

# 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		http://www.tokura-taiken.jp/
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	令和元年度
開館等日数(日)	0	307	315	315	289
利用者(来客者) 延べ数(人)	—	20,401	21,037	24,309	24,021
前年度比(人)		—	636	3,272	△288
前年度比(%)		—	103.1	115.6	98.8
利用料金(売上) 合計(千円)	—	8,260	9,081	10,125	10,633
前年度比(千円)		—	821	1,044	508
前年度比(%)		—	109.9	111.5	105.0

## 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	令和元年度	
収入	指定管理料	15,508	21,990	21,990	21,990	21,990
	利用料金収入	0	8,260	9,081	10,125	10,633
	体験飲食等事業収入	0	10,219	10,014	11,590	11,151
	その他の収入	0	96	83	84	166
	計	15,508	40,566	41,168	43,790	43,940
支出	人件費	4,406	18,971	19,094	20,488	21,804
	維持管理運営経費	804	13,627	13,083	15,134	13,365
	その他の支出	10,056	4,173	4,440	4,770	4,585
	計	15,266	36,771	36,617	40,392	39,753
残高(収入-支出)	242	3,794	4,551	3,398	4,187	

※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、レストラン内にもアンケートを設置継続したことにより、更にこの雰囲気ですら召し上がりたい食事などの回答が得られた。宿泊については、利用者がチェックアウトする際に、滞在中の快適さなどの要望及びご意見を直接伺い、次へつながる魅力あるプランを模索した。
利用者から寄せられた意見・苦情及び対応状況
(要望) 気軽に散策できるような場所を見出してほしい等 (対応) センター裏側にある「野鳥誘致園」の一部を散策できるように整備した。
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)

飲食事業では、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、地域利用者からの口コミやSNSの効果もあることから、多少の営業時間の延長なども実施した。団体利用者には安価なセルフサービスメニューも提供し、利用者集客の向上に努めた。（例：丼・麺等）

## 5 経費削減のための取組

### 具体的な取組内容

施設の管理運営は4年目となり、施設利用者数が増加していることから、日頃からスタッフ間での節電や節水を心がけ、水道光熱費の支出に注視した。

また、毎年懸念している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。

なお、全館暖房にかかる重油は3時間に100リットル使用するため、宿泊者の有無により時間帯別の暖房使用時間の調整に苦労したが抑制していると考えている。

人件費については、東京都の最低賃金が上昇するものの、弾力的且つ計画的な人員を配置することで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

利用者から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、各事業において、食事の提供要望や宿泊者が滞在する場所へのエアコン設置など、快適なサービス提供を推進したことにより、リピーターが増加した。増加した利用者を確認していくため、利用者の要望は可能な限り取り入れ、リスクマネージャーという立場からスタッフ間の研修を行い、多様な事業にチャレンジしていく所存である。

宿泊に伴う体験事業は、地域協力者と連携を深め、利用者に満足いただけたと考える。営業面では、商圏内である昭島市や立川市を中心に、幼保団体及び各種関連団体へDMを送付するなど、継続的に誘客活動を実施し、新規予約者を取り込むことができた。

しかし、下半期については、10月に発生した台風19号による施設周辺被害、新型コロナウイルス感染症の影響から行政による営業自粛要請の下、3月中は営業ができない状況であったことから、利用者数は減少となったが、売上は予算どおりの結果となった。

当施設は、企業団体及び青少年の育成団体等が活用する団体向け施設であるため、今の情勢が鎮静化しないかぎり、今後の事業運営において、どのように企業努力していくかが課題であると考え、市の担当課とも協議していく。

## 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

利用者から意見・要望のあった気軽に散策できる場所等の提供については、野鳥誘致園の一部を散策できるように整備するなど施設の特性を活かした有効な対応が取られた。また、飲食事業において営業スタイルを充実させたことにより、宿泊や体験利用者にとどまらず登山客、地域利用者等の利用増加につながった。

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

日頃から職員全員で節電や節水に心がけ、維持管理経費の削減に努めている。人件費についても、繁忙時期などを考慮しつつ、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げるとともに、集客アップも図れている。来年度も引き続き、感染症対策という大きな課題がある中、市と指定管理者とが密に情報共有を図り、適切な対応ができるよう連携する必要がある。

また、施設老朽化の中で利用者の安全確保及び満足度向上を図るため、施設の維持管理及び改修等についても市と指定管理者で共通認識を持ち取り組みたい。

今後も引き続き、施設の魅力向上を目指すとともに、地域と良好な関係を保ちながら施設運営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。