

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565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22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
開館等日数(日)	348	361	361	358	357
利用者(来客者)数(人)	467,660	452,080	467,117 <small>無料招待 8,747 含む</small>	475,997	481,936
前年度比(人)	3,211	△15,580	15,037	8,880	5,939
前年度比(%)	100.7%	96.7%	103.3%	101.9%	101.2%
利用料金(売上)合計(千円)	366,532	355,979	359,774	367,259	363,271
前年度比(千円)	△27,073	△10,553	3,795	7,485	△3,988
前年度比(%)	93.1%	97.1%	101.1%	102.1%	98.9%

3 施設の収支状況について

(単位：千円)

項目		平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
収 入	指定管理料	0	0	0	0	0
	利用料金(売上)	366,532	355,979	359,774	367,259	363,271
	自主事業収入	0	0	0	0	0
	その他の収入	17,319	17,867	19,475	17,477	16,197
	計	383,851	373,846	379,248	384,736	379,468
支 出	人件費	145,918	144,317	140,620	138,186	146,697
	維持管理経費	120,756	114,162	118,267	124,964	126,084
	自主事業関係経費	0	0	0	0	0
	その他の支出	106,063	112,685	111,596	110,166	110,263
	計	372,737	371,164	370,483	373,317	383,045
収支(収入－支出)		11,114	2,682	8,765	11,419	△3,577

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）
常時、入浴時の受付やコテージ内（宿泊者）にアンケート用紙を設置、利用者の要望や意見などの記入をお願いしている。⇒ご要望等を精査し、優先順位、安全性を考慮し改善に努めている。
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、離れた場所のキーをお渡しするよう努力している。）⇒抜本的な対応が必要
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）
正月・GW・旧盆・紅葉期の繁忙期には、中庭にて、地元郷土芸能を披露、お客様への「おもてなし」に心がけるとともに、地域の宣伝と郷土芸能育成に貢献している。

5 経費削減のための取組

具体的な取組内容
当期、カフェの照明をLED化するとともに、経年劣化・老朽化により買換え時期にきている備品については、安価な商品の購入に努め、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、常に、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
適正な人員配置や研修等による人材育成への取組、地域と連携したイベントの開催など、サービス向上に努めており評価できる。
経費削減の取組
照明のLED化や備品購入費の削減などに努めているが、光熱水費の値上がりなどにより維持管理費等が増加しているため、今後より一層の経費削減を行う必要がある。
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5,939人増加しており、過去3年間連続での増加となっている。利用者数の増加については、地域との協働によるイベントの開催や他事業者との連携による効果的なキャンペーン展開を行ってきた成果であり、今後も継続的に実施していくことが望まれる。また、昨年の課題であった人員配置の適正化や人材育成の強化など、人的サービスの充実に取り組み、顧客満足度の向上が図られている点も評価できる。 一方で最低賃金の引き上げや光熱水費の値上げ、消費税増税など、外的要因により経費が増加しており、収支はマイナスとなっているが、平成27年度以降、料金改定も含めた収支バランスの改善が見込まれている。 今後も、イベント開催やプロモーションの実施など、より一層のキャンペーン強化や顧客満足度の向上に努め、利用者数の増加を図るとともに積極的な地域活性化への取組を期待する。

総合評価	A
------	----------

※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。