

## 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	観光まちづくり活動課
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 2 4 年 4 月 1 日～平成 2 7 年 3 月 3 1 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	平成 24 年度	平成 25 年度
開館等日数 (日)	361	348	361	361	358
利用者 (来客者) 数 (人)	464,449	467,660	452,080	467,117 <small>無料招待 8,747 含む</small>	475,997
前年度比 (人)	26,274	3,211	△15,580	15,037	8,880
前年度比 (%)	106.0%	100.7%	96.7%	103.3%	101.9%
利用料金 (売上) 合計 (千円)	393,605	366,532	355,979	359,774	367,259
前年度比 (千円)	14,683	△27,073	△10,553	3,795	7,485
前年度比 (%)	103.9%	93.1%	97.1%	101.1%	102.1%

### 3 施設の収支状況について

(単位：千円)

項 目		平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
収 入	指定管理料	0	0	0	0	0
	利用料金 (売上)	393,605	366,532	355,979	359,774	367,259
	自主事業収入	0	0	0	0	0
	その他の収入	17,758	17,319	17,867	19,475	17,477
	計	411,363	383,851	373,846	379,248	384,736
支 出	人件費	154,748	145,918	144,317	140,620	138,186
	維持管理経費	116,669	120,756	114,162	118,267	124,964
	自主事業関係経費	0	0	0	0	0
	その他の支出	99,093	106,063	112,685	111,596	110,166
	計	370,510	372,737	371,164	370,483	373,317
収支 (収入－支出)		40,853	11,114	2,682	8,765	11,419

#### 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、利用者の要望や意見など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
温泉脱衣所の狭さ・ロッカー不足 （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。 （結果：苦情件数の減少・マナー向上に寄与）

#### 5 経費削減のための取組

具体的な取組内容
電気設備のLED化を促進するなど、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
第一に「安全・安心・清潔」をモットーとし、運営改善努力をしている。集客・宣伝促進活動により、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惜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	
利用者への対応に工夫を加えたり、設備の改善を図るなど、市民サービスの向上に努めている。	
経費削減の取組	
電気設備のLED化を促進するなど、経費削減に努めているが、引き続き、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 8,880 人の増加となり、入浴者数については、前年度比 4,771 人の増加となった。収支状況については、収入が前年度比 5,488 千円の増加となり、支出が前年度比 2,834 千円の増加となっている。また、市へは納付金として 6,403 千円が納められた。サービスなどの向上については、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、直売所の充実などに努めており、市内外へのPRに努めている点は評価できる。 開業 8 年目を迎える平成 26 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、適正な人員の確保と経費の抑制に努め、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。	
総合評価	<b>B</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。