モニタリング結果の概要

1	施設名	道後温泉本館 道後温泉別館 飛鳥乃湯泉及び檜の湯 道後温泉駐車場及び祝谷東町駐車場		施設数	5	4	評価区分	担当課	指定管理者							
	指定管理者	道後温泉コンソーシアム					施設利用状況	5	5		職員配置	5	5			
2	職員数	常勤	23	非常勤	218	管理状況	コスト削減	4	4							
	指定期間	R6.4.1 ~ R10.3.31			収益		4	4	設備等管理		4	4				
3	担当課	道後温泉事務所			危機管理	4	4	自主事業の実施	4		3					
	主な業務	道後温泉本館、道後温泉別館 飛鳥乃湯泉、檜の湯と道後温泉駐車場の運営に係る諸業務（受付、接客、施設管理等）			サービス向上	5	5	利用者評価	5		5					
		5 サービス向上のための取組み（実績） (1) 応接員全員を対象に、道後温泉3館に関する基礎テストを実施 本テストは、応接員全員が各施設の特徴や、道後の歴史・伝統を正しく理解し、お客様に的確なご案内ができるようにすることを目的として実施した。 新人スタッフにとっては知識の習得、ベテランスタッフにとっては知識の再確認の機会となり、応接スキルの全体的な底上げにつながった。 (2) 新人応接員の接客トレーニング見直し これまで、飛鳥乃湯泉の2階休憩室（大広間・個室・特別浴室）の案内テストの可否は各主任の判断に委ねていたが、今後はベテラン応接員と主任が共同で、所作・言葉づかい・利用方法のご案内・伝統工芸品・よくある質問の内容を確認し、採点方式により評価を行う形へと変更した。 (3) インバウンドのお客様の満足度向上 浴衣の着方、靴箱の利用案内看板の多言語化（英語・韓国語・繁体字・簡体字）を実施した。 (4) 外部講師による接客研修 おもてなしの基本、クレーム・トラブル時の対応方法、障がいのある方への合理的配慮、道後の歴史講座などの研修を実施した。														
		年度	事業収支 (千円)		利用者数	6 前年度の課題と改善策 令和6年度の入浴客数は、本館は455,986人、飛鳥乃湯泉は前年度比87.4%、檜の湯は89.5%となった。道後温泉3館の回遊性や誘導効果を高めるために、3館周湯チケットの販売促進や各館限定のオリジナルグッズの開発、地域一体になったイベントの実施、SNSを活用した情報発信等の活動に力を入れる。従業員との接遇レベル向上への取り組みは継続しつつ、多くのリピーターや国内外の新規入浴客を獲得できるよう努めたい。					7 担当課コメント（評価・指摘事項） 令和6年度の入浴客数は飛鳥乃湯泉は目標達成したが、3館合計では未達となった。しかしながら、来館者アンケートの結果から接客対応については、高い評価を得ており、指定管理者の努力の結果が伺える。また、アクセシビリティの対応や、SNS等を活用した情報発信についても引き続き取り組んでおり、集客効果が期待される。今後は入浴者数の更なる増加に向けて、地域団体との連携や企画力の強化、効果的な広報活動に努め、道後温泉3館の魅力発信を実施してもらいたい。					
		R4年度	286,046	302,009		487,081										
		R5年度	297,556	356,112	550,929											
R6年度	595,711	744,123	942,666													
対前年比	200.2%	209.0%	171.1%													

- 【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「R2年度実績/R元年度実績」の計算に
- 【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（R2）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（R2）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どおり業務を履行し、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…帳簿の作成や目視確認、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