

総合評価シート

施設名：島田市川根温泉

評価区分	評価項目	得点	評価ランク
基本的事項	施設の設置目的	2 / 3	B
	公の施設の利用	1.8 / 3	
	施設情報の発信	2 / 3	
	地域との関わり	2.3 / 3	
管理運営状況	施設の管理	1.8 / 3	B
	危機管理体制	2 / 3	
	職員の配置	2 / 3	
	危険情報の共有	1.8 / 3	
	職員の研修	4 / 6	
経営状況	効率的な運営	4 / 6	B
	決算の状況	1 / 3	
	運営状況の検討	4 / 6	
サービス向上・利用増進	満足度向上事業	4.5 / 6	B
	利用増進事業	2.3 / 3	
	利用者の意見の反映	1.8 / 3	
個別評価・総合評価		37.3 / 57	★
95%以上：S・★★★★(極めて優れた管理運営がされている。) 80%以上：A・★★★(優れた管理運営がされている。) 60%以上：B・★(適正な管理運営がされている。) 50%以上：C・×(管理運営について改善が必要である。) 50%未満：D・××(管理運営について抜本的な改善が必要である。) ※個別評価ランクにCが1つある場合は総合評価を1ランク下げる。 Cが2つ以上又はDが1つ以上ある場合は2ランク下げる。			

評価結果についての講評

- ・コロナ禍においても利用者を増加させるための努力がうかがえる。
- ・コロナ禍により、経営にご苦労されていると感じた。一方で、バーデ棟をはじめ、改善しなければならないことが課題として残っていると思う。
- ・経常利益の80%を市に納めているが、指定管理者の努力が報われているのか。指定管理者が市から言われたことをやるだけで、赤字さえ出さなければそれでいいと考えてしまうのであれば、決して良いことではない。
- ・口コミサイトを見ると、とても評判が良い。「入浴料が安い」「料理とお茶がおいしい」「温泉が熱い」など、他の施設とは違う強みがある。刺さるターゲットに向けて事業を企画すれば、面白いことができると思う。
- ・ファミリーの中でも、誰をターゲットにするかで事業の内容が変わってくる。その中でも女性からの支持は必要だと思う。母親の需要を取り込むことができれば、自ずと家族は付いてくる。

個別評価集計シート

施設名：島田市川根温泉

評価区分		配点	評価者 評価点					得点	施設所管課 評価点
評価項目	評価視点								
基本的事項									
施設の設置目的	施設の設置目的や管理の基準に沿って、事業が実施されたか。	1	2	2	2	2	2	2	
公の施設の利用	施設利用が公平に行われているか。	1	2	2	2	1	1.8	2	
施設情報の発信	施設の情報を分かりやすく公開しているか。	1	2	2	2	2	2	2	
地域との関わり	地元雇用や地域住民との連携が図られているか。	1	3	2	2	2	2.3	3	
基本的事項に対する施設所管課の評価理由等									
<ul style="list-style-type: none"> ・株主総会において事業計画及び予算を協議している。また、取締役会を年3回開催し、温泉施設の適正な管理運営を行っている。 ・個人、団体への情報発信を強化するため、7月にビジネスLINEを導入し、お友達登録をした方に情報を配信している。 ・イベント情報や施設情報で変更があった場合は、SNS、ホームページ、パンフレット、館内フロントにて公開し、迅速な情報更新が行われている。 ・正社員及び契約社員の99%が地元雇用（島田市、川根本町）であるとともに、健康フェスタ（明治安田生命協賛）や名湯御朱印巡りの開催等、川根地域の各種団体や大井川水系名湯倶楽部の他施設と積極的に連携している。 （評価対象資料 条例 協定書 令和3年度事業報告書）									
基本的事項に対する評価者の評価理由等									
<ul style="list-style-type: none"> ・地元雇用に努める等、地域と深く関わっている。 									
管理運営状況									
施設の管理	協定書や事業計画に沿って、清掃、保守点検、修繕等施設の管理が適切に実施されているか。	1	2	2	2	1	1.8	2	
危機管理体制	災害、事故等の発生時の連絡体制、マニュアルは整備されているか。	1	2	2	2	2	2	2	
職員の配置	配置人数、資格者の配置（必要な場合は適切か）。	1	2	2	2	2	2	2	
危険情報の共有	事故等を未然に防ぐ体制や情報共有が確立されているか。	1	2	2	2	1	1.8	2	
職員の研修	業務に関する教育・研修が実施されているか。	2	2	2	2	2	4	2	
管理運営状況に対する施設所管課の評価理由等									
<ul style="list-style-type: none"> ・施設は清潔に保たれており、適切に管理されている。 ・緊急事態が発生した場合の連絡網と消防計画は作成済みで、年2回の防災訓練を実施している。 ・湯あたりに対し注意喚起を行うとともに、入浴指導研修を実施している。また、災害発生時に素早く情報提供できるように川根地区消防団との連絡体制を構築している。 ・接遇研修を年2回開催し、従業員のおもてなしに対する意識が向上している。 ・更なる良質なサービス提供による顧客満足度の向上のために、職員教育の充実を期待する。 （評価対象資料 条例 協定書 令和3年度事業報告書）									
管理運営状況に対する評価者の評価理由等									

経営状況								
効率的な運営	経費削減や収入増加の経営努力が行われているか。	2	2	2	2	2	4	2
決算の状況	収支決算の状況に問題点はないか。	1	1	1	1	1	1	2
運営状況の検討	定期的に効率的な運営のための検討が行われているか。	2	2	2	2	2	4	2
経営状況に対する施設所管課の評価理由等								
<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理料は0円で、年間経常利益の80%の額を市へ寄付することになっているが、新型コロナウイルス感染症の影響による経常損失のため、寄付金の支払いはなかった。また、メタンガス発電による灯油使用料金の削減相当額である256千円を市へ寄付した。 ・コテージの予約について、民間サイトから公式ホームページでの宿泊予約を推進し、業務の簡素化や経費の節減を図っている。 ・新たな客層を開拓するため、「蓬莱橋897.4茶屋」や「TOURIST INFORMATIONおおいなび」と連携して物販業務に取り組む等、地域の旬な特産品を販売し、売上を伸ばすことに努めている。 (評価対象資料 令和3年度事業報告書)								
経営状況に対する評価者の理由等								
<ul style="list-style-type: none"> ・納付金の支払い（協定書12条）については、取り扱いを見直すべきである。 ・ドレッシングを開発したとのことだが、誰に対してどう売っていくのが不明確である。 								
サービス向上・利用増進								
満足度向上事業	利用者の満足度を向上させる取組を実施しているか。	2	2	2	3	2	4.5	2
利用増進事業	利用増進のための取組を実施しているか。	1	3	3	1	2	2.3	3
利用者の意見の反映	利用者アンケートを実施し、その結果を反映させる取組をしているか。	1	2	2	2	1	1.8	2
サービス向上・利用増進に対する施設所管課の評価理由等								
<ul style="list-style-type: none"> ・季節ごとにキャンペーンを行うとともに、「なるほど人物伝」や「各種ワークショップ」を開催している。 ・周辺の日帰り温泉施設と設立した「大井川水系名湯倶楽部」では、割引券入りポケットティッシュの配布や名湯御朱印巡りを実施し、大きなエリアとしての誘客活動に取り組んでいる。また、川根温泉ホテルとの連携により、両施設に入浴できる回数券を販売し、利用増進に取り組んでいる。 ・顔出し看板のデザインを島田商業高校に依頼し、立ち寄り客増を目指すため、話題性を創出した。 ・利用者アンケートについては、即応が可能な案件については即応し、検討が必要な案件については社内で検討し対応している。 (評価対象資料 令和3年度事業報告書)								
サービス向上・利用増進に対する評価者の評価理由等								
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者を増加させるための工夫が見られる。 ・関係人口拡大のため、LINEを活用する視点があってもよいのではないか。 								
改善状況								
指摘事項の改善	前年度の指摘事項が改善されているか。							
改善状況に対する施設所管課の評価理由等								
前年度の指摘事項なし								
改善状況に対する評価者の評価理由等								