

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
1 履行状況	
<p>(1) 管理運営、施設維持業務</p> <p>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</p> <p>令和4年度の利用者数は全体で10,346人となっており、前年度の9,009人と比較し、14.8%の増となった。令和4年度は新型コロナウイルス感染症の影響による休館等がなかったことや、山小屋の営業が再開したことなどが、主な要因と考えられる。コロナ禍である過去2年と比べて増加傾向にあるものの、コロナ禍以前の水準までまだ回復していない。</p>	
<p>(3) 事業実施状況</p> <p>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」が引き続き開催できなかった。また、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>また、令和4年9月の台風15号による断水等の被害が明らかになった際には、清水区やオクシズ地域への被災者に向けた施設無料開放に協力した。</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>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</p> <p>施設までの道のりが遠く、道路状況が悪い（落石等）。</p> <p>対応・回答等</p> <p>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</p> <p>Wi-Fi 設置をしてほしい</p> <p>対応・回答等</p> <p>光回線を導入し、休憩スペースにフリーWi-Fi 環境を整備した。</p> <p>③ 意見等</p> <p>テレビの操作がわかりにくい・地上波を映るようにしてほしい。</p> <p>対応・回答等</p> <p>操作方法の案内を各部屋に設置しているが、問い合わせ等があれば、従業員が部</p>	

屋で個別に説明した。地上波については、今後の検討事項とする。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

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97.1%となっており、総合的に評価されている。従業員の態度や言葉遣いについては大変評価されており、利用者により沿った丁寧な接客をしていることがうかがえる。60歳以上の利用が利用の半数近くを占めていることから、若い世代の誘客を図りたい。

4 指定管理者の経理状況の評価

悪天候等によるキャンセルなどもあり利用者が回復せず、指定管理者が見込んでいた収入に満たなかった。また、雇用者の昇給や残業を減らすために雇用者を増やすなど、従業員の労働環境の改善に取り組んでいるところは評価できるが、その分人件費も多くかかっている。

当初に組んだ予算の見込みが甘く大幅な赤字となったことは否めない。令和5年度からは更新に伴い指定管理料も増額したため、適正な予算編成及び執行を期待する。

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
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

コロナ禍の過去2年と比較すると利用者数は増加したものの、新型コロナウイルス感染症や9月の台風が原因と考えられる利用者の減少などもあり厳しい状況が続いた。期待を下回る利用者数となったことに加え、前述のとおり予算の見込みが甘かったことから施設の経理状況の健全化については、今後の課題となる。

一方で、令和4年度の登山シーズンは賑わいが見られたことや、要望が多かった休憩スペースでのWi-Fi環境の整備ができ、利用者の利便性が向上したことなど良い変化もあった。

令和5年度は新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行することに加え、インターネット予約システムやキャッシュレス決済の導入が予定されていることから、利用者数の増加を期待したい。

※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。