

## 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		<a href="http://www.seotonoyu.jp">http://www.seotonoyu.jp</a>
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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
開館等日数(日)	359	334	283	300	351
利用者(来客者)数(人)	414,952	383,847	270,016	287,905	369,168
前年度比(人)	△12,366	△31,105	△113,831	17,889	81,263
前年度比(%)	97.1	92.5	70.3	106.6	128.2
利用料金(売上)合計(千円)	333,819	304,645	209,381	231,437	310,889
前年度比(千円)	△13,215	△29,174	△95,264	22,056	79,452
前年度比(%)	96.2	91.3	68.7	110.5	134.3

※その他、必要に応じて、施設の性格ごとに項目を追加する。

### 3 施設の収支状況について

(単位：千円)

項目		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
収 入	指定管理料	0	0	0	0	0
	使用料収入(売上)	333,819	304,645	209,381	231,437	310,889
	自主事業収入	0	0	0	0	0
	その他の収入	12,527	11,826	63,331	101,249	20,797
	計	346,346	316,471	272,712	332,686	331,686
支 出	人件費	141,906	139,026	131,041	144,956	175,593
	維持管理経費	102,110	97,355	80,109	92,373	116,621
	自主事業関係経費	0	0	0	0	0
	その他の支出	102,570	100,138	79,991	87,773	88,540
	計	346,586	336,519	291,141	325,102	380,755
収支(収入－支出)		△240	△20,048	△18,429	7,584	△49,068

※数字の単位未満は、四捨五入しているため、内訳の計は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"> <li>・コテージ各棟にアンケート用紙を設置し、回答内容を各セクションの社員と共有することで、利用者へのサービス向上につなげている。</li> </ul>
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"> <li>・駐車場の白線が薄く見えにくいとの意見に対し、白線を引き直すとともに、新たに進行方向の矢印を表記することで利用者の視認性と安全性を改善した。</li> <li>・令和5年2月7日から毎週火曜日を定休日にしたことについて、ホームページへの掲載や案内看板を施設に向かう道程に6か所設置することで、利用者への十分な周知に努めた。</li> <li>・浴場内に時計を増設してほしいとの要望について、時計の増設を行った。</li> </ul>
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）
<p>【温泉】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・備え付けのアメニティ用品を高品質なものに変更した。</li> <li>・PRの一環として、温泉総選挙2022「うる肌部門」にエントリーし、第1位を獲得した。</li> </ul> <p>【レストラン】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・物価及び燃料費高騰の影響で価格の見直しを行った。</li> <li>・地元の食材を使用した新メニューの開発を行った。</li> <li>・地元商品のPRを兼ねて地元産の調味料を設置した。</li> <li>・朝食時のコーヒー販売を強化した。</li> </ul> <p>【宿泊】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和5年3月から電話での宿泊予約による電話回線の混雑解消を防ぐため、インターネットによる予約受付に変更した。</li> </ul> <p>【直売所】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・レストランと連携し、販売商品や食材のPRを行った。</li> <li>・イベントに出店し、地元産の商品を販売した。</li> </ul>

#### 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"> <li>・設備点検、メンテナンス作業等を行うため、令和5年2月7日から毎週火曜日を休館日にしたことに伴い、燃料費等の削減が図れた。</li> <li>・各セクションが業務の効率化を図ることで、人件費を削減した。</li> </ul>

#### 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>営業日数は、351日と前年から51日増加し、利用者も前年比128.2%の369,168人となり、新型コロナの影響による利用者の減少から回復傾向にある。しかしながら、コロナ禍以前の数字までは回復しておらず、加えて、物価及び燃料費等が高騰していることから引き続き経営状況は厳しいままである。</p> <p>そのような中で入浴料の値上げ等の料金体系の見直しや週一回の休館日設定、コスト削減への取組を行うことで、収支改善及び施設の適正な維持管理を進めている。</p> <p>また、組織改革を行い、社員による連携を強化することで効率的に業務を進め、社員全員が共通意識を持って業務に臨めるよう努めている。これまで以上に地域との連携を深めながら、健全な会社経営を行っていく。</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>昨年度に引き続き、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防止対策を徹底した。また、温泉入浴料金の値上げをする代わりにアメニティ用品の品質を上げたり、宿泊施設の予約方法の従来の電話予約からインターネット予約に変更することで電話のつながりにくさを解消す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人件費の削減、採算性がない商品の入荷を見直す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

物価や燃料費の高騰による影響等で、温泉入浴利用料の値上げを行いつつも、アメニティ用品等サービスの品質をあげることで利用者の利便性の向上を図ったり、無駄な業務をなくし効率的な仕事を行うことで経費の削減を行うなど、増収策と費用削減策を実施し、経営の健全化に努めていることは評価できる。

定期的に休館日を設けることで機器の点検、メンテナンスといった施設の維持管理により一層力を入れていることは評価できる。今後も市と連携し、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。