用者数に近い利用があり、収入状況が改善された。</p> <p>また、以前から経費削減に努めていたが、利用者の要望に応じて月ごとに温度設定を行ったことが燃料費削減にもつながって利益を上げるに至っており、良好な予算執行がなされたと考える。</p> <p>会計帳簿類も整理されており、適正な経理が行われている。</p>	

5 総括的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況 など）

前年度事務事故発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

地元の町内会や民宿組合と連携したイベント（「山里の音楽会」、「朝市」等）の実施やSNSを活用等、誘客に努めてい。また、今年度よりSNSによる他温泉との連携を開始した。

今後も、地元の町内会や民宿組合との連携、他の市営温泉との連携を強化し、口坂本温泉浴場の誘客は基より、地元や他温泉の誘客が図られる取り組みに期待する。

※事務事故が発生したとき及びモニタリング調査において改善に向けた協議があったときは、必ず改善状況を記載すること。