

## 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	秋川溪谷戸倉体験研修センター 戸倉しろやまテラス
	所在地	東京都あきる野市戸倉325番地
	所管課	環境経済部 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	東京都あきる野市乙津565
	業務内容	1 体験研修に関すること 2 宿泊事業に関すること 3 飲食事業に関すること 4 展示事業に関すること 5 団体への施設の貸出しに関すること 6 施設の維持管理に関すること
ホームページURL		<a href="http://www.tokura-taiken.jp/">http://www.tokura-taiken.jp/</a>
指定期間		平成30年4月1日～令和5年3月31日

### 2 施設の利用状況等について

(税込)

項目	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和 年度
開館等日数(日)	0	307	315	315	
利用者(来客者)延べ数(人)	—	20,401	21,037	24,309	
前年度比(人)		—	636	3,272	
前年度比(%)		—	103.1	115.6	
利用料金(売上)合計(千円)	—	8,260	9,081	10,125	
前年度比(千円)		—	821	1,044	
前年度比(%)		—	109.9	111.5	

### 3 施設の収支状況について

(単位:千円、税込)

項目		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和 年度
収入	指定管理料	15,508	21,990	21,990	21,990	
	利用料金収入	0	8,260	9,081	10,125	
	体験飲食等事業収入	0	10,219	10,014	11,590	
	その他の収入	0	96	83	84	
	計	15,508	40,566	41,168	43,790	
支出	人件費	4,406	18,971	19,094	20,488	
	維持管理運営経費	804	13,627	13,083	15,134	
	その他の支出	10,056	4,173	4,440	4,770	
	計	15,266	36,771	36,617	40,392	
残高(収入-支出)		242	3,794	4,551	3,398	

※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）
施設内に設置してある総合的なアンケート（通信簿と称する）だけでなく、食堂内に同アンケートを設置し、お食事などの感想をすぐに記入できるようにしたことで、多くの回答が得られた。宿泊については、利用者がチェックアウトする際に、滞在中の食事内容や各研修室の快適さなど、要望・意見を直接伺い、できる限り利用者の要望を反映するよう心掛けた。
利用者から寄せられた意見・苦情及び対応状況
（要望）宿泊者が滞在中にミーティングや歓談する場所である「メモリアルラウンジ」には、冷暖房エアコンがなく、酷暑や冬季の滞在で快適でない意見や、エアコン設置要望が多数あった。 （対応）2階メモリアルラウンジに冷暖房エアコンを設置した。
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）
飲食事業は、宿泊者だけでなく、昼間の時間帯（11：30～14：00）の一般ランチ営業も行っており、市民からの口コミやSNSの効果もあり、増加傾向にあることから、軽食的な食事及び話題性のあるメニューなどを考案し、利用者集客の向上に努めた。また、八王子市立第八小学校と協力による、地域の宝物でもある「青い目の人形」合同イベントを開催し、地域外からお越しになる利用者との交流が図られた。3階の展示スペースは、引続き市民の方に無料で開放しており、新たな芸術作品などを展示し、市民利用の増加に努めた。

#### 5 経費削減のための取組

具体的な取組内容
施設運営3年目ということもあり、利用者も増加していることから、日頃から節電や節水を心がけ、水道光熱費の支出に注視した。冬季にかかる燃料費（重油・灯油）は、利用者の滞在状況と燃料の使用時間を確認し、過大な継続運転使用を抑制した。また、宿泊がある日は24時間営業のため、繁忙期などを考慮し、弾力的かつ計画的な人員を配置することで、人件費支出の抑制を図った。

#### 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
利用者の魅力ある意見をなるべく施設運営に反映させるとともに、「体験」「飲食」「宿泊」において快適なサービスを取り入れることにより、リピーターが増加した。宿泊に伴う体験事業では、地域協力者と連携を深め、相互に利用者の対応に当たり、利用者にも満足いただけたと考える。営業面では、商圏内でもある昭島市や立川市、武蔵野市の一部を中心に、幼保団体及び各種関連団体へDMリリースを送付するなど、継続的に誘客活動を実施し、新規利用者を取り込むことができた。 今後も、集客計画を実行するとともに、地域住民と相互に良き関係を築き、施設管理運営のサポート協力及び都市間交流の促進に繋がるよう企業努力していく。 また、防火・防災・防犯などにおいて、市の指定避難所となっていることから、新たな地域防災倉庫や災害用ソーラー外灯の設置、あきる野市地域コミュニティ応援隊戸倉地区の災害訓練等にも協力している。

#### 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
利用者アンケートからの要望・意見を聞き入れ、改善可能なものに対しては早急に対応するとともに、利用者への快適なサービスの提供や安全管理などの意識も高く、市民サービスの向上に努めている。
経費削減の取組
常に職員全員で節電や節水を心がけ、維持管理経費の削減に努めている。人件費についても、繁忙時期など考慮しつつ、計画的に人員配置することで、削減に努めている。
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
今年度も前年度に引き続き、新規顧客を受入れ、宿泊した団体の多くがリピーターとなり次年度の予約に繋がるとともに、集客アップも図れている。利用者の満足度を下げないように、施設の管理及び良い接客を引き続き行えるよう、市と指定管理者とで共通認識を持つことが必要である。夏季の農業体験については、利用者の体調を考慮した新たな体験方法を取り入れるなどの対応が必要であると思われる。今後も引き続き、地域と良好な関係を保ちながら、施設運営に努めて欲しい。

総合評価	<b>A</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。