

秋川溪谷瀬音の湯の管理運営の状況について

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565番地
	所管課	環境経済部観光商工課観光まちづくり係（内線）2531
指定管理者	名称	新四季創造株式会社
	所在地	東京都あきる野市乙津565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		http://www.seotonoyu.jp
指定期間		平成19年4月1日～平成24年3月31日

2 施設の利用状況等について

項目	平成21年度	平成22年度	平成23年度
利用者数（人）	464,449	467,660	452,080
前年度比（人）	26,274	3,211	△15,580
前年度比（％）	106.0	100.7	96.7
利用料金収入（円）	393,604,928	366,532,113	355,979,115
前年度比（円）	14,683,334	△27,072,815	△10,552,998
前年度比（％）	103.9	93.1	97.1

3 施設の収支状況について （単位：円）

項目		平成21年度	平成22年度	平成23年度
収 入	指定管理料	0	0	0
	利用料金	393,604,928	366,532,113	355,979,115
	その他の収入	17,757,606	17,318,797	17,866,920
	計	411,362,534	383,850,910	373,846,035
支 出	人件費	154,747,940	145,917,897	144,317,278
	維持管理経費	116,668,817	120,755,605	114,161,961
	その他	99,092,791	106,063,216	112,685,155
	計	370,509,548	372,736,718	371,164,394
収支合計		40,852,986	11,114,192	2,681,641

4 利用者からの苦情・意見等とその対応状況について

意見等の概要	対応状況
レストラン和室の掘り炬燵の足元が寒い。	各部屋に電気カーペットを設置し対応した。
コテージC棟の床が浮き上がり、ドアが閉まらない。	宿泊予約を中止し、修理を行った。
石舟橋までの散策路の柵の取付けが中途半端になっている。	未施工部分に柵を設置し、お客様の安全を図ることができた。
長岳橋の床が腐りお客様、従業員が安全に通行することができない。	都立公園内の散策ルート上にあるため、東京都による修繕を行い、2月に完了した。

5 利用者満足度の把握について

把握方法	アンケート調査、ネットの掲示板等
調査結果	アンケート調査により改善点を把握し、改良できる点については改善し、利用者の利便性を図っている。

6 利用者サービスの向上又は経費の削減等に向けた取組について（実績・予定、効果等）

取組の内容	効果等
縁側ギャラリーを活用して地元との交流とPRを図る。	毎月1日に展示内容を入れ替え、地元や近隣市町村の方々に作品の発表場所を提供している。また、恒例のクリスマスツリーの展示は、市内の保育園、幼稚園の子供たちが参加したほか、雛めぐりのイベントでは市内の吊るし雛を展示し好評を得た。
大多摩観光連盟加入の西多摩地域の施設と協力して集客を図る。	西多摩地域の5つの温泉を廻るスタンプラリーに引き続き参加し、265名が無料で瀬音の湯を楽しまれた。
各種イベントに積極的に参加して瀬音の湯のPRを図る。	サマーランド紫陽花祭り、あきる野夏祭り、ヨルイチ、駅からハイクに足湯を設置し、お客様にPRを図った。
自然環境に恵まれた施設を学校教育、イベントに提供する。	瀬音の湯を子供たちに身近に感じてもらうため、市内中学校に職場体験の場を提供した。また、あきる野JC主催のイベント「100キロ徒歩の旅」に協力し、生涯学習教育に貢献した。

<p>インターネットの集客を図る。</p>	<p>秋川溪谷の四季折々の自然の風景をホームページに掲載したほか、宿泊のセットプランを充実させ、n e t 予約の増加を図った。また、ホームページの検索率は常に上位を維持している。</p>
<p>直売場の内容の充実と販売拡大を図る。</p>	<p>秋のイベントでは野店を行ない、お客様に喜ばれ直売場の集客に貢献した。直売所の出店者組合である瀬音会と協力してイベント出店者を募集し祝日の集客を図った。</p>
<p>夏場の電力不足に備え節電に努める。</p>	<p>昨年度の電力契約より 20Kw 減の 250Kw での契約を取り交わした。また、電力の使用を逐次チェックする警報機の設定を 245Kw とし、冷房の使用を抑え、警報がなった場合には事務所などお客様に影響ない部分の消灯を実施して節電に努めた。</p>

7 総合評価

指定管理者の評価

(次年度以降における業務改善につなげていくための総括又は自己評価)

5月には開業してからの入浴者数が100万人を達成したが、今年度の入浴者数は、震災直後の自粛ムードなどの影響により、初めて24万人切る結果となった。平成24年度もバイオマスボイラーの停止による燃料代の増加や電気料金の値上げなどの厳しい経営環境が続くことが予想されるため、施設全体でのコスト削減が大きな課題となっているとともに、入浴者数の増加に向けた積極的な営業活動が求められる。厳しい経営環境ではあるが引き続き従業員一丸となり事業の遂行に努力していくとともに地元の方々との協同によるイベントの実施など、地域活性化を図る。

設置者（所管課）の評価

(次年度以降におけ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括的な評価)

収支状況について前年度と比較すると、収入が10,005千円の減少、支出については1,572千円の削減が図られている。施設全体の利用者数については、震災直後の自粛ムードなどの影響により、前年度比15,580人の減少（うち入浴者数は2,954人減少）となっている。平成22年度から開始した入浴者に対する市民割引については、延べ39,683人、一日平均約86.8人が利用しており、市民サービスとして定着してきている。また、市への納付金として6,114千円が納められている。

その他、サービス等の向上については、市内イベントへの足湯の設置や縁側ギャラリーの活用、インターネットを活用した集客、直売所の充実などに努めており、市内外へのPRを行っている点は評価できる。6年目を迎える平成24年度においても、より一層のサービスの向上とさら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などによる積極的な地域活性化への取組を期待する。