

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 観光振興係
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25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
開館等日数(日)	358	357	360	359	357
来客者数(人)	475,997※	481,936	482,711	442,511	427,318
前年度比(人)	8,880	5,939	775	△40,200	△15,193
前年度比(%)	101.9%	101.2%	100.2%	91.7%	96.6%
利用料金(売上) 合計(千円)	367,259	363,271	370,990	356,362	347,034
前年度比(千円)	7,485	△3,988	7,719	△14,628	△9,328
前年度比(%)	102.1%	98.9%	102.1%	96.1%	97.4%

※無料招待8,747人を含む

3 施設の収支状況について

(単位：千円)

項 目		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
収 入	指定管理料	0	0	0	0	0
	利用料金 (売上)	367,259	363,271	370,990	356,362	347,034
	自主事業収入	0	0	0	0	0
	その他の収入	17,477	16,197	16,425	12,386	12,741
	計	384,736	379,468	387,415	368,749	359,774
支 出	人件費	138,186	146,697	151,454	145,439	139,097
	維持管理経費	124,964	126,084	117,274	107,346	104,778
	自主事業 関係経費	0	0	0	0	0
	その他の支出	110,182	110,292	104,951	110,507	113,945
	計	373,333	383,074	373,679	363,293	357,820
収支(収入－支出)		11,403	△3,606	13,736	5,456	1,955

※平成29年度の収支積算方法に過去4年分も修正し対応した。

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">・営業日は連日、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。・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）
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">・温泉脱衣場の改善及び露天風呂の増設・ジャグジー等の新設要望が多々あった。・接客上の苦情については、来客数の減少もあり、各部門においてほとんど無くなった。・繁忙期については、駐車場・レストラン・入浴等の待ち時間の問題が課題となっていたが、来客数の減少もあり改善された。・施設館内案内がわかりにくいとの意見が多かったが、館内案内看板の設置（2018年3月）により改善された。
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）
<ul style="list-style-type: none">【温泉】温泉脱衣場床の全面更新（安全・安心・清潔）【レストラン】新メニューの取り組みと井物の提供並びに休憩室への自販機増設【宿泊】ソファベッドの交換並びに網戸の更新【直売所】森っこサンちゃんグッズの販売並びに観光交流地域からの直接仕入品の拡大【環境美化】安全性を考慮し散策路等の樹木の剪定【危機管理】駐車場の防護安全対策並びに点字ブロックの改修検討

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">・LED化の拡大と消費電力オーバーフローの監視強化・中、長期での施設等保全計画の立案による事前管理の強化

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">・今期の利用者は昨年より3.4%（-15,193人）の減少となった。この要因は、7月よりのカフェの営業停止による影響が4.6%（-20,436人）であり、これを除くと1.2%（5,243人）の増加と考える。・収支については、売上高の減少もあったが、人件費、消耗品費並びにあきる野市への納付金の減少により、1,955千円を確保することができた。・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。・アンケートに記載されている多様なご要望・ご意見等についても、費用対効果を含めた、抜本的な検討・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	
宿泊者や入浴者の要望・意見等に対し、限られた予算で対応できている。また、利用者目線に立ち、サービスが提供できるよう、運営努力を行っている。	
経費削減の取組	
利用者へのサービス向上、安全確保に努めながら、光熱水費など維持管理経費の削減を行い、安定した経営が成されている。	
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	
人員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な運営管理体制を維持しつつ、市と地域事業者等と密に連絡を取りながら、観光プロモーション及び地域活性化への活動を行っており、観光振興に貢献していることは評価できる。	
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。