

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
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		令和2年4月1日から令和7年3月31日まで

2 施設の利用状況等について

項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
開館等日数(日)	357	359	334	283	300
利用者(来客者)数(人)	427,318	414,952	383,847	270,016	287,905
前年度比(人)	△15,193	△12,366	△31,105	△113,831	17,889
前年度比(%)	96.6	97.1	92.5	70.3	106.6
利用料金(売上)合計(千円)	347,034	333,819	304,645	209,381	231,437
前年度比(千円)	△9,328	△13,215	△29,174	△95,264	22,056
前年度比(%)	97.4	96.2	91.3	68.7	110.5

3 施設の収支状況について

(単位：千円)

項目		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収 入	指定管理料	0	0	0	0	0
	使用料収入(売上)	347,034	333,819	304,645	209,381	231,437
	自主事業収入	0	0	0	0	0
	その他の収入	12,741	12,527	11,826	63,331	101,249
	計	359,775	346,346	316,471	272,712	332,686
支 出	人件費	139,097	141,906	139,026	131,041	144,956
	維持管理経費	104,778	102,110	97,355	80,109	92,373
	自主事業関係経費	0	0	0	0	0
	その他の支出	113,945	102,570	100,138	79,991	87,773
	計	357,820	346,586	336,519	291,141	325,102
収支(収入-支出)		1,955	△240	△20,048	△18,429	7,584

※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、コテージ各棟にアンケート用紙を設置している。（温泉出口はコロナ対策のため休止中） ・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、その内容に応じたの検討と対策を実施している。（半期・年間も同様に分析を実施し、利用者満足度の向上に繋げている。）
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"> ・露天風呂の増設やジャグジーの新設、時計の増設の要望があり、時計については増設した。 ・新型コロナ対策として、駐車場・脱衣所ロッカーの間引き、サウナ利用の定員制限、利用者への注意喚起を促す館内放送（マスク着用、大声での会話禁止、サウナ利用の定員制限等）を実施した。 ・駐車場の利用案内看板や凍結注意表示の設置（冬季のみ）、その他各種案内表示の設置を行い、利用者の利便性の向上に努めた。 ・市の所管課と必要都度、施設維持管理や改修などについて連絡調整を図っている。
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】市民割引適用日を全営業日に拡大（以前は平日のみ適用） 【レストラン】地元食材を使用した新メニューの開発及び販売、アイドルタイムの活用 【宿泊】コテージ各棟内へのWi-Fi設置、コテージ周辺にある危険木の伐採 【直売場】市内飲食店と提携した商品開発及び販売 【環境美化】安全性を考慮した散策路にある樹木の伐採、剪定 【危機管理】施設内における火災発生の恐れがある危険個所の特定及び対策の検討

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"> ・各事業における業務内容を見直し、業務の簡略化と不要な備品の削減に努めた。 ・各取引事業者と締結している契約内容を見直し、不要な経費の削減に努めた。

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
<p>今期の温泉部門等営業日数は、300日と前年から17日増加し、利用者は、前年比106.6%の287,905人となった。</p> <p>売上については、231,437千円と前年比22,056千円（10.5%増）の増収であるが、△93,665千円の営業損失が出ており、市の公共施設安定運営補償金や東京都時短協力金、雇用調整助成金などの営業外収益があったことで、総収支が7,584千円となっている。</p> <p>今後も売上増進のため、①首都圏や近隣県からの利用客の誘致、②レストラン、直売場での取扱商品の充実による客単価の向上、③閑散期の利用客増を図る施策等を行うとともに、従業員の待遇改善を行うことで、運営の改善を推進していく決意である。</p>

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>利用者が安心して施設を利用できるよう新型コロナの感染拡大防止対策を徹底した。</p> <p>また、市民割引適用日を全営業日に拡大したことや、市内飲食店と提携した商品開発による販売物の充実を図る等、利用者のサービス向上に努めていることは評価できる。</p>
経費削減の取組
<p>業務内容の見直しや取引事業者との契約内容の見直しを行うことで、不要な経費の削減を図っていることは評価できる。</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>収支については、利用者のサービス向上を図りながら、増収策と費用削減策を併せて実施し、健全化に努めていることは評価できる。</p> <p>利用者へのサービス低下を招かないように、日頃からの点検業務、細かな修繕等を実施しており、施設の適正な維持管理が成されていると評価できる。</p> <p>今後もコロナ禍により厳しい状況が続くことが想定されることから、引き続き、新型コロナの感染状</p>

況を考慮し、感染拡大防止対策を徹底した上で、市と連携し、健全な事業運営に努めてもらいたい。

総合評価

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。