

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	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 5 年 4 月 1 日～令和 1 0 年 3 月 3 1 日

2 施設の利用状況等について

項 目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
開館等日数（日）	289	198	264	313	311
利用者（来客者） 数（人）	24,021	10,507	18,126	24,851	25,462
前年度比（人）	△288	△13,514	7,619	6,725	611
前年度比（％）	98.8	43.7	172.5	137.1	102.5
利用料金（売上） 合計（千円）	10,633	3,266	5,342	7,216	10,042
前年度比（千円）	508	△7,367	2,076	1,875	2,826
前年度比（％）	105.0	30.7	163.6	135.1	139.2

※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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
収 入	指定管理料	21,990	21,990	21,990	21,990	26,500
	使用料収入 （売上）	10,633	3,266	5,342	7,216	10,042
	自主事業収入	11,151	5,415	8,379	13,035	15,055
	その他の収入	166	3,415	10,066	1,086	76
	計	43,940	34,087	45,777	43,327	51,674
支 出	人件費	21,804	20,673	22,367	24,623	29,569
	維持管理経費	13,365	11,602	12,445	12,374	12,205
	自主事業 関係経費	0	0	0	0	0
	その他の支出	4,585	2,131	2,992	4,682	5,667
	計	39,753	34,405	37,804	41,678	47,442
収支（収入－支出）		4,187	△318	7,973	1,650	4,232

※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ります。

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(センター通信簿)を1階の事務所付近に設置し、引き続き記載できるよう机席を設けている。宿泊者の感想等については、チェックアウトの際、滞在中の快適さ・心地よさ及び飲食利用時のご意見などを団体の責任者や担当者に直接伺っている。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ち合わせを行い、可能な限り要望に応じている。 (宿泊者の要望例) 朝食時間を早めたい、早朝発声練習をしたい等
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お客様から「市内の方々が自由に入り込んでサッカーや野球などを行っているため止めてもらうように声掛けをしてほしい」ということが多々あった。 また、グラウンドの桜の下で花見をしてランチをしており、ドローンの訓練中で危険なため、声掛けを依頼されることがあった。 (対応) 以前からも巡回を心がけ、予約者以外の方にはお声がけしているが、引き続き柔和に予約者優先の声かけを徹底した。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使用中に設置することで徹底した。 (上記は令和5年度に限らず毎年のことであり、手薄な時は対応に困る場合がある。) (要望) レストラン「食飲室」にベビーベッドを設置してほしい。 (対応) 常時設置は不可能なため、ベビーベッドを1台用意し、赤ちゃん連れの利用があった場合には、声かけを行い、設置する対応とした。
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）
売上向上と住民福祉という両面から、市内の福祉団体及び行政などの研修室の使用がある場合は減免となるため、実際の売上にはつながらないが、地域コミュニティの場所という側面から、空室がある場合は飲食利用をお願いの上、優先して貸出している。 施設の使用について市内地域の有志団体（花とアート実行委員会）に賛同し、展示室を活用したイベントを開催することで利用者を楽しませた。イベント期間を季節ごとに分散して実施したため、飲食利用者も増加したと考えている。

5 経費削減のための取組

具体的な取組内容
【管理部門】 通常、夜間警備を委託しているが、オフシーズン期間は、スタッフが宿直対応を行うことで、約30万円程の経費削減につながった。 【飲食部門】 光熱水費、原材料仕入れ価格の高騰により、経営環境が苦戦を強いられている状況であることから、利用者が減少する曜日などを試算し、シフト調整を行うことで、飲食に係る人件費の抑制を心がけた。 【その他】 令和5年度は暖冬だったため、集中暖房の作動を例年より減少させるとともに、重油を使用する時間を短縮することで、燃料費の支出抑制につなげた。 施設周辺の軽微な除草・剪定などはスタッフで対応し、大きな作業が必要な場所は市と調整を行い、常に環境美化を意識した。

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
令和5年度については、新型コロナウイルス感染症が5類感染症へ移行されたことにより、東京都以外の関東圏内やタイ、ウクライナ関係といった外国の利用者等、これまでにない利用者を受け入れた。「地域に根ざした施設のひとつ」となるべき方向性を明確にし、地域関係者とより良い関係を築き、あきる野市が誇る自然、歴史、文化等の地域資源を活用した体験、宿泊学習及び企業の研修等の場を提供した。 同会社である秋川溪谷瀬音の湯と連携を強化し、支援事業として赤十字社からの依頼のあった事業では、関係者との綿密な戦略と対応で高評価を獲得した。また、市を代表するイベントのひとつであるあきる野市産業祭では、一緒にPRを図り、多くのお客様に宣伝を行った。このような中、令和5年度の

総利用者数は25,462人【前期比611人】となり、2.5%の増加となった。管理運営に伴う受託指定管理料を含め総売上高は4,692千円【前期比8,506千円】、営業利益は978千円【前期比2,763千円】となった。これは、新型コロナによる行動制限が本格的に緩和され、団体活動に伴う宿泊やグループ研修が増加したことにより、飲食の利用者及び展示関係の見学者が増加したことが理由として挙げられる。

なお、下期は11月から屋上防水工事、受水槽ポンプ入替交換などの修繕と並行しての営業で騒音や安全などを懸念したが、市と綿密な調整を図り大きな苦情はなかったものの、連泊型の研修と合わせた宿泊利用を受入れることができず、収支に影響したと考えている。

また、リスクマネジメント研修会や体験活動時における危機管理講習会に参加するなど、安全管理を徹底するとともに、入念に実踏を行うことで、安全・安心・衛生に努め、センターの基本事業である「体験・貸出」「宿泊」「飲食」「展示」を主軸にファンを拡大しつつ、集客を図った。

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	
宿泊者については、チェックアウト時に感想を直接聞き取り、可能な限り要望に応えることで、リピーターの獲得につなげている。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室がある場合の部屋の貸出などを積極的に行っている。 これらの取組は、市民サービスの向上につながっており、評価できる。	
経費削減の取組	
オフシーズンの宿泊警備をスタッフが当直対応で行うように変更したことやレストランの利用状況进行分析することで、適切な人員配置を行うなど、経費削減の取組が行われており、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	
新型コロナによる行動制限が本格的に緩和され、総利用者数は過去最高だった昨年度を更新した。これは、近年発生していた予約キャンセルが減少し、団体活動による研修や合宿利用者が増えたことも一因に挙げられるが、利用者からの感想を直接ヒアリングし、可能な限り要望に応え、サービスの向上に取り組んだことでリピーターの獲得につなげたものであり、大変評価できる。 また、依然として続く物価や燃料費等の高騰による影響がある中、利用者の分析を行い、適切な人員配置を行うなど、経費削減の取組が行われている。 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。