

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
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		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	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
開館等日数(日)	359	357	359	334	283
利用者(来客者)数(人)	442,511	427,318	414,952	383,847	270,016
前年度比(人)	△40,200	△15,193	△12,366	△31,105	△113,831
前年度比(%)	91.7	96.6	97.1	92.5	70.3
利用料金(売上)合計(千円)	356,362	347,034	333,819	304,645	209,381
前年度比(千円)	△14,628	△9,328	△13,215	△29,174	△95,264
前年度比(%)	96.1	97.4	96.2	91.3	68.7

3 施設の収支状況について

(単位：千円)

項目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
収入	指定管理料	0	0	0	0	
	使用料収入(売上)	356,362	347,034	333,819	304,645	209,381
	自主事業収入	0	0	0	0	0
	その他の収入	12,387	12,741	12,527	11,826	63,331
	計	368,749	359,775	346,346	316,471	272,712
支出	人件費	145,439	139,097	141,906	139,026	131,041
	維持管理経費	107,347	104,778	102,110	97,355	80,109
	自主事業関係経費	0	0	0	0	0
	その他の支出	110,507	113,945	102,570	100,138	79,991
	計	363,293	357,820	346,586	336,520	291,141
収支(収入－支出)	5,456	1,955	△240	△20,048	△18,429	

※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">・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。・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て、その内容に応じたの検討と対策を実施している。（半期・年間も同様に分析を実施し、利用者満足度の向上に繋げている。）
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">・露天風呂の増設やジャグジーの新設、時計の増設の要望があり、時計については増設した。・新型コロナの影響により、駐車場の間引き、脱衣場の間引き、サウナの利用定員の制限等を実施したことで、利用者の密の改善に努めた。・利用者の休憩スペース拡大（「青雲の丘」整備など）や散策路の安全性を確保するための整備に取り組み、好評を得た。・市の所管課と必要都度、施設維持管理や改修などについて相互検討を図っている。
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）
<ul style="list-style-type: none">【温泉】脱衣場通路の塗装、シャワー漏水の修繕（安全・安心・清潔）【レストラン】リーズナブルなメニューへの変更、待合スペースの拡大、カフェの営業開始【宿泊】コテージテラス仕切板及び壁等の修繕（安全・安心・清潔）【直売所】森っこサンちゃんグッズの品揃えの拡大、友好姉妹都市宮城県栗原市商品の掘り起こし【環境美化】安全性を考慮した散策路等の樹木の伐採、剪定【危機管理】長岳橋遊歩道舗装改修、外灯照明増設、石舟橋への遊歩道手摺り設置（安全・安心）

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">・中、長期的観点からの施設等保全計画の立案、また、それによる予備保全対策の検討を推進した。・施設における照明のLED化について、90%以上達成した。

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
<ul style="list-style-type: none">・新型コロナの影響により、4～5月の臨時休業、また、6月以降も時間短縮営業を行ったことから、今期の利用者は前期比70.3%（△113,831人）の減少となった。・収支については、売上的大幅減少の中、人件費、水光熱費等の支出がやや削減されたものの、厳しい状況となった。・今後は、売上増進の観点から、①温泉の閑散期並びに平日における利用者の掘り起こし、②レストランにおける地元材料を活用した特別メニューの考案、③コテージ宿泊者へのお食事セット商品の考案、④直売閑散期対策の強化など、抜本的な検討・改善が必要と考える。・臨時休業期間を利用して新型コロナの感染拡大防止対策や施設の保守点検、改修整備に力を入れ、「安心・安全・清潔」を徹底した。

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
利用者が安心して施設を利用できるよう、新型コロナの感染拡大防止対策として、体温測定器、飛沫防止スクリーンを導入するとともに、レストラン等の一部にキャッシュレス端末機を導入し、受入環境の充実を図った。 また、臨時休業中に温浴施設やコテージなどを改修整備し、利用者のサービス向上に努めたことは評価できる。
経費削減の取組
サービスの向上と安全確保等への取組に加え、光熱水費をはじめとする維持管理経費の削減を図るなど、指定管理者としての努力が見られた。
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
適正な人員の配置を図るとともに、良好な労働環境となるよう改善に努めてもらいたい。 また、コロナ禍は今後も続くことと推察されることから、徹底した感染防止対策を講じて、利用者及び従業員の安全・安心の確保に努めてもらいたい。 利用者へのサービス低下を招かないように、日頃から点検業務、細かな修繕等を実施しており、施設の適正な維持管理が成されていると評価できる。

施設の老朽化が進んでいることから、その対応が喫緊の課題と言える。適切な施設維持のため、今後、市と指定管理者が連携し、中長期的な整備計画（メンテナンスサイクル）の作成に向けて取り組む必要がある。

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。