

令和6年度 指定管理者総合評価表(評価対象年度:令和5年度)

令和5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 (2) 湯の瀬の使用の許可に関する業務 (3) 湯の瀬の施設、設備器具等の維持管理に関する業務 (4) 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	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・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	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	冷暖房設備のエコ運転を心がけ、こまめに節電を行っていた	○
	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	温浴施設の利用はほぼ目標に近いが、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	利用者数増加を図るためのプロモーション活動をさらに積極的に行う必要がある	△
自主事業について	自主事業の適切な実施	地域の人材・食材を活用したレストラン運営、物産・農産物の販売売上は低調となった	△
雇用・労働条件について	労働関係法令の遵守	従事職員の労働関係に係る法令は遵守されていた	○
収支状況について	収支決算状況	新型コロナの影響は小さくなってきているものの、利用者数が伸びず収支では損失が発生した	△

【総合評価】 ※適正な管理運営を行ってきたかを記入する

福祉型滞在施設の客室への漏水は施工業者等との協議により原因が特定され解消に至った。
 今後も利用者への影響に直結する不具合・故障の発生は避けられないので、平時からの点検・不具合の発見を心がけるとともに、利用者からの声を聞きながら利便性の向上に資する施設運営を行っていただきたい。

【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1年半が経過し、温浴施設利用者の反復利用が定着してきたものと思われる。
 従業員の接遇をはじめ、利用者に対し誠実な対応を行うことは、利用者の維持・増加に必要不可欠であるため、引続き地域や利用者に寄り添った運営を心がけてほしい。
 また、収支状況の改善に必要な福祉型滞在施設をはじめとした施設全体の稼働率向上に取り組み、自主事業の売上増に向けた独自のプロモーションやサービス向上への取り組みを期待する。