

# 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<br>2 宿泊事業に関すること<br>3 レストラン事業に関すること<br>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27年度  | 平成28年度  | 平成29年度  | 平成30年度  | 令和元年度   |
|----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 開館等日数<br>(日)         | 360     | 359     | 357     | 359     | 334     |
| 来客者数 (人)             | 482,711 | 442,511 | 427,318 | 414,952 | 383,847 |
| 前年度比 (人)             | 775     | △40,200 | △15,193 | △12,366 | △31,105 |
| 前年度比 (%)             | 100.2   | 91.7    | 96.6    | 97.1    | 92.5    |
| 利用料金 (売上)<br>合計 (千円) | 370,990 | 356,362 | 347,034 | 333,819 | 304,645 |
| 前年度比 (千<br>円)        | 7,719   | △14,628 | △9,328  | △13,215 | △29,174 |
| 前年度比 (%)             | 102.1   | 96.1    | 97.4    | 96.2    | 91.3    |

## 3 施設の収支状況について

(単位：千円)

| 項 目            |              | 平成27年度  | 平成28年度  | 平成29年度  | 平成30年度  | 令和元年度   |
|----------------|--------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 収<br>入         | 指定管理料        | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       |
|                | 利用料金<br>(売上) | 370,990 | 356,362 | 347,034 | 333,819 | 304,645 |
|                | 自主事業収入       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       |
|                | その他の収入       | 16,425  | 12,387  | 12,741  | 12,527  | 11,826  |
|                | 計            | 387,415 | 368,749 | 359,775 | 346,346 | 316,471 |
| 支<br>出         | 人件費          | 151,454 | 145,439 | 139,097 | 141,906 | 139,026 |
|                | 維持管理経費       | 117,274 | 107,347 | 104,778 | 102,110 | 97,355  |
|                | 自主事業<br>関係経費 | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       |
|                | その他の支出       | 104,951 | 110,507 | 113,945 | 102,570 | 100,138 |
|                | 計            | 373,679 | 363,293 | 357,820 | 346,586 | 336,520 |
| 収支 (収入－<br>支出) |              | 13,736  | 5,456   | 1,955   | △240    | △20,048 |

※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"> <li>・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。</li> <li>・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）</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>・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）</li> <li>・接客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。</li> <li>・館内案内表示板や道標がわかりにくいとの意見があり、市の所管課へ依頼し、看板の新設・道標の改善がされた。</li> <li>・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。</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）  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>【温泉】 浴場照明の更新、温泉受付入口への手摺り設置及び漏水の修理（安全・安心・清潔）</li> <li>【レストラン】 天井照明のLEDへの更新、カフェ前休憩室の畳交換</li> <li>【宿泊】 コテージ入口（段差）修繕、ベッド照明の交換</li> <li>【直売所】 森っこサンちゃんグッズの拡大、あきる野産の蜜蝋を使用したリップクリームの製造・販売</li> <li>【環境美化】 安全性を考慮し散策路等の樹木剪定、庭の美化清掃（雑草の排除等）</li> <li>【危機管理】 長岳橋遊歩道路改修（石段追加）、照明の追加設置及び危険樹木の伐採（安心・安全）</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>・中、長期的観点から、施設等保全計画の立案による市の所管課との事前対策の検討</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  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度の利用者は前年比92.5%（△31,105人）の減少となった。この要因は、梅雨期間の長期化と、秋口の大型台風等の影響もあるが、新型コロナによる営業自粛による影響が大である。</li> <li>・収支については、売上高の減少が大きく、人件費、水道光熱費の減少もあるが、大幅な減益となった。</li> <li>・売上増強の観点から、キッチンカーの導入などを実施し、お客様へのサービス向上へ繋げていくと共に「体験プログラムと温泉セット」等の新企画も検討し、販売強化に繋げる。</li> <li>・中庭及び遊歩道の整備を推進すると同時に、お客様の休憩スペースの拡大を図る。（敷地の有効活用）</li> <li>・今後、「安心・安全・清潔」をモットーとして、運営改善努力を更に推進していく決意である。</li> </ul> |

#### 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  |   |
| 利用者からの要望・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、改修についても迅速に対応し、サービス向上に繋がるよう運営努力を行っている。  |   |
| 経費削減の取組  |   |
| 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、水道光熱費などの維持管理経費削減や機器等の入れ替えなどにより業務の効率化を図るなど、安定した経営に取り組んでいる。  |   |
| 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  |   |
| <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。来年度も引き続き感染症対策という大きな課題がある中、市と指定管理者とが密に情報共有を図り、適切な対応が出来るよう連携する必要がある。また、今まで以上に利用者の安全確保に力を入れ、いかに快適に過ごせるかを調査研究し施設運営に努めてもらいたい。</p> <p>今後も、地域事業者等と連絡を取りながら、観光プロモーション及び地域活性化への活動を続け、観光振興が図られることを期待する。</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。