

## 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 静岡市湯ノ島温泉運営協議会
<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、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 指定管理（第4期）1年目の令和3年度の利用者数は11,720人となり、前年度の11,457人と比較して、2.3%増加した。これは引き続きコロナ禍における緊急事態宣言（8月・9月）による休館やまん延防止等重点措置（8月、1～3月）、通年の外出自粛の影響を引き続き受けている一方で、ホームページのリニューアルによる周知拡大・良好な泉質、イベントの再開や御朱印めぐりへの参加が前年度増の要因と考える。</p> <p>(3) 事業実施状況 緊急事態宣言に伴う休館を除き、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。 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。 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>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、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。 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。 [主な対応状況] 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、大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>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> <p>施設利用者に対して行ったアンケート調査では、未回答を除いた「大変良い」、「やや良い」の回答が「温泉の清潔さ」について99%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。</p>	
<p>4 指定管理者の経理状況の評価</p>	

利用者の減少や燃料費の価格高騰、施設の老朽化によりお湯の沸きが遅く、ボイラー等の運転時間を早めたことにより、厳しい経営状況ではある。一方で、令和2年度以降、利用料金見直しの実施や経費削減に努めたことにより、黒字化となり、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。

また、会計帳簿類も整理されており、適正な経理が行われている。

#### 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により誘客イベントの実施が難しい状況は続いているものの、地元出身のアーティストによるライブや春の温泉まつりの再開、御朱印めぐりへの参加が一因となり、利用者数が回復した。

また、ファミリー層向けの誘客の研究や、継続してテレビ・ラジオ等でのCM放送や新聞・雑誌への掲載など多方面でPRを行うなど、指定管理者として、新規顧客やリピーター等、集客のための努力や工夫が見られ、利用者の確保・増加に真摯に取り組んでおり評価できる。

新型コロナウイルス感染症への対応については、市の要請・協議に基づき、施設の休館、清掃、利用者からの問合せ対応等が適切に行われており、利用者への周知については、速やかに施設への掲示やホームページへの掲出を行う等、適切な時期・方法により行われている。

当指定管理者は、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。