

年度評価シート

課名 中山間地振興課

施設の名称 梅ヶ島新田温泉黄金の湯	指定管理者名 企業組合黄金の湯
1 履行状況	
<p>(1) 管理運営・施設維持業務</p> <p>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。</p> <p>また、給排水及びタンクの管理と修繕、浄化槽の管理と修繕、温泉消毒装置の交換等を実施し、安心・安全で快適な利用環境の整備を行っている。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>令和4年度の利用者は38,141人となり、前年度33,761人と比較して約13%の増加となった。これは、積極的にイベントを行うことなどにより、利用者の満足度を向上させることができたためであると考えられる。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>梅ヶ島3温泉合同の温泉郷祭りを3年ぶりに実施(2,000人が来場)するなど、梅ヶ島全体の活性化に寄与したほか、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。また、毎年少客期となる冬場に、イルミネーションや冬季限定メニュー提供、餅つきなどのイベントを実施するなど積極的な誘客策を講じ、大幅な第4四半期の入場者数の増加につなげることができた。</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、特にSNS等を通してのクレームに対しては迅速な対応を心掛けるなど、即時に対応可能なものは対応し、施設の改修を要するなど即時対応が困難な要望に対しても当課と協議をするなど、良好な対応がなされている。</p> <p>[主な意見・要望と対応状況]</p> <p>①意見等</p> <p>浴槽内で大きな声でしゃべっている人がいる。</p> <p>回答・対応等</p> <p>脱衣室に黙浴の館内表示を行い、適宜、館内放送にてコロナ感染拡大防止協力のアナウンスを行った。</p> <p>②意見等</p> <p>持ち込み禁止と書かれているのに飲食物を持ち込んでいる人がいる。</p> <p>回答・対応等</p> <p>館内巡回時に飲食物持ち込みの方に声掛けをするとともに、適宜館内放送にて注意喚起の放送を行っている。</p> <p>③意見等</p> <p>床に髪の毛が沢山落ちているので、床モップや替えシートを客が替えられるようにしてほしい。</p>	

<p>回答・対応等</p> <p>女性脱衣所に床モップ2セットとコロコロを設置し、髪の毛をとかした後などにお客様が掃除できるようにした。さらに掃除ロボットを導入し、2時間に1回脱衣所を掃除する仕組みを導入した。</p>					
<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> <p>施設利用者に対して行ったアンケート調査（無回答除く）では、「大変良い」、「やや良い」の回答が95.3%となっており、総合的に評価されている。従業員の態度や言葉遣いも高く評価されていて、利用者により沿った丁寧な接客をしていることがうかがえる。60歳以上の利用が利用の半数近くを占めていることから、若い世代の誘客を図りたい。</p>					
<p>4 指定管理者の経理状況の評価</p> <p>イベント実施やSNSを活用した積極的な広報などの事業展開により、前年度と比較して入場者数が増加しているものの、各種原材料価格の高騰等により、収支状況については若干の赤字となった。収支計画書を意識した予算の執行を期待したい。</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> <table border="1"> <tr> <td>前年度事務事故発生の有無</td> <td>無</td> </tr> <tr> <td>前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無</td> <td>無</td> </tr> </table> <p>新型コロナウイルス感染症や夏期の天候不良等の影響にも関わらず、利用者数は前年度比113%の増加となっている。</p> <p>これは、多くのイベント実施による顧客獲得や、ホームページ、インスタグラム等のSNSを活用した積極的な誘客策が要因であると考えられる。さらに、日影沢親水園と協力し新たなイベントを作り出す等の施設間の協力によって梅ヶ島地域の活性化に貢献した。</p> <p>今後も、他の地域団体や市営施設と協力関係を築き、地域全体の活性化を進めていくことを期待する。</p>		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
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				

※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。