

指定管理者制度導入施設 モニタリングチェックシート

(平成 29 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 27 年 10 月 1 日から 平成 30 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

項目	分類	税込 年間計画 (A)	実績 (B) 税込 (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	315	100.6%	
	延べ利用者数 (人)	21,000	21,037	100.2%	
	事業開 催回数	必須事業：宿泊 (回)	60	66	110.0%
		自主事業：体験 (回)	55	30	54.5%
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)	9,610,000	9,081,150	94.5%
		体験飲食等事業収入 (円)	9,780,000	10,014,315	102.4%
		その他の収入 (円)	0	82,829	-
	収入計 (円)		41,380,000	41,168,294	99.5%
	支出	人件費※ (円)	19,552,000	19,093,773	97.7%
		維持管理運営経費 (円)	16,123,000	13,083,043	81.1%
		その他の支出 (円)	3,705,000	4,440,046	119.8%
		支出計 (円)		39,380,000	36,616,862
	収支 (収入－支出) (円)		2,000,000	4,551,432	227.6%

指定管理者の自己評価 (改善点、その他特記事項)

【開館日数・利用者数について】 開館日数：315 日 利用者数：13,960 人 (貸室利用者数：3,805 人) (見学利用者数：3,272 人) 延べ利用者数：21,037 人	【事業の実施状況について】 秋川流域で活動する企業及び団体等が提供する企画に賛同し、利用者の増加に努めた。集客宣伝については、ホームページや SNS を活用し、研修利用及び体験事業について、宣伝告知を随時行い、結果として連泊型の企業研修や市内外の幼保団体の利用者が増加した。	【収支状況について】 年間を通し、弾力性ある勤務体制を図り、計画的な雇用手当の見直しを実施しつつ、人件費を抑制した。また、冬季にかかる燃料 (主に重油) については、利用者の滞在時間に応じた計画性ある使用を心がけ、燃料費及び水熱光費の抑制に努めながら、適正に管理運営した。
--	---	--

所管課の評価 (指摘事項)

【開館日数・利用者数について】 計画どおりの開館日数及び利用者数を達成できている。冬季中の集客増が検討事項である。	【事業の実施状況について】 ホームページ等による宣伝告知が、利用者増へと繋がっている。地元の協力者も増え、地元食材の確保、体験事業も提供できている。	【収支状況について】 収入は、ほぼ計画どおりであった。支出は人件費を抑え、管理費等を削減し収益を得られている。
---	--	---

※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	予約台帳、申請書	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	予約台帳、申請書	適正・要改善	適正・要改善
施設・設備の維持管理	消防設備、機械設備の保守点検や施設の修繕等を適切に行っている	各種点検結果報告書、実地	適正・要改善	適正・要改善
	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、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	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整備業務など利用者への安全対策が講じられている	実地	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	予約台帳	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	日報、事業報告書	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	広報紙、チラシ、ホームページ	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人 人員配置計画	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	実施回数 2回 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	30% 人員配置計画	30% 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>2年目の指定管理運営となり、「お客様受け入れマニュアル」整備も整い、開業来の経験、ノウハウの蓄積により、「体験」、「宿泊」、「飲食」、「展示」の4つの主軸事業を応用し、地域協力者と連携を深め、顧客の集客を図ってきた。体験事業では、収穫体験の人気が出始め、市内の幼・保団体、障がい者福祉支援団体、都内の消防少年団など、多岐にわたる団体を受け入れてきた。宿泊事業においては、連泊型の企業の管理者研修及び新人研修など、新規のお客様が増加している。これまで利用されたお客様も同様に宿泊されており、高評価を得ている。これについては、利用者の目線に合わせたスタッフの丁寧なおもてなし及び柔軟な対応が顧客満足度の向上に繋がり、利用者へと反映されたと考えている。また、地域に根ざした企業の取組として、檜原村の小学校と協力したイベント、あきる野市観光協会と連携した音楽・飲食イベントなどを開催し、都市間交流を図りながら、センターへの誘客に努めた。このように、施設の維持管理運営だけでなく、地域及びその他の団体・企業と連携を強化し、「やりがいの創出」を生み出すような地域活性化策の取組を行った。</p>
市による所見（指摘事項など）
<p>体験事業や宿泊事業において、昨年より利用者が増加した要因は、地元協力者の対応の良さや施設スタッフの利用者に合わせた柔軟な対応によるものと思われる。地元農業者の理解も得られ、良好な関係が保たれている。今後は、冬期中の集客アップのためのメニューを取り入れるなど、積極的な運営を行い、4つの主軸事業を充実させることで、地域の活性化に寄与してほしい。</p>