

## 指定管理者制度導入施設 モニタリング結果報告書

### 1 公の施設の概要について

施設の概要	名 称	秋川溪谷瀬音の湯
	所在地	あきる野市乙津 5 6 5 番地
	所管課	環境経済部観光商工課
指定管理者	名 称	新四季創造株式会社
	所在地	あきる野市乙津 5 6 5 番地
	業務内容	① 温泉事業に関すること ② 宿泊事業に関すること ③ レストラン事業に関すること ④ 委託事業に関すること
ホームページ URL		<a href="http://www.seotonoyu.jp">http://www.seotonoyu.jp</a>
指 定 期 間		平成 24 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日

### 2 施設の利用状況等について

項 目	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度
開館等日数（日）	360	361	348	361	361
利用者（来客者）数（人）	438,175	464,449	467,660	452,080	467,117 <small>無料招待 8,747 含む</small>
前年度比（人）	—	26,274	3,211	△15,580	15,037
前年度比（%）	—	106.0%	100.7%	96.7%	103.3%
利用料金（売上）合計（千円）	378,922	393,605	366,532	355,979	359,774
前年度比（千円）	—	14,683	△27,073	△10,553	3,795
前年度比（%）	—	103.9%	93.1%	97.1%	101.1%

### 3 施設の収支状況について

（単位：千円）

項 目		平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度
収 入	指定管理料	0	0	0	0	0
	使用料収入（売上）	378,922	393,605	366,532	355,979	359,774
	自主事業収入	0	0	0	0	0
	その他の収入	15,897	17,758	17,319	17,867	19,475
	計	394,819	411,363	383,851	373,846	379,248
支 出	人件費	158,185	154,748	145,918	144,317	140,620
	維持管理経費	120,306	116,669	120,756	114,162	118,267
	自主事業関係経費	0	0	0	0	0
	その他の支出	95,765	99,093	106,063	112,685	111,596
	計	374,256	370,510	372,737	371,164	370,483
収支（収入－支出）		20,563	40,853	11,114	2,682	8,765

#### 4 施設の利用促進や市民サービスの向上の取組

利用者アンケート（実施時期や具体的な方法など）
入浴時の受付やコテージ内（宿泊者）にアンケート用紙を置き、利用者の要望、意見等の記入をお願いしている。
利用者から寄せられた意見・苦情及び対応状況
温泉脱衣所のロッカーが混雑した時、隣の人とぶつかり着替えがしにくい。 （対応；脱衣所の狭さに対しては苦慮しており、混雑時は、特にロッカーキーをお渡しする時点で、離してお渡しするよう努力している。）
利用促進のための独自事業、市民サービスの向上の取組など（取組の内容、効果など）
入浴時の受付横に「浴育ビデオ」を設置し、温泉に入る前のマナー向上を促すため常時上映している。

#### 5 経費削減のための取組

具体的な取組内容
施設内の電気設備を一部LED化するなど、経費節減に努力している。

#### 6 指定管理者による総合評価

利用状況、収支状況などを踏まえて、業務改善につなげていくための総括・自己評価
集客努力、運営改善努力により、概ね、利用者数・収支状況は良好に推移している。また、顧客満足度についても上向きになっていることから、今後もより一層の精進をおしまない決意である。

#### 7 所管課による総合評価（太枠にS～Bの3段階で評価を記入）

市民サービスの向上	
コテージ内に空気清浄器を設置したり、設備の改善としてドアホーンを設置するなど市民サービスの向上に努めている。	
経費削減の取組	
前年度より利用者が増加したにもかかわらず、維持管理経費は年間計画を下回っており、経費削減に努めているが、その他の支出は年間計画を上回っているため、一層、支出の精査に努める必要がある。	
業務改善につなげていくための指定管理者の管理に係る総括的な評価	
施設全体の利用者数については、前年度比 15,037 人の増加となり、入浴者数については、前年度比 12,648 人の増加となった（うち 8,747 人は開業 5 周年記念無料招待者）。 収支状況については、収入が前年度比 5,402 千円の増加となり、支出が前年度比 681 千円の減少となっている。また、市へは納付金として 3,747 千円が納められた。 サービス等の向上については、市内イベントにおける足湯の設置、縁側ギャラリーの活用、インターネットを活用した集客、直売所の充実等に努めており、市内外へのPRに努めている点は評価できる。 開業 7 年目を迎える平成 25 年度においても、より一層のサービス向上と更なる利用者数の拡大を目標に、経費の抑制に努め、健全な運営を行っていくよう監理していく。また、昨年度に引き続きイベントの実施等による積極的な地域活性化への取組を期待する。 人員配置・人材育成等については、1 年間を通して考えれば適正な人員で効率よく施設を運営している。	
総合評価	<b>A</b>

#### ※評価基準

- S：モニタリングチェックシートにおいて、全ての項目が「適正」であり、協定書、事業計画書等よりも優れた指定管理業務を行っている。
- A：モニタリングチェックシートにおいて、全ての項目が「適正」であり、協定書、事業計画書等に沿った指定管理業務を行っている。
- B：モニタリングチェックシートにおいて「要改善」の項目があり、協定書、事業計画書等で定める指定管理業務の一部に課題があると認められ、改善の必要がある。