

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 17,065 人（前年度 16,592 人） 令和6年度時点での達成率 79.4% 【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 13,863 人（前年度 12,914 人） 令和6年度時点での達成率 74.9% 【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 26,201 人（前年度 18,536 人） 令和6年度時点での達成率 55.2% 【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 57,129 人（前年度 48,042 人） 令和6年度時点での達成率 65.3% 【参考】令和元年度（コロナ前） 実績値 60,818 人
(2) 施設利用状況	
ア 利用者数	
口坂本温泉浴場	17,065 人（前年度 16,592 人）（前年度比 102.9%）
湯ノ島温泉浴場	13,863 人（前年度 12,914 人）（前年度比 107.3%）
清水西里温泉浴場	26,201 人（前年度 18,536 人）（前年度比 141.4%）
合 計	57,129 人（前年度 48,042 人）（前年度比 118.9%）
(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6年度の利用者は17,065人となり、前年度16,592人と比較して約102.9%とやや増加した。令和6年10月、11月と地元のテレビ局にてコーナータイトルが「風呂とメシ」としてオクシズが特集され、当該施設が放映されたことにより、11月、12月の利用者数が増加したと推測される。一方、令和6年8～9月にかけての台風10号により、約一週間の臨時休館を余儀なくされる※など、近年の異常気象により営業日が減少した。 ※台風10号は当時「超ノロノロ台風」と報道されており、令和6年8月27日に奄美地方に接近した後、九州北部地方や四国地方を通って9月1日に熱帯低気圧に変わった。この期間は日に日に台風の進路が変わったほか、西日本から東日本にかけて広範囲で大気不安定との予報がされていた。
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6年度の利用者は13,863人となり、前年度12,914人と比較して約107.3%と増加の傾向にある。これは、当該施設のSNSの投稿頻度をあげることで周知することができたことによるものと考えられる。一方、口坂本温泉浴場と同様に近年の異常気象により営業日が減少した。
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6年度の利用者は26,201人となり、前年度18,536人と比較して約141.4%と大幅な増加となった。これは、令和5年度に揚湯ポンプが故障して沸かし湯によって行われていた運営が、令和6年度からは当該ポンプが直り、温泉による営業に戻ったことによるものであると推測される。一方、上記2施設と同様に近年の異常気象により営業日が減少した。

いずれの施設においても利用者に対する業務は良好であったと考える。

- 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8万円と指定管理者の設定した予算額に対して約14.3%の執行率であり、令和5年度の
---------	-------------------------------------------------------------------------------------

	<p>1.3%よりは上昇した。浴室扉コーキングと浴室鍵交換はスタッフ対応であったと報告を受けているが、専門事業者において実施した場合の修繕費・仕上がり・耐久性とスタッフの person 費・労務管理、並びに市民サービスへの影響を総合的に鑑みて、適切な修繕を行っていただきたい。</p>
湯ノ島温泉浴場	<p>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、下記のとおり修繕については不適切な対応であった。</p> <p>令和6年5月に、令和5年度の指定管理報告書として修繕費が0円と記載されていたが、当該施設の網戸に不具合がある状態であった。すぐに修繕するよう伝えたものの、同年7月にモニタリング調査を行った時点においても未発注状態であったことから速やかに修繕するよう再度伝え、同年8月に修繕が完了した。</p> <p>令和6年度の修繕費については約10万円であり、指定管理者の設定した予算額に対して41.4%の執行率であった(上述の網戸修繕費用も含む)。下記の「4 指定管理者の経理状況の評価」のとおり、当該施設においては赤字であったためとも推測されるが、3温泉一括の指定管理であり他の2温泉は黒字であったことから、全体の予算を踏まえ、弾力的な運用も視野に入れて適切な修繕をしていただきたい。</p>
清水西里温泉浴場	<p>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、下記のとおり修繕については不適切な対応であった。</p> <p>令和6年11月に、職員が当該施設を訪問した際に、公衆浴場法ほか関係法令を遵守するための滅菌機が壊れた状態であることが判明したため、文書による指導を行い、指定管理者からは「危機管理意識の徹底を行う」旨の再発防止策を含めた改善措置報告書が提出された。しかし、令和7年5月に手洗い器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ことから、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。いずれも衛生設備であり、施設全体の公衆衛生の悪化を招きかねないことから、現場からの報告に対して速やかで適切な対応ができる体制になることを強く要望する。</p> <p>修繕費の実績については約37万円であり、指定管理者の設定した予算額に対して約59.7%の執行率であったが、予算残額があるにもかかわらず上述の必要な修繕が</p>

されていない状況であった。また、クラック補修や脱衣場ロッカー補修等の複数箇所については支配人のDIYによる修繕であったと報告を受けているが、専門事業者において実施した場合の修繕費・仕上がり・耐久性とスタッフの人件費・労務管理、並びに市民サービスの影響を総合的に鑑みて、適切な修繕を行っていただきたい。

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ない。故障箇所は速やかに修繕するよう再三伝えているものの、新たに未修繕状態の放置が発覚している状況であり、適切な維持管理ができていたとは言えない。修繕費は安易にコストカットの対象とはせず、利用者に安全に滞在してもらうための必要経費であると認識を改めて施設管理を行っていただきたい。

ウ 地域の活性化につながる事業の実施

口坂本温泉浴場	<ul style="list-style-type: none"> ・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、季節を意識した飾りつけや地元農家による野菜販売などを行い、オクシズ地域としての地域振興を図っている。 ・募集時に提案のあった「健康美肌の日」は実施していない。
湯ノ島温泉浴場	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月呈茶会を開催して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10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。 ・令和6年度からは、募集時に新たに提案のあった「星を見る会」や近隣道路清掃を実施し始めた。
清水西里温泉浴場	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月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PR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4月、10月、3月にやすらぎの森GreenFestival等で誘客を促進している。 ・募集時に提案のあった「杉尾山トレイルラン」は実施していない。
5温泉としての魅力発信及び地域振興を行う事業	<ul style="list-style-type: none"> ・募集時に「5温泉共通チケットの発行」や「5温泉の回遊モデルを構築」を謳っていたが、令和6年度の実施内容は、令和5年度に引き続きInstagramやLINEによる3温泉の情報発信が主であり、南アルプス赤石温泉白樺荘及び梅ヶ島新田温泉浴場の指定管理者と協議を開始したとの報告は受けているものの、具体的な取組みには至らなかった。

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。令和6年度か

ら始めた事業については今後分析して効果的な実施をしていただきたい。5温泉での事業については、早急に他の指定管理者と調整して実施をしていただきたい。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・3温泉を周知するオリジナルのチラシを作成し、葵区や清水区の商店街、商業施設に配布した。 ・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6年度は、令和5年度に引き続き実施していない。
5 温泉への回遊を促す取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・5温泉のInstagramアカウントを周知するポスターを作成し、当該指定管理者が別に受託している子育て関係事業の利用者に案内した。 ・募集時に提案のあった「オクシズフォトコンテスト」や「共通チケットの発行」といった取り組みは行っていない。
5 温泉全体の広告宣伝	<ul style="list-style-type: none"> ・5温泉のInstagramアカウントを周知するポスターを作成した（再掲）。 ・ポスター以外には動画配信やラジオでPRを行ったと報告を受けており、時代に応じた新たな取り組みとしての評価はできるが、動画配信については再生回数が伸びておらず、今後工夫の余地があると考ええる。また、その他の手法も含めて仕様書や予算に基づいた積極的に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	<ul style="list-style-type: none"> ・オクシズマガジンへの掲載を予定していたが、誌面の調整により湯ノ島温泉浴場のイベント告知の掲載となり、5温泉全体の特集記事は実施できていない。
地域との共働事業	<ul style="list-style-type: none"> ・1（4）ウのとおり、各温泉浴場にて、地元団体や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。
SNS等による各種PR	<ul style="list-style-type: none"> ・計画書等ではLINE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HPをリンクしている。令和6年度の発信回数は全4件であり、2件がイベント周知、2件が臨時休館のお知らせであった。 ・令和5年度からInstagramで「オクシズ3」のアカウントを開設し、3温泉の桜や紅葉の写真やイベント情報、テレビ放映日の告知等を発信している。令和6年度の発信回数は全58件であった。 ・梅ヶ島新田温泉浴場や南アルプス赤石温泉白樺荘とはInstagramの相互フォローを行っているが、互いに紹介する記事やストーリーズの投稿などは行っていない。 ・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。

3温泉に関しては、Instagramの投稿やチラシの作成により一定の集客につながっていると考えられるが、LINEリッチメニューについては募集時にも提案があった誘客宣伝方法であり、令和6年度の発信状況を鑑みると運用の改善が必要と考える。

5温泉に関しては、共通の取組みとしては依然として実施にはいたっていない。令和6年度が指定管理2年目であり、連携調整のノウハウが確立する時期であると見込んでいたが、誠に残念である。令和7年度の事業計画書では、5温泉オリジナルのフェイスタオルの作成や共通チケットの発行について述べられているため、確実に実現していただきたい。

【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：近隣にスーパーがないため、週末に開催している野菜市は助かって嬉しい。 対応：引き続き実施予定。
湯ノ島温泉浴場	意見等：脱衣所が寒い。 対応：暖房の温度設定の変更や運転時間の延長を行った。
清水西里温泉浴場	意見等：喫煙所が欲しい。 対応：健康増進条例を鑑みて受動喫煙防止のため敷地内禁煙としている旨を説明した。

【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、いずれも地域に根差した運営であったことがわかる。また、対応が困難である要望に対しても適切な説明をしており、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 95.7%（前年度100.0%） ②（従業員について）態度 100.0%（前年度98.2%） 2項目の平均値で算出した満足度97.9%（前年度99.1%）
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 95.9%（前年度98.2%）

	②（従業員について）態度 96.0%（前年度96.4%） 2項目の平均値で算出した満足度96.0%（前年度97.3%）
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 86.3%（前年度86.1%） ②（従業員について）態度 91.5%（前年度94.3%） 2項目の平均値で算出した満足度88.9%（前年度90.2%）

※いずれも未回答を除いて算出している。

【検証・分析等】

口坂本温泉浴場・湯ノ島温泉浴場においては良好な評価を得ていると言える。

清水西里温泉浴場については、浴槽に浮かんだ気泡を不衛生と捉えての声が令和5年度中から散見されるが、設備の構造上の問題であり、引き続き丁寧な説明を心掛けているため本件に関しては重大な問題はないと考える。一方、同施設では「ロッカーが故障している」「トイレの手洗いが壊れている」といった設備の不具合に関する意見が寄せられており、1（4）イにおいて指摘をしているとおり、利用者の満足度向上のためにも適切な修繕が必要である。

【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	<p>【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。</p> <p>【検証・分析等】 約270万円の黒字となっているが、このうち約100万円は自主事業の収益であり、指定管理事業としては約170万円の黒字であった。利用者数の増加に伴い入場料や自主事業収入の売上げが増加した。</p>
湯ノ島温泉浴場	<p>【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。</p> <p>【検証・分析等】 約130万円の赤字となっているが、このうち約14万</p>

	<p>円は自主事業の収益であり、指定管理事業としては約144万円の赤字であった。人件費や物価の高騰の影響を受けたほか、新たに1人雇用したことに起因するが、社会情勢に起因するものや運営体制上必要であったためであり、他の2施設の黒字と相殺できることであるから、運営に支障はなかったと考える。</p>
<p>清水西里温泉浴場</p>	<p>【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。</p> <p>【検証・分析等】 約2,000万円の黒字であったが、このうち約480万円は自主事業の収益であり、指定管理事業としては約1,520万円の黒字であった。令和5年度予算で補填した指定管理料※として約1,700万円を繰り越していることに起因するが、令和6年度予算でも光熱費高騰分として約330万円を補填しており、当該指定管理者は次年度予算に繰り越していることから、運営に支障はなかったと考える。</p> <p>一方で、1(4)イのとおり、必要な修繕が実施されず、修繕費には余剰がある状態であったことから、適切な予算管理はできていなかったと考える。</p> <p>※令和5年度はポンプ故障による沸かし湯対応を行ったため、利用料収入が減少し、重油代が高んだことにより補填を行った。</p>
<p>以上より、基本的には適正に執行されているものの、維持管理に適正な費用がかけられていたとは言い難く、加えて令和5年度から2年連続の指摘であることから、早急に改善すべき課題があると判断する。</p> <p>【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。</p>	
<p>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）</p>	
<p>前年度事務事故発生の有無</p>	<p>無</p>
<p>前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無</p>	<p>有</p>
<p>《前年度モニタリング調査における改善協議事項》</p> <p>(1) 仕様書や事業計画に基づく業務の遂行について 令和6年5月の令和5年度報告受領時に5温泉に関する事業等が実施できていないことを指摘したが、同年7月のモニタリング調査日時時点で具体的な事業提案がなかったことから、仕様書に基づいた事業を実施するよう改善を促した。しかし、令和6年度中に5温泉に関する具体的な取組みは、再度市からも提案して促したが着手できなかった。</p> <p>(2) 施設や設備、備品の不具合について</p>	

1(4)イに記載のとおり、修繕が速やかに実施されていないことを指摘した。しかし、その後2回にわたって未修繕状態が発覚しており、地方自治法に基づく指示を行った。

【検証・分析等】

各温泉浴場にて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、下記2点については、令和5年度に引き続いての指摘となり、早急に認識を改め運営を改善していかなければならない事項である。

①修繕について

すでに地方自治法に基づき指示を行い、当該指定管理者からは改善措置状況報告書を受領しているが、今後二度と同様の未修繕状態がないよう、適切かつ真摯な対応をしていただきたい。

②実施できていない事業について

当該施設については、令和4年度に3温泉一括管理での公募を行い、現指定管理者の提案した様々な事業が審査委員会から評価され※、議会の議決を経たうえで最終的に指定管理者として選定された。その事業については、指定管理2年目となる令和6年度においても実施できていないものがあり、また、5温泉で取組む事業については、他の2施設の指定管理者との協議開始に留まり、具体的な実行はほとんどできていないことから、令和7年度は確実に実行していただきたい。

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見直し、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・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。