

秋川溪谷瀬音の湯の管理運営の状況について

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	環境経済部商工観光課観光推進係（内線）2533
指定管理者	名称	新四季創造株式会社
	所在地	東京都あきる野市乙津671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		平成19年4月1日～平成24年3月31日

2 施設の利用状況等について

項目	平成19年度	平成20年度
利用者数（人）	416,021	438,175
前年度比（人）		22,154
前年度比（%）		105.3
利用料金収入（円）	391,406,344	378,921,594
前年度比（円）		△12,484,750
前年度比（%）		96.8

3 施設の収支状況について (単位：円)

項目		平成19年度	平成20年度
収 入	指定管理料	0	0
	利用料金	391,406,344	378,921,594
	その他の収入	14,235,891	15,896,916
	計	405,642,235	394,818,510
支 出	人件費	146,468,502	158,185,277
	維持管理経費	120,214,234	120,305,663
	その他	101,868,368	95,764,704
	計	368,551,104	374,255,644
収支合計		37,091,131	20,562,866

#### 4 利用者からの苦情・意見等とその対応状況について

意見等の概要	対応状況
施設面では、脱衣所が狭いことと休憩場所が少ないとの要望が多く寄せられた。	脱衣所については、脱衣かごを用意して空きスペースでの着替えが出来るようにした。また、中庭で休憩・食事がとれるようにベンチを配置し対応した。
レストランに手ごろな値段の食べ物をメニューに加え欲しいという意見が寄せられた。	新たにそば（田舎のそば、胡麻たれそば、なめこおろしそばなど）と丼物（海老天丼、マグロ漬け丼、玉子かけご飯など）をメニューに加えた。また、季節ごとに料理内容が変わるランチ会席を始めた。 仮眠室を開放して、テーブルを設置して飲食が出来るようにした。
従業員の接客態度が悪いという意見が寄せられた。	月に1度各セクションのリーダーによるミーティングを開き、お客様からの意見を参考に接客の向上を図った。

#### 5 利用者満足度の把握について

把握方法	アンケート調査、ネットの掲示板等
調査結果	アンケート調査により、上述のとおり、改善できる点については改善し、利用者の利便性を図っている。

#### 6 利用者サービスの向上又は経費の削減等に向けた取組について（実績・予定、効果等）

取組の内容	効果等
季節の行事やイベントに合わせたギフト用招待券を販売し、売上増進を図る。	母の日、父の日、敬老の日、クリスマスの贈答用、あきる野商工会の景品として入浴券約1,400枚を販売した。また、エスパ昭島にて宿泊券も販売した。
縁側ギャラリーを活用して地元のサークル活動に協力をしていくとともに、PRを図る。	地元の方が描いた絵画、小学生の書道作品、写真など毎月内容を替え示内し、年間で65組の個人、サークルが参加した。また、クリスマスツリーの展示は、市内13の保育園、幼稚園が参加した。
大多摩観光連盟に加入し、近隣の温泉施設と協力して集客を図る。	スタンプラリーを実施し、5つの温泉全部を利用した約50名の方が無料で瀬音の湯を楽しまれた。
各種イベントに積極的に参加して瀬音の湯のPRを図る。	紫陽花祭り（サマラント）、あきる野祭り、ヨルイチ、産業祭などに足湯を設置し、お客様に瀬音の湯を身近に感じていただいた。また、エスパ昭島、浅草観光フェア、みなと森と水のサミット（港区）、池袋 TOKYO 産直フェアなどに参加しPRに努めた。

自然環境に恵まれた施設を学校教育、イベントに提供する。	子供たちに温泉を身近に感じてもらう為に、市内2つの中学校に職場体験の場を提供した。また、あきる野JC主催の「100 <sup>+</sup> 歩の旅」に協力し、子供たちの立ち寄り場を提供した。
ホームページでの集客を図る。	春の新緑・秋の紅葉など季節感あふれる内容と日々更新される情報により1日約500件のアクセスがあった。
直売場の内容の充実と販売拡大を図る。	酒類はアイテムを増やし、売り場レイアウトを変更することにより前年の約2倍の売上を上げた。また、あきる野産の蜂蜜、匠の職人の手鏡など新商品を販売し、また新規出店者を受け入れ売り場の充実を図った。

## 7 総合評価

<p>指定管理者の評価 (次年度以降における業務改善につなげていくための総括又は自己評価)</p> <p>平成20年度は前年の勢いを持続し、温泉の入浴者数は前年と同じ24万人台を維持することができた。前年度からいただいているお客様の厳しい意見も、できる限り改善できるよう対応した。集客面では、温泉だけでなく宿泊のお客様もリピーターが増えていることが顕著に感じられる。今後も、リピーターの方には継続して来館いただけるよう努力していくことと、新規のお客様を増やす努力も最大限行っていく。</p> <p>会社の置かれている立場を十分認識し、地域活性の拠点となるよう、顧客第一主義を一番に考え、サービスの充実化、健全な施設運営を行っていきたい。</p>
<p>設置者（所管課）の評価 (次年度以降におけ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> <p>前年度と施設の収支状況を比較すると、収入で約11,000千円弱落ち込んでおり、支出で約5,700千円弱増加し、収支合計で約16,520千円落ち込んでいる。収入の落ち込みの要因はレストラン部門で、約15,000千円落ち込んでいる。また、支出の増加の要因は人件費で、約11,700千円増加している。人件費の増加は、レストランの料理人2名が派遣社員であり、毎月1,000千円の人件費がかかっている。</p> <p>レストラン部門の収入が落ち込み、そこに携わる料理人の人件費が増加したことについては、レストランの運営を改善する必要がある。</p> <p>しかしながら、指定管理者の評価のとおり、温泉の入浴者数は前年同様24万人台を維持することができ、他の温泉施設では2年目は利用者が大きく落ち込んでいた所が多いなかで、同等の数字を維持できたということは営業努力等評価できる。</p> <p>3年目を迎える平成21年度においても、同等の温泉利用者数を維持していくことを目標に、経費の抑制に努め、健全な運営を行っていくよう監理していく。</p>