

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 | 環境経済部商工観光課観光推進係（内線）2534 |
| 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20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 |
|-----------|-------------|-------------|-------------|
| 利用者数（人） | 438,175 | 464,449 | 467,660 |
| 前年度比（人） | 22,154 | 26,274 | 3,211 |
| 前年度比（％） | 105.3 | 106.0 | 100.7 |
| 利用料金収入（円） | 378,921,594 | 393,604,928 | 366,532,113 |
| 前年度比（円） | ▲12,484,750 | 14,683,334 | ▲27,072,815 |
| 前年度比（％） | 96.8 | 103.9 | 93.1 |

3 施設の収支状況について （単位：円）

| 項目 | | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 |
|--------|--------|-------------|-------------|-------------|
| 収 入 | 指定管理料 | 0 | 0 | 0 |
| | 利用料金 | 378,921,594 | 393,604,928 | 366,532,113 |
| | その他の収入 | 15,896,916 | 17,757,606 | 17,318,797 |
| | 計 | 394,818,510 | 411,362,534 | 383,850,910 |
| 支 出 | 人件費 | 158,185,277 | 154,747,940 | 145,917,897 |
| | 維持管理経費 | 120,305,663 | 116,668,817 | 120,755,605 |
| | その他 | 95,764,704 | 99,092,791 | 106,063,216 |
| | 計 | 374,255,644 | 370,509,548 | 372,736,718 |
| 収支合計 | | 20,562,866 | 40,852,986 | 11,114,192 |

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 |
|---|--|
| 石舟橋までの川沿いの山道の下が崖になっており危険である。 | 危険な箇所約 50 メートルに木製の防護柵を設置した。 |
| コテージの D 棟～F 棟への階段が暗い為お客様が夜部屋に行くのに危険である。 | 階段脇の既存の手摺に照明を取り付け、足元を明るくしてお客様が安心して部屋に行けるようにした。 |
| 温泉脱衣所のロッカーが混雑したときに、横の人とぶつかり着替えがしにくい。 | 休館日にロッカーを移動し、間隔を広げることで少しでも利用しやすいようにした。 |
| レストランの和室が掘り炬燵状のテーブルで足元が冬場寒い。 | 23 年度は電気カーペットを敷き足元を暖かい状態にする。 |
| レストランの和室通路に厨房グリストラップの臭気が漂っている | グリストラップに浄化装置を取り付ける工事を行い臭気はなくなった。 |
| バスロータリーを囲む樹木が枯れていて危険である。 | 森林レンジャーに協力していただき、危険が無い状態に剪定を実施した。 |

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、上述のとおり、改善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 |
|--|--|
| 季節の行事やイベントに合わせたギフト用招待券を販売し、売上増進を図る。 | 母の日・父の日・敬老の日・クリスマスの贈答用、あきる野商工会の景品として入浴券約 850 枚を販売した。また、エスパ昭島にて宿泊とマッサージをセットしたギフト券を販売して好評を得た。 |
| 縁側ギャラリーを活用して地元のサークル活動に協力をしていくとともに、PRを図る。 | お客様が描いた絵画、写真など毎月内容を替え展示し、年間で 51 組の個人・サークルが活用した。また、恒例のクリスマスツリーの展示は、市内の保育園、幼稚園が参加しておこなわれた。雛巡りイベントにも協力して温泉受付前にお雛様を飾り PR に努めた。 |

| | |
|------------------------------------|--|
| <p>大多摩観光連盟加入の近隣温泉施設と協力して集客を図る。</p> | <p>5つの温泉を廻るスタンプラリーに今年も参加して、621名が無料で瀬音の湯を楽しまれた。</p> |
| <p>各種イベントに積極的に参加して瀬音の湯のPRを図る。</p> | <p>毎年参加している紫陽花祭り（サマーランド）、あきる野祭り、ヨルイチ、産業祭などに足湯を設置し、お客様に瀬音の湯のPRを図ることができた。また、瑞穂町のサマーフェスタ、大田区商い店、八王子いちよう祭りなどに参加し秋川ブランドの商品物販を通じてPRに努めた。</p> |
| <p>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。</p> | <p>子供たちに温泉を身近に感じてもらう為に、市内3つの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「100キロ徒歩の旅」に協力し、子供たちの立ち寄り場を提供した。</p> |
| <p>ホームページでの集客を図る。</p> | <p>秋川渓谷近隣の季節感あふれる内容を日々更新している。また、インターネットでの宿泊予約も確実に増加しており、人気も高い。</p> |
| <p>直売場の内容の充実と販売拡大を図る。</p> | <p>直売場出店者の集まりの瀬音会との協力で篠笛と野点のイベントを実施し、お客様に感動をしていただいた。また、直売所内のレイアウトの変更と各店舗のディスプレイの統一により商品が見やすくなりお客様が買い物しやすくなることになった。</p> <p>繁忙期には新しい試みとして、野外にテントを張り出店による販売を行い、集客を図った。</p> <p>野菜については今年度初めて生産者の出荷停止を実施し、品質管理を厳しくすることにより品質の向上が図れた。</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)

平成 19 年 4 月にオープンした秋川溪谷瀬音の湯の管理運営を行い、憩いの場としてお客様に満足頂けるようサービスを提供してまいりました。

22 年度においては、4 月より市民割引を実施し、10 月からは新たな入湯税が課せられました。入浴者数は 2 月の時点で前年度実績を上回り 4 月には入浴者数 100 万人を達成する予定でありましたが、3 月 11 日の東北太平洋沖地震の影響による計画停電により 12 日間の閉館を余儀なくされ、達成は 5 月に延びてしまいました。また、平成 23 年度においては、新たな納付金が課せられますが、無駄を省きコスト削減を実施して今までの好調を持続し、引き続き良好なサービスの提供と、施設の充実による利用拡大に努めるとともに、平日の市民割引の利用拡大を図ってまいります。

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、収支は約 11,114 千円の利益がでていますが、前年度からは約 29,738 千円減少している。利益の減少については、収入が前年度比約 27,073 千円の減少となっていることが要因であり、指定管理者の評価にもあるように 3 月 11 日の東日本大震災による計画停電により 3 月の月別収入が前年度比約 23,614 円の減少となったことが大きく影響している。

また、利用者数については、前年度比約 3,000 人の増加となっている。平成 22 年度から開始した入浴者に対する市民割引も市広報により再三 P R したことから徐々に定着し、延べ約 19,000 人、一日平均約 83 人が利用している。

サービス等の向上については、市内イベントへの足湯の出展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 P R、リピーターが飽きずに利用できる施設運営を行っている点は評価できる。

5 年目を迎える平成 23 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。