

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7年4月1日から令和12年3月31日まで

2 施設の利用状況等について

項 目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
開館等日数（日）	300	351	324	329	328
利用者（来客者） 数（人）	287,905	369,168	350,832	364,257	378,416
前年度比（人）	17,889	81,263	△18,336	13,425	14,159
前年度比（%）	106.6	128.2	95.0	103.8	103.9
利用料金（売上） 合計（千円）	231,437	310,889	261,458	281,945	300,492
前年度比（千円）	22,056	79,453	△49,431	20,487	18,547
前年度比（%）	110.5	134.3	84.1	107.8	106.6

※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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
収 入	指定管理料	0	0	0	0	0
	利用料収入 （売上）	231,437	310,889	261,458	281,945	300,492
	自主事業収入	0	0	0	0	0
	その他の収入	101,249	20,797	89	0	0
	計	332,686	331,686	261,547	281,945	300,492
支 出	人件費	144,956	175,593	116,422	114,385	120,553
	維持管理経費	92,373	116,621	99,857	100,330	107,253
	自主事業 関係経費	0	0	0	0	0
	その他の支出	87,773	88,540	41,705	42,741	52,180
	計	325,102	380,755	257,984	257,456	279,987
収支（収入－支出）		7,584	△49,068	3,563	24,488	20,506

※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）
施設内にアンケート用紙を常設するとともに、口頭による意見聴取や、インターネット上の口コミ等についても定期的に確認を行い、利用者ニーズの把握に努めた。また、寄せられた意見については、各部門責任者間で共有を行い、サービス改善や施設運営の見直しに活用した。
利用者から寄せられた意見・苦情及び対応状況
利用者からは、施設内設備、混雑状況、接客対応等に関する意見が寄せられた。 主な対応として、女性脱衣所鏡台天板の設置、省エネルギー型ドライヤーへの更新、施設内環境整備等を実施し、利便性及び快適性向上に努めた。また、夏季繁忙期において課題となっていた川遊び利用者による長時間の駐車については、案内看板の設置及び駐車場係による声掛けを実施し、適正利用の促進を図った。
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）
利用促進及び市民サービス向上を目的として、各種イベントや広報活動を積極的に実施した。 主な取組として、サウナの日イベント、節分イベント、感謝祭、イルミネーションイベント等を開催したほか、アイドルグループによるミニコンサートや、「保護犬譲渡会」等の地域連携イベントも実施した。 また、SNS やInstagramを活用した情報発信を強化するとともに、多摩都市モノレール主要駅へのパンフレット設置、各種観光イベントへの出店等を行い、施設認知度向上及び新規利用者獲得に努めた。さらに、閑散期対策として冬季営業時間短縮を実施しながら、イルミネーションイベントや半額キャンペーン等を組み合わせることで、収支バランスを考慮した効率的な運営を行った。

5 経費削減のための取組

具体的な取組内容
光熱費等の高騰を踏まえ、閑散期において営業時間を1時間短縮することで、電気使用量、人件費等の削減に努めた。また、職員による施設内剪定作業や環境整備を継続的に実施し、外部委託費の抑制を図った。 設備更新においては、必要性及び費用対効果を精査しながら実施し、限られた予算内で効率的な施設維持管理に努めた。

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
売上目標、収支目標、来場者目標のいずれも達成することができた。 上期については、天候に恵まれたことに加え、広告宣伝やSNSを活用した広報活動、各種イベント開催等が集客増加につながり、利用者数及び売上げは前年度を上回る結果となった。 一方、下期については、近隣地域におけるツキノワグマ出没報道の影響等により来場者数が減少し、さらに物価高騰や最低賃金引上げによる経費増加もあり、厳しい経営環境となった。 このような状況の中、利用者サービスの維持向上に努めるとともに、施設設備の改善、地域連携事業、イベント実施、広報強化等を継続して実施した。また、夏季繁忙期における駐車場適正利用対策や、閑散期における営業時間短縮など、状況に応じた運営改善にも取り組み、収支改善及び利用環境向上に努めた。 今後については、物価高騰や人件費上昇等、引き続き厳しい経営環境が予想されるが、利用者満足度向上と効率的な施設運営の両立を図りながら、市の主要な観光拠点施設としての役割を果たしていきたい。

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
各種地域イベントへ参加するとともに、地域団体との連携事業等を積極的に実施し、市の主要な観光拠点施設としての機能強化に努めている。また、地元事業者商品の仕入販売を強化したことは評価できる。
経費削減の取組
閑散期の時短営業により、電気使用料、人件費等の削減に努めるとともに、職員による施設内剪定作業や環境整備を継続的に実施し、外部委託費の抑制を図ったことは評価できる。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		
ツキノワグマの出没報道の影響や物価高騰、最低賃金引上げによる経費増加のため、施設運営においても影響を受ける中、広告宣伝や SNS を活用した広報活動、各種イベントの開催等により集客増加につなげたことは評価できる。 閑散期においては、備品刷新や DM 発送等を実施するとともに、団体貸切利用の対応を行い、利用促進を図ろうとする努力が確認できる。 設備更新については、引き続き、必要性及び費用対効果を精査しながら実施し、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。