

## 年度評価シート

課名 中山間地振興課

施設の名称 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、日常点検において危険箇所等を発見した場合は速やかに修繕を実施するなど、安心・安全な利用環境となるように努めている。</p>	
<p>(2) 施設利用者数</p> <p>指定管理（第3期）5年目の令和2年度の利用者数は11,457人となり、前年度の15,326人と比較して、25.2%減少した。これは、新型コロナウイルス感染症対策のための4、5月の休業や、不要不急の外出自粛要請等が大きく影響したことが要因であると考えられる。</p>	
<p>(3) 事業実施状況</p> <p>例年実施していた温泉まつりは3密対策のため中止となったが、地元出身ミュージシャンのミニライブや、季節の飾りつけを行うなどして集客を図り、利用者からは好評であった。</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、対応可能なものについては即時対応し、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は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、露天風呂の設置に関しての要望が多いが、施設の構造上、設置は困難である。</p> <p>[主な対応状況]</p> <p>男女の脱衣室の床を張替え。</p> <p>足の不自由な利用者がゆっくり利用できるように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	
<p>施設利用者に対して行ったアンケート調査では、未回答を除いた「大変良い」、「やや良い」の回答が「温泉の清潔さ」について93.1%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。また、従業員に対する設問において「大変悪い」、「やや悪い」との回答は無かった。</p>	

#### 4 指定管理者の経理状況の評価

利用者の減少や燃料単価の上昇等により厳しい経営状況ではあるが、利用料金見直しの実施や経費削減に努めたことにより、今年度は黒字化することができ、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

新型コロナウイルス感染症の影響により誘客イベントの実施が難しい中、回数券の販売やスタンプカードの配付、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。更に今年度は、他の静岡市営温泉と大井川名湯倶楽部と連携して新たな誘客策である「御朱印めぐり」を実施し、多くの新規利用者があった。

また、ファミリー層向けの誘客の研究や、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を行うなど、指定管理者として、新規顧客やリピーター等、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ており、利用者への周知については、速やかに施設への掲示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。