

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	商工観光部観光まちづくり推進課観光まちづくり推進係
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 ※レストラン事業は、令和5年度から委託を実施
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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
開館等日数（日）	334	283	300	351	324
利用者（来客者） 数（人）	383,847	270,016	287,905	369,168	350,832
前年度比（人）	△31,105	△113,831	17,889	81,263	△18,336
前年度比（%）	92.5	70.3	106.6	128.2	95.0
利用料金（売上） 合計（千円）	304,645	209,381	231,437	310,889	261,458
前年度比（千円）	△29,174	△95,264	22,056	79,453	△49,431
前年度比（%）	91.3	68.7	110.5	134.3	84.1

※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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
収 入	指定管理料	0	0	0	0	0
	使用料収入（売上）	304,645	209,381	231,437	310,889	261,458
	自主事業収入	0	0	0	0	0
	その他の収入	11,826	63,331	101,249	20,797	89
	計	316,471	272,712	332,686	331,686	261,547
支 出	人件費	139,026	131,041	144,956	175,593	116,422
	維持管理経費	97,355	80,109	92,373	116,621	99,857
	自主事業関係経費	0	0	0	0	0
	その他の支出	100,138	79,991	87,773	88,540	41,705
	計	336,519	291,141	325,102	380,755	257,984
収支（収入－支出）		△20,048	△18,429	7,584	△49,068	3,563

※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）
・コテージ各棟及び温泉出口付近にアンケート用紙を設置している。 ・アンケート結果は、毎月取りまとめた内容を全正社員で共有し、各部門のリーダー等がその内容に応じて検討を行い、対応できる内容は対策を実施している（CS向上につなげている）。
利用者から寄せられた意見・苦情及び対応状況
【温泉】 ・温泉の温度をもう少し下げしてほしいとの意見に対し、その日の気温などに合わせて日々調整を行った。 ・サウナ室の臭いが気になるとの意見があったため、床下洗浄を行うとともに、消臭剤を敷設する対応を行った。改修策についても継続して検討していく。 【レストラン】 ・和食メニューを増やしてほしいとの意見が寄せられたため、業務委託している会社に情報共有を図り、メニューを検討してもらった。 【宿泊】 ・朝、コーヒーを飲みたいという要望に対し、スティックタイプのコーヒーを部屋に用意した。
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】 ・温泉総選挙 2023「うる肌部門」にエントリーし、第2位ではあったが、審査員特別賞を受賞し、温泉のPRを図ることができた。 ・布製のサウナマットを廃止し、1人用の樹脂素材サウナマットへ変更した。 【レストラン】 ・レストラン事業を株式会社 do-mo に業務委託し、地元食材を使った料理を提供した。 【宿泊】 ・宿泊したことがある方にダイレクトメールを送り、持参した方を対象に1棟につき2,000円割引した。 【直売場】 ・地元のパン屋から焼きたてのパンを仕入れ、販売を開始した。

5 経費削減のための取組

具体的な取組内容
・令和5年2月から毎週火曜日を休館日にしたことで、光熱水費等の経費を削減するとともに、設備点検及びメンテナンスを効率的に実施することができた。 ・勤務シフトの効率化を図り、人件費の抑制につながった。

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
・新型コロナが5類感染症へ移行され、集客が徐々に回復傾向となった。 ・物価、燃料費、光熱費の高騰により、経費が厳しい状態となっている。 ・コテージ宿泊料の見直し（令和5年7月）により、収入増につながった。 ・赤字経営が続いたレストランの業務委託を実施（令和5年4月～） ・毎月社員会議を実施することで、会社全体の状況と目的・目標を情報共有し、意識向上を図った。 ・宿泊予約を電話予約からインターネット予約へ変更し、人件費削減を図った。 ・夜間警備や駐車場誘導員の業者を一部、または全部廃止した。その代替として社員による宿直などで補った。（令和5年4月～） ・地域の自治会、組合、同業者への関係性を強化し、必要な各種協賛を復活させた。 ・会社の理念を社員に再確認させ、会社の在り方を意識させるべく、会議等の場で教育を実施した。今後も健全な会社経営ができるよう実践していく。

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		
閑散期である冬期に、施設及び石舟橋周辺でイルミネーションを初めて実施したことで、誘客促進を図ることができた。その他、利用者をおもてなす取組として、壁面スペースのギャラリーを市内の個人・団体に開放することで、地域と協働して利用者のおもてなしにつなげることができており、評価できる。		
経費削減の取組		
業務の見直しや人件費の削減を図り、黒字決算となったことは評価できる。一方で、黒字化を最優先にしたことで、職員の負担に偏りが生じないよう、必要に応じて人員配置の見直しや地域住民の雇用などを検討されたい。		
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		
依然として続く物価高や燃料費の高騰による影響がある中、黒字決算となったことは評価できる。 開館から18年目を迎え、施設や設備の老朽化が目立っている中、定休日を設けることで、点検、メンテナンスに力を入れ、随時、修繕を行い営業を継続させており、評価できる。今後も持続的に事業運営を行うため、不具合箇所の洗い出しを行い、中長期的な視点で修繕の計画を立てるように努めていただきたい。		
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。