

年 度 評 価 シ ー ト

課名 中山間地振興課

施設の名称 梅ヶ島新田温泉浴場	指定管理者名 企業組合黄金の湯
1 履行状況 (1) 目標達成 ア 5年後（令和9年度）の利用者数 目標値 62,500 人、実績値 34,643 人 令和7年度時点での達成率 55.4% 【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 34,643 人（前年度 38,829 人）（前年度比 89.2%） (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 ※いずれも繁忙により変動 (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 【検証・分析等】 令和7年度の利用者は 34,643 人となり、前年度 38,829 人と比較して 89.2%と減少した。これは、前年度リニューアルオープン後、一時的に利用者が大きく増加した第1四半期の利用者が前々年度と同程度まで戻ったこと（第1四半期 R5:8,542 人⇒R7:8,405 人、対同時期比 98.4%）、また利用者を見込む第3四半期の客足が減少したことが影響していると思われる。特に 10 月と 12 月の利用者数の伸び悩みは梅ヶ島地域における他の施設と同じ傾向にあり、10 月の三連休や週末における天候不順などが要因となっていると考えられる。 施設の管理運営に当たっては、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や四輪バギーツアーを実施するなど、梅ヶ島全体のPRと活性化に寄与するとともに、季節ごとに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。 【確認結果】 ○：協定書等の内容が適正に履行されている。	

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】

- ① 意見等：温泉の温度が熱い／低い

対応等：その日の気温に応じた温度設定を適宜行った。

- ② 意見等：浴槽に砂のようなごみがたまっていて汚い。

対応等：毎朝オープン前に、プール清掃用ポンプで吸引作業を行った。

- ③ 意見等：露天風呂が殺風景に感じる。

対応等：季節の花を植えたプランターを設置するなど、自然を少しでも感じられる対応を行った。

【検証・分析等】

昨年度に引き続き、特にリニューアル後の施設・設備に対する意見・要望・苦情が散見された。しかしながら、後述するとおり従業員の態度・言葉遣いは前年度同様の数値であったことから、こうした意見にも一人ひとり丁寧に対応していることがわかる。

また、主に設備面において指定管理者のみでは対応が難しいものと判断した場合には、すみやかに市との情報共有及び協議を通じて対応方針を決定しており、現在まで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：163件 「大変良い」「良い」と回答した割合

- | | |
|-------------------------|------------------|
| ① （温泉について）清潔さ | 96.8%（前年度 91.5%） |
| ② （従業員について）言葉遣い | 97.4%（前年度 96.3%） |
| ③ （ ” ）態度 | 96.1%（前年度 99.2%） |

【検証・分析等】

3項目の平均値で算出した満足度は96.8%（前年度94.4%）であり、良好な評価を得ている。

特に令和6年度においては清潔さの項目が比較的低い評価となっており、これはミキシング※により結晶化した温泉成分が砂状になって浴槽内に沈殿するためであったことが主な要因であったと考えられた。

令和7年度には、自由記載で一部指摘が見られるものの、清潔さに関する項目は昨年度と比較して約5%上がっており、これは前項にて記載したとおり、自分たちで工夫しながら清掃を行ったり、引き続き利用者に丁寧な説明を行っていることなどが反映されたものと評価できる。

※設備の更新の際、貯湯槽内の温度を通常 60℃、最大使用時 55℃（静岡市公衆浴場条例第4条第7号キの規定による）に保ち、浴槽への給湯時に井水を加水（ミキシング）する方式に変更したことによるもの

【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】

主に入れ込み客数が見込みを下回ったなどにより、ある程度の支出超過が見られた。入れ込み客数の減少については前述のとおり外的要因などによっても考えられ、また支出も限られた予算内で執行するよう努めている。

修繕費の執行率は0%であったが、これはリニューアルオープン2年目であること、必要な部分については原材料を調達して自分たちで修繕を行っていることによるものであり、予算執行の方針として特段問題ないものとする。

新年度から運営体制が変更となり、事業内容について現在見直しを行っているとのことであるため、利用者の増加に向けた誘客策を実施し、良好な予算執行が可能となるよう期待したい。

【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7年度は、利用者数が前年度と比較して約10%下回った。主な原因としては、令和6年度当初がリニューアルオープンの効果により一時的に増えたことや、酷暑・天候不順等による利用者数の伸び悩みなどが主な要因であると思われる。特に第3四半期の利用者数の推移については、同じ梅ヶ島地域の他施設と同様の傾向となっていることから、天候や紅葉の時期などの外的要因に左右されやすいことが分かる。

こうした中でも、様々な季節のイベントや梅ヶ島の他施設と連携したイベントなどを毎シーズン実施するなど、利用者の獲得に向けた誘客策を積極的に実施してきたことは評価できる。

令和8年度は、一部低調だったイベントなどもあることから実施内容の見直しを行うとのことであり、施設の経理状況を改善するとともに、引き続き他の地域団体や市営施設と協力関係を築きながら、地域全体の活性化をけん引する施設として管理運営を行っ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。