

年 度 評 価 シ ー ト

課名 中山間地振興課

施設の名称 口坂本温泉浴場 湯ノ島温泉浴場 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	
(1) 目標達成	
ア 5年後（令和6年度）の利用者数	
口坂本温泉浴場	目標値 21,500 人、実績値 16,592 人（前年度 14,388 人） 令和5年度時点での達成率 77.2% 【参考】令和元年度（コロナ前） 実績値 14,580 人
湯ノ島温泉浴場	目標値 18,500 人、実績値 12,914 人（前年度 12,522 人） 令和5年度時点での達成率 69.8% 【参考】令和元年度（コロナ前） 実績値 15,326 人
清水西里温泉浴場	目標値 47,500 人、実績値 18,536 人（前年度 26,476 人） 令和5年度時点での達成率 39.0% 【参考】令和元年度（コロナ前） 実績値 30,912 人
合 計	目標値 87,500 人、実績値 48,042 人（前年度 53,386 人） 令和5年度時点での達成率 54.9% 【参考】令和元年度（コロナ前） 実績値 60,818 人
(2) 施設利用状況	
ア 利用者数	
口坂本温泉浴場	16,592 人（前年度 14,388 人）（前年度比 115.3%）
湯ノ島温泉浴場	12,914 人（前年度 12,522 人）（前年度比 103.1%）
清水西里温泉浴場	18,536 人（前年度 26,476 人）（前年度比 70.0%）
合 計	48,042 人（前年度 56,190 人）（前年度比 85.5%）
(3) 人員配置状況	
口坂本温泉浴場	正規職員 1 人、パート 3 人
湯ノ島温泉浴場	正規職員 0 人、パート 5 人
清水西里温泉浴場	正規職員 1 人、パート 9 人
共 通	正規職員 1 人（3温泉統括責任者）
合 計	正規職員 3 人、パート 17 人
(4) 業務実施状況	
静岡市温泉浴場条例第 13 条に規定する各種事業について、業務仕様書及び事業計	

画書にある程度従って実施されている。

主な事業は次のとおり。

- ア 利用者に対する業務（使用許可、利用受付等）
- イ 施設の維持管理業務
- ウ 地域の活性化につながる事業の実施
- エ 誘客宣伝 等

【検証・分析等】

- ア 利用者に対する業務（使用許可、利用受付等）
- イ 施設の維持管理業務

口坂本温泉浴場	<p>令和5年度の利用者は16,592人となり、前年度14,388人と比較して約115.3%と大幅な増加となった。これは、コロナウイルス対策が規制緩和され、人々の行動制限が大幅に緩和されたことによるもののほか、東京のテレビ局による当該施設紹介の放送がなされたことによるものと考えられる。</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>一方、修繕費については約9,000円であり、指定管理者の設定した予算額に対して約1.6%の執行率である。</p> <p>過去3カ年の当該温泉浴場の平均修繕費は約56万円であること、5つの温泉浴場における令和5年度の修繕費の指定管理者の設定した平均予算が約42万円、平均実績が約15万円、平均執行率が約35%であること、当該温泉浴場と0%の執行率であった湯ノ島温泉浴場を除いた3つの温泉浴場における令和5年度の修繕費の指定管理者の設定した平均予算が約43万円、平均実績が約24万円、平均執行率が約56%であることを鑑みると、過少であると評価せざるを得ない。</p> <p>当該施設は昭和52年に建設され、老朽化が進んでいる。利用者に安全に過ごしてもらうため、次年度以降は協定書に基づいた範囲内で適切な修繕をされたい。</p>
湯ノ島温泉浴場	<p>令和5年度の利用者は12,914人となり、前年度12,522人と比較して約103.1%と増加の傾向にある。これは、コロナウイルス対策が規制緩和され、人々の行動制限が大幅に緩和されたことによるものと考えられる。</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>一方、修繕費については指定管理者の設定した予算額に対して0%の執行率と過少である。当該施設においても老朽化が進んでいることから、収支報告書の確認後に施設の不具合がなかったのかを確認したところ、協定書に基づいた範囲内で必要な修繕がされていない箇所が確認できた。利用者に安全に過ごしてもらうため、次年度以降は協定書に基づいた範囲内で適切な修繕をされたい。</p>
清水西里温泉浴場	<p>令和5年度の利用者は18,536人となり、前年度26,476人と比較して約70.0%と大幅な減少となった。当該施設においては、令和5年3月に揚湯ポンプが故障し、4月は休館となり、その後も当該ポンプの修繕が完了した令和6年3月まで沸かし湯による運営となったことに起因すると考えられる。</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>修繕費については指定管理者の設定した予算額の28.1%の執行率であった。利用者数の減少により経営に苦慮したことを推察するが、当該施設においても老朽化が進んでいることから、利用者に安全に過ごしてもらうため、協定書に基づいた範囲内の適切な修繕を期待する。</p>

ウ 地域の活性化につながる事業の実施

口坂本温泉浴場	<p>毎月26日に風呂の日として檜湯や菖蒲湯を実施したほか、規格外の野菜を定期的に販売し、周りに店舗のない口坂本地区の住民にも喜ばれる取組みを行っている。</p> <p>3月・8月・11月に温泉祭りを実施し、オクシズ地域出身のミュージシャンによる音楽会や地元農家による野菜販売などを行い、オクシズ地域としての地域振興を図っている。</p> <p>一方で、「透明美肌の日」や「インストラクターによる健康体操」など、当該施設を公募した際のプレゼン資料や事業計画書（以下、「計画書等」という）に記載されている事業で実施していないものもあった点が見受けられた。</p>
湯ノ島温泉浴場	<p>毎月オクシズ地域出身のミュージシャンによるライブを実施したり、呈茶会を開催してオクシズの魅力を伝える取組みを行っている。</p> <p>湯ノ島地区の関係者と連携して10月と3月に温泉祭りを実施し、百年蕎麦や餅の提供を行っている。</p> <p>計画書等に記載のあった「星空ツアーガイド」は実施</p>

	していない。
清水西里温泉浴場	<p>毎月じゃんけん大会等を実施し、景品として地元特産品を用意し、地元をPRする取組みを行っている。</p> <p>地元団体や近隣施設と連携して4月、10月、3月にやすらぎの森GreenFestival等を開催し、誘客を促進している。</p> <p>計画書等に記載のあった「杉尾山トレイルラン」は実施していない。</p>
5温泉としての魅力発信及び地域振興	<p>計画書等にて「5温泉共通チケットの発行」や「5温泉の回遊モデルを構築」とあるが、令和5年度の実施内容はInstagramやLINEによる3温泉の情報発信が主であり、南アルプス赤石温泉白樺荘及び梅ヶ島新田温泉とは協議が完了できておらず、具体的な取組みはなされていない。</p>

エ 誘客宣伝等

3温泉のポスター・チラシ・リーフレット、イベント情報の配架	<p>3温泉のHPやSNSを周知するチラシ等を作成した。箱根のライダー向けのカフェ等に配架している。</p> <p>計画書等にて、オクシズマガジンで掲載した記事を活用した販促物の配布が記載されていたものの、令和5年度はなされていない。</p>
5温泉への回遊を促す取組み	<p>3温泉については、チラシやSNSにて回遊を促す取組みをしているが、南アルプス赤石温泉白樺荘・梅ヶ島新田温泉浴場を含めた回遊を促す取組みは、各指定管理者との協議が完了していないためなされていない。</p>
5温泉全体の広告宣伝	<p>計画書等ではLINEリッチメニューを提案しており、令和5年度は「オクシズ3」のアカウントを開設し、同機能を活かして3温泉のHPをリンクし、集客を行った。</p> <p>一方、南アルプス赤石温泉白樺荘・梅ヶ島新田温泉浴場を含めた同機能による宣伝は、各指定管理者との協議ができていないためなされていない。</p>
5温泉全体の特集記事	<p>オクシズマガジン2023年夏・秋号にて、5温泉の紹介記事や湯ノ島温泉祭り等のイベント情報を掲載し、行楽シーズンに向けた集客を促進した。</p>
地域との共働事業	<p>1(4)ウのとおり、各温泉浴場にて、地元団体や近隣施設と共働して各種イベントを実施し、誘引誘客に努めている。</p>
SNS等による各種PR	<p>オクシズ3としてInstagramやLINEのアカウントを開設し、3温泉の桜や紅葉の写真を掲載して発信している。また、グリーンツーリズム協会が開催するSNS勉強会に参加し、発信による効果を高めようとしている。</p>

	<p>口坂本温泉浴場では、オクシズ地域の郵便局やガソリンスタンドに依頼してPOPを配架しており、焦点を絞って誘客を促進している。</p> <p>また、釣り客や甲信地域のライダーに向けてPRするため、漁協や伊豆スカイラインのカフェに3温泉を紹介するチラシを置いている。</p> <p>一方で、計画書に記載のあったアウトドア用品会社等とタイアップしたPRは実施できていない。</p>
--	---

各温泉浴場においては、地域の立地を生かし、利用者や近隣住民に喜ばれる取組みを実施している。一方で修繕費が過少であり、必要な修繕がなされていない。また、仕様書・計画書に記載の取組について全てを実施しておらず、一部は令和6年度へ繰り越しと報告を受けている。

特に5温泉に関しては、比較的实现性が高いと考えられるHPの相互リンクやSNS発信等の実績がなく、仕様書の理念を理解したうえで計画的に実施がされたとは言い難い。

ただし、5温泉での取組みは令和5年度が1年目であり、連携調整にはある程度の時間や労力がかかることを考慮し、令和6年度へ繰り越す事業は確実に実施し、5温泉での連携について積極的にノウハウを積み上げていくことを期待したい。

【確認結果】

△：協定書等の内容が適正に履行されていない点が若干ある。

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）

【具体的な意見・要望の内容と対応状況】

口坂本温泉浴場	<p>意見等：食堂があると良い。</p> <p>対応：近隣の民宿に協力依頼し、出前の対応が可能となった。</p>
湯ノ島温泉浴場	<p>意見等：休憩室や脱衣所が暑いため空調機を設置してほしい。</p> <p>対応：扇風機を設置して対応し、今後、空調の修繕計画がある旨を説明した。</p>
清水西里温泉浴場	<p>意見等：沸かし湯なので料金を下げてほしい。</p> <p>対応：入浴料の料金改定には諸手続きがあることを説明したほか、イベントの頻度を増やす等満足度の向上に努めた。</p>

【検証・分析等】

利用者からの意見・要望に対しては概ね適切な対応がとられており、対応が困難である要望に対しても前向きに検討しており、良好な対応がなされているといえる。

【確認結果】

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済み、又は改善に向けて作業中である。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

(1) 利用者満足度調査

施設運営の参考とするため、利用者を対象にアンケート調査を実施した。

【調査結果】

口坂本温泉浴場	回答者総数：54件「大変良い」「良い」と回答した割合 ①（温泉について）清潔さ 100.0%（前年度 91.9%） ②（従業員について）態度 98.2%（前年度100.0%） 2項目の平均値で算出した満足度99.1%（前年度96.0%）
湯ノ島温泉浴場	回答者総数：165件「大変良い」「良い」と回答した割合 ①（温泉について）清潔さ 98.2%（前年度100%） ②（従業員について）態度 96.4%（前年度-%） 2項目の平均値で算出した満足度 97.3%（前年度-%）
清水西里温泉浴場	回答者総数：71件「大変良い」「良い」と回答した割合 ①（温泉について）清潔さ 86.1%（前年度96.9%） ②（従業員について）態度 94.3%（前年度99.3%） 2項目の平均値で算出した満足度90.2%（前年度98.1%）

※いずれも未回答を除いて算出している。

【検証・分析等】

口坂本温泉浴場・湯ノ島温泉浴場においては良好な評価を得ていると言える。

清水西里温泉浴場については、浴槽に浮かんだ気泡を不衛生と捉えての評価であると推測されるが、設備の構造上の問題であり、丁寧な説明を心掛けていることから、概ね良好な評価であると考えられる。

【確認結果】

○：調査の結果が概ね良好である。

(2) 市民アンケート

【確認結果】

－：未実施

(3) その他の調査

【確認結果】

－：未実施

4 指定管理者の経理状況の評価

口坂本温泉浴場	【収支状況】 指定管理業務についての収支状況については、概ね適正に執行されている。 【検証・分析等】 現指定管理者は、令和5年度から当該温泉浴場の管理を行い始めた。保守管理の委託先や仕入れ先が一部変更となる中、黒字となったことは一定の評価ができる。ま
---------	--

	<p>た、相見積り等により、重油の高騰等にも対応できている。</p> <p>一方で、1（4）に記載のとおり、修繕費の執行率が他施設と比較して過少であることから、利用者に安全に過ごしてもらうため、協定書に基づいた範囲内で適切な修繕がなされることを望む。</p>
湯ノ島温泉浴場	<p>【収支状況】</p> <p>指定管理業務についての収支状況については、概ね適正に執行されている。</p> <p>【検証・分析等】</p> <p>現指定管理者は、令和5年度から当該温泉浴場の管理を行い始めた。保守管理の委託先や仕入れ先が一部変更となる中、黒字となったことは一定の評価ができる。また、相見積り等により、重油の高騰等にも対応できている。</p> <p>一方で、1（4）に記載のとおり、修繕費の執行率が0%であり必要な修繕がなされていないことから、利用者に安全に過ごしてもらうため、協定書に基づいた範囲内で適切な修繕がなされることを望む。</p>
清水西里温泉浴場	<p>【収支状況】</p> <p>指定管理業務についての収支状況については、概ね適正に執行されている。</p> <p>【検証・分析等】</p> <p>沸かし湯運営に伴う利用料収入の減少と重油代の増加※により赤字となっているものの、本市からの補填額を合わせれば問題なく運営が可能な状態であると考えられる。</p> <p>※温水ではなく井戸水から沸かすことになったため増加した。</p>
<p>以上より、基本的には適正に執行されているものの、施設の老朽化が進んでいることを鑑みると修繕費が過少であり、必要な修繕がなされていない部分が見受けられたことから、維持管理に適正な費用がかけられていたとは言い難い。</p> <p>【確認結果】</p> <p>△：直ちに施設運営に影響を及ぼすほどではないが、今後の安定的な施設運営に向けて改善すべき点がある。</p>	
<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）</p>	
前年度事務事故発生の有無	有
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
<p>《事務事業事故》</p> <p>令和5年12月に、湯ノ島温泉浴場にて、利用者が経年劣化したドライヤーからの火花によりやけどを負う事故が発生した。</p>	

事故後は当該ドライバーを撤去し、新たなドライバーを設置したほか、日常点検リストに加えるなど、再発防止に努めている。

【検証・分析等】

当該施設については、令和4年度に3温泉一括管理での公募を行い、現指定管理者の提案した様々な事業が審査委員会から評価され※、議会の議決を経たうえで最終的に指定管理者として選定された。

令和5年度は、前指定管理者による取組みを継承しながら、各温泉浴場にてオクシズファンの増加が期待できる地域振興を行った。令和6年3月にキャッシュレス決済を導入した際には、速やかに導入できるよう従業員間の共有を行うなど、利用者サービス向上への積極的な姿勢が見られた。また、湯ノ島温泉浴場における事故の際は、統括責任者を中心に、迅速な謝罪と再発防止対策を行った。アンケート結果も良好であり、高水準な現場対応ができていると評価できる。

一方で、下記2点については、令和6年度中に早急に認識を改め運営を改善していかなければならない事項である。

①修繕費が過少であり、今後の適切な施設管理に懸念事項がある。

老朽化が進む各温泉浴場を安全に利用していただくために、従業員による日常点検に加えて、統括責任者による施設巡回時点検も行い、気付いた箇所への随時対応を切にお願いしたい。

②仕様書及び計画書等に記載のあった事業（特に5温泉での発信を行う取組み）が十分になされておらず、上述のとおり様々な事業提案が評価され指定管理者に選定されたものの、該当事業について計画的に遂行できているとは言えない。

仕様書における設置目的や運営方針等を念頭におき、公募時の提案や事業計画書に記載された事業について、選定された指定管理者としての責任を果たしていくこと、そして他の地域団体や市営施設と協力関係を築きながら、引き続き地域全体の活性化を進めていくことを期待する。

(参考・審査委員会コメント)

立地条件や周辺環境を理解したうえで、有効性が高く、多くのイベントや中山間地の事業活用によるプロモーションや事業展開等地域ぐるみで発展していこうという強い意志及びオクシズのブランド化にも決意を感じる。様々な提案をしたからには、市との事前協議をきちんと行ったうえで、是非実行をしていただきたい。

【評価結果】

△：やや問題のある管理運営であった。

※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。