

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

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
開館等日数(日)	315	289	198	264	313
利用者(来客者)数(人)	24,309	24,021	10,507	18,126	24,851
前年度比(人)	3,272	△288	△13,514	7,619	6,725
前年度比(%)	115.6	98.8	43.7	172.5	137.1
利用料金(売上)合計(千円)	10,125	10,633	3,266	5,342	7,216
前年度比(千円)	1,044	508	△7,367	2,076	1,875
前年度比(%)	111.5	105.0	30.7	163.6	135.1

※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		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4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)	10,125	10,633	3,266	5,342	7,216
	自主事業収入	11,590	11,151	5,415	8,379	13,035
	その他の収入	84	166	3,415	10,066	1,086
	計	43,790	43,940	34,087	45,777	43,327
支出	人件費	20,488	21,804	20,673	22,367	24,623
	維持管理経費	15,134	13,365	11,602	12,445	12,374
	自主事業関係経費	0	0	0	0	0
	その他の支出	4,770	4,585	2,131	2,992	4,682
	計	40,392	39,753	34,405	37,804	41,678
収支(収入－支出)		3,398	4,187	△318	7,973	1,650

※数字の単位未満は、四捨五入しているため、内訳の径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）
コロナ禍で中止していた紙のアンケートを再開するとともに、レストラン「食飲室」ではホームページ内でのお問合せメールに関する利用案内を行っている。また、宿泊、研修室利用者には、意見及び要望を直接聞くことで利用者のサービス向上に努めている。
利用者から寄せられた意見・苦情及び対応状況
(要望) 校庭使用を予約し、貸切利用しているが、一般客が中に入ってきてしまう。 (対応) スタッフによる巡回の徹底と使用中の校庭内への立入禁止に関する周知を徹底した。
(要望) 冬期の体育館が寒すぎるので、暖かくしてほしい。 (対応) ファンヒーターの有料貸出を実施した。
(要望) 野鳥誘致園に陽があたるように樹木の剪定をしてほしい。 (対応) 市担当課や地域の有志の方と連携し、樹木の伐採・剪定を実施した。
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）
昨年度に引き続き、東京都ロケーションボックスに登録していることで、施設内での撮影に関する問合せが多くあり、内容を精査した上で対応している。 飲食事業では、あきる野商工会の「るのカード」事業に参加し、レストランでのカードが利用できるようにしたこととともに、昨年度に引き続き、クレジットカード及び電子マネーを利用可能としたことで利用者から好評を得ている。また、旧小学校としての特色を活かし、「楽しさ、懐かしさ」を感じられるメニューの考案やランチ料金の価格帯の見直しを行った。

5 経費削減のための取組

具体的な取組内容
世界的なエネルギー価格高騰の影響を踏まえ、開館前の電気利用を極力行わないようにするとともに、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。 常に環境美化を保つため、施設周辺の除草・剪定等の作業について市担当課と調整し、社員でできることは対応することで、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、過大な継続使用の抑制に努めた。

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
昨年度に引き続き、新型コロナの感染防止策を徹底して営業を行った。利用者数は延べ24,851人（前年比137.1%）と過去最高を記録した。 収支としては、宿泊部門での予約のキャンセルが多く、部門目標を大きく下回ったが、燃料費等の価格高騰に伴う指定管理委託料の追加もあり、1,650千円となった。 更なる施設の運営・維持管理を行うためにも、外部の社員研修会に参加するなどスタッフの意識向上に努め、施設の安全と利用者へのサービス向上に努める所存である。

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
昨年度に引き続き、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防止策を徹底して営業を行った。そのような中で体験事業を見直し、より魅力的な体験プログラムの構築を図り、利用者へのサービス向上に努めた。
経費削減の取組
天候によっては、空調を使用しないなど燃料経費の削減に努めている。また、施設周辺の除草・剪定等の作業については、社員でできることは対応することで、経費削減に努めた。
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
新型コロナの影響も落ち着き、延べ利用者数が24,851人と過去最高を記録した。そのような中でも、予約キャンセルが多く、減収の要因となった宿泊部門については、過去に施設を利用した者に対し、施設の利用案内のはがきを送るなどし、利用者離れの防止に努めていることは評価できる。また、体験事業のプログラムを見直し、利用者へ施設の新しい魅力を提案するなど日々サービスの向上に努めている。今後も利用者へ施設の魅力発信を積極的に行い、市と連携を取りながら、健全な事業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。