

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>(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、夏から秋にかけて大雨等の影響で道路が閉鎖されやすく、冬季は積雪の影響を受けやすい。台風・積雪等の悪天が事前に予想される際には、市に早い段階で相談を行い、SNS で事前に周知を行うなど、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4年度の利用者は14,388人となり、前年度12,185人と比較して18.1%の増加となった。コロナ禍による影響は受けたものの、「週末やさい市」や「山里の音楽会」といったイベントの開催やSNSを活用した情報発信などにより利用者増に繋がったためと推察する。</p>	
<p>(3) 事業実施状況</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を実施し、施設の特徴を活かして「昭和レトロ」をコンセプトとして打ち出し、装飾や自主営業での販売を工夫した。</p> <p>また、令和4年9月の台風15号による断水等の被害が明らかになった際には、清水区やオクシズ地域への被災者に向けた施設無料開放に協力したほか、市を通して飲料水を被災者に寄付し、口坂本温泉浴場に訪れた被災者へも飲料水の配布を行うなど、迅速かつ速やかな支援を行った。</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：ドライヤーを増やしてほしい。</p> <p>対応：女子脱衣所にドライヤーを設置。</p> <p>要望：フルーツのコンサートを毎月実施してほしい。</p> <p>対応：感染症対策をしたうえで、11月と12月にコンサートイベントを実施。</p> <p>要望：脱衣所のロッカーに鍵がかかる箇所が少ない。</p> <p>対応：脱衣所ロッカーを一部入れ替え。</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で「大変良い」「良い」が、泉質に関する項目で100%、清潔さに関する項目で91.9%、全体としては97.4%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。</p> <p>施設の広さや清潔さはおおむね好評を得ているものの、老朽化を懸念して「やや悪い」との意見があったことから、床の張替えやロッカーの修繕を行い、改善に努めた。</p>	
4 指定管理者の経理状況の評価	
<p>燃料費・光熱水費等の高騰により施設費が増加したが、指定管理料の補填やコロナ禍による行動制限の解除といった外的要因、指定管理者によるイベント計画による集客といった内的要因により黒字となった。</p> <p>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。</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）	
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
<p>コロナ禍においても丁寧な感染症対策と施設管理を行い、やさしい市や山里の音楽会などのイベントや施設の特徴を活かした「昭和レトロ」なコンセプトを打ち出し、集客に努めた。また、SNS やホームページを活用し、積極的な情報発信を行ったことで利用者の増加につながったと評価できる。</p>	

※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。