

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 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
開館等日数（日）	264	313	311	312	162
利用者（来客者） 数（人）	18,126	24,851	25,462	28,183	17,499
前年度比（人）	7,619	6,725	611	2,721	△10,684
前年度比（％）	172.5	137.1	102.5	110.7	62.1
利用料金（売上） 合計（千円）	5,342	7,216	10,042	11,253	7,314
前年度比（千円）	2,076	1,875	2,826	1,211	△3,939
前年度比（％）	163.6	135.1	139.2	112.1	65.0

※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 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
収 入	指定管理料	21,990	21,990	26,500	26,500	26,500
	利用料金収入 （売上）	5,342	7,216	10,042	11,253	7,314
	自主事業収入	8,379	13,035	15,055	16,587	10,333
	その他の収入	10,066	1,086	76	89	9,959
	計	45,777	43,327	51,674	54,429	54,105
支 出	人件費	22,367	24,623	29,569	31,423	30,402
	維持管理経費	12,445	12,374	12,205	11,333	12,861
	自主事業 関係経費	0	0	0	0	0
	その他の支出	2,992	4,682	5,667	5,896	4,502
	計	37,804	41,678	47,442	48,652	47,765
収支（収入－支出）		7,973	1,650	4,232	5,777	6,340

※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」と呼称）については、1階の事務所付近に専用の机席を設置し、継続的に実施しています。宿泊者の感想については、チェックアウト時に団体の責任者や担当者へ直接お声掛けし、滞在中の過ごし方や食事などに関する要望の有無を伺っております。 また、実際の利用に至るまでの下見の際には、利用団体の責任者の方と打合せを行い、可能な限り要望にお応えできるよう努めております。
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野球の練習をしているので、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にある桜の木の下で、予約利用者ではない方が無断で花見をしている時は、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）グラウンドの巡回を行い、予約者以外の方にはお声掛けをし、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ました。 （要望）体育館に冷暖房の設置がないので、何か対策をしてほしいとの意見がありました。 （対応）このような意見があったことを市と共有し、利用者には、業務用大型扇風機やファンヒーターなどを貸出しました。
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）
地元への貢献の一環として、戸倉東部自治会及び西部自治会のレクリエーションの場として、当センターを貸出しました。臨時休館中の時期ではありましたが、グラウンド及び体育館も特別に貸出しました。また、地元の元子ども会の団体利用時は、備品の貸出しや使用できる物品などについて、相互に協議し、柔軟に対応しております。

5 経費削減のための取組

具体的な取組内容
【管理部門】 令和5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、経費削減につなげました。 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。（以前から継続中）

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
4月から9月までの上期は通常営業を行い、10月から3月までの下期は「秋川溪谷戸倉体験研修センター外壁等改修工事」のため、長期間にわたる臨時休館となりました。このことから、利用者離れを食い止めるため、今後も本施設に来館いただけるよう多様な施策に挑戦する年度となりました。 当センターは、幼保、学校、サークル活動、企業などの様々な団体向けに活動の場を提供する施設となっております。このため、一度利用いただけると翌年度以降の利用についても、その日、その場で予約されていくことが多いため、下期の臨時休館は痛手でしかない状況でした。この状況を打破すべく、翌年度以降に向けた営業戦略として、多様な営業・セールス活動、PR計画と着実なDMの発送などを行うとともに、体験活動の新規取組の具体化及び実践を繰り返し実施しました。なお、これまで以上に秋川溪谷瀬音の湯と協力し、イベントを実施したことで、新四季創造株式会社全体の売り上げに大きく貢献し、組織横断的な強いつながりを築くことができました。 昨年度同様に利用者の心に残る「楽しさ・面白さ・懐かしさ」を体感できる施設としての方向性を示し、利用者により良い関係を築き、地域の風光明媚な資源を活用した体験活動、宿泊学習、企業研修等の場を提供してまいりました。 また、臨時休館中はCONE主催のリスクマネジメント再講習やLNT主催の資格活動に参加するなど、安全・安心・衛生管理の徹底に努め、利用者の期待と要望に傾注しつつ運営してまいりました。

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		
地元の自治会が交流を目的として、レクリエーションなどが開催され、臨時休館中にグラウンド及び体育館を貸出している。また、地元の元こども会の団体利用時は、備品の貸出しや使用できる物品などについて、相互に協議し、柔軟に対応している。このように、施設の設置目的である「地域活性化」を図るため、貸出しなどを積極的に行っている。引き続き、市民に貸出しを行うなどし、市民サービスの向上につなげていってもらいたい。		
経費削減の取組		
前年度に引き続き、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、経費削減につなげるとともに、電気料金削減のため、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消灯を実施した。また、全スタッフで環境美化や自主的な修繕に取り組み、企業努力による経費削減が図られており、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		
10月から3月までの下期において、「秋川溪谷戸倉体験研修センター外壁等改修工事」のため、長期にわたり臨時休館となった。このような中、今まで以上に多くの方々に利用してもらえるよう、来年度以降を見据えた営業戦略を考え、多様な営業手法を用いたセールス活動に取り組んだ。 また、再開後に利用される方々が、今まで以上に安心して利用できるよう「リスクマネジメントの再講習」や「LNTの再資格を取得するためのプログラムへの参加」などを通じて、積極的に利用者の安全・安心の確保に努めたことは大変評価できる。 原材料仕入れ価格の予測を上回った高騰や人件費の大幅な引上げにより、経営環境が非常に厳しくなる一方、企業努力として委託業務に係る経費の削減、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、利用者が安全に、安心して施設を利用できるよう、施設の魅力を高め、また訪れたいと思える魅力ある施設運営を目指すとともに、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。