

## 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>令和4年度の利用者数は12,522人となり、前年度の11,720人と比較して、6.8%増加した。コロナ禍の影響は受けつつも、ホームページを携帯電話でも見やすく写真を多く載せてリニューアルし、季節の飾りつけを行っておもてなしを行うなど、集客に向けた取り組みを行った。</p>	
<p>(3) 事業実施状況</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策を行いながら、安心安全な施設運営に努めた。</p> <p>日常点検において、浴槽の危険箇所を発見した場合は速やかに修繕を実施し、危機の故障時には市や業者へすぐに報告して修繕を依頼し、適正に施設の維持管理に努めた。</p> <p>ホームページをリニューアルし、施設案内やアクセスなどを見やすくし、写真を多く載せ、携帯電話・スマートフォンでも見やすくした。</p> <p>また、令和4年9月の台風15号による断水等の被害が明らかになった際には、清水区やオクシズ地域への被災者に向けた施設無料開放に協力した。</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し、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>露天風呂がない・脱衣所が狭い／古いといった意見があったが、利用者に対しては丁寧な案内を心掛けて理解を得て、市に対しては定期報告をしている。</p> <p>足の不自由なお客様もゆっくりと休憩がしやすいよう、一部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、無回答を除いた場合、温泉の質を大変良い・やや良いと感じる方が100%、清潔さについては90%、全体としては93.4%と概ね高評価を得ている。</p>	
4 指定管理者の経理状況の評価	

燃料費の価格高騰により厳しい経営状況ではあるが、節電を心がけ、光熱費などの削減に努めた。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。

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

コロナウイルス感染症の影響を受けつつも、隣接する玄国茶屋や地域との連携イベントを実施することで利用者の確保・増加に努めてきた。

当指定管理は、地域住民で構成する運営協議会が行っており、「地域住民の雇用の場」として地元から評価され、受け入れられており、地域振興の拠点であることが評価できる。

※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。