

年度評価シート

課名 中山間地振興課

施設の名称 梅ヶ島新田温泉浴場	指定管理者名 企業組合黄金の湯
<p>1 履行状況</p> <p>(1) 管理運営・施設維持業務 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。 また、給排水及びタンクの管理と修繕、浄化槽の管理と修繕、温泉消毒装置の交換等を実施し、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 指定管理（第4期）3年目、令和3年度の利用者は33,761人となり、前年度32,609人と比較して3.5%の増加となった。これは、新型コロナウイルス感染症の影響により休館期間が発生したものの、感染症防止対策を講じた上で小規模のイベントを数多く行うことにより、利用者の満足度を向上させることができたためであると考えられる。</p> <p>(3) 事業実施状況 令和3年度も大規模な祭りや事業は中止とし、3密を避けた小さく分散した事業、イベントを数多く実施した。事業数は195回に及び、感染拡大防止策を十分にとりながら温泉を堪能してもらえ環境を創出することができた。</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、特にSNS等を通してのクレームに対しては迅速な対応を心掛けるなど、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>[主な意見・要望と対応状況]</p> <p>①意見等 浴槽内で大きな声でしゃべっている人がいる。 回答・対応等 脱衣室に黙浴の館内表示を行い、適宜、館内放送にてコロナ感染拡大防止協力のアナウンスを行った。</p> <p>②意見等 サウナ・水風呂を作ってほしい。 回答・対応等 風呂内へのサウナの設置は難しいと伝え、テントサウナの実施を検討し、お客様のニーズに応えられるように事業計画を行った。</p> <p>③意見等 床に髪の毛が沢山落ちていたので、床モップや替えシートを客が替えられるようにしてほしい。 回答・対応等 女性脱衣所に床モップ2セットとコロコロを設置し、髪の毛をとかした後などにお</p>	

お客様が掃除できるようにした。

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95%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ことが分かる。一方、サウナや水風呂の設置要望や短時間利用の入浴券の復活や利用料金の値下げの要望もある。

4 指定管理者の経理状況の評価

コロナ禍の影響による8・9月の休館等があったが、小規模イベントを数多く実施する等、利用者ニーズに寄り添った事業展開を行うことにより、前年度の入場者数が増加したが、灯油、電気料金等、各種原材料価格の高騰により、収支状況については赤字となった。

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

前年度同様、新型コロナウイルス感染症による休館等の影響により、利用者の回復には至らなかったが、前年度比3.5%の増加となっている。

これは、多くのイベント実施による顧客獲得や、ホームページ、Facebook等のSNSを活用した誘客が要因であると考えられる。さらに、日影沢親水園と協力し新たなイベントを作り出す等の施設間の協力によって梅ヶ島地域の活性化に貢献した。

今後も、他の地域団体や市営施設と協力関係を築き、地域活性化を進めていくことを期待する。

※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。