

## 年度評価シート

課名 中山間地振興課

施設の名称 静岡市湯ノ島温泉浴場	指定管理者名 湯ノ島温泉運営協議会
1 履行状況	
<p>(1) 管理運営、施設維持業務</p> <p>業務仕様書及び事業計画書に従って管理運営業務を実施したほか、施設の維持管理業務の一部について第三者委託により実施し、各業務とも概ね適切に履行されている。</p> <p>また、浴槽入口の引戸や流し台のパイプ等の修繕を実施し、安心・安全で快適な利用環境の向上に努めている。</p>	
<p>(2) 施設利用者数</p> <p>指定管理（第3期）4年目の令和元年度の利用者数は15,326人となり、前年度の17,852人と比較して、14.1%減少した。これは、例年利用者の多い7月や10月の週末の天候が悪かったこと、台風による道路状況や、3月に新型コロナウイルスの影響により臨時休業したことが主な要因であると考えられる。</p>	
<p>(3) 事業実施状況</p> <p>毎月の地元出身者によるミニライブや温泉まつり、また、地域と連携したそば懐石など、各種のイベントを開催し利用者の好評を得ている。</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>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、施設の改修を要するなど即時対応が困難な要望に対しても当課と協議をするなど、良好な対応がなされている。</p> <p>また、従業員の接客や施設を評価する声が多いことから、従業員全体の意識は高く、利用者への真摯な対応に努めていることがわかる。</p> <p>なお、露天風呂の設置の要望が多いが、施設の構造上、設置は困難である。</p> <p>[主な意見・要望と対応状況]</p>	
<p>(1) ア 意見等</p> <p>女子浴室入口の引戸が重い。</p> <p>イ 回答・対応等</p> <p>戸車の修繕により対応した。</p>	
<p>(2) ア 意見等</p> <p>足が悪く座敷席では座りにくい。</p> <p>イ 回答・対応等</p> <p>休憩室の一部に腰掛のテーブル席を設けた。</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	
施設利用者に対して行ったアンケート調査では、「大変良い」、「やや良い」との回答が全体の94.5%であり、多くの利用者にとって適切な施設運営がなされている。	

#### 4 指定管理者の経理状況の評価

利用者の減少、ボイラーの不調（修繕対応済み）による燃料使用量の増加等により、令和元年度の収支指定管理業務の収支状況については赤字となっているが、全体としては概ね予算どおりに執行されており、良好である。また、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。

#### 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

年々利用者が減少傾向にある中、週末に大雨が重なり、アクセス道路において通行しづらい状況が続くなど天候の影響を大きく受け、また3月には新型コロナウイルスの影響による臨時休業があり、さらに利用者が減少したが、回数券の販売やスタンプカードの配付、また、隣接する玄国茶屋や地域との連携イベントを年間数回実施するなど、利用者の確保・増加に真摯に取り組んでおり評価できる。

また、昨年度に引き続きファミリー層向けの取組みを充実させ実施するとともに、ホームページを携帯電話対応にリニューアルしたり、継続してテレビ・ラジオ等でのCM放送や新聞・雑誌への掲載など多方面でPRを行っており、指定管理者としての集客のための努力や工夫が見られる。

新型コロナウイルス感染症への対応については、市の要請・協議に基づき、施設の休館、清掃、利用者からの問合せ対応等が適切に行われた。

この際の利用者への周知については、速やかに施設への掲示による周知やホームページへの掲出を行う等、適切な時期・方法により行われている。

当指定管理者は、地域住民で構成する運営協議会が行っており、地域住民の雇用創出という観点からも評価できる。

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。