

令和5年度 指定管理者総合評価表(評価対象年度:令和4年度)

令和4年度事業に係る事業報告書等に基づき、指定管理者による管理運営状況について確認、検証した結果、下記のとおり評価しました。

|                    |                                                                                                             |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 施設名                | 津市榊原温泉湯の瀬                                                                                                   |
| 指定管理者              | 株式会社マザーズ                                                                                                    |
| 指定期間               | 令和4年4月1日～令和24年3月31日                                                                                         |
| 施設の設置目的            | 本市における観光の振興を図り、もって榊原地域の再生及び活性化に資するため                                                                        |
| 指定管理者の業務           | (1) 榊原地域における観光振興事業の企画及び実施に関する業務<br>(2) 湯の瀬の使用の許可に関する業務<br>(3) 湯の瀬の施設、設備器具等の維持管理に関する業務<br>(4) その他市長が必要と認める業務 |
| 評価担当部課<br>(問い合わせ先) | 久居総合支所地域振興課産業振興担当 (電話059-255-8846)                                                                          |

評価は◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪いの4段階です

| 区分       | 評価項目        | 検証結果                                                            | 評価結果 |
|----------|-------------|-----------------------------------------------------------------|------|
| 管理状況について | 適正な人員配置     | 新型コロナウイルス感染症の影響による利用者数の減に対応するため、人員を削減したがフロントにスタッフがいない時間が見受けられた。 | △    |
|          | 従事者の教育・研修   | 利用者への接遇態度をはじめ、苦情・要望の申出人に対して誠意を持った対応が概ねできていた。                    | ○    |
|          | 関係法令の遵守     | 施設の安全・衛生に関する手続きをはじめ、法令等に基づき適正な維持管理がされていた。                       | ◎    |
|          | 緊急時等の対応     | 利用者の体調不良及び施設・設備の破損等に迅速な対応ができていた。                                | ○    |
|          | 備品等の管理      | 不足する備品の調達、安全利用に関する注意喚起など適切に行われていた。                              | ◎    |
|          | 個人情報保護      | 業務上知り得た個人情報については、適正に管理されていた。                                    | ◎    |
|          | 施設・設備の保守点検  | 定期メンテナンスのほか、営業時間前後に点検を実施し、不具合の発生防止に努められていた。                     | ◎    |
|          | 清掃業務        | 定期的な清掃のほか、スタッフの見回りで発見した汚損等に対応されていたが、清掃不足である旨の苦情が数件寄せられた。        | ○    |
|          | 警備業務        | 夜間の警備、イベント時の交通整理は適切に行われていた。                                     | ◎    |
|          | 環境への配慮      | 冷暖房の省エネ設定の徹底に努めるなどの創意工夫を行っていた                                   | ○    |
|          | 報告書等の整理及び提出 | 月次報告書、年次報告書の提出は期限内に提出された。                                       | ◎    |
| 運営状況について | 利用状況        | 温浴施設は多くの利用があったが、新型コロナウイルス感染症の影響によって、福祉型滞在施設及びキャンプ場の利用は見込みを下回った。 | △    |
|          | 利用者満足度の向上   | 利用者から寄せられた苦情・要望へ対応した改善が行われていた。                                  | ○    |

|          |                |                                                                |   |
|----------|----------------|----------------------------------------------------------------|---|
|          | 地域や関係団体との交流・連携 | 榑原地区自治会、榑原温泉振興協会のほか地元企業と連携し、イベント実施時には積極的に参加・協力を行った。            | ◎ |
|          | 利用者の苦情、要望等の対応  | 改善可能な内容はスタッフ間で共有・解消し、対応できないことには理解を得られるよう説明を行った。                | ○ |
|          | 事業の実施状況        | 施設・設備の不具合等にも、利用者へのサービス低下を極力抑える運営を実施していた。                       | ○ |
|          | その他            | 利用者の増加につながるプロモーション活動方法の検討が必要である。                               | △ |
| 自主事業について | 自主事業の適切な実施     | レストランの運営、物産・食材の販売は地域の人事・食材を活用したが、売り上げは低調となった。                  | △ |
| 収支状況について | 収支決算状況         | 新型コロナウイルス感染症の影響による利用者数の減少が大きく影響し、経費の削減を行ってもなお、収支が改善されず損失が発生した。 | △ |

【総合評価】 ※適正な管理運営を行ってきたかを記入する

コロナ禍のため目標の来場者数には届かなかったが、繰り返し来場いただける施設として定着しており、利用者に安心・安全・快適な施設を目指した管理運営を行っている。  
 運営開始後に判明した浴場内の排水の不具合について、解消までに時間がかかったが、原因の究明と最善の方法で工事を行ったことで解消された。  
 地域のイベントにも積極的に参加し、地域に寄り添った施設運営、観光振興の取り組みを行っており、さらなる来場者数の増加に向けた取り組みを期待する。

【指定管理者に対して行った指導助言の内容・今後の業務改善(向上)に向けた考え方】

- ・施設のサービス窓口であるフロントがスタッフ不在になることがないよう、適切な人員配置を行うか又は連絡を取れる体制とすること。
- ・福祉型滞在施設、キャンプ場の利用促進を図るため、ターゲットを絞ったプロモーション活動を行うこと。また、榑原温泉郷全体で外国からのインバウンド需要を取り込む方策の検討を榑原温泉振興協会等と連携して行うこと。
- ・自主事業である田舎レストランの運営は地域との連携を強化しながら、ニーズに合ったメニュー開発を行うなど売り上げ増加につながる手法を検討すること。
- ・施設運営の収支状況は、サービスの維持向上を図りながら、福祉型滞在施設へ新たな利用者を取り込むことで、改善されることが見込まれるので、情報発信やイベントなど地域と連携した取り組みを積極的に進めること。