

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 12,228 人、達成率 77.4%（令和6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 12,228 人（前年度 11,359 人）（前年度比 108%） イ 入浴者数 7,910 人（前年度 7,328 人）（前年度比 108%） ウ 宿泊者数 4,318 人（前年度 4,031 人）（前年度比 107%） (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、SNS 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】 在来野菜の販売、山女魚の塩焼き販売のイベントを実施した。また、令和6年度に人気コミック「ゆるキャン△」のアニメ第3シーズンで当該施設をモデルとしたシーンが放映されたため、館内で関連グッズ販売やブースを設け発信した。人気コンテンツを上手く活用した積極的な活動も要因となり利用者数は前年度と比較して8%増加している。 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 清掃の不備、エアコンの不調、テーブルのがたつき等の施設管理に関するもの。 対応状況 指摘を受けた部分の状況を確認し、従業員への周知や修繕を行っている。 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。

③意見・要望

椅子を引く音が大きいため迷惑になりそう。

対応状況

テフロン素材の騒音防止器具を書く椅子の脚に装着し音を軽減させた。

【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：141件、「満足」「やや満足」と回答した割合

- ① 温泉の満足度 98.9%（前年度98.6%）
- ② 食事の満足度 97.9%（前年度94.3%）
- ③ 宿泊施設の満足度 97.7%（前年度95.9%）
- ④ 従業員の満足度 99.6%（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98.5%（前年度97.1%）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】

収支が約245万円の黒字となっている。人件費やリネン類等のリース料等の物価の高騰のため予定よりも高額になった項目もあるが、燃料費や消耗品を抑える等の経費の削減に努めた結果、収支状況は良好であった。ほぼ予算額通りに修繕が実施されており、計画的に施設の維持管理に努めているといえる。

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

【検証・分析等】

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。

在来野菜の販売や山女魚の塩焼きの提供等の井川の食文化を体験できるイベントの実施や、人気コミックの中でモデルとなった宿泊施設であることから、専用のブースを設置し、ファンが交流できるようにするなど、施設全体の魅力向上に努めている点が評価できる。令和6年度からキャッシュレス決済を導入し来館者の利便性も向上した。

またアンケート調査の結果から、宿泊者の満足度が90%以上と高いことから、指定管理者が施設の維持管理、接客について努力していることがわかる。

収支については約245万円の黒字であった。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。

利用者数について、今年度は前年度比8%増であった。令和9年度末に目標値の15,800人を超えるためには、今後も毎年10%程度の増加を目指す必要がある。ただし、気候変動による大雨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。

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。

【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。