

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 観光振興係 |
| 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27年10月1日～平成30年3月31日 |

2 施設の利用状況等について

(税込)

| 項目 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成 年度 | 平成 年度 |
|----------------|--------|--------|--------|-------|-------|
| 開館等日数(日) | 0 | 307 | | | |
| 利用者(来客者)数(人) | — | 20,401 | | | |
| 前年度比(人) | — | — | | | |
| 前年度比(%) | — | — | | | |
| 利用料金(売上)合計(千円) | — | 8,260 | | | |
| 前年度比(千円) | — | — | | | |
| 前年度比(%) | — | — | | | |

※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、税込)

| 項目 | | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成 年度 | 平成 年度 |
|-----------|-----------|--------|--------|--------|-------|-------|
| 収入 | 指定管理料 | 15,508 | 21,990 | | | |
| | 利用料金収入 | 0 | 8,260 | | | |
| | 体験飲食等事業収入 | 0 | 10,219 | | | |
| | その他の収入 | 0 | 96 | | | |
| | 計 | 15,508 | 40,566 | | | |
| 支出 | 人件費 | 4,406 | 18,971 | | | |
| | 維持管理運営経費 | 804 | 13,627 | | | |
| | その他の支出 | 10,056 | 4,173 | | | |
| | 計 | 15,266 | 36,771 | | | |
| 残高(収入－支出) | | 242 | 3,794 | | | |

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） |
| 施設内には、総合的なアンケート（通信簿と称する）を設置しているが、レストラン「食飲室」内でもアンケートを設置し、食事内容や食堂の雰囲気などにおける要望やご意見を伺い、新たな食事メニューの考案など、お客様の要望を反映するよう心掛けた。 |
| 利用者から寄せられた意見・苦情及び対応状況 |
| （要望）施設使用及び宿泊施設使用の申請が3月前の初日からであると、学校等の行事の予定の関係から、申込みをしにくいので変更してほしい。 （対応）市との協議の結果、規則を改正し、24月前から申請（申込み）をできるように対応した。 （平成28年7月1日以降） |
| 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） |
| 飲食営業は、宿泊者だけでなく、昼間の時間帯（11:30～14:00）の一般ランチ営業も行っているため、市民も多く利用されることから、軽食的な食事及び安価な価格設定のメニューなどを考案し、利用者数向上に努めた。ホームページやSNSなどを利用し、レストランの混雑状況、新メニューの紹介及びイベント告知を随時更新し、お客様にご案内した。また、3階にある展示スペースの一部は、市民の方に無料で展示開放しており、地域の芸術作品などを展示し、市民利用の増加に努めた。 |

5 経費削減のための取組

| |
|--|
| 具体的な取組内容 |
| 初年度の営業のため、水道光熱費は、こまめな節電や節水を心がけ、収入と支出のバランスを注視した。重油・灯油は、利用者の混雑状況と燃料使用時間を計算し、過大な継続運転使用を抑制した。また、宿泊が伴う日は、24時間営業となるが、計画的な人員を配置し、人件費の支出を抑制した。 |

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 |
| 平成28年度は実際に営業を開始し、机上の経費ではなく、利用者の入り込み状況と実際にかかる経費支出のバランスを見極め、利用者のニーズ・客層及び月別・曜日別データを収集し、運営・集客の蓄積を構築した。ある程度のマニュアル整備が整ったので、早期に営業及び宣伝活動を開始し、お客様の集客を図っていく。今後も更に、地域住民と良い関係を築き、体験事業や飲食事業に協力いただき、秋川流域で活動している企業・同業者及び市とも連携しながら、利用者の満足度向上に向けて、取り組んでいく。 |

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 | |
| 利用者アンケートで施設運営、スタッフの対応、レストランの食事内容や雰囲気などの要望・意見を聞き、市民サービスの向上に努めている。 | |
| 経費削減の取組 | |
| こまめな節電や節水に心がけ、維持管理経費が掛からないように努めている。 人件費についても、常勤スタッフがレストランの配膳業務や体験業務を兼ね削減に努めている。 | |
| 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 | |
| 初年度である平成28年度は、新規顧客を受入れ、宿泊した団体の多くがリピーターとなり次年度の予約に結びついている。客の満足度を下げないように施設の管理及び良い接客を引き続き継続する。レストランの食材に地元で採れた野菜を使用していることや、農業体験等を施設の近隣で実施し地域との関係を良好に保てているので、今後も引き続き良好な関係の継続に努める。 | |
| 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。