

# 指定管理者制度導入施設 モニタリングチェックシート

(令和元年度 上半期(4月～9月) の管理運営状況)  
年間(4月～3月)

施設名	秋川溪谷戸倉体験研修センター	指定管理者	新四季創造株式会社
指定期間	平成30年4月1日から 令和5年3月31日まで	担当課	観光まちづくり推進課

## 1 業務の遂行状況及び収支の状況

税込

項目	分類	年間計画 (A)	実績 (B) (モニタリング時)	対計画比率 (B/A×100)	
業務の 遂行状況	開館日数 (日)	313	289	92.3%	
	延べ利用者数 (人)	15,850	24,021	151.6%	
	事業開 催回数	必須事業：宿泊 (回)	60	81	135.0%
		自主事業：体験 (回)	55	40	72.7%
収支状況	収入	指定管理料 (円)	21,990,000	21,990,000	100.0%
		利用料金収入 (円)	11,406,667	10,632,900	93.2%
		体験飲食等事業収入 (円)	10,750,321	11,150,930	103.7%
		その他の収入 (円)	0	166,441	-
	収入計 (円)		44,146,988	43,940,271	99.5%
	支出	人件費※ (円)	20,980,000	21,803,701	103.9%
		維持管理運営経費 (円)	17,175,300	13,364,798	77.8%
		その他の支出 (円)	3,900,000	4,584,621	117.6%
		支出計 (円)		42,055,300	39,753,120
	収支 (収入－支出) (円)		2,091,688	4,187,151	200.2%

### 指定管理者の自己評価 (改善点、その他特記事項)

<b>【開館日数・利用者数について】</b> 開館日数：289日・利用者数：15,099人 (研修室利用者数：4,331人) (見学等利用者数：4,591人) 延べ利用者数：24,021人	<b>【事業の実施状況について】</b> 上半期は、各事業別(体験・飲食・宿泊)での利用者数は前年より増加した。飲食では新メニューの考案を心掛け、好評を得た。下半期は、台風19号、新型コロナウイルス感染症に伴う行政からの営業自粛要請により、3月の営業ができず、各事業が実施不可となった。	<b>【収支状況について】</b> 季節毎の利用者数を試算し、弾力性あるスタッフ配置を計画・実施した。また、冬季にかかる暖房燃料費などを細かく試算し、一般管理費の抑制に心掛けた。新型コロナウイルス感染症の影響により3月中の営業ができなかったが、年間の売上については、計画通りとなる。
--	--	--

### 所管課の評価 (指摘事項)

<b>【開館日数・利用者数について】</b> 上半期は、事業計画どおりの開館日数で、利用者数についても増加していたが、3月は新型コロナウイルス感染症の影響により営業自粛としたため、年間利用者数が減少した。	<b>【事業の実施状況について】</b> 積極的な情報発信により、リピーター顧客、新規利用者が増え、順調に利用者数が伸びていた。台風による宿泊等の予約者への大きな影響はなかったが、飲食部門では、施設周辺観光ルートの被災により打撃を受けた。3月は新型コロナウイルス感染症により営業自粛としたが、来年度は感染症対策を徹底した新しい営業スタイルが必要となる。	<b>【収支状況について】</b> 新型コロナウイルス感染症の大きな影響を受けたが、年間の売上が計画通りであり、順調な収益の伸びとなっていた。今後は、感染症対策を徹底した新しい営業スタイルの中で如何に収支のバランスを確保するか、市と指定管理者とで協議を重ねていきたい。
---	---	---

※人件費には、自主事業である飲食に係る人件費を含む。

## 2 チェック項目

評価項目・評価事項 (数値目標)	確認資料等	指定管理者の 自己評価	所管課の評価	
受付等の業務	施設の利用許可等を条例に従い適切に行っている	当日表、申請書、台帳	適正・要改善	適正・要改善
	使用料、利用料金の徴収、減免を適切に行っている	日報、申請書、台帳	適正・要改善	適正・要改善
施設・設備の	消防設備、機械設備の保守点検や施設の修繕等を	各種点検結果報告	適正・要改善	適正・要改善

維持管理	適切に行っている		書、実地、台帳		
	衛生環境を維持するため清掃業務等を適切に行っている		日報、月報、実地	適正・要改善	適正・要改善
	備品等を適切に保管・管理している		備品台帳	適正・要改善	適正・要改善
	業務の全部又は主たる業務を第三者に請け負わせていない		実地	適正・要改善	適正・要改善
安全性への配慮	安全管理、衛生管理、危機管理に関するマニュアルが整備され、また、職員等に対する指導訓練が適切であり、市への通報体制が整っている		危機管理マニュアル、日報	適正・要改善	適正・要改善
	避難経路の確保、事故防止策や防犯等の警備業務など利用者への安全対策が講じられている		実地、日報	適正・要改善	適正・要改善
	損害保険等の必要な保険に加入している		保険証書	適正・要改善	適正・要改善
透明性・公平性	ホームページ等により施設の情報の公開に努めている		ホームページ	適正・要改善	適正・要改善
	情報公開に対する体制を整備している		情報公開マニュアル	適正・要改善	適正・要改善
	利用者の平等な利用が確保されている		日報、申請書	適正・要改善	適正・要改善
効果的・効率的な運営	苦情や利用者アンケートによる意見、要望等を管理運営に反映している		電話による問合せ利用者アンケート	適正・要改善	適正・要改善
	施設の利用者拡大の取組を行っている		DM 送付・営業・催事	適正・要改善	適正・要改善
	経費削減のための取組を行っている		日報、事業報告書	適正・要改善	適正・要改善
	広報紙、チラシ、ホームページなどにより積極的に事業等を周知している		ホームページ、SNS、広報あきる野、紙面	適正・要改善	適正・要改善
人員配置・人材育成等	事業計画書どおりの人員を配置している	13~15人	人員計画/シフト管理	13人 適正・要改善	適正・要改善
	事業計画書どおりの職員の指導育成や研修を行っている	2回/年	研修マニュアル	適正・要改善	適正・要改善
	障がい者や高齢者の雇用促進に努めている	40%	雇用人員計画	40% 適正・要改善	適正・要改善
	労働法令の遵守や労働条件への適切な配慮がなされている		社用就業規則	適正・要改善	適正・要改善
個人情報の保護	個人情報を保護するための取組を行っている		個人情報保護マニュアル	適正・要改善	適正・要改善
	文書管理を適切に行っている		保存文書	適正・要改善	適正・要改善
自主事業の取組	自主事業の実施により、市民サービスの向上に努めている		事業報告書、日報	適正・要改善	適正・要改善
環境への配慮	省エネルギーの取組、環境負荷低減、ゴミの減量など、環境への配慮に取り組んでいる		日報、月報	適正・要改善	適正・要改善

※評価基準

「適正」：その項目について、協定書、事業計画書等に沿った適正な指定管理業務を行っている。

「要改善」：その項目について、協定書、事業計画書等に照らし合わせて、目標達成されておらず、改善の余地がある。

3 上記1、2の評価に関する所見

指定管理者による所見（改善点、その他特記事項）
<p>一般企業団体による研修や講義の利用が増加し、グラウンドや体育館を活用したドローン操縦訓練及びレクリエーションなどに幅広く利用され、研修室の売上も増加した。(研修売上28%増)</p> <p>年々、知名度も向上していることから、スタッフ各々が「親切・安心・清潔」を心がけ、団体間の口コミの好評もあり、次年度の宿泊予約に繋がっている。</p> <p>体験事業では、戸倉地域の生産者と交流しながらの農業体験、座禅体験などは、例年通りに好評を得た。</p> <p>飲食事業では、体に優しいヘルシーメニューの考案、また東京都が発行する「とうきょう特産食材使用店ガイド」に掲載されるなど、利用者要望に幅広く応え柔軟な対応を継続した。</p> <p>地域の安全という観点からは、戸倉地区地域コミュニティ応援隊と連携して「自主防災訓練」等に参加し、地域関係者と良き関係を築いていると考える。</p> <p>一方、10月に発生した台風19号による施設周辺の被災、新型コロナウイルス感染症による行政からの営業自粛要請などといった非常に困難な状況下において、利用者は若干減少しましたが、売上は計画通りに遂行したと考える。</p>

市による所見（指摘事項など）

利用者からの要望への柔軟な対応や「親切・安心・清潔」を心がけた施設スタッフによるサービスなど、日頃からの信頼の積み重ねがリピーターの増加、口コミの評判向上による新規利用者の獲得に繋がったことは大変評価できる。

指定管理者は常に施設の魅力向上を目指す姿勢を有していることから、現在好評を博している事業の更なる充実と新たな魅力の開発に大いに期待する。

今年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により休業せざるを得ず大きな打撃を受けたが、来年度も感染症対策という大きな課題と向き合い、市と連携しながら新しい施設運営を進めてもらいたい。