

## 年度評価シート

課名 中山間地振興課

施設の名称 梅ヶ島新田温泉黄金の湯	指定管理者名 企業組合黄金の湯
<b>1 履行状況</b>	
(1) 目標達成	
ア 5年後（令和6年度）の利用者数 目標値 62,500 人、実績値 29,258 人（前年度 38,528 人） 令和5年度時点での達成率 46.8% 【参考】令和元年度（コロナ前） 実績値 40,457 人	
(2) 施設利用状況	
ア 利用者数 29,258 人（前年度 38,528 人）（前年度比 75.9%）	
(3) 人員配置状況	
正規職員：1 人 パート：平日 3～4 人、土日祝日 3～6 人 ※いずれも繁閑により変動	
(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 等	
<b>【検証・分析等】</b>	
令和5年度の利用者は 29,258 人となり、前年度 38,528 人と比較して約 75.9%にとどまった。これは、リニューアル工事に伴う 3 か月半の休場による入場者数の減少によるものである。 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、前年度に引き続き、梅ヶ島 3 温泉合同の温泉郷祭りを実施するなど、梅ヶ島全体の活性化に寄与するとともに、夏休み期間には家族連れをターゲットとした様々なイベントを開催するなど、積極的な誘客策に取り組んだ。 12 月 13 日から休業期間は、施工業者の対応や利用者への休場の案内、リニューアルオープンに向けた各種準備等、リニューアルオープン後のスムーズな運営に向けた取り組みを行った。	
<b>【確認結果】</b>	
○：協定書等の内容が適正に履行されている。	
<b>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）</b>	

**【具体的な意見・要望の内容と対応状況】**

①意見等

休憩室が暑い。

回答・対応等

休憩室壁面に壁掛扇風機を増設し対応した。

②意見等

露天風呂に出るガラス戸が重い。

回答・対応等

今後建て替えを行うことを伝え、シリコンスプレーの塗布をこまめに行うとともに、張り紙等で注意喚起を行った。

**【検証・分析等】**

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適宜対応し、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市と協議の上対応するなど、適切に処理されている。

**【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】**

回答者総数：137件 「大変良い」「良い」と回答した割合

①（温泉について）清潔さ 91.5%（前年度 94.3%）

②（従業員について）言葉遣い 96.3%（前年度 96.3%）

③（ ）態度 99.2%（前年度 96.6%）

**【検証・分析等】**

3項目の平均値で算出した満足度は95.7%（前年度95.7%）であり、良好な評価を得ている。

**【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

**【収支状況】**

指定管理業務についての収支状況については、適正に執行されている。

**【検証・分析等】**

リニューアル工事に伴う3か月半の休場により4半期分の利用者が純減となり、売り

上げが大きく減額となったものの、売上げが少なくなることを見越して計画的に予算執行しつつ、令和4年度の加算額分を収入したこともあり、結果的に赤字額は少額で収まっている。

令和6年度についても、引き続き良好な予算執行を行うことを期待したい。

**【確認結果】**

○：安定的な施設運営を行っており、また今後も継続できる見込みである。

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

**【検証・分析等】**

令和5年度については、年度当初から工事を行いながらの営業であったものの、営業を行っていた第1～3四半期を見ると利用者数が対前年度比約98%とほぼ横ばいであった。これは、工事について丁寧に説明を行い、利用者に理解を求めるとともに、毎月様々なイベントを実施し、それぞれターゲットを明確にした誘客策に取り組んだことなどによるものと考えられる。

また、施設のリニューアル工事に当たっては、施工業者及び市との打合せを定期的に行うとともに、現場の管理者として必要に応じて両者と綿密に連絡を取り合い、円滑な工事の実施に寄与した。

令和6年度は、工事が完了し供用開始したことから、利用者数が増えることが想定される。これを好機として、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。

**【評価結果】**

○：良好な管理運営であった。

※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。