

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）2533
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		<a href="http://www.seotonoyu.jp">http://www.seotonoyu.jp</a>
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19年度	平成20年度	平成21年度
利用者数（人）	416,021	438,175	464,449
前年度比（人）		22,154	26,274
前年度比（%）		105.3	106.0
利用料金収入（円）	391,406,344	378,921,594	393,604,928
前年度比（円）		△12,484,750	14,683,334
前年度比（%）		96.8	103.9

3 施設の収支状況について

（単位：円）

項目		平成19年度	平成20年度	平成21年度
収 入	指定管理料	0	0	0
	利用料金	391,406,344	378,921,594	393,604,928
	その他の収入	14,235,891	15,896,916	17,757,606
	計	405,642,235	394,818,510	411,362,534
支 出	人件費	146,468,502	158,185,277	154,747,940
	維持管理経費	120,214,234	120,305,663	116,668,817
	その他	101,868,368	95,764,704	99,092,791
	計	368,551,104	374,255,644	370,509,548
収支合計		37,091,131	20,562,866	40,852,986

#### 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
カフェにておつまみになる物が欲しい。	枝豆、冷奴、もろきゅう、コロッケ、チョリソーなどのおつまみになる物をメニューに加える。
直売所の朝取り新鮮野菜を購入したくて来館しているが、野菜の品切れが多い。	五日市ファーマーズセンターの組合員の方にも商品を納品してもらい品揃えを図った。
駐車場の白線が消えていて車が駐車しにくい。	駐車場のラインの引き直し、同時に木の枠も腐った部分の改修工事を行った。
森のテラスのデッキチェアが深すぎて使いづらい。	新しいデッキチェアに交換する。
内風呂の窓ガラスが汚れていて外の美しい景色が見られない。	温泉成分が付着したのが原因で窓に汚れが付いてしまった為、専門業者に発注し窓ガラスの清掃を行った。
レストラン横の池が汚れていて見苦しい。	池の水を無くして枯山水の池にした。

#### 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1,000枚を販売した。また、エスパ昭島にて宿泊券も販売した。
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44組の個人、サークルが活用した。また、クリスマスツリーの展示は、市内11の保育園、幼稚園が参加した。
大多摩観光連盟に加入し、近隣の温泉施設と協力して集客を図る。	スタンプラリーを実施し、5つの温泉全部を利用したお客様が、572名無料で瀬音の湯を楽しまれた。

<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>紫陽花祭り（サマラント）、あきる野祭り、ヨルイチ、産業祭などに足湯を設置し、お客様に瀬音の湯を身近に感じていただいた。また、秋川流域開発振興会のマス釣りイベントやエスパ昭島、大田区商い店、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「100km 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することにより1日約500件のアクセスがあった。</p>
<p>直売場の内容の充実と販売拡大を図る。</p>	<p>売り場をお客様の動きやすいレイアウトに変更して、売上アップを図る。また、ディスプレイ方法も変更して店舗の雰囲気統一あるものにした。</p> <p>生産者組合・出店業者会と協力し、試食、野店などのイベントにより集客を図った。</p> <p>出店者の入れ替えを図り、新規出店者を受け入れ売り場を充実させた。</p> <p>瀬音の湯のオリジナル手拭など新商品を企画して内容を充実させた。</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。

平成21年度においては、前年度実績を上回る業績を残す事が出来ました。平成22年度においても、順調な運営状況に甘んじることなく、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、平日の市民割引の実施などによる更なる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総括的な評価)

施設の収支状況を前年度と比較すると、収入は約16,500千円増加しており、支出は約3,750千円減少している。また、収支合計については約40,850千円の収益が出た。

収入の増加の要因は、施設利用者の増加により、入浴料、レストラン及び直売場の売上が伸びたことが挙げられる。支出の減少の要因は人件費及び光熱水費を抑制したことが挙げられる。

平成21年度は前年度と比較して約2倍の収益を上げており、順調な運営状況にあるといえる。支出を抑制する一方で、良好なサービス提供等の営業努力によって、利用拡大が図られていることは評価できる。

4年目を迎える平成22年度においても、平日の市民割引を実施するなど、さらなる温泉利用者数を拡大していくことを目標に、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。