

モニタリングの対象期間
R5.4.1～R6.3.31

モニタリング結果の概要

施設名

道後温泉別館 飛鳥乃湯泉及び椿の湯

指定管理者

道後温泉コンソーシアム

職員数

常勤13非常勤79

指定期間

R3.4.1 ~ R6.3.31

担当課

道後温泉事務所

主な業務

道後温泉別館 飛鳥乃湯泉と椿の湯の運営に係る諸業務（受付、接客、施設管理等）

施設数

2

1

2

3

事業収支

(千円)

利用者数

年度

コスト

収益

利用者数

R3年度

260,440

186,315

332,039

R4年度

286,046

302,009

487,081

R5年度

297,556

356,112

550,929

対前年比

104.0%

117.9%

113.1%

4

5

6

7

評価区分

担当課

指定管理者

施設利用状況

5

5

職員配置

5

5

コスト削減

4

4

収益

5

4

設備等管理

4

4

危機管理

4

4

自主事業の実施

3

3

サービス向上

5

5

利用者評価

5

5

5

6

7

サービス向上のための取組み（実績）

【実施施策】

(1) コロナ禍はお客様に安全・安心を感じて頂ける、感染拡大防止に向けた清掃、接客内容の見直しを実施した。

(2) 年間を通して、新人スタッフへ接客能力の確認や向上のために、筆記・実技テストを実施した。この取り組みにより、飛鳥乃湯泉の接客の基本、施設内の伝統工芸品の基礎知識、お客様からよく頂く質問への適切な説明にかかる理解を深めた。また、実技テストはロールプレイング方式で実施し、テスト後は主任応接員が評価し、個別にアドバイスを実施した。

(3) 自動翻訳機ボタンの操作方法の再確認や外国語ガイドペーパーの見直し・改善を実施した。

(4) 外部講師による接客研修（おもてなしの心得、お声掛けロールプレイング、クレームやトラブルの予防方法）、多言語研修（中国語）を実施した。

6

7

前年度の課題と改善策

令和5年度の入浴客数は、対前年度比で道後温泉別館 飛鳥乃湯泉は22.1%、椿の湯は4%増加した。今後は、本館が全館営業を再開することから、道後温泉3館での集客を意識し、本館が目的の観光客等に飛鳥乃湯泉、椿の湯への周遊を促すことが課題となる。そこで、地域と一体になったイベントの実施やSNSを活用した情報発信等のプロモーション活動を行い、道後温泉3館の魅力を全国に発信していきたい。また、従業員の接客レベル向上への取組みを継続し、リピーターの獲得に努めたい。

7

8

担当課コメント（評価・指摘事項）

令和5年度の入浴客数は、飛鳥乃湯泉、椿の湯の合算値で、目標を達成した。特に、飛鳥乃湯泉は過去最高の入浴客数を更新しており、イベントの開催やSNSを活用した情報発信の効果が期待できると評価する。また、サービス向上のための取組みとして、新人スタッフへの能力確認テストなど、民間事業者のアイデアを活用した取組みを行っている点を評価したい。来年度は、本館の全館営業再開により環境が大きく変化するため、地元団体と連携し、新たなイベントや道後温泉3館の魅力発信を実施してもらいたい。

施設利用状況

利用者評価

サービス向上

自主事業

危機管理

設備等管理

職員配置

コスト削減

収益

0

1

2

3

4

5

担当課

（参考）指定管理者 自己評価

- 【職員数】
現在、施設を維持管理するために配置されている指定管理者の職員数です。
- 【主な事業】
指定管理者がこの施設で行っている業務・活動内容です。
- 【事業収支（コスト・収益）】
当該年度を含む3年度分の指定管理者と市のコスト・収益の合算額を表示しています。
「対前年比」は「R5年度実績／R4年度実績」の計算により算出しています。
- 【5段階評価】
9項目についての、担当課と指定管理者の評価です。
- 【サービス向上のための取組み（実績）】
指定管理者が実施したサービス向上のための取組みや自主事業を挙げています。
- 【前年度の課題と改善策】
指定管理者と担当課が認識している前年度（R5）の課題と、今後の改善策の内容です。
- 【担当課コメント（評価・指摘事項）】
前年度（R5）の指定管理者の業務に対する評価事項、改善すべき指摘事項についての担当課のコメントです。

＜判定基準＞

- 5：指定管理者のノウハウや努力により、目標水準を大きく上回る成果が得られた。
4：協定や仕様書を遵守の上、目標水準をやや上回った。
3：協定や仕様書の内容とおり業務を履行し、目標水準どおりだった。
2：概ね協定や仕様書どおりの業務を履行したが、目標水準をやや下回った。
1：市の指導・助力・助言等を受けても、協定や仕様書の内容を遵守できておらず、得られた成果は、目標水準を大きく下回っていた。

＜9つの評価項目の内容＞

- 施設利用状況…施設利用者数の実績
- 職員配置…効率的な業務実施のための的確な職員配置
- コスト削減…管理経費削減の実績、指定管理料の適正な執行等のコスト削減に向けた取組み
- 収益…収益実績、料金設定の見直し、PR等の収益増に向けた取組み
- 設備等管理…台帳の作成や目視確認、不具合の抽出等、施設・設備・備品の適切な管理
- 危機管理…マニュアル整備や訓練の実施等
- 自主事業の実施…指定管理者の経費負担、企画立案で実施した取組み
- サービス向上…サービス水準維持・向上のための取組み
- 利用者評価…利用者アンケート等による評価