

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 静岡市井川振興会
1 履行状況	
<p>業務仕様書及び事業計画書に従っておおむね適切に履行されている。</p> <p>(1) 管理運営、施設維持業務 管理運営業務を実施したほか、施設維持管理業務等について第三者委託により実施し、各業務とも事業計画に従って適切に行われている。</p> <p>(2) 施設利用者数 指定管理(第3期)4年目、平成30年度の利用者は13,340人となり、前年度15,303人と比較して12.8%減少している。理由としては、台風などの自然災害によるアクセス道路規制の影響が大きい。</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>利用者からは、温泉、眺望の良さについて高評価を得ている。繁忙期においても館内・外回りの清掃には特に気を遣い、積極的に美化に努めていることがうかがえる。</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では、スタッフの接客態度について「良い」、「やや良い」の回答が100%であり(無回答は含まず)、利用者の多くにとって良い印象を与える施設運営がなされていることがわかる。</p>	
4 指定管理者の経理状況の評価	
<p>指定管理業務の収支状況については、支出の割合が多く、赤字運営となってしまう。会計帳簿類は整理されており、適正な経理が行われている。</p> <p>施設の維持管理に必要な光熱費と燃料費の支出の割合が大きいが、サービスの質を低下させないようにする利用者への配慮がうかがえる。</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
<p>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、市内だけでなく川根本町など近隣市町へのパンフレットやチラシの配布を積極的に行い、誘客を図っている。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。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。</p> <p>平成31年2月に、浴室内で利用者が転倒し、欠けたタイル部分で裂傷を負う事故が発生した。そのため、施設管理について日常点検の強化と応急処置の実施、緊急時の連絡の徹底を図るように指導した。</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。