令和8年度　指定管理者総合評価表（評価対象年度：R7年度）

令和7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	⑴　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 ⑵　湯の瀬の使用の許可に関する業務 ⑶　湯の瀬の施設、設備器具等の維持管理に関する業務 ⑷　その他市長が必要と認める業務
評価担当部課 （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255－8846）

評価は◎非常に良い、〇良い、△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	適正に配置されていた	◎
	従事者の教育・研修	利用者への接遇態度をはじめ、苦情や要望の申出人に対して誠意を持った丁寧な対応ができていた	◎
	関係法令の遵守	施設の安全・衛生に関する各種手続きをはじめ、関係法令等に基づき適正な維持管理がなされていた	◎
	緊急時等の対応	利用者の体調不良及び施設・設備の不具合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	津市個人情報の保護に関する法律施行条例に基づき適正に実施されていた	◎
	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寄せられた	〇
	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	冷暖房設備のエコ運転を心がけ、こまめに節電を行っていた	〇
	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概ね期限内に提出された	〇

運営状況について	利用状況	温浴施設の利用は概ね目標に達したものの、福祉型滞在施設およびキャンプ場の利用は見込みを下回る結果となった	△
	利用者満足度の向上	利用者から寄せられた苦情・要望への対応に改善がみられた	○
	地域や関係団体との交流・連携	榊原地区自治会連合会、榊原温泉振興協会のほか地元企業と連携・協力し、イベントへ積極的に参画していた	◎
	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が得られるよう説明を行っていた	○
	事業の実施状況	施設・設備の不具合等があった場合でも利用者へのサービス低下を招かないよう運営を行っていた	◎
	その他	利用者数の増加に向け、今後はプロモーション活動や情報発信をさらに積極的に展開することが求められる	○
自主事業について	自主事業の適切な実施	地元の地域人材や食材を活用したレストラン運営をはじめ、物産品・農産物の販売は堅調に推移した	◎
収支状況について	収支決算状況	継続する物価高騰等の影響を受け、今年度決算においても収支面で損失が発生した	△

【総合評価】　※適正な管理運営を行ってきたかを記入する

法令遵守や顧客要望の適切な反映、新企画イベントの実施による新規利用者の獲得など、管理運営全般は概ね良好である。地域に親しまれる日帰り温泉施設として温浴利用は堅調であり、特に宿泊事業は好調に推移した。

一方で、施設の不具合発生により一時的に利用を制限せざるを得ない場面や、繁忙期における時間帯ごとの混雑など、日帰り利用への影響が見られた。温浴施設のサービス品質を維持するためにも、利用者の声に応えつつ、多様なニーズへの対応と円滑な運営管理の徹底が求められる。

なお、自主事業は堅調に展開されたものの、物価高騰等の影響を受け、全体の収支状況としては損失が生じる結果となった。今後はさらなる情報発信の強化を図るとともに、効率的な施設運営を通じた収支改善への積極的な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】

供用開始から3年半が経過し、温浴施設におけるリピーターの定着がより一層進んでいる。

従業員の丁寧な接遇をはじめ、利用者一人ひとりに対して誠実に対応し続けることは、利用者の維持・拡大において引き続き不可欠であるため、今後も地域や利用者に寄り添った質の高い運営を継続されたい。

また、依然として続く物価高騰等への対応においては、社会情勢に応じた適正な利用料金のあり方も考慮しつつも、まずは安易な料金改定に依存することなく適切な管理運営を維持することを検討しつつ、宿泊事業の稼働率向上を軸とし、福祉型滞在施設を含めた施設全体の利用率を底上げすることで、収支状況の更なる改善を図られたい。あわせて、自主事業の売上拡大に向けた独自のプロモーション展開やサービス水準の底上げに期待する。