

指定管理者制度導入施設 モニタリングチェックシート

(令和7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	令和5年4月1日から 令和10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		年間計画（A）	実績（B） （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）		312	162	51.9%
	延べ利用者数（人）		23,042	17,499	75.9%
	事業開 催回数	必須事業：宿泊（回）	60	51	85.0%
		自主事業：体験（回）	55	40	72.7%
収支状況	収入	指定管理料（円）	26,500,000	13,250,000	50.0%
		利用料金収入(売上)（円）	10,099,500	7,313,900	72.4%
		自主事業(体験飲食等)収入（円）	12,299,500	10,332,704	84.0%
		その他の収入（円）	0	57,531	-
	収入計（円）…①		48,899,000	30,954,135	63.3%
	支出	人件費（円）	29,659,049	16,421,918	55.4%
		維持管理経費（円）	12,756,551	5,811,792	45.6%
		自主事業関係経費（円）	人件費に含む		-%
		その他の支出（円）	3,731,000	3,808,999	102.1%
	支出計（円）…②		46,146,600	26,042,709	56.4%
	収支（①－②）（円）…③		2,752,400	4,911,426	178.4%
	諸経費（本社運営費など）…④		-	-	-%
総収支（③－④）（円）		2,752,400	4,911,426	178.4%	

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】 10月1日から令和8年3月31日まで外壁等改修工事が実施されるため臨時休館となるが、開館日数・利用者数ともに、前期比でほぼ同程度となった。 開館日数：162日 利用者数：13,478人 (見学等利用者数：4,021人) 延べ利用者数：17,499人	【事業の実施状況について】 例年上半期は、下半期の利用予定者による館内下見や実踏調査を含めた利用が見込まれるところだが、下半期が臨時休館となることから、こうした利用が少なかった。 また、宿泊利用者や体験活動で訪れる子ども関連団体の利用が少子化の影響から減少傾向と推測している。一方で、宿泊利用者からは、楽しさと快適さを評価され、来年度以降の予約につなげることができた。	【収支状況について】 (収入) 年間計画に対し利用料金収入は72.4%、自主事業収入は飲食事業のランチ利用が増加したことから84.0%となった。仕入れに対する原材料費が予測以上に高騰しているため、メニューの値上げを実施した。 (支出) 人件費については、最低賃金が大幅に上昇し、経営を取り巻く影響は非常に厳しいことから、全スタッフでの環境美化や自主的な修繕など、企業努力による経費削減を図った。
--	---	--

所管課の評価 (指摘事項)

【開館日数・利用者数について】 上半期の延べ利用者数は、過去最高を更新した前同期をわずかに上回った。利用者への丁寧な対応に努め、顧客満足度が高くなった結果と評価できる。	【事業の実施状況について】 下半期の長期臨時休館のため、下見などの事前利用が取り込めなかったことはやむを得ない状況であるが、来年度以降の予約を確実に取り込めていることは評価できる。	【収支状況について】 体験などの自主事業収入については、前年度同期及び年間計画と比較して、ともに伸ばしていることは評価できる。利用料収入が微減となったことについては、少子化の影響による団体の宿泊利用者数減少の影響が推測される。
--	--	---

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		日報、月報、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		日報、月報、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、月報、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、実地	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警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		日報、月報、利用者アンケート、申請書	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		直接の振り返り等	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、月報、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、月報、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	13-15人	人員配置計画、実地、出勤簿	14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	1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	62%	人員配置計画	62% 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		実地、出勤簿	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、月報、実地	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、実地	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>今年度は、施設の外壁ほか改修工事により10月1日から翌年3月31日まで臨時休館が予定されていることから、上半期のうちに少しでも利用者数を確保し、売上収入を伸ばすことを目的に営業した。また、上半期の利用者の顧客満足度をより一層高めるため、親切丁寧かつ利用者に寄り添った対応を図り、翌年度以降の利用促進につなげられたと考えている。</p> <p>年間計画に対する上半期の利用者数実績については、体験及び研修は見込5,775人に対し、実績3,683人、見込比較63.7%だった。飲食は見込10,973人に対し、実績8,579人、見込比較78.1%だった。宿泊は見込2,252人に対し実績1,216人、見込比較54.0%だった。展示室の見学では、地域の芸術作家主催による地元アーティストとの音楽イベントの開催、市生涯学習推進課が手がける版画の企画展示に協力し、利用者を楽しんでいただけたと評価している。なお、ジオ情報室の視察及び見学などを合わせた結果、全体の延べ利用者数は17,499人となった。</p> <p>収入状況については、各部門合計で見込48,899千円に対し、実績30,897千円、見込比較63.2%（その他収入を除く）だった。また、上半期は台風や自然災害の季節的な要因による臨時休館はなかったが、野外活動を行う際に利用者から、近年増加している害獣（主に熊）の出没についての懸念が多く寄せられたことから、適切な情報提供の必要性を強く感じている。</p> <p>今後も一層の安全・安心・柔軟さを大切に、行政や地域と連携・協力しながら顧客満足度向上に努め、下半期の臨時休業においては、休業明けの営業再開に向け、顧客へのDM送付、旅行代理店及び学校・幼保団体などへ個別営業活動を実施し、再稼働に向けた準備を行っていく。</p>
所管課による所見（指摘事項など）
<p>丁寧な接客対応や積極的な新規イベントの実施といった顧客満足度向上の取組が、過去最高の利用者数につながったことは評価できる。</p> <p>宿泊などの利用料収入は微減であったものの、体験や飲食などの自主事業収入の実績額は年度より上回っており、総収支も増加している。下半期は長期の臨時休館となるが、来年度以降の営業再開に向け、引き続き必要な営業活動等に取り組んでもらいたい。</p>