

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	商工観光部観光まちづくり推進課観光まちづくり推進係
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 5 6 5 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 ※レストラン事業は、令和 5 年度から委託を実施
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 3 1 日まで

2 施設の利用状況等について

項 目	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
開館等日数（日）	283	300	351	324	329
利用者（来客者） 数（人）	270,016	287,905	369,168	350,832	364,257
前年度比（人）	△113,831	17,889	81,263	△18,336	13,425
前年度比（％）	70.3	106.6	128.2	95.0	103.8
利用料金（売上） 合計（千円）	209,381	231,437	310,889	261,458	281,945
前年度比（千円）	△95,264	22,056	79,453	△49,431	20,487
前年度比（％）	68.7	110.5	134.3	84.1	107.8

※その他、必要に応じて、施設の性格ごとに項目を追加する。

3 施設の収支状況について

（単位：千円）

項 目		令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
収 入	指定管理料	0	0	0	0	0
	使用料収入 （売上）	209,381	231,437	310,889	261,458	281,945
	自主事業収入	0	0	0	0	0
	その他の収入	63,331	101,249	20,797	89	0
	計	272,712	332,686	331,686	261,547	281,945
支 出	人件費	131,041	144,956	175,593	116,422	114,385
	維持管理経費	80,109	92,373	116,621	99,857	100,330
	自主事業 関係経費	0	0	0	0	0
	その他の支出	79,991	87,773	88,540	41,705	42,741
	計	291,141	325,102	380,755	257,984	257,456
収支（収入－支出）		△18,429	7,584	△49,068	3,563	24,488

※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る。

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）
・コテージ各棟及び温泉出口付近にアンケート用紙を設置した。 ・アンケート結果は、毎月取りまとめた内容を全正社員で共有し、各部門のリーダー等がその内容に応じて検討を行い、対応可能な内容は対策を講じている（CS 向上につなげている）。
利用者から寄せられた意見・苦情及び対応状況
【温泉】 ・新紙幣に対応してもらいたいとの声があったため、券売機の入替えを行った。 ・ロッカータグのゴムが劣化して伸びてしまうので改善してもらいたいとの声があったため、別のメーカーのものに変更し対応した。 【レストラン】 ・朝食に魚以外の和食が食べたいとの声があったため、レストランの委託業者に新メニューとして豆腐ハンバーグを提案し、提供してもらった。 【宿泊】 ・朝の入浴時間を早くしてもらいたいとの声があったため、今後の検討事項として進めていく。
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】 ・温泉総選挙 2024「美肌部門」にエントリーし、全国第2位に輝いた。 ・SNS、メディア出演などの露出を強化し、PRによる集客増強を図った。 【宿泊】 ・過去に宿泊された方にダイレクトメールを送付し、持参した方を対象に割引を適用した。 ・OTA サイトコントローラーを活用し、稼働率の向上を図った。 【直売場】 ・オロポ、スナック菓子などニーズの高いものを直接仕入れることで、売上の向上を図った。

5 経費削減のための取組

具体的な取組内容
・よしず張りや打ち水などを行い、猛暑であった夏季の電気代を節約した。 ・勤務シフトの効率化を図り、人件費の抑制につなげた。 ・社用車を1台減らすことにより、リース料の節減を図った。

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
・前年度より利用者数、売上げともに増えており、今年度見込みに対しても達成となった。 ・物価や光熱費、人件費等が軒並み高騰しており、現状の料金での経営では限界が見えてきている。 ・コテージはOTA サイトコントローラーの採用により稼働率が劇的に向上し、大幅な増収となった。 ・管理職に数字だけではなく、工程改善、品質向上を常に意識することを教育しており、徐々にではあるが成果が表れてきている。 ・社内の情報共有体制を改善し、指示から行動、報告、結果の分析までの時間が短縮されてきている。 ・直売所は長らく赤字経営であったが、部門単体で黒字を計上することができた。次年度も継続していく。 ・関係諸組合に積極的に参画・協賛し、地域と密着することで情報共有とともに地域の活性化を促進していく。 ・集客にはプロモーションの力が大きいと改めて実感した年度だった。費用をかけてでも末長く集客を得るために今後も力を入れていく。 ・予算達成、前年度の実績クリアといった数字面での実績、社内ガバナンスの浸透はおおよそ順調にきてはいるが、物価高騰、施設の老朽化、日本政策金融公庫への借入金返済の開始、新券売機ローンの返済開始、その他近年増加するカスタマーハラスメントへの対応など、課題は山積している。引き続き、地に足を付けた経営を行い、健全な会社と文化を醸成したい。

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		
地域の行事・催事への積極的な参加や館内ギャラリーを市内の個人・団体に開放する取組などを継続して行っている。また、地域の直売組合と共同イベントを実施し、誘客促進・地域活性化に貢献していることは評価できる。		
経費削減の取組		
閑散期の時短営業や、夏季の打ち水等による電気代節減、社用車リース料の節減など効果的な経費削減を実施していることは評価できる。今後も、施設運営に支障のない範囲で継続した経費削減に努めてもらいたい。		
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		
外部で実施される催事への参加やSNSを活用した知名度向上、宿泊予約システムの改修による大幅な集客力改善が、収益増に大きく貢献したことは評価できる。 閑散期においては、DM 発送やイベントを実施しており、集客力向上を図ろうとする努力が確認できる。施設においては老朽化が目立っているが、営業に極力支障がないよう定休日に修繕を行うことで営業を継続させている。引き続き、定期的に点検を実施するとともに、中長期的な視点で修繕計画を立てるなど、施設の適正な維持管理に努めてもらいたい。		
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。