

## 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營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4期）1年目の令和2年度の利用者数は全体で8,944人となっており、前年度の12,605人との比較し、29.0%減少した。これは、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ことや、山小屋が営業しなかったことにより、登山客が減少したためだと考えられる。</p> <p>(3) 事業実施状況 新型コロナウイルスの影響でイベントができる状況でなかったため、例年行っている「温泉祭り」が開催できなかった。</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>利用者からの意見については、可能な限り対応するように心がけている。感染症対策として、館内清掃・除菌を徹底していたため、清潔感についてのクレーム等はなかった。</p> <p>[主な意見・要望と対応状況]</p> <p>意見等 施設までの道のりが遠く、道路状況が悪い（落石等）</p> <p>対応・回答等 予約受付等の電話対応時に事前に伝え、注意喚起を行っている</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調査（無回答除く）では、「大変良い」、「やや良い」の回答が温泉の清潔さに関しては91.5%となっている。また、従業員の態度や言葉遣いについては97%を超え大変評価されており、適切な施設運営がなされている。地上デジタル放送が見ることができない、一部キャリアの携帯が使えないなどのICTに関する意見があった。</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、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
--------------------------	---

新型コロナウイルスの影響により、登山客が減少したことで年間では期待を下回る利用者数となったが、秋以降は前年よりも利用者数が伸びており、新型コロナウイルスの影響を除けば、利用者の増加となった可能性が高い。

新型コロナウイルスの影響で観光を目的とするお客様の利用が大幅に減少し厳しい状況であったが、市の要請・協議に基づく施設の休館、感染防止対策、利用者からの問合せ対応等が適切に行われた。

設備への投資を行い、羽毛布団を導入したり、浴衣から作務衣に切り替えたり施設も魅力向上に努めている。また、客層を分析し、利用の少ない若年層に対してのPRの方法を検討するなど、厳しい状況下でも管理者としてできることに地道に取り組んでいることが評価できる。

また、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。