

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 38,829 人 令和6年度時点での達成率 62.1% 【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 38,829 人（前年度 29,258 人）（前年度比 132.7%） ※前年度約3か月半休業期間有 (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 ※いずれも繁閑により変動 (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6年度の利用者は38,829人となり、前年度29,258人と比較して約132.2%と増加した。これは、前年度リニューアル工事に伴う3か月半の休場による入場者数が減少あったためである。また、令和4年度の38,141人と比較すると約101.8%となった。 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	

露天風呂に屋根が欲しい。

回答・対応等

ガーデンパラソルを設置し、日よけとして使用した。

② 意見等

浴槽に砂のようなごみがたまっていて汚い。

回答・対応等

温泉成分のカルシウムであることを貼り紙にして掲示し、必要に応じて口頭でも説明を行った。

③ 露天風呂が殺風景に感じる。

季節の花を植えたプランターを設置した。

【検証・分析等】

今回は、特にリニューアル後の施設・設備に対する意見・要望・苦情が多く、指定管理者の責任を超えるものが多く見られた。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たことがわかる。

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：171件 「大変良い」「良い」と回答した割合

① （温泉について）清潔さ 89.6%（前年度 91.5%）

② （従業員について）言葉遣い 96.8%（前年度 96.3%）

③ （ ）態度 96.9%（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94.4%（前年度95.7%）であり、良好な評価を得ている。

①清潔さについては、浴槽内の砂状物質について口頭でも指摘されることが多くあったようだが、これはミキシング※により結晶化した温泉成分が以前より目立つようになったためと考えられる。その一方で、従業員の態度・言葉遣いについてはポイントが高いことから、前述のような意見や苦情等に対しても丁寧な説明・対応を心掛けているものと推測される。

※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】

下半期に入れ込み客数が見込みを下回ったことや、物価高騰の影響による諸経費の増額などにより若干の支出超過が見られた。しかし、継続購入している消耗品等支出の見直しを行うとともに、影響の大きい光熱費については市の方針により補填を行ったことなどにより、外的要因が多い中でも比較的安定した運営ができたものと言える。

新年度から周辺施設と連携した新たな誘客策を開始するなど、さらなる誘客促進に向けた取り組みを行っていることから、より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6年度は、リニューアル工事後の供用開始に伴い、初期の不具合やトラブル、また浴室及び露天風呂が一新されたことへのハレーションへの対応など、年間を通じてこれまでにない対応が求められてきた。しかし、いずれも市担当者と速やかな情報共有を行いながら適切に対応したことで、大きな問題や事故になることなく営業することができた。

入れ込み客数は例年を上回ったものの、当初の見込みは下回っている。主な原因としては、下半期の利用者数が減少したことを踏まえると、冬まで温暖な気候が続き本来トップシーズンとなる紅葉の時期が大きくずれ込んだことや、物価高騰に伴う消費行動の変化などが原因に挙げられるのではないかと考えられる。

こうした中でも、様々な季節のイベントに加え、新たに土日勤務の方々をターゲットにした取り組み（職業別サービスday）や、市内事業者と連携したイベント（ファミリーマート牛妻店とのコラボイベント）など、新規顧客の獲得に向けた誘客策を積極的に実施してきた点は高く評価できる。

令和7年度は、令和6年度に開始した旧浴室棟等解体跡地を整備する外構工事について引き続き実施し、夏前までに完了する予定である。新しくなった施設を十分に活用し、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。