

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	観光まちづくり推進課
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		http://www.seotonoyu.jp
指 定 期 間		平成27年4月1日～令和2年3月31日

2 施設の利用状況等について

項 目	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
開館等日数（日）	357	360	359	357	359
来客者数（人）	481,936	482,711	442,511	427,318	414,952
前年度比（人）	5,939	775	△40,200	△15,193	△12,366
前年度比（%）	101.2	100.2	91.7	96.6	97.1
利用料金（売上） 合計（千円）	363,271	370,990	356,362	347,034	333,819
前年度比（千円）	△3,988	7,719	△14,628	△9,328	△13,215
前年度比（%）	98.9	102.1	96.1	97.4	96.2

3 施設の収支状況について

（単位：千円）

項 目		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
収 入	指定管理料	0	0	0	0	0
	利用料金 （売上）	363,271	370,990	356,362	347,034	333,819
	自主事業収入	0	0	0	0	0
	その他の収入	16,197	16,425	12,387	12,741	12,527
	計	379,468	387,415	368,749	359,775	346,346
支 出	人件費	146,697	151,454	145,439	139,097	141,906
	維持管理経費	126,085	117,274	107,347	104,778	102,110
	自主事業 関係経費	0	0	0	0	0
	その他の支出	110,292	104,951	110,507	113,945	102,570
	計	383,074	373,679	363,293	357,820	346,586
収支（収入－支出）		△3,606	13,736	5,456	1,955	△240

※数字の単位未満は、四捨五入しているため、内訳の計が合計と一致しない場合があります。

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）
<ul style="list-style-type: none"> ・営業日は連日、温泉出口及びコテージ各棟に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と対応策を実施している。（半期・年間の分析も実施し、CS向上に繋げている）
利用者から寄せられた意見・苦情及び対応状況
<ul style="list-style-type: none"> ・露天風呂増設及びジャグジー等の新設要望が多々あった。（競合施設との比較） ・接遇上の苦情については、各部門においてほとんど無くなった。 ・繁忙期については、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、利用者の時間差分散傾向により改善された。 ・案内がわかりにくいとの意見が多かったことから、2018年3月より施設館内誘導看板の整備に着手し、改善された。 ・市の所管課と施設のサービス向上などについて、絶えず相互検討を図っている。
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）
<ul style="list-style-type: none"> 【温泉】温泉脱衣場床の全面更新（安全・安心・清潔） 【レストラン】新メニューの取り組みと丼物の提供並びに休憩室への自販機増設 【宿泊】コテージ周辺の樹木剪定により、部屋内の空気清浄化とカビ防止に努める。 【直売所】森っこサンちゃんグッズの品揃えの拡大並びに地元産商品の掘り起こし 【環境美化】安全性を考慮し散策路等の樹木の剪定 【危機管理】長岳橋遊歩道路改修並びに点字ブロックの改修工事施工に伴う安全管理

5 経費削減のための取組

具体的な取組内容
<ul style="list-style-type: none"> ・中、長期的観点から施設等保全計画の立案による事前対策の検討と強化

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
<ul style="list-style-type: none"> ・今期の利用者は前期比97.1%（△12,366人）の減少となった。この要因は、夏の酷暑、秋口の週末に襲来する台風等の影響が甚大であったことがある。 ・収支については、売上高の減少もあったが、人件費、水道光熱費の負担増が響いている。 ・カフェが様々な要因で休止している中、お客様へのサービスや売上げの増進の観点から、キッチンカーの導入など、試行錯誤しながら運営しているが、抜本的な検討・改善が必要と考える。 ・今後も、お客様へのサービス向上はもちろんのこと、「安心・安全・清潔」をモットーとして、運営改善努力を推進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	
<p>利用者の要望・意見等に対し、限られた予算で対応できている。また、様々な修繕についても迅速に対応し、サービス低下にならないよう運営努力を行っている。</p>	
経費削減の取組	
<p>限られた人材でのサービス向上及び安全確保等に努めるとともに、光熱水費などの維持管理経費削減を行い、安定した経営に取り組んでいる。</p>	
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	
<p>職員の人材確保が懸念されているところではあるが、利用者のニーズに対応できるよう運営管理体制が維持されている。今後は、天候に左右されないような集客方法や、新規利用者獲得方法について調査・研究し、利用者確保に向けた努力が必要である。これからも、地域事業者等と密に連絡を取りながら、観光プロモーション及び地域活性化への活動を続け、観光振興に繋げてほしい。</p>	
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。