

## 年 度 評 価 シ ー ト

課名 中山間地振興課

施設の名称 南アルプス赤石温泉白樺荘	指定管理者名 一般社団法人静岡市井川振興会
<p>1 履行状況</p> <p>(1) 管理運営、施設維持業務 業務仕様書及び事業計画書に従って管理運営業務を実施したほか、施設の維持管理業務の一部について第三者委託により実施し、各業務とも概ね適切に履行されている。</p> <p>(2) 施設利用者数 指定管理（第4期）2年目の令和3年度の利用者数は全体で9,009人となっており、前年度の8,944人と比較し、0.7%の微増となった。8月の後半及び9月が臨時休館となったことや、令和2年度に引き続き山小屋が営業しなかったことなど、新型コロナウイルスの影響を強く受ける中、指定管理者の努力により感染症対策と利用者の受け入れを両立できた。</p> <p>(3) 事業実施状況 新型コロナウイルスの影響でイベントができる状況でなかったため、「温泉祭り」が令和2年度に引き続き開催できなかった。令和2年度に引き続き5市2町の連携事業として実施した「名湯御朱印巡り」に参加し、新規利用者の増加につなげた。</p>	
<p>2 市民（利用者）からの意見・要望の内容とその対応状況の評価（クレーム対応 等）</p> <p>利用者からの意見については、可能な限り対応するように心がけている。感染症対策として、館内清掃・除菌を徹底していたため、清潔感についてのクレーム等はなかった。</p> <p>[主な意見・要望と対応状況]</p> <p>① 意見等 施設までの道のりが遠く、道路状況が悪い（落石等） 対応・回答等 予約受付等の電話対応時に事前に伝え、注意喚起を行っている</p> <p>② 意見等 部屋の入口前に使用済みネン等がおかれていて見栄えが悪い。 対応・回答等 目隠し用の仕切りを設置した。</p>	
<p>3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価</p> <p>施設利用者に対して行ったアンケート調査（無回答除く）では、「大変良い」、「やや良い」の回答が97.8%となっており、総合的に評価されている。令和2年度に引き続き従業員の態度や言葉遣いについては97%を超え大変評価されており、適切な施設運営がなされている。無料で使えるフリーのWi-Fiが欲しいという意見が複数見られた。</p>	

#### 4 指定管理者の経理状況の評価

灯油の代わりにバイオマス燃料を優先的に使用し、燃料費の節約を図るなど、経費の削減に努めていることが評価できる。休館等による利用者の減少、人件費が当初の見込みより多くかかったことなどから、収支状況については赤字となっているが、全体としては概ね予算どおりに執行されており、良好である。また、会計帳簿類も整理されており、適正な経理が行われている。

#### 5 総括的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況 など）

前年度事務事故発生の有無	無
年年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

新型コロナウイルスの影響により、令和2年度に引き続き登山客が減少した状態が続いていることや、休館期間があったことなどから期待を下回る利用者数となった。登山シーズン以外の集客はコロナ禍以前よりも利用者数が伸びており、新型コロナウイルスの影響を除けば利用者の増加となった可能性が高い。

新型コロナウイルスの影響で観光を目的とするお客様の利用が大幅に減少し厳しい状況であったが、市の要請・協議に基づく施設の休館、利用者への対応等が適切に行われた。また、施設の職員が新型コロナウイルスに感染した際にも、適切な報告や対応がされた。

新たにホームページを作成し、施設情報の掲載を行い、施設の広報に努めている。令和4年度からは、インターネットの光回線が導入可能となる見込みなので、SNSやホームページの活用や電子決済やインターネットを利用した予約の受付など施設の利便性向上に向けた検討を期待したい。

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。