

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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
開館等日数(日)	307	315	315	289	198
利用者(来客者)数(人)	20,401	21,037	24,309	24,021	10,507
前年度比(人)	—	636	3,272	△288	△13,514
前年度比(%)	—	103.1	115.6	98.8	43.7
利用料金(売上)合計(千円)	8,260	9,081	10,125	10,633	3,266
前年度比(千円)	—	821	1,044	508	△7,367
前年度比(%)	—	109.9	111.5	105.0	30.7

3 施設の収支状況について

(単位：千円)

項目		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2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)	8,260	9,081	10,125	10,633	3,266
	自主事業収入	10,219	10,014	11,590	11,151	5,415
	その他の収入	96	83	84	166	3,415
	計	40,566	41,168	43,790	43,940	34,087
支 出	人件費	18,971	19,094	20,488	21,804	20,673
	維持管理経費	13,627	13,083	15,134	13,365	11,602
	その他の支出	4,173	4,440	4,770	4,585	2,131
	計	36,771	36,617	40,392	39,753	34,405
収支(収入－支出)		3,794	4,551	3,398	4,187	△318

※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、施設内に設置してある総合的なアンケートの設置を中止したが、意見などがあればホームページの中にある問合せ内容を活用し、気軽にメールできるよう施設内に案内表示をした。宿泊については、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などの要望及び意見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）気軽に散策できるような場所を案内してほしい。 （対応）地域の有志の方々も含め、「野鳥誘致園」を散策できるように整備した。 （要望）お湯が出る場所がないことから、冬場の炊事がとても大変であるためどうかしてほしい。 （対応）家庭科室に給湯器を2台設置し、利用者用として使用できるようにした。
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）
新型コロナの影響から、飲食事業ではテイクアウトメニューも考案し、レストラン内で食事できるメニューは持ち帰りもできるようにしたが、行政からの休業要請などもあり、利用者に宣伝する期間があまりなく、多大な効果としては期待できなかった。 （例：とんかつ弁当、唐揚げ弁当、鮭弁当、季節の天井、カレーライス等） シェアリングネイチャー協会が主催するいくつかの研修プログラムに参加し、ネイチャーゲームリーダーの認定資格を受けたことにより、身近に体験できるプログラムを企画し、利用者に提供した。

5 経費削減のための取組

具体的な取組内容
家庭科室及び宿泊室の一部を蛍光灯からLED電気に修繕工事をしたことで、今後の省エネに期待できる。 新型コロナの影響により、利用者及び売上げが激減していることから、手洗い及びうがい等以外で使用する水道水の節水を心がけ、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（重油・灯油）は、臨時休業中であっても事務関係等のスタッフが出勤しているため、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。 人件費については地域雇用を守るため、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と考える。

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の影響を受け、4月、5月、1月16日から3月20日までを臨時休業とした。このような社会情勢のもと、集団活動の自粛傾向が強くなり、利用者数及び売上げについて大幅な減少となったが、新型コロナウイルス感染症対策ガイドラインの遵守、感染防止対策及び対応を徹底し、来館される利用者同士に感染拡大防止に努めた。 また、飲食事業である一般のランチ営業では、座席数の削減や飛沫感染予防対策を徹底しつつも、これまでのような多人数の来館を見込めないこともあり、メニュー内容を豊富に取り揃えるとともに、テイクアウト商品のメニューを増やしたことは好評を得たと考える。 なお、予約している利用者には、これまでと同様に個々のニーズに寄り添いながら柔軟な対応を心掛けてきたが、終息の兆しが見えない新型コロナ感染防止対策については、行政と連携・協力し、利用者への理解と協力を得たと評価している。

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
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として、飛沫防止スクリーン、キャッシュレス端末機を導入し、受入環境の充実を図るとともに、検温や消毒の徹底など、利用者及び従業員の安全対策を徹底した。 また、家庭科室に給湯器を2台設置するなど、利用者のサービス向上に努めたことは評価できる。

経費削減の取組	
サービスの向上と安全確保等への取組に加え、光熱水費など維持管理経費の削減を図るなど、指定管理者としての努力が見られた。特に、臨時休業中については、稼働し続けなければならない設備がある中、最小限の経費に抑えて機能を維持するよう努力した。	
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	
<p>新型コロナの感染防止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を共有し、適切な対応ができるよう連携する必要がある。</p> <p>照明設備や給水設備等の一部設備については、今後改修を要する状況があることに加え、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。</p> <p>今後も引き続き、施設の魅力向上を図るとともに、地域と良好な関係を保ちながら健全な事業運営に努めてもらいたい。</p>	
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。