

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
	所在地	あきる野市戸倉 3 2 5 番地
	所管課	商工観光部観光まちづくり推進課観光まちづくり推進係
指定管理者	名 称	新四季創造株式会社
	所在地	あきる野市乙津 5 6 5 番地
	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		令和 4 年 4 月 1 日から令和 1 0 年 3 月 3 1 日まで

2 施設の利用状況等について

項 目	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
開館等日数（日）	198	264	313	311	312
利用者（来客者） 数（人）	10,507	18,126	24,851	25,462	28,183
前年度比（人）	△13,514	7,619	6,725	611	2,721
前年度比（％）	43.7	172.5	137.1	102.5	110.7
利用料金（売上） 合計（千円）	3,266	5,342	7,216	10,042	11,253
前年度比（千円）	△7,367	2,076	1,875	2,826	1,211
前年度比（％）	30.7	163.6	135.1	139.2	112.1

※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		令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
収 入	指定管理料	21,990	21,990	21,990	26,500	26,500
	使用料収入 （売上）	3,266	5,342	7,216	10,042	11,253
	自主事業収入	5,415	8,379	13,035	15,055	16,587
	その他の収入	3,415	10,066	1,086	76	89
	計	34,087	45,777	43,327	51,674	54,429
支 出	人件費	20,673	22,367	24,623	29,569	31,423
	維持管理経費	11,602	12,445	12,374	12,205	11,333
	自主事業 関係経費	0	0	0	0	0
	その他の支出	2,131	2,992	4,682	5,667	5,896
	計	34,405	37,804	41,678	47,442	48,652
収支（収入－支出）		△318	7,973	1,650	4,232	5,777

※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る。

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）
利用者アンケート（センターでは「通信簿」という）については、1 階の事務所付近に机席を設置し、継続的に実施しています。大きな要望の記入などはありませんが、宿泊者の感想等については、チェックアウトの際、滞在中の過ごし方や食事などに関する要望の有無を団体の責任者や担当者に直接伺っております。宿泊者のリピーターが多いため、利用団体の責任者と相互に打合せを行い、可能な限り要望に応えています。
利用者から寄せられた意見・苦情及び対応状況
（要望）グラウンドを予約している利用者から「市内の方々が自由に入り込んでサッカーや野球などの練習しているので、止めてもらうように声掛けをしてほしい」という要望が多くありました。桜の開花時期にグラウンド内の桜の木の下で、予約利用者ではない方が無断で花見をしている方がおり、予約利用者の方から注意喚起の声掛けを依頼されることもありました。 （対応）令和 6 年度も巡回を行い、予約者以外の方にお声掛けをして予約者優先であることを丁寧に説明しました。また、予約者が使用する場合は、グラウンドの入口に立入制限表示のコーンをスタッフが設置することで周知を徹底しており、今後も注意喚起してまいります。
（要望）宿泊の利用者より朝食時間を早めてほしいとの要望がありました。 （対応）事情を伺い、通常 7 時 30 分からの朝食を 7 時からに調整しました。ただし、スタッフの出勤時間とオペレーションがかなり早い時間帯になるので、個別の事情と状況に応じ柔軟な対応をしました。
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）
市内の福祉団体や行政等から利用希望があった場合、住民福祉の向上および地域交流活性化の側面から、空室がある場合は優先貸出を行った。 地域の百寿会、元子ども会等の団体利用時は、備品の貸出しや使用できる物品など相互に協議し、柔軟に対応したと考えています。

5 経費削減のための取組

具体的な取組内容
【管理部門】 前年度から実施している夜間の委託警備について、繁忙期間以外はスタッフが宿直対応することで、約 20 万円程の経費削減につながりました。 電気利用料金削減のため、利用者が滞在している時間以外は事務室、展示室などは徹底して点灯及び消灯の切替えを実施しました。（以前より継続中） 【その他】 全館集中暖房の作動を短縮し、重油の使用量を減らすことで、燃料費の支出抑制につなげたと考えています。ただし、冬季の冷え込む季節に宿泊者がある場合は、6 時から 8 時及び 18 時から 20 時まで全巻集中暖房を使用し、館内の気温と使用時間を細かく調整し対応しました。

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
延べ利用者数は 28,183 人、前年度比 113.4%、年間計画比 109.1% となり、最も利用者が多い年度となりました。これは、スタッフのおもてなしの心遣いが利用者に伝わり、利用者に評価されたものと感じております。 また、昨今は、自然の中での活動による事故や怪我、熱中症などの体調不良も多くあり、その場に居合わせた方による応急手当など、緊急時の対応がとても重要視されるため、引き続き、リスクマネジメント研修会や野外活動時における基準値の高い応急処置講習に参加するなど、安全・安心・衛生に努めてまいりました。 各部門別の動向のなかで、宿泊及び飲食部門は、宿泊者の増加に伴い、飲食利用も増加しました。一方で、飲食営業を取り巻く環境は苦戦の状況であり、原材料費である仕入価格の高騰が予想を超え、最低賃金の引上げに伴う人件費の上昇も経営を圧迫している状況です。このような状況下において、メニューの商品開発や料金改定の実施、宿泊者専用の夕食メニューの選択制導入など利用者の要望に応えました。なお、今年度より市が強く推進している、ふるさと納税「さとふる」にも参加し、レストラン内で使用可能な飲食チケットを返礼品として取扱いました。

最後に地域との連携として、市内の有志と協力し整備を続けている「野鳥誘致園」整備作業では、新たな協力者も参加いただき、地域の方々とより良い相互関係を築いております。

以上のことから、連携、協力、協働といった意識を持ち、施設の管理運営を行っているものと考えております。

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		
宿泊者については、チェックアウト時に食事等の要望や感想を直接聞き取り、可能な限り要望に応えるなど、次回以降の継続利用に向けた努力が確認できる。 また、施設の設置目的である「地域活性化」を図るため、市内の福祉団体等への減免対応や空き室がある場合の部屋や備品の貸出しなどを積極的に行っている。これらの取組が市民サービスの向上につながっていると評価できる。		
経費削減の取組		
夜間の委託警備を一部従業員が宿直対応したことや、利用者の滞在時間以外の徹底した消灯、全館集中暖房の作動時間の短縮による重油使用量の削減を実施しており、企業努力において評価できる。		
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		
利用者数は最も多かった昨年の25,462人を大きく更新し、28,183人となった。これは、体験学習や宿泊学習、企業研修などの合宿利用者が増えたことも一因に挙げられるが、利用者から直接ヒアリングを行い、可能な限り要望に応えることでサービスの向上を図った結果と考えられる。また、施設の利用促進策として、DMや挨拶はがき送付などの営業活動が利用者数の増加につながったものとして、大変評価できる。 最低賃金の引上げや原材料仕入の高騰により支出が増えているが、光熱水費の低減の工夫など、経費削減の取組が継続して行われている。 今後も施設の魅力を高め、更なる利用者拡大を図るなど、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。