

## 年度評価シート

課名 中山間地振興課

施設の名 口坂本温泉浴場	指定管理者 シダックス大新東ヒューマンサービス(株)
1 履行状況	
<p>業務仕様書及び事業計画書に従って概ね適切に履行されている。</p> <p>(1) 管理運営、施設維持業務 管理運営業務を実施したほか、施設維持管理業務等について第三者委託により実施し、各業務とも事業計画に従って適切に行われている。</p> <p>(2) 施設利用者数 令和2年度の利用者は12,564人となり、前年度14,580人と比較して13.8%の減少となった。これはコロナウイルス感染症の影響による4、5月の休館や外出自粛要請によるものである。しかしながら、前年度を上回った月もあるなど、影響を受けなければ多くの利用があったことが見込まれたことから、良好な施設運営がなされたと考える。</p> <p>(3) 事業実施状況 コロナウイルス対策として定期的な換気や消毒、休憩室の机や更衣室のロッカー等を間引くなど、安心安全な施設運営に努めた。 例年実施している温泉まつりは3密回避のため実施できなかったが、26日の風呂の日やファミリー層向けのお菓子プレゼントなどのイベント実施や、SNSを活用した情報発信等、コロナウイルス対策をしながらも誘客を図った。</p>	
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)	
<p>利用者からの意見・要望に対して、即時に対応可能なものは対応し、即時対応が困難な要望に対しても当課と協議するなどして、良好な対応がなされているといえる。</p> <p>〈具体的な要望と対応状況〉</p> <p>要望：塩素が染みる。 対応：法令改正があり、それに基づいて管理している旨を丁寧に説明し、理解してもらっている。</p> <p>要望：売店の品物が少ない。 対応：新規に小タオル等の販売を開始。今後も利用者の要望を取り入れて充実を図っていく。</p>	
3 市民(利用者)へのアンケートや満足度調査の状況評価	
<p>施設利用者に対して行ったアンケートにて、「大変良い」「やや良い」の割合が温泉の清潔さについて91.1%、従業員の態度については94.6%であり、良好な施設運営が行われていたと考えられる。</p>	

#### 4 指定管理者の経理状況の評価

コロナの影響によって利用者が減少したために利用料金収入は減少となったが、休業により燃料費、光熱水費等も減少したことから黒字とすることができた。

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

コロナの影響により休業等があったにもかかわらず、前年度比 13.8%の減少に留まった。これは、清潔さや泉質等に対する評価が高くてリピーターが多いことや、新たに他の静岡市営温泉と大井川名湯倶楽部と連携した誘客策「御朱印めぐり」を実施し、多くの新規利用者があったことなどが要因と思われる。

また、フェイスブック等の SNS を活用した誘客に引き続き努めている。

今後も、他の市営温泉や地元町内会等との連携による誘客策の実施や地域振興が図られる取り組みに期待する。

※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。