

## 年度評価シート

課名 中山間地振興課

施設の名称 清水西里温泉浴場	指定管理者名 株式会社ユアーズ静岡
1 履行状況	
<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1期)3年目、令和2年度の利用者は24,140人となり、前年度30,912人と比較して21.9%の減少となった。新型コロナウイルス感染症による4、5月の休館や外出自粛要請等の影響を大きく受けたためである。</p> <p>(3) 事業実施状況 感染症対策を図りながらじゃんけん大会等のイベントの実施や、SNSの活用、フリーペーパーへの掲載等の広報活動により誘客を図っている。 イベントの景品を地元の店舗から購したり、地元の回覧板への毎月の情報提供や、地元自治会代表者と地域活性化に関する協議を継続的に実施したり、地域住民を積極的に雇用するなど、地域振興、地域貢献を意識した運営を行っている。</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等に対しては、可能な範囲で即時対応しており、良好な対応がなされているといえる。</p> <p>[具体的な意見・要望と対応状況]</p> <p>意見等：かけ流しの浴槽を長時間占有している人がいる。 対応：「混雑時15分目安」とした看板を設置するとともに、正しい入浴方法(分割湯を奨励)の周知を図るための館内放送を実施した。</p> <p>意見等：露天風呂の手すりがぐらぐらしている。 対応：業者へ依頼して修繕を実施した。</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にて、「施設全体の満足度」に対して「大変良い」、「やや良い」の回答が93.4%であり、概ね適切な施設運営がなされていたと考えられる。</p>	
4 指定管理者の経理状況の評価	
<p>消耗品の管理施設一括購入や、こまめな電源OFF、スタッフの柔軟なシフト管理、スタッフからの提案制度等によりコスト削減を図っているが、コロナの影響によって利用者数が目標数を下回ったこともあり、支出超過となった。</p> <p>収支に関しては、施設にて日々データ入力、毎月の「収支状況報告書」作成、本社にてチェックを行って管理している。</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

地元住民を多数雇用したり、地元自治会への情報提供や協議の実施により地域振興を図っていることは評価でき、地元からも評価を得ている。

新型コロナウイルス感染症への対応については、CO<sub>2</sub>濃度計の設置による換気や、テーブル、券売機のボタン等の定期消毒、椅子やロッカー等の間引き等を実施し、利用者の安心安全に配慮した施設運営を徹底している。

また、今年度新たな誘客策として他の静岡市営温泉と大井川名湯倶楽部と連携して「御朱印めぐり」を実施し、多くの新規利用者があった。

今後も、イベント実施や広報活動等により誘客に努めるとともに、周辺施設や地元自治会等と連携して地域振興を図ることを望む。

※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。