

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和6年度分)

施設名 松江市玉造温泉ゆ〜ゆ
 指定管理者 株式会社玉造温泉ゆうゆ
 担当課 観光施設課
 指定期間 令和6年4月1日～令和7年3月31日

1. 総合評価

A	【優れていると評価した点】 - 毎月第3日曜日の「薬湯」や季節に応じたゆず湯や菖蒲湯などの「変り湯」の提供や新規企画実施に向けたモニターツアーの開催など、利用促進に努めた成果として前年度に比べ利用者数、利用料収入ともに増加させている。 - 子育て支援策の一環として、利用者から要望の強かった「授乳室」の設置を行うなど、昨年度開設した子どもの遊び場「キッズパーク」に引き続き、利用者の満足度向上に向けた取組を進めている。 - 開設から25年以上が経過しており経年劣化による施設設備の不具合箇所が増加傾向にあるが、臨時休館日を設けて修繕を行うなどの維持管理に努めている。 【課題、改善点等】 - 施設の開設から25年以上が経過し、施設・設備の修繕件数が増加傾向にあることから、定期的な点検や巡回により施設設備の状態を的確に把握し、大規模な修繕に及ばないよう早期発見や計画的な修繕に努める必要がある。
---	---

2. 施設利用の増減について

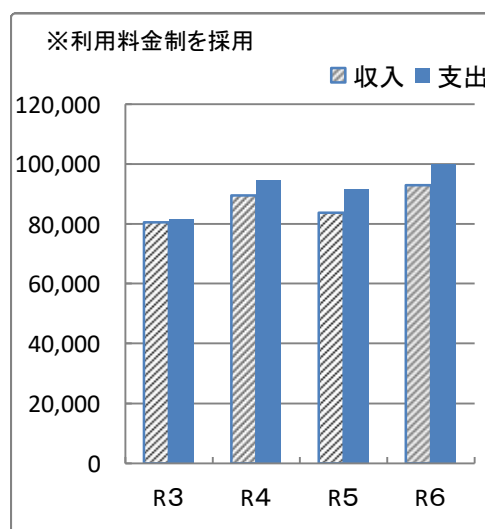
・新型コロナウイルス感染症の影響により最も利用者数が落ち込んだ令和2年度から徐々に回復傾向にあり、今年度の入浴者数は176,217人で、前年度に比べ約8,200人増加し、コロナ禍前の令和元年度の185,000人に近づきつつある状況である。
 ・利用料収入は、令和5年10月からの入浴利用料金の改定もあり前年度に比べ約1,000万円増加しており、コロナ禍前の令和元年度の81,060千円を上回る水準になっている。
 ・引き続き利用者の安心・安全を確保するとともに、施設の魅力を積極的に情報発信し、さらなる利用促進を目指していただきたい。

(1) 収支状況の推移（自主事業を除く）（千円）

項目\年度	R3	R4	R5	R6
施設の収入	80,481	89,510	83,686	92,917
うち指定管理料	31,033	23,985	0	0
うち利用料	49,047	62,993	80,468	90,592
支出	81,632	94,650	91,676	100,029
差引	△ 1,151	△ 5,140	△ 7,990	△ 7,112

上記以外の市の収入、支出

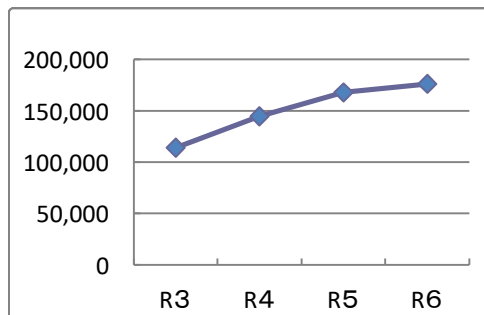
市の収入	収入(使用料)	2,200	2,200	2,200	224
支出		16,908	20,307	18,738	8,761
うち市の修繕費		2,794	2,563	8,195	631



(2) 利用者の推移

(人)

R3	R4	R5	R6
114,000	144,534	167,950	176,217



(3) 利用者アンケート

回答数	施設職員の対応・態度等、施設管理やサービスについて	主な意見
532	①非常によい 162件(30.5%) ②よい 341件(64.1%) ③悪い 20件(3.7%) ④非常に悪い 9件(1.7%)	①良い ・再入浴できるので、ゆっくり、のんびりできるので良い。 ・サウナが2種類もあり、すごく良かった。また、機会があれば来たいです。 ②苦情 ・マナーが悪いお客さんを何とかしてほしい。 ・風呂場は何の問題ありませんが、駐車場が狭いのが、一番の欠点です。 ③要望 ・露天風呂にも手摺りを、付けてもらえませんか。年寄りの願いです。 ・ウォータークーラーが、浴室の入口近くにあると最高だと思いました。

3. 自主事業

評価	当初提案していた事業、追加で実施した事業、次年度に向けたモニター企画など、積極的に自主事業を展開され、顧客満足度の向上や利用促進に努めていただき、前年度を上回る売上げにつながっており評価できる。
実施状況	・申請時点で提案していた事業として、売店、入浴用品の販売、自動販売機事業、マッサージ機事業、ゆ〜ゆ風呂の日事業を実施している。 ・追加の自主事業として早朝営業、菖蒲湯、リンゴ湯などの変わり湯、キッズパーク、おんせん卓球などを実施している。

4. 評価項目及びその評価

評価項目	市評価
利用者の意見を取り入れ管理運営を改善していたか	A
利用促進のための計画が練られていたか →利用者数の増減により評価	B
利用促進のための計画が練られていたか →自主事業の実施状況	A
広報活動	A
当初提出した収支計画に基づき、効率的な管理運営が図られたか	B
業務委託した場合、その委託の範囲は適切か	A
事業計画を実行するために適当な組織・人員配置が練られていたか	A
管理責任者は適切な人選がなされていたか、計画実行のための有資格者(経験者)が確保されていたか	A
利用者の安全対策(平常時・緊急時)についての研修等が十分に確保されていたか	B
個人情報の保護についての研修等が十分に確保されていたか	B
災害等に備えた計画(被害の拡大防止措置など)が検討され、利用者の安全が十分検討されていたか	B
緊急時の対応策が十分考えられており、緊急時の責任者や連絡体制が明確にされていたか	A
清掃業務	B
機械設備等の保守点検	A
草刈・植栽管理、外構等施設周辺の管理	B
松江市への報告	A
労働安全衛生	A
施設の巡視	A
職員のマナー(服装・電話・窓口)	B
備品の管理	B