

指定管理施設の管理運営状況のまとめ(令和5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5年4月1日～令和6年3月31日

1. 総合評価

A	<p>【優れていると評価した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4月から利用者数、利用料収入ともに順調に回復し、前年度と比較していずれも上回ることができ、「おもてなしの精神」での接遇や新規パンフレットの作成による施設のアピールなどを通じて集約に努めた成果である。 ・子育て支援策として、大ホールに子供の遊び場「キッズルーム」を開設し、多くの子どもたちの利用とともに、施設のPRにも努めている。 ・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。 <p>【課題、改善点等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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

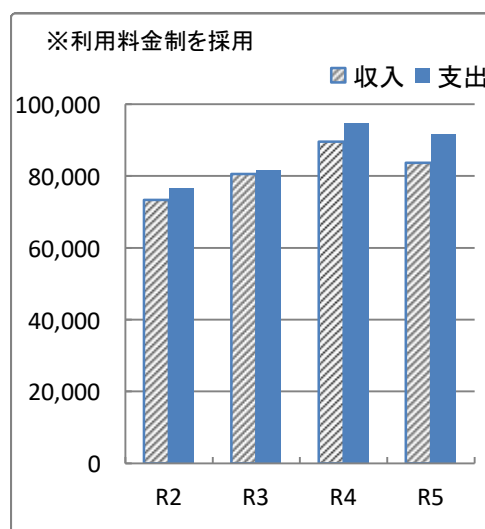
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響により最も利用者数が落ち込んだ令和2年度から徐々に回復傾向にあり、今年度の入浴者数は167,950人で、前年度に比べ23,416人増加したが、コロナ禍前の令和元年度と比較すると17,000人余り少ない状況である。 ・利用料収入は、10月からの入浴利用料金の改定もあり前年度に比べ約1,670万円増加しており、コロナ禍前の水準に回復しつつある。 ・引き続き利用者の安心・安全を確保するとともに、施設の魅力を積極的に情報発信し、さらなる利用促進を目指していただきたい。
--

(1) 収支状況の推移（自主事業を除く） (千円)

項目\年度		R2	R3	R4	R5
施設の収支	収入	73,358	80,481	89,510	83,686
	うち指定管理料	30,566	31,033	23,985	0
	うち利用料	42,666	49,047	62,993	80,468
	支出	76,578	81,632	94,650	91,676
	差引	△ 3,220	△ 1,151	△ 5,140	△ 7,990

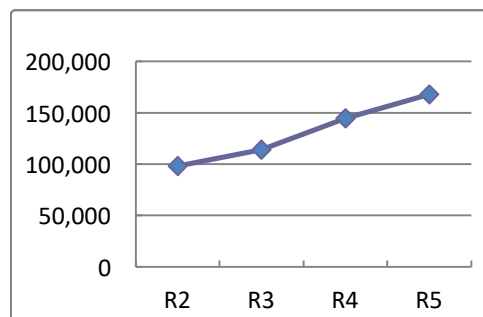
上記以外の市の収入、支出

市の収支	収入(使用料)	2,200	2,200	2,200	2,200
	支出	18,810	16,908	20,307	18,738
	うち市の修繕費	4,334	2,794	2,563	8,195



(2) 利用者の推移

	R2	R3	R4	R5
(人)	98,110	114,000	144,534	167,950



(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
186	①非常によい 70件(38%) ②よい 113件(61%) ③悪い 1件(0%) ④非常に悪い 2件(1%)	①良い ・母の日で親子2人、日帰り旅行で来ました。母も喜んでくれたので最高の思い出になりました。 ・お風呂が快適で、いつ入ってもいいと思います。これからも頑張ってください。 ②苦情 ・窓ガラスにシールが貼ってあるが、カビが付いて不潔で汚い。撤去してほしい。 ・常連のお客さんの声がうるさい。若い娘もマナーがなってない。 ③要望 ・水風呂があるとサウナも利用したいと思います。 ・露天風呂に雨でも入れる屋根を付けてほしいです。

3. 自主事業

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・売店部門では、観光客向けの土産品の他に「街歩き」に呼応した地元商品の販売や風呂の日などの企画に併せた商品を揃えるなどの販売力の強化とともに、観光協会や旅館協同組合が主催するイベントやマルシェ等に積極的に協賛し、関連商品を販売することに売上向上に繋げている。 ・集客対策として「風呂の日」の特典イベントや季節に応じた菖蒲湯、りんご湯などの変わり湯を企画し、顧客満足度の向上に努めている。
実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業では、売店、入浴用品の販売、自動販売機事業、マッサージ機事業を実施している。また、3年ぶりの早朝風呂の再開や梅湯、りんご湯などの季節感のある変わり湯の企画などを実施している。 ・「卒業おめで湯(とう)」企画やゆ〜ゆ感謝祭、ゆ〜ゆクリスマス会など、利用促進に繋がる取り組みを実施している。

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	A
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切な組織・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