

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7年度）の利用者数	
口坂本温泉浴場	目標値 21,500 人、実績値 17,007 人（前年度 17,065 人） 令和7年度時点での達成率 79.1% 【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 15,117 人（前年度 13,580 人※） 令和7年度時点での達成率 81.7% 【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 22,723 人（前年度 26,199 人※） 令和7年度時点での達成率 47.8% 【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 56,844 人（前年度 57,129 人） 令和7年度時点での達成率 65.0% 【参考】令和元年度（コロナ前） 実績値 60,818 人
※令和6年度の利用者数に誤りがあったことから当年度報告において修正しました。	
(2) 施設利用状況	
ア 利用者数	
口坂本温泉浴場	17,007 人（前年度 17,065 人）（前年度比 99.7%）
湯ノ島温泉浴場	15,117 人（前年度 13,580 人）（前年度比 111.3%）
清水西里温泉浴場	22,723 人（前年度 26,199 人）（前年度比 86.7%）
合 計	54,847 人（前年度 56,844 人）（前年度比 96.5%）
(3) 人員配置状況	
口坂本温泉浴場	正規職員 1 人、パート 5 人
湯ノ島温泉浴場	正規職員 1 人、パート 5 人
清水西里温泉浴場	正規職員 1 人、パート 7 人
共 通	正規職員 1 人（3 温泉統括責任者）
合 計	正規職員 4 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）

口坂本温泉浴場	業務仕様書及び事業計画書に従って利用者に対する業務を実施した。令和7年度の利用者は17,007人となり、前年度17,065人と比較して約99.7%とほぼ横ばいであった。首都圏など遠方からの来館者が増加している傾向にある。
湯ノ島温泉浴場	業務仕様書及び事業計画書に従って利用者に対する業務を実施した。令和7年度の利用者は15,117人となり、前年度13,580人と比較して約111.3%と増加の傾向にある。これは、当該施設のSNSの投稿を定期的に行ったことに伴い、周知が広く行われた結果と考えられる。
清水西里温泉浴場	業務仕様書及び事業計画書に従って利用者に対する業務を実施した。令和7年度の利用者は22,723人となり、前年度26,199人と比較して約86.73%と大幅な減少となった。これは、令和7年6月に当該施設の薬草風呂でレジオネラ属菌が検出され、休館※になったことに伴うものと考えられる。 ※休館期間 令和7年6月18日から7月24日まで：全面休館 令和7年7月25日から8月14日まで：一部休館

口坂本温泉浴場・湯ノ島温泉浴場においては、利用者に対する業務は良好であった。清水西里温泉浴場においては、薬草風呂からレジオネラ属菌が検出されたことから、利用者への業務としては一部問題が生じていたと考える。

- イ 施設の維持管理業務

口坂本温泉浴場	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た。 修繕費については約9万円と指定管理者の設定した予算額に対して約14%の執行率であり、令和6年度と同程度であったが、自社対応で「浄化槽ベルト交換」や「ろ過装置分解洗浄」を実施し、経費としては発生していなかったことから、一定の維持管理は行っていたと考える。
湯ノ島温泉浴場	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たが、下記のとおり一部不適切な対応であった。 修繕費については、令和7年度は0円であったが、自

	社対応で「浴室天井カビ除去」「大広間梁清掃」を実施し、経費としては発生していなかったことから、一定の維持管理は行っていたと考える。 しかし、令和 7 年 12 月に職員が当該施設に立ち寄った際に、消防用設備（火災報知器）のバッテリーが異常検知されていることを覚知しながら約 2 か月間にわたって未交換であったことが判明した。利用者の安全確保に重大な影響を及ぼしかねない状態であることから、地方自治法第 244 条の 2 第 10 項に基づいて文書指示を行った。 なお、当該施設については、令和 5 年度の修繕費実績は 0 円（修繕必要箇所あり）、令和 6 年度は約 10 万円であり、過少な修繕費用について 2 年連続で指摘を行っている。
清水西里温泉浴場	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たが、下記のとおり一部不適切な対応であった。 修繕費については約 14 万円と指定管理者の設定した予算額に対して約 14%の執行率であり、令和 6 年度と同程度であったが、自社対応で「ロッカー修繕」や「カーペットフロア補修」を実施し、経費としては発生していなかったことから、一定の維持管理は行っていたと考える。 しかし、下記のとおり維持管理に関して地方自治法第 244 条の 2 第 10 項に基づいて文書による指示を行った。 ①令和 7 年 5 月、手洗い器 3 箇所の修繕が令和 6 年度中から放置され使用不能となっていたことが判明し、合理的な理由なく本社における稟議が先延ばしにされていた。 ②令和 7 年 6 月、当該施設の薬草風呂でレジオネラ属菌が検出された。指定管理者による日常管理における浴槽清掃の不備や、浴槽の目地に生じたクラックが要因と考えられた。また、調査の過程で仕様書で定める資格者について長期間未配置であったことが判明した。
以上のとおり、修繕については令和 5 年度から改善の兆しが見えず、故障箇所は速やかに修繕するよう再三文書指示をしているものの、新たに未修繕状態の放置が発覚している状況に加え、日常管理における浴槽清掃の不備を要因の一つとしてレジオネラ属菌が検出されている状況であり、適切な維持管理ができていたとは到底言えない。組織として必要な対策を危機管理意識を持って真摯に講じられたい。	
ウ 地域の活性化につながる事業の実施	
口坂本温泉浴場	・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の暮らしを支える拠点にもなっている。 ・ 8 月・11 月に温泉祭りを実施したほか、ゆず湯や雛飾り等の季節ごとのイベントを開催して利用者へのおもてなしを行った。
湯ノ島温泉浴場	・ 毎月地元生産者の物販を実施するなどオクシズの魅力を伝える取組みを行っている。 ・ 湯ノ島地区の関係者と連携して 11 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た。 ・ 「湯ノ島ウォーキング」や「湯ノ島温泉健康体操」を実施し、幅広い世代が参加できている。
清水西里温泉浴場	・ 毎週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 P R する取組みを行っている。 ・ 地元団体や近隣施設と連携して 3 月にイベントを開催した。
5 温泉としての魅力発信及び地域振興を行う事業	・ 5 温泉の共通タオルを製作して販売を行った。

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が、未だに実施できていない事業もある。

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	・ 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 年度以降実施していない。
5 温泉への回遊を促す取組み	・ 「オクシズフォトコンテスト」について、本市と共同で開催した。
5 温泉全体の広告宣伝	・ 動画配信やラジオで P R を行ったと報告を受けており、時代に応じた新たな取組みとしての評価はできるが、その他の手法も含めて仕様書や予算に基づいた積極的で効果的な広告宣伝をしていただきたい。
5 温泉全体の特集記事	・ オクシズマガジンへの掲載を予定していたが、実施できていない。
地域との共働事業	・ 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。
S N S 等による各種 P R	・ Instagram で「オクシズ 3」として、3 温泉の桜や紅葉の写真やイベント情報等を発信している。令和 7 年度の発信回数は全 41 件であった（令和 6 年度：58 件）。 ・ 計画書等では L I N E リッチメニューを提案しており、同機能を活かして 3 温泉の H P をリンクしている

	ものの、令和7年度の発信回数は0件であった。 ・募集時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。
Instagramの投稿や共通タオルの製作など、集客や売上増加に向けた取組みを実施した一方、LINE リッチメニューや5温泉特集記事の未実施といった計画遂行力が乏しい面も見受けられた。下記「4 経理状況」の評価のとおり、指定管理事業のみで大幅な黒字となっていることから、予算配分の変更先として検討されたい。	
【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多くある。	
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	意見等：女子露天風呂へ抜けるドアが重い。 対応：戸車交換修繕を行った。
湯ノ島温泉浴場	意見等：ロッカーのカギを紛失した。 対応：強制解除して対応した。
清水西里温泉浴場	意見等：お湯がぬるい。 対応：小まめに温度を確認して調整した。
【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、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：46件「大変良い」「良い」と回答した割合 ①（温泉について）清潔さ99.15%（前年度95.7%） ②（従業員について）態度99.15%（前年度100.0%） 2項目の平均値で算出した満足度99.2%（前年度97.9%）
湯ノ島温泉浴場	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 98.44%（前年度95.9%） ②（従業員について）態度 97.01%（前年度96.0%） 2項目の平均値で算出した満足度97.7%（前年度96.0%）
清水西里温泉浴場	回答者総数：117件「大変良い」「良い」と回答した割合 ①（温泉について）清潔さ 92.89%（前年度86.3%） ②（従業員について）態度 98.00%（前年度91.5%）

		2 項目の平均値で算出した満足度95.5% (前年度88.9%)
		※いずれも未回答を除いて算出している。
【検証・分析等】 いずれの温泉浴場においても良好な評価を得ていると言える。		
【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】 約 847 万円の黒字となっているが、このうち約 44 万円は自主事業の収益であり、指定管理事業としては 803 万円の黒字であった。また、指定管理事業の収益のうち、約 86 万円が令和 6・7 年度の指定管理料精算に伴う増額分を充てていることから、約 711 万円が実質収益と考えられる。 施設運営は適切に実施されているものの、一部費目に置いて過年度から連続して予算額と決算額に大きな乖離が見受けられた。	
湯ノ島温泉浴場	【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】 約 286 万円の黒字となっており、このうち自主事業の収益はほとんどなかったことから、指定管理事業としては約 286 万円の黒字であったと言える。 また、指定管理事業の収益のうち、令和 6・7 年度の指定管理料精算に伴う増額分約 120 万円を充てていることから、約 166 万円が実質収益と考えられる。 利用者数の増加に伴い、利用料収入が増額したことが	

		要因と推測できる。
	清水西里温泉浴場	【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】 約 496 万円の黒字であったが、このうち約 617 万円は自主事業の収益であり、指定管理事業としては約 121 万円の赤字であった。また、指定管理事業の収益のうち、令和 6・7 年度の指定管理料精算に伴う増額分約 697 万円を充てていることから、実質収益としては約 818 万円の赤字であった。 これは、レジオネラ属菌の検出に伴う休館により、利用料収入が減少したことに起因すると考えられる。
	共 通 事 項	令和 7 年 7～8 月のモニタリング調査において、過去 3 か年・3 施設の年度報告書・収支状況報告書と実際の挙証資料（原本）を確認したところ、修繕費・第三者委託費で大きな差異があり整合性が取れない状況であった。本件について地方自治法第 244 条の 2 第 10 項に基づく文書指示を行い、その後の提示により差異は縮小されたものの、一部は挙証資料は不明であった。対策として、今後は経理部署が関わって収支状況を作成していくこととなった旨確認した。
3 施設全体では、光熱費等の精算額の補填により大幅な黒字となっていることから、運営には支障はないと考える。 ただし、口坂本温泉浴場においては、過年度と連続して予算額と実績額に大きな乖離があることから、今後は過去の実績や運営状況を踏まえたより精度の高い収支見通しの作成を行い、必要に応じて弾力的な予算配分に努められたい。特に維持管理費については安易にコストカットの対象とせずに対応されたい。 また、指定管理 3 年目にもかかわらず、未修繕の放置や 5 温泉特集記事の未実施など、履行状況が適切であったとは言えないことから、仕様書や事業計画書等を確実に効果的に履行できる予算配分や運営を求めたい。 【確認結果】 △：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。		
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		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		有
《事務事業事故》 令和 7 年 6 月に清水西里温泉浴場でレジオネラ属菌が検出された。指定管理者による日常管理における浴槽清掃の不備や、浴槽の目地に生じたクラックが要因と考えら		

れた。

市保健所やその他関係事業者による研修を実施したほか、令和7年度中は担当課職員によるモニタリング調査を毎月1回行い、衛生管理状態や適正な人員配置状況の確認を行った。

また、当該事故を受けて指定管理者や関係者にヒアリングを行ったところ、仕様書で定めている資格者について、清水西里温泉浴場ではボイラー技士2級、乙種4類危険物取扱者が約6か月間未配置、口坂本温泉浴場では防火管理者が約4か月間未配置であった。

文書指示やモニタリング調査時に指摘を行い、法令上の基準を満たす配置がされた。

《前年度モニタリング調査における改善協議事項》

○労働関係法令の遵守について

→就業規則等について、法令上望ましくない状況と評価される可能性が否定できない点が見受けられたが、指定管理者が専門機関に確認や必要な届け出を行ったことを確認した。

○職員の人員配置／資格者の未配置／施設等の点検や保守管理／防火管理業務／適切な衛生管理について

→上述の「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）」《事務事業事故》のとおり、改善したことを確認済である。

○仕様書や事業計画に基づく業務の遂行について

→上述の「1 履行状況」とおり、一部の実施を確認した。

○文書の管理保存／適切な経理事務について

→上述の「4 指定管理者の経理状況の評価」とおり、今後は経理部署が関わって収支状況を作成し、改善を図っていくことを確認した。

【検証・分析等】

各温泉浴場においては、丁寧な利用者対応を行い、地域ごとの特徴を生かした事業を行った。アンケート結果も概ね良好であり、現場では高水準な対応ができていると評価できる。

ただし、過年度に再三修繕費について指摘していたにもかかわらず、主に維持管理について地方自治法第244条の2第10項に基づく文書指示を4回も行わざるを得なかったことは言語道断であり誠に遺憾である。

当該指定管理者におかれては、第一に公の施設としてふさわしい運営ができるよう、考え方や実施体制を真摯に見直し、二度と同様の事態が発生しないよう抜本的な改善を行っていただきたい。その上で、仕様書における設置目的や運営方針等を踏まえて、公募時の提案や事業計画書等に記載された事業を確実に実施し、選定された指定管理者としての責任を果たすことを求める。

（参考・地方自治法第244条の2第10項に基づく指示事項一覧）

日付	主な内容
令和7年5月20日	静岡市清水西里温泉浴場における衛生管理の徹底（衛生設備3箇所未修繕）

令和 7 年 6 月 24 日	①静岡市清水西里温泉浴場におけるレジオネラ属菌発生の原因究明及び再発防止に向けた必要な検査 ②資格者の未配置
令和 7 年 9 月 2 日	市あて提出書類と支払証拠書類の未整合
令和 8 年 1 月 30 日	静岡市湯ノ島温泉浴場における消防用設備（火災報知器）のバッテリー未交換

（参考・令和 4 年度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】
×：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。