

## 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	
<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3期）5年目の令和元年度の利用者数は12,605人となり、前年度の13,340人と比較して、5.5%減少した。これは、浴槽の張り替えや新型コロナウイルス感染症の影響で休館となっていた期間があったためであると考えられる。</p> <p>(3) 事業実施状況 利用の促進を図るためポイントカードの作成を行い、地域の方に大変好評であった。また、葵区地域総務課が実施した、葵区魅力づくり事業の行程の中に白樺荘を入れ、誘客を図った。</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>館内の清掃には気を使い、施設についてクレームを受けることはなく、利用者からの意見について、直接施設と関係のない事項についても適切に対応を行っている。</p> <p>[主な意見・要望と対応状況]</p> <p>(1) ア 意見等 JRの工事用車両の増加に伴い、道中でのヒヤリハットが増加している。</p> <p>イ 対応・回答等 自治会に意見を伝え、自治会から工事業者に思いやり運転を心がけるようお願いをした。</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>施設利用者に対して行ったアンケート調査（無回答含まず）では、11項目のすべての評価が「大変良い」、「やや良い」の回答が全体（無回答除く）の90%を上回っている。特に従業員の態度や言葉遣いについては99.2%と大変評価されており、適切な施設運営がなされている。また、温泉、眺望の良さについて、高評価を得ている。</p>	
4 指定管理者の経理状況の評価	
<p>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、登山客の減少や燃料代の高騰により、令和元年度の収支指定管理業務の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。</p>	

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

アンケートの結果から施設、従業員の評価がとても高い水準であることがうかがえる。また、春、秋の「温泉祭り」などのイベントなどを行い、訪れた利用者からは好評価を得ている。井川地区の他施設、他団体と協力して、お客様へのおもてなしを心掛けた運営を今後も期待する。

また、新型コロナウイルス感染症への対応については、市の要請・協議に基づき、施設の休館、清掃、利用者からの問合せ対応等が適切に行われた。

当指定管理者は、地域住民で構成する一般社団法人であり、地域住民の雇用機会の創出をしている点からも評価できる。

※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。