

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	観光まちづくり活動課秋川溪谷観光係
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		平成27年4月1日～平成32年3月31日

2 施設の利用状況等について

項目	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
開館等日数(日)	361	361	358	357	360
利用者(来客者)数(人)	452,080	467,117 無料招待 8,747 含む	475,997	481,936	482,711
前年度比(人)	△15,580	15,037	8,880	5,939	775
前年度比(%)	96.7%	103.3%	101.9%	101.2%	100.2%
利用料金(売上)合計(千円)	355,979	359,774	367,259	363,271	370,990
前年度比(千円)	△10,553	3,795	7,485	△3,988	7,719
前年度比(%)	97.1%	101.1%	102.1%	98.9%	102.1%

3 施設の収支状況について

(単位：千円)

項目		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
収 入	指定管理料	0	0	0	0	0
	利用料金(売上)	355,979	359,774	367,259	363,271	370,990
	自主事業収入	0	0	0	0	0
	その他の収入	17,867	19,475	17,477	16,197	16,425
	計	373,846	379,248	384,736	379,468	387,415
支 出	人件費	144,317	140,620	138,186	146,697	151,454
	維持管理経費	114,162	118,267	124,964	126,084	117,274
	自主事業関係経費	0	0	0	0	0
	その他の支出	112,685	111,596	110,166	110,263	104,951
	計	371,164	370,483	373,317	383,045	373,679
収支(収入－支出)		2,682	8,765	11,419	△3,577	13,736

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）
営業日連日、温泉出口及びコテージ各棟にてアンケート用紙を設置している。 毎日、アンケート用紙を回収し従業員に回覧している。内容に応じ、優先順位を定め課題の検討と対応策を実施した。
利用者から寄せられた意見・苦情及び対応状況
近隣温浴施設が新設された後、ジャグジー等の新設要望が多々あった。 接遇上の苦情については、該当する従業員に対し注意・指導を行ない、スキルアップ向上に努めた。 繁忙期については、特に、脱衣所、露天風呂のスペースの問題が課題となっていることから、抜本的な対応が必要である。 利用者の方からの要望等の対応については、以下のとおりである。
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）
【温泉】アメニティグッズ強化、宿泊者の温泉利用時間延長 【レストラン】カフェのイスの取り替え設置 【宿泊】コテージに至る階段・手摺の取り替え設置、全棟エアコンの改修、火災報知機の改修 【直売所】新しい野菜の生産を促し販売を強化 【環境美化】安全性を考慮し散策路等の樹木の剪定

5 経費削減のための取組

具体的な取組内容
・水漏れ等の監視と修理の促進 ・予備保全の強化の推進

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
今期の利用者は昨年並みであった。下半期は近隣2か所に大型温泉施設が新設され苦戦したが、収支については、料金改定による収益増と水光熱費の減少により、13,736千円の経常利益を確保した。 今後も、お客様へのサービス向上はもちろんのこと、「安心・安全・清潔」をモットーとして、運営改善努力を推進していく決意である。 今後は、アンケートにも多く記載されている脱衣場・下駄箱フロア等の手狭となっていることについて、早急に抜本的な改善が必要と考える。

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	
温泉入浴について、新たに「こども市民割引」サービスを導入し、市民サービスの向上を図っている。また、施設内の展示スペースを市内小中学生の絵の展示やボランティア団体の発表の場などとして開放し、地域との連携に努めている。	
経費削減の取組	
水光熱費等の経費削減に努め、支出が前年比97.6%となっている点は評価できる。今後も利用者へのサービス向上、安全確保に努めながら安定的な経営状態の維持を期待する。	
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	
平成27年の料金改定及び経費削減の取組により、経営状態は安定している。今後は、利用者サービス向上のため、設備改修に取り組むとともに更なる利用者増加を図ることが望まれる。	
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。