

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 | 観光まちづくり推進課 観光振興係 |
| 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27年4月1日～平成32年3月31日 |

2 施設の利用状況等について

| 項目 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|--------------------|----------|----------|---------|---------|---------|
| 開館等日数(日) | 361 | 358 | 357 | 360 | 359 |
| 来客者数(人) | 467,117※ | 475,997※ | 481,936 | 482,711 | 442,511 |
| 前年度比(人) | 15,037 | 8,880 | 5,939 | 775 | △40,200 |
| 前年度比(%) | 103.3% | 101.9% | 101.2% | 100.2% | 91.7% |
| 利用料金(売上) 合計(千円) | 359,774 | 367,259 | 363,271 | 370,990 | 356,362 |
| 前年度比(千円) | 3,795 | 7,485 | △3,988 | 7,719 | △14,628 |
| 前年度比(%) | 101.1% | 102.1% | 98.9% | 102.1% | 96.1% |

※無料招待8,747人を含む

3 施設の収支状況について

(単位：千円)

| 項目 | | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|-----------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 収入 | 指定管理料 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 利用料金(売上) | 359,774 | 367,259 | 363,271 | 370,990 | 356,362 |
| | 自主事業収入 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | その他の収入 | 19,475 | 17,477 | 16,197 | 16,425 | 11,409 |
| | 計 | 379,249 | 384,736 | 379,468 | 387,415 | 367,771 |
| 支出 | 人件費 | 140,620 | 138,186 | 146,697 | 151,454 | 145,439 |
| | 維持管理経費 | 118,267 | 124,964 | 126,084 | 117,274 | 107,346 |
| | 自主事業関係経費 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | その他の支出 | 111,596 | 110,166 | 110,263 | 104,951 | 110,507 |
| | 計 | 370,483 | 373,317 | 383,045 | 373,679 | 363,293 |
| 収支(収入-支出) | | 8,765 | 11,419 | △3,577 | 13,736 | 4,478 |

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） |
| 営業日連日、温泉出口及びコテージ各棟にてアンケート用紙を設置している。 日々アンケート用紙を回収し、各セクションのリーダー等に回覧し、その内容等に応じて、優先順位を定め課題の検討⇒対応⇒改善を実施している。 |
| 利用者から寄せられた意見・苦情及び対応状況 |
| 近隣温浴施設新設後、特に、施設の拡充、特にジャグジー等の設置要望が多々あった。 接遇上の苦情については、特に繁忙期が多く、駐車場・レストラン・入浴等の待ち時間の問題が課題となっていたが、お客様の不快感を払拭する対策も講じており、徐々に改善されつつある。 利用者の方からの要望等の対応については、以下のとおりである。 |
| 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） |
| 【温泉】アメニティグッズ改善並びに宿泊者の温泉利用時間延長及びサウナ床修繕 【レストラン】新メニューの取組みと井物の提供及び休憩室の畳更新 【宿泊】火災警報設備の新設並びにソファベッドの交換 【直売所】近隣野菜並びに観光交流地域からの直接仕入品の拡大及び店内LED照明の増設 【環境美化】安全性並びに景観整備を考慮した散策路等の植樹及び樹木の剪定 【危機管理】防災施設の新設 |

5 経費削減のための取組

| |
|----------------------------------|
| 具体的な取組内容 |
| ・消費電力オーバーフローの監視強化 ・予備保全の強化の推進 |

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 |
| 今年の利用者数は、平成27年末、近隣に新設された大型温泉施設の影響もあり、前年比8.3%の減少となった。 しかしながら、上半期は10.3%の減少であったが、下半期については、5.9%の減少に留まった。 収支については、売上高の減少と市への納付金の増加もあったが、支出における人件費、水道光熱費等の減少により、4,478千円を確保することができた。 今後も市及び地域と連携し、積極的な集客・増収を図り、健全な経営に邁進していきたい。 また、アンケートに記載されている多様なご要望・ご意見等について、「安心・安全・清潔」をモットーに、お客様への快適感の増進を図り、運営改善努力をしていく決意である。 |

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 | |
| 宿泊者の温泉利用時間延長や散策路等の景観整備を行うなど市民サービスに努めている。また、施設内展示スペースの活用や地域団体と連携したイベントの開催など、積極的に地域との連携に努めている。 | |
| 経費削減の取組 | |
| 光熱水費など維持管理経費を削減しており、評価できる。今後も利用者へのサービス向上、安全確保に努めながら、安定的な経営状態の維持を期待する。 | |
| 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 | |
| 近隣大型温泉施設の新設等の影響を受けながらも、収益を出していることが評価できる。また、市及び地域事業者と連携して観光プロモーション及び地域活性化の活動を行っており、観光振興へ貢献していることが評価できる。人員確保が課題となっているが、今後もサービスの向上に努めることを期待する。 | |
| 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。