

## :: 指定管理者制度導入施設 モニタリング・シート ::

評価年月日: 平成30年8月10日

| 1 基本事項    |                                                                                  |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 公の施設の名称   | 相模川自然の村「清流の里」                                                                    |
| 指定管理者の名称  | 西洋フード・コンパスグループ株式会社                                                               |
| 指定期間      | 平成26年4月1日～平成31年3月31日                                                             |
| 施設設置条例の名称 | 相模原市立相模川自然の村条例                                                                   |
| 施設の設置目的   | 相模川の豊かな自然環境の中で、市民に保養の場を提供し、市民の健康の増進及び観光の振興を図り、もって市民福祉の向上に寄与するため。                 |
| 施設概要      | 構造 鉄筋コンクリート造(3階建て)<br>延床面積 3,304.23㎡<br>主要施設 客室10室(定員47名)、会議室、大広間、カラオケルーム、娯楽室 など |
| 施設所管課の名称  | 環境経済局 経済部 商業観光課                                                                  |

| 2 管理実績    |            |            |            |            |            |            |        |
|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------|
| 項目(単位)    | 平成24年度     | 平成25年度     | 平成26年度     | 平成27年度     | 平成28年度     | 平成29年度     | 平成30年度 |
| 利用者数合計(人) | 9,539      | 9,163      | 9,402      | 9,064      | 8,606      | 8,327      |        |
| 利用料金合計(円) | 32,784,739 | 31,400,836 | 29,144,783 | 28,454,929 | 27,330,331 | 26,518,135 |        |
| 貸館率(%)    | 88.4       | 83.4       | 89.1       | 86.7       | 83.6       | 82.4       |        |
| ( )       |            |            |            |            |            |            |        |
| ( )       |            |            |            |            |            |            |        |
| ( )       |            |            |            |            |            |            |        |

| 3 成果指標の達成度 |                                                                                                            |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 指標名(単位)    | 客室稼働率の向上(86%維持)                                                                                            |
| 指標式と指標の説明  | 客室稼働数÷稼働可能客室数×100(%)<br>客室稼働率の向上または現状を維持することにより、質の高いサービスを安定して提供し、公共の宿泊施設として、相模川の豊かな自然を背景に、市民の憩いと安らぎの場を目指す。 |

| 項目      | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 目標値(単位) | 85     | 85     | 86     | 86     | 86     | 86     | 86     |
| 実績値(単位) | 88.4   | 83.4   | 89.1   | 86.7   | 83.6   | 82.4   |        |
| 達成度(%)  | 104.0% | 98.1%  | 103.6% | 100.8% | 97.2%  | 95.8%  | 0.0%   |

施設の設置目的や施策の達成度を客観的に評価するため、指定管理者の募集において示した成果指標。

4 評価

| 指標名(単位)     | 評価 | コメント                                                                                                                                                                                              |
|-------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 施設の設置目的の達成度 | B  | 利用回数2回以上という回答の割合が7割を超えており、市民の方から支持を得ている施設であることがわかる。そのような理由もあり、目標値を平成26年度から85%から86%と高く設定している。今年度も前年ほどの稼働率を維持できていないものの、年間の客室稼働率は82.4%と、目標値である86%に対して95.8%の達成率であることから「B」評価とする。                       |
| 事業・業務の履行状況  | A  | 施設運営を実施するにあたり、設置目的等を踏まえ、管理運営を行っている。また、利用者の視点に立ったサービスの提供、自主事業の展開等は十分に評価できる。利用者からの評判も大変好評であり、高い年間客室稼働率を保っている人気施設である。事業・業務について漏れなく履行されており、また全体を通して評価できる内容であるため「A」評価とする。                              |
| 利用者満足度の向上度  | B  | アンケートの結果からは、スタッフの接客対応、館内の清掃状況等全てにおいて高い評価を得ている。利用者からの要望事項に対しては、予算の範囲内であるが、迅速な対応を行っており、充実したサービス展開を図っている。しかし、満足度の向上度については「また利用したい」との回答が86%で高い水準を維持しているものの、目標値である昨年度88%に対しては97.7%の達成率であることから「B」評価とする。 |
| 財務状況の適正性    | S  | 選考委員会開催前に、税理士である選考委員会委員に対して、本社決算にかかる財務諸表等を提出し、内容確認を依頼したところ、経営状況は「健全である」との結果となっている。                                                                                                                |

【施設の設置目的の達成度】の評価基準

モニタリングシート(3 成果指標の達成度)における“達成度”の内容について、次の基準により評価する。

- S: 当該年度の達成度が 110 % 以上
- A: 当該年度の達成度が 100 % 以上 110 % 未満
- B: 当該年度の達成度が 90 % 以上 100 % 未満
- C: 当該年度の達成度が 80 % 以上 90 % 未満
- D: 当該年度の達成度が 80 % 未満

【事業・業務の履行状況】の評価基準

モニタリング基礎シート(様式1)における“評価”の内容について、次の基準により評価する。

- S: 全ての評価項目に「 」または「 」がつき、「 」の数が評価項目の総数の3分の2以上である。
- A: 全ての評価項目に「 」または「 」つき、「 」の数が評価項目の総数の3分の2未満である。
- B: 全ての評価項目が「 」である。
- C: 「 」と「 」のどちらもつかない項目が1つある。
- D: 「 」と「 」のどちらもつかない項目が2以上ある。

【利用者満足度の向上度】の評価基準

モニタリング基礎シート(様式2)における“達成度”の内容について、次の基準により評価する。

- S: 当該年度の達成度が 110 % 以上
- A: 当該年度の達成度が 100 % 以上 110 % 未満
- B: 当該年度の達成度が 90 % 以上 100 % 未満
- C: 当該年度の達成度が 80 % 以上 90 % 未満
- D: 当該年度の達成度が 80 % 未満

【財務状況の適正性】の評価基準

モニタリング基礎シート(様式3)における“3 指定管理者の団体本体の経営状況”の内容について、次の基準により評価する。

- S: 評価対象年度の決算において、収入が支出を上回っており、かつ選考委員会による意見として本体の経営状況に「特段の課題はない」とされた場合
  - A: 評価対象年度の決算において、本社等からの繰入れを行っておらず(収支が一致している。予定外の自主事業等へ対応した場合を除く)、選考委員会による意見として本体の経営状況に「特段の課題はない」とされた場合
  - B: 評価対象年度の決算において、本社等からの繰入れを行っているが(予定外の自主事業等へ対応した場合を除く)、選考委員会による意見として本体の経営状況に「特段の課題はない」とされた場合
  - C: 評価対象年度の決算において、本社等から繰入れを行っている(予定外の自主事業等へ対応した場合を除く)、または選考委員会による意見として本体の経営状況に「若干の懸念がある」とされた場合
  - D: 評価対象年度の決算において、本社等から繰入れを行っており(予定外の自主事業等へ対応した場合を除く)、かつ選考委員会による意見として本体の経営状況に「重大な懸念がある」とされた場合
- 「財務状況の適正性」の項目については、グループ全体としての評価とする。(複数の施設をグルーピングしている場合のみ)

客観的評価として以上の基準によりS～Dを判定し、選考委員会の意見を踏まえて調整することも可能とする。

5 施設所管課による総合評価

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| コメント | <p>指定管理期間4年目となる本年も、非常に高い客室稼働率を維持している。しかし前年と比較すると1.2%と、一昨年に続き減少傾向にあり、宿泊客数の改善が望まれる。一方、売上面では0.4%の増加が見られ、レストラン運営を含めた利用客の客単価向上の様子が伺える。自主事業や宣伝広告の取組みも前述に繋がる効果を生んでいると考えられ、評価できる。平成30度には若年層利用増加に向けた取組みとして大学への広報活動も強化予定であり、利用の増加を期待している。</p> <p>また、利用者からの評価は今年度も非常に高いものであった。利用者アンケートには、施設・提供サービスに対するお褒めの言葉、スタッフへの感謝の言葉、美味しい食事に対しての高い評価を頂くなど、好意的な内容が大半であるのは指定管理者の努力によるものであり、今後も継続した取組みをお願いしたい。</p> |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

6 指定管理者選考委員会による評価

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評価実施日 | 平成30年2月19日(月)                                                                                                                                                                                                                                                  |
| コメント  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・異物混入やウイルス(ノロ等)による食中毒の対策について、今後も継続した取組みをお願いしたい。</li> <li>・利用率の向上のために宣伝広告に力を入れ、効果的なPRを行ってほしい。</li> <li>・本市の食材を(今以上に)使用する等、「地産地消」の考えで、地元と連携を取っていただきたい。</li> <li>・施設単体のみでPRを行うのではなく、他のイベント等と連携することで相乗効果を狙ってほしい。</li> </ul> |