

# 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

項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
開館等日数(日)	315	315	289	198	264
利用者(来客者)数(人)	21,037	24,309	24,021	10,507	18,126
前年度比(人)	636	3,272	△288	△13,514	7,619
前年度比(%)	103.1	115.6	98.8	43.7	172.5
利用料金(売上)合計(千円)	9,081	10,125	10,633	3,266	5,342
前年度比(千円)	821	1,044	508	△7,367	2,076
前年度比(%)	109.9	111.5	105.0	30.7	163.6

## 3 施設の収支状況について

(単位：千円)

項目		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収 入	指定管理料	21,990	21,990	21,990	21,990	21,990
	使用料収入(売上)	9,081	10,125	10,633	3,266	5,342
	自主事業収入	10,014	11,590	11,151	5,415	8,379
	その他の収入	83	84	166	3,415	10,066
	計	41,168	43,790	43,940	34,087	45,777
支 出	人件費	19,094	20,488	21,804	20,673	22,367
	維持管理経費	13,083	15,134	13,365	11,602	12,445
	自主事業関係経費	-	-	-	-	-
	その他の支出	4,440	4,770	4,585	2,131	2,992
	計	36,617	40,392	39,753	34,405	37,804
収支(収入-支出)		4,551	3,398	4,187	△318	7,973

※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）
新型コロナの感染拡大防止の観点から、レストラン内に設置する総合的なアンケートは引き続き中止しているが、意見などがあればホームページにある問合せ内容を活用して気軽にメールしてもらうよう施設内に案内表示を設置した。宿泊及び研修についてはこれまでと同様に、チェックアウトする際に、滞在中の快適さ、食事内容への意見・要望等を直接利用者に伺い、利用者のサービス向上に努めた。
利用者から寄せられた意見・苦情及び対応状況
（要望） レストランにテラス席を多く設置し、もう少し外側で食事ができるよう座りたい。 （対応） 土・日曜日には、懐かしい小学校の椅子を用意したことで、利用者から好評を得た。
（要望） 施設裏にある野鳥誘致園の植物等の案内や名札を掲示したら良いのではないかな。 （対応） 地域の有志の方々との協働により樹木に名札案内を設置した。
（苦情） 近隣住民から、体験事業について騒音であるとの苦情があった。（以前より数回） （対応） 利用者には早朝や深夜には静かにしてもらうよう周知をしている旨を近隣住民に説明し、理解してもらうよう依頼した。
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）
施設の利用促進を図るため、東京都ロケーションボックスに登録しロケ、P V撮影等を受け入れているが、内容を精査した上で対応することとしている。 飲食事業では、あきる野商工会主催事業である「秋川溪谷プレミアム付デジタル商品券」を使用できるようにしたことで、あきる野市在住の方にも知ってもらう良い機会となった。また、レストランにおけるクレジットカード及び電子マネーの利用を可能にしたことで、利用者には好評を得た。

#### 5 経費削減のための取組

具体的な取組内容
旧小学校という特色を活かし、天候等の状況により館内の通路窓を全面開放することで、空調機の使用を抑制し、節電に努めた。 施設周辺の除草・剪定等の作業について、主要な場所は業者に依頼するが、常に環境美化を保つため、それ以外の場所については自社スタッフで対応し、経費削減に努めた。 また、12月から2月までにかけて集中暖房に要する燃料（重油）は、使用時間を細かく計算し、過大な継続使用を抑制した。

#### 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
新型コロナの感染拡大防止の観点から、4月25日から6月20日までの営業を自粛し、臨時休業とした。 また、集団活動の自粛傾向が強くなる中で、利用者の安全・安心を第一に考慮した上で営業を行い、今年度の利用者数は延べ人数18,126人と、昨年度から7,619名（前年比172.5%）の増加となった。 飲食については、施設のロケ利用が増加したことから、ロケ専用の食事を提供することで、飲食収入の増加に努めた。 体験利用については、日帰りで利用する幼保団体等の件数が昨年より増加したことで、本事業に講師として関わっている地域協力者へ謝礼を支払うなど、地域貢献にも努めた。 収入に関しては、宿泊部門における予約のキャンセルが多く、目標を大幅に下回ったが、市からの公共施設安定運営補償金もあり、今年度は45,777千円と昨年度比が11,690千円の増収となった。 今後もスタッフ一同、利用者個々のニーズに寄り添った柔軟な対応を心掛け、行政と連携・協力し、更なるリピーター確保に向けて、企業努力をしまっている所存である。

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	
<p>利用者が安心して施設を利用できるよう、新型コロナの感染拡大防止対策を徹底した。 館内レストランには、キャッシュレス決済機器を導入することで受入環境の充実を図るとともに、ランチメニューの追加やロケ専用の食事などを提供することにより、利用者へのサービス向上に努めていることは評価できる。</p>	
経費削減の取組	
<p>旧小学校という施設の特徴を活かした空調機の節電や館内スタッフ自らが景観整備を行うなど、積極的な経費の削減を図っており、指定管理者としての努力が見られた。</p>	
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	
<p>収支については、東京都のロケ地利用案内サイトへ登録することで、新たな利用客層獲得に取り組むなど、増収策に努めており評価できる。 設備については、当該施設を持続的に運営していくために、中長期的な整備計画（メンテナンスサイクル）の作成に向けて取り組む必要がある。 今後もコロナ禍により厳しい状況が続くことが想定されることから、引き続き、感染拡大防止対策を徹底した上で、市と連携し、健全な事業運営に努めてもらいたい。</p>	
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。