

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	315		
利用者(来客者)数(人)	-	20,401	21,037		
前年度比(人)	-	-	636		
前年度比(%)	-	-	103.1		
利用料金(売上)合計(千円)	-	8,260	9,081		
前年度比(千円)	-	-	821		

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	21,990		
	利用料金収入	0	8,260	9,081		
	体験飲食等事業収入	0	10,219	10,014		
	その他の収入	0	96	83		
	計	15,508	40,566	41,168		
支 出	人件費	4,406	18,971	19,094		
	維持管理運営経費	804	13,627	13,083		
	その他の支出	10,056	4,173	4,440		
	計	15,266	36,771	36,617		
残高(収入-支出)		242	3,794	4,551		

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）
施設内に設置している総合的なアンケート（通信簿と称する）に、新しい項目を追加したほか、記入しやすい表現に変更した効果もあり、多く回答いただいた。宿泊については、利用者のチェックアウト時に、滞在中の食事内容・各研修室の快適さなどに関する要望・ご意見を直接伺い、利用者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）家庭科室で自炊や調理体験を実施するにあたり、冷暖房エアコンがなく利用者自身で調節できないため、暑い又は寒いなどのご意見があった。 （対応）家庭科室及び図工室の両研修室に業務用（24 畳タイプ）冷暖房エアコンを設置した。
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）
飲食事業は、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おり、市民からの口コミや SNS の効果もあり、増加傾向にあることから、軽食的な食事及び話題性のあるメニューなどを考案し、利用者向上に努めた。また、檜原村の小学校と協力し、地域の宝物でもある「青い目の人形」合同イベントや市内観光団体と連携し、音楽及び飲食イベントを開催したことにより、地域の方だけでなく、地域外からお越しになる利用者との交流が図られた。3 階の展示スペースは引き続き、市民の方に無料で展示開放しており、新たな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
施設運営 2 年目であり、利用者も増加してきたため、こまめな節電や節水を心がけ、水道光熱費の経費支出を注視した。冬季にかかる燃料（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、宿泊がある日は 24 時間営業のため、繁忙期及び通常期で、弾力的且つ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
基本機能である「体験」「飲食」「宿泊」「展示」の 4 つの主軸を応用し、地域協力者と連携を深め、顧客の集客を図りました。商圈内でもある北多摩、南多摩地区を中心に、幼保団体及び武道関連団体に DM リリースを送付するなど、新たな誘客に努めました。 今後も積極的にシーズン前から営業活動を開始し、お客様の集客計画を実行するとともに、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、利用者の満足度向上に向け企業努力を行います。 また、地域の災害などにおいて、市の指定避難所となっていることから、あきる野市地域コミュニティ応援隊戸倉地区の災害訓練に協力し、センターとしての備蓄品なども強化していきます。

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	
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、改善可能なものに対しては早急に対応し、市民サービスの向上に努めている。	
経費削減の取組	
節電や節水にスタッフ全員で心がけ、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、常勤スタッフが施設管理業務だけではなく、レストラン業務や体験業務を兼任することで、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	
平成29年度も前年度に引き続き、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繋がっている。また、ホームページ等の宣伝告知により、集客アップを図っている。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することで、地元協力者も増え、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。