

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 10,929 人、達成率 69.2%（令和7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 10,929 人（前年度 12,228 人）（前年度比 89.4%） イ 入浴者数 6,938 人（前年度 7,987 人）（前年度比 86.7%） ウ 宿泊者数 3,991 人（前年度 4,241 人）（前年度比 94.1%） (3) 人員配置状況 職員 2 名（午後 8 時から翌午前 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、SNS の運用、地域資源を活用した魅力ある食事の提供など） 【検証・分析等】 白樺荘を会場として、静岡市井川地区と川根本町の住民による「井川根会議」が開催され、両地域の連携に関する勉強会が実施されるなど、地域活性化に貢献した。 また、令和6年度に人気コミックを原作とするアニメ第3シーズンにおいて、当該施設をモデルとしたシーンが放映されたことを契機に、令和7年度はアニメとコラボレーションした白樺荘限定グッズの販売が始まり、これを活用して新たな集客につなげる取組を行った。さらに、従来のホームページによる情報発信に加え、Instagram を活用した情報発信を開始するなど、施設の魅力をより広く発信する工夫が見られた。 業務の実施状況についても、業務仕様書に基づき適切に履行されており、業務運営は適正に行われていると認められる。 【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 意見等：清掃の不備、エアコンの不調、部屋に毛布がほしい等。
対応：指摘箇所を確認の上、従業員への周知徹底及び必要な修繕を実施した。また、毛布については新たに購入し、利用者の要望に対応した。
- ② 意見等：テレビの操作方法が分かりにくいことや、地上波放送を視聴できるようにしてほしいとの要望があった
対応：各客室に操作方法の案内を設置しているほか、問い合わせがあった際には従業員が個別に説明を行っている。
- ③ 意見等：売店の営業時間について問い合わせがあった。
対応：利用者の利便性向上を図るため、売店の営業時間を 8 時から 21 時までに設定した。

【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：138件、「満足」「やや満足」と回答した割合

- ① 温泉の満足度 99.1%（前年度98.9%）
② 食事の満足度 96.5%（前年度97.9%）
③ 宿泊施設の満足度 95.1%（前年度97.7%）
④ 従業員の満足度 99.6%（前年度99.6%）

【検証・分析等】

4 項目の平均値で算出した満足度は 97.8%（前年度 98.5%）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、直ちに施設運営に影響を及ぼすほどではないが、今後の安定的な施設運営に向けて改善すべき点がある。

【検証・分析等】

宿泊料金を令和 8 年 1 月から大人 1 泊4,400円から5,400円へ改定し、物価高騰への

対応を図ったが、令和7年7月の林道東俣線の崩土及び令和8年3月の南アルプス公園線明神川付近での崩土により道路状況が悪化したことにより利用者数が減少し、利用料による収入は令和6年度と比較して36万円減少した。一方、支出については主に人件費の増加により予算を上回った。その結果、収支は約650万円の赤字となっている。

人件費が増加した主な要因は、令和7年度に正規職員を1名増員したことに加え、勤務シフトを円滑に運用し、人材の確保を図るための従業員の処遇改善を進めたことに伴うものである。

なお、施設内での食堂、土産物の物販等の自主事業の令和7年度の利益が約740万円であり、全体としては約90万円の黒字であったと聞きとっている。

修繕については、ほぼ予算どおりに実施されており、計画的な施設の維持管理に努めていることが認められる。

前年度の収入実績を踏まえて支出計画を立て、各予算項目を適切に積算したうえで計画的に執行していれば、令和7年度の収支が大きな赤字になることは避けられた可能性がある。今後は、予算編成に当たり前年度の実績を十分に反映し、堅実な支出計画の策定に努められることを期待する。

【確認結果】

△：直ちに施設運営に影響を及ぼすほどではないが、今後の安定的な施設運営に向けて改善すべき点がある。

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

【検証・分析等】

指定管理業務全般については、業務仕様書及び事業計画書に基づき、概ね良好に実施されている。

白樺荘を会場として、静岡市井川地区と川根本町の住民による「井川根会議」が開催され、両地域の連携に関する勉強会が行われるなど、地域活性化に貢献したことは評価できる。また、人気コミックのモデルとなった宿泊施設であることを活かし、専用ブースを設置してファン同士が交流できる場を提供するなど、施設の魅力向上に努めている点も評価できる。

利用者アンケートの結果では、宿泊者の満足度が90%を超えており、指定管理者が施設の維持管理や接客サービスの向上に継続的に取り組んでいることがうかがえる。

収支については、指定管理業務のみでは約650万円の赤字、自主事業を含めると約90万円の黒字となった。道路状況等の外的要因による影響もあるが、今後は、予算編成に当たり前年度の実績を十分に参考とし、堅実な支出計画の策定に努められることを期待する。

利用者数については、前年度比10.6%の減少となった。引き続き施設運営や接客サービスの質の向上に努めるとともに、利用状況の推移を注視していく必要がある。

当施設は南アルプス山麓に位置しており、観光拠点としての役割に加え、災害時における利用者の安全確保の場としても重要な役割を担っている。令和7年の林道東俣線及び令和8年の南アルプス公園線明神川付近での崩土の際には、孤立時の滞在拠点として迅速かつ適切に対応し、安全な下山や救助活動につなげるなど、地域に大きく貢献したことは高く評価できる。

今後も、地元の指定管理者としての強みを活かし、地域住民と利用者との交流促進や、地域の協力を得たイベントの実施など、地域に根差した施設運営を継続することで、さらなる地域振興につながることを期待したい。

【評価結果】

○：良好な管理運営であった。

※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。