

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	指定管理者名 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社静岡営業所
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</p> <p>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、市と定期的に協議を行い、各業務とも事業計画に従って適切に行われている。</p> <p>平日は常時2人体制・土・日・祝日は常時3人体制と定め、安定した運営を行い、緊急時は本社のエリアマネージャーと連絡が取れる体制が整っている。</p> <p>当該施設は山中にあり、大雨等の影響で道路が閉鎖されやすい。台風等の自然災害が事前に予想される際には、市に早い段階で相談を行い、来館者及び従業員の安心・安全に配慮して運営している。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>令和3年度の利用者は12,185人となり、前年度12,564人と比較して3.1%の減少となった。これは引き続きコロナ禍における緊急事態宣言（令和3年8月・9月）やまん延防止等重点措置（令和3年8月、令和4年1～3月）の発出による営業停止と、通年の外出自粛の影響と考えられる。コロナ禍前（平成31年度・14,580人）と比較すると、83.5%まで回復している。また、昨年より利用者数が増えた月もあり、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。また、県外からの利用者が減った一方で、名湯名湯御朱印巡りのイベントにより、県内の新規利用者が増加している。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>落雷や大雨、緊急事態宣言に伴う休館を除き、新型コロナウイルス感染症対策を行いながら、安心安全な施設運営に努めた。</p> <p>地域振興の場として、コロナウイルス対策をしたうえで、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したり、現地の従業員がリアルタイムでSNSでの情報発信を行う等、誘客を図った。</p> <p>地元雇用を行い、従業員のアイデアを採用してイベントを企画するなど、地域振興の場を提供している。</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）

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。

〈具体的な要望と対応状況〉

要望：脱衣所のロッカーが使えないものが多い。（12月）

対応：修繕予算内で入れ替えた。（2月）

要望：休憩室にストーブ（暖房）をもっと置いてほしい。（雨天時・11月以降）

対応：温度設定を上げて対応。コロナ禍で換気の必要もあったことから、張り紙や声掛けなどをして、利用者に理解と協力を求めた。

要望：電子レンジを置いてほしい。（11月）

対応：休憩室に電子レンジ設置予定。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

施設利用者に対して行ったアンケートで「大変良い」「良い」が、泉質に関する項目で100%、施設の清潔さに関する項目で91%、従業員に関する項目で97%と利用者からは高い評価を受けており、良好な施設運営が行われていたと考えられる。

5月の端午の節句に実施した菖蒲湯や、6月に実施したヒノキ湯について、香りが良いと好評であり、指定管理者の創意工夫が利用者に満足度に貢献している。

シールラリーゆらんランキング 2020-2021（長野・南関東エリア）にて、泉質1位・ロケーション5位を受賞した。

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なっている。

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
年年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

前年度に続くコロナ禍、利用者は減少傾向であるものの、前年度比3.1%の減少にとどまった。また、休館（8・9月）を除き、コロナ禍前よりも利用者数が増えている月があった。

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、行楽シーズンに備えてフェイスブック等のSNSを活用した誘客が一因と考えられる。

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。