

年 度 評 価 シ ー ト

課名 中山間地振興課

施設の名称 静岡市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	
(1) 目標達成状況 ア 5年後（令和9年度）の利用者数 目標値 15,800人、実績値 11,359人、達成率 72%（令和5年度時点） 【参考】令和元年度（コロナ前） 実績値 12,605人	
(2) 施設利用状況 ア 利用者数 11,359人（前年度 10,346人）（前年度比 110%） イ 入浴者数 7,328人（前年度 7,132人）（前年度比 103%） ウ 宿泊者数 4,031人（前年度 3,214人）（前年度比 125%）	
(3) 人員配置状況 職員 2名（午後8時から午前8時までは1名）	
(4) 業務実施状況 静岡市南アルプス赤石温泉白樺荘条例第15条に規定する各種事業について、業務仕様書及び事業計画書に従って実施されている。 主な事業は以下のとおり。 ア 施設の運営（利用受付など） イ 施設の維持管理（清掃、浴槽水の衛生管理など） ウ 誘客宣伝（HPの運用、市街地では味わえない食事の提供など）	
【検証・分析等】 コロナウイルス対策が規制緩和され、人々の行動制限が大幅に緩和された。その結果、利用者数は前年度と比較して10%増加している。 また、業務実施状況も仕様書を履行しており、今年度の履行状況は適正である。	
【確認結果】 ○：協定書等の内容が適正に履行されている。	
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）	
【具体的な意見・要望の内容と対応状況】	
① 意見・要望 施設管理に関するもの（清掃の不備、エアコンの不調、テーブルのがたつきなど） 対応状況 通常の点検で把握しきれず、指摘を受けたものについては都度状況を確認し、必要に応じて従業員への周知、修繕を行っている。	
② 意見・要望 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 対応状況	

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、従業員が部屋で個別に説明している。地上波については、検討している。

【検証・分析等】

利用者からの意見・要望に対しては概ね適切な対応がとられており、良好な対応がなされているといえる。

【確認結果】

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済み、又は改善に向けて作業中である。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

(1) 利用者満足度調査

施設運営の参考とするため、利用者を対象にアンケート調査を実施した。

【調査結果】

回答者総数：92件、「満足」「やや満足」と回答した割合

- ① 温泉の満足度 98.6%（前年度98.7%）
- ② 食事の満足度 94.3%（前年度93.5%）
- ③ 宿泊施設の満足度 95.9%（前年度95.8%）
- ④ 従業員の満足度 100%（前年度99.5%）

【検証・分析等】

4項目の平均値で算出した満足度は97.2%（前年度96.9%）であり、良好な評価を得ている。

【確認結果】

○：調査の結果が概ね良好である。

(2) 市民アンケート

【確認結果】

－：未実施

(3) その他の調査

【確認結果】

－：未実施

4 指定管理者の経理状況の評価

【収支状況】

指定管理業務についての収支状況については、適正に執行されている。

【検証・分析等】

前年度は人件費や光熱費の高騰により支出の超過が見られたが、今年度は指定管理料に高騰分も見込んだことに加え、経費の削減に努めた結果、収支状況は好転した。利用料収入が前年度と比較して4,778千円増えていることも好材料となった。

収支が10,155千円の黒字となっているが、経費削減努力に加えて6月に理事や幹部職員の退職があり、欠員を補充できなかったことが大きく影響している。

なお、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。

【確認結果】

○：安定的な施設運営を行っており、また今後も継続できる見込みである。

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
<p>【検証・分析等】</p> <p>指定管理業務全般について、業務仕様書や事業計画書に従い良好に実施されている。また、新たに夏季限定の食事メニューを発案し提供するなど、施設全体の魅力向上に努めている点が評価できる。</p> <p>収支について、昨年度（-4,070千円）から大幅に改善が認められた。これは、指定管理者の経費削減や営業に対する努力によるものが大きい。</p> <p>なお、職員の欠員が9か月間生じたが、アルバイト雇用するなど施設管理者を中心に対応し、仕様書を満たす人員体制で営業を継続できた。欠員については、来年度から補充できる目途がついているとのことである。</p> <p>利用者数について、残りの指定期間も前年度比10%増を継続できた場合、令和9年度末には16,000人を超える見込みであり、目標値15,800人に達する。ただし、入浴者数は3%の増加にとどまっている。加えてコロナ禍後の行動変容など不確定要素があるため、施設の運営管理や接客の質の向上に努めつつ、今後も注視していく必要がある。</p> <p>地元の指定管理者としての強みを活かし、今後も地元住民と利用者の交流や地元の協力を得たイベントなど、地元に着目した施設運営を行い、さらなる地域振興が図られることを期待したい。</p> <p>【評価結果】</p> <p>○：良好な管理運営であった。</p>	

※事務事故が発生したとき及びモニタリング調査において改善に向けた協議があったときは、必ず改善状況を記載すること。