

年度評価シート

課名 中山間地振興課

施設の名称 静岡市梅ヶ島新田温泉浴場	指定管理者名 企業組合 黄金の湯
1 履行状況	
(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、中庭・休憩室エントランス等の整備、駐車場修繕、雨どいの交換等を実施し、安心・安全で快適な利用環境の向上に努めている。	
(2) 施設利用者数 指定管理（第4期）2年目、令和2年度の利用者は32,835人となり、前年度40,960人と比較して約19.8%の減少となった。これは、コロナ禍における4・5月の休館及び外出自粛や、7月の長雨による来客数の減少が主な要因であると考えられる。	
(3) 事業実施状況 大きな祭りや事業についてはコロナ感染防止の観点から全て中止とし、3密を避けた小規模の事業、イベントを数多く実施することとした。事業数としては178事業に及び、感染防止対策をとりながらも温泉を堪能してもらえる環境を創ることができた。	
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）	
利用者からの意見・要望に対して、特にSNS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。 [主な意見・要望と対応状況]	
① 意見等 マスク着用と掲示されているが、マスクをしていない人がいる。 回答・対応等 館内循環時にマスク未着用の方への声掛けを行うとともに、館内放送にてアナウンスを行った。	
② 意見等 本を置いてほしい。 回答・対応等 温泉図書館を設置し、漫画本を約300冊置き、多くのお客様にご利用いただいている。	
③ 意見等 持ち込み禁止と書かれているのに食事を持ち込んでいる人がいる。 回答・対応等 館内循環時に飲食持ち込みの方への声掛けを行い、適宜館内放送で注意喚起の放送を行った。	

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」との回答が約80%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わかる。一方、年中無休の希望や夜間営業、入場料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4・5月の休館や7月の長雨等により利用者数が激減したが、短時間利用料金（大人400円）を廃止して一日入浴券（大人700円）にまとめたことと、イベントの回数を増やしたことによる売上の増加があり、収支状況については黒字となっており、全体としては概ね適正に執行された。また、会計士等の助言を得るなどして、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 総合的な評価（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
<p>令和2年度は年間合計で利用者が減少しているが、8月・10月・11月は前年同月に比べ大きく増加しており、特にアンケート結果を見ると初めて利用されるお客様も多かったことから、街中から離れた場所へ行く場合が多いことが予想され、新型コロナウイルスの影響による4月・5月の臨時休業がなければ、前年度を上回っていたと推測される。</p> <p>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た。</p> <p>この際の利用者への周知については、速やかに施設への掲示による周知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。</p> <p>指定管理者は、毎年積極的に新しい事業を企画・実施することにより、新規利用者の獲得やリピーターの増加を図っており評価できる。</p> <p>当年度は特に、大規模イベントが実施できない中で、お客様が安心して楽しむことができるようにと小規模イベントを多数行うなど、創意工夫を凝らしている。</p> <p>今後は隣接の食堂「黄金の里」との連携や、近隣の様々なレクリエーション施設と協力した取組みを実施するなど、地域振興の核施設として地域全体の活性化につながる事業を積極的に展開していくことを期待する。</p> <p>また、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、地域住民の雇用創出という観点からも評価できる。</p>	

※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。