

利用者からの1件の意見があったが、即時対応しており、適切な対応がとられている。
[具体的な意見・要望と対応状況]

〈シャワーの水栓レバーについて〉

意見等：寝湯有り温泉の浴室のシャワー水栓レバーが固いので、緩めて欲しい。

対応：利用者からの意見受付後1か月以内に要望のあった水栓レバーを修繕した。

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

市民サービス向上のための資料とすることを目的に、利用者の満足度を調査した。結果では、両施設とも設備・環境・職員の対応などの基本的な事項において、9割以上の利用者の満足が得られている。また、各講座・イベントについても満足度が9割以上となっており、適切な運営がなされていると評価できる。

(2) 市民アンケート

例年、市内大型商業施設で10月に開催されている静岡市ごみリサイクル展でアンケートを実施していたが、コロナ禍によりごみリサイクル展を中止し、それに代わるイベント等も開催できなかったため、市民アンケート調査は実施できなかった。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務についての収支状況については、概ね予算のとおりにより執行されており良好である。

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

《新型コロナウイルス感染症への対応》

新型コロナウイルス感染症への対応については、市の要請に基づき、適切な時期からイベント等の自粛や規模の縮小を行い、温泉や足湯の営業に際し、一度に利用できる人数を制限することで、安全確保に努めた。

この際の利用者への周知については、速やかに管内掲示板での周知やホームページへの掲出を行う等、適切な時期・方法により行われている。

※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。