

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

評価年度

令和元年度

1 基本情報

公の施設名	相模原市立相模川自然の村、相模原市立相模川自然の村野外体験教室
指定管理者名	西洋フード・コンパスグループ株式会社
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日まで
施設設置条例	相模原市立相模川自然の村条例、相模原市立野外体験教室条例
施設の設置目的	<p>【相模原市立相模川自然の村】 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(相模原市立相模川自然の村条例第2条第1項)</p> <p>【相模原市立相模川自然の村野外体験教室】 小・中学校等における教育活動としての体験学習及び集団宿泊生活を通して自然や人とふれあうことにより、児童生徒の創造性及び主体性を培い、もって豊かな心をはぐくむ教育の推進に寄与するため(相模原市立野外体験教室条例第2条)</p>
施設概要	<p>【共通事項】 所在地 相模原市緑区大島3497-1 構造 鉄筋コンクリート造(一部鉄骨造) 地上3階建て</p> <p>【相模原市立相模川自然の村】 延床面積 3,304㎡ 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、倶楽部 など</p> <p>【相模原市立相模川自然の村野外体験教室】 延床面積 8,854㎡ 宿泊室 全34室 宿泊定員 306名 主要施設 ふれあいホール、クラフトルーム、野外炊事場、銀河ドーム、虹のシアター 等</p>
施設所管課	<p>【相模原市立相模川自然の村】 市長公室シビックプライド推進部観光・シティプロモーション課</p> <p>【相模原市立相模川自然の村野外体験教室】 教育局学校教育部相模川自然の村野外体験教室</p>

2 管理実績

【相模川自然の村】

項目(単位)	平成29年度	平成30年度	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
利用者数合計(人)	8,327	7,937	7,202				
利用料金合計(円)	26,518,135	25,289,542	22,716,909				

【相模川自然の村野外体験教室】

項目(単位)	平成29年度	平成30年度	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
利用者数合計(人)	19,937	20,311	19,029				
利用料金合計(円)							

3 成果指標の達成度

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
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。今年度は新型コロナウイルス感染症の影響もあり、前年度の稼働率から大きく低下しているものの、年間の客室稼働率は78.9%と、目標値である86.0%に対して91.7%の達成率であることから「B」評価とする。

【相模川自然の村】

指標 1	
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 (%) 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 (単位)	平成29年度	平成30年度	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
目標値 (%)	86.0%	86.0%	86.0%				
実績値 (%)	82.4%	80.5%	78.9%				
達成度 (%)	95.8%	93.6%	91.7%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

4 事業の実施状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
A	施設運営を実施するにあたり、設置目的等を踏まえ、利用者の視点に立ったサービスの提供、自主事業の展開等を実施していることは十分に評価できる。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。

【相模川自然の村】

市が指定する事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
無し	—	—	

自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
記念日プレゼント	随時	誕生日、記念日に宿泊されたお客様に記念品のプレゼント	○
ポイントカード	随時	宿泊飲食1,000円につき1ポイント付与し、館内全てで利用可能な割引券を発行 (10ポイントで1,000円)	○
地域連動企画	4月	レストランでは、『おおさわ桜祭り応援特別ランチ』を販売、会場ではコーヒーやメロンパンを販売	◎
夏休みイベント	8月	ご家族の利用に花火のプレゼントし、親子の思い出づくりをサポート	○
年越しそば	大晦日	大晦日に宿泊されたお客様に年越しそばを提供	○
新年のお祝い	元旦	朝食時につきたてのお餅やお雑煮、おせち料理を提供	○
選べる浴衣	随時	定番の柄の他4種類の色柄用意	○
選べる枕	随時	やや固めのストローチップと羽枕を用意	○
売店の充実	随時	相模原産 (津久井産材) の積み木や、地場の特産品から健康食品などを販売	◎

5 利用者の満足度

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
B	<p>相模川自然の村については、アンケートの結果から、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。</p> <p>また、相模川自然の村野外体験教室については、利用者アンケートの食事に関する事項では、満足度が97%を超える回答を得ており、前年度とほぼ変わらない数値を維持し、レストランのサービスは良好と評価する。食物アレルギーへの対応についても、事前に個々の情報収集を行い、きめ細やかに対応しており、利用者から評価を得ている。</p> <p>なお、利用者の満足度については、達成度が目標値を下回ったことから「B」評価とする。</p>

【相模川自然の村】

利用者満足度調査	
調査手法/サンプル数	宿泊利用者へのアンケート調査を実施(令和元年度回収件数:794件)
目標値の基準	設問⑧「今後の利用について」に対する「また利用したい」の回答の割合の前年度実績値

項目 (単位)	平成29年度	平成30年度	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
目標値 (%)	88.2%	86.1%	88.1%				
実績値 (%)	86.1%	88.1%	87.9%				
達成度 (%)	97.6%	102.3%	99.8%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

その他の取組		
取組事項	時期	取組内容
宿泊利用者アンケート	通年	上記アンケートの項目として、自由記入欄を設け、利用者からのご要望等を随時受け付けている。受け付けた内容については、内容を精査し、可能な限り対応に努めている。

【相模川自然の村野外体験教室】

利用者満足度調査	
調査手法/サンプル数	利用者を実施するアンケート結果:アンケートに回答があった学校等(181団体)
目標値の基準	レストランの利用で「十分満足」及び「満足」と回答した学校等の割合が98%であること。

項目 (単位)	平成29年度	平成30年度	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
目標値 (%)	98.0%	98.0%	98.0%				
実績値 (%)	98.0%	98.0%	97.2%				
達成度 (%)	100.0%	100.0%	99.2%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

その他の取組		
取組事項	時期	取組内容

6 施設の経営状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
B	施設の経営状況について、税理士である選考委員会委員に対し、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、「コロナ禍の中で事業収入の大幅な減少にも関わらず、安定的な財務状況である」との意見をいただいた。しかし、本指定管理業務における年間事業収支が赤字となっているため、「B」評価とする。

【相模川自然の村】

施設の収支概要		※直近3年間について記載 (円)		
項目		平成29年度	平成30年度	令和元年度
収入 (a)		163,433,906	158,345,910	154,572,190
	指定管理料	66,403,084	65,884,816	69,237,660
	利用料金収入	26,518,135	25,289,542	22,716,909
	その他の収入	70,512,687	67,171,552	62,617,621
支出 (b)		162,148,098	157,954,053	160,459,156
	人件費	73,801,789	73,735,941	76,176,798
	本社管理経費	0	0	0
	その他の支出	88,346,309	84,218,112	84,282,358
本体事業収支 【(a)-(b)】(c)		1,285,808	391,857	-5,886,966
自主事業収入 (d)		792,920	817,970	497,640
自主事業支出 (e)		33,193	60,850	40,326
自主事業収支 【(d)-(e)】(f)		759,727	757,120	457,314
全体収支 【(c)+(f)】		2,045,535	1,148,977	-5,429,652
備考	令和元年度は新型コロナウイルス感染症が流行し、感染拡大防止の観点から、令和2年3月2日から休館とした。			

団体の財務状況	団体本体の経営状況について特段の問題はない。
---------	------------------------

【相模川自然の村野外体験教室】

施設の収支概要		※直近3年間について記載 (円)		
項目		平成29年度	平成30年度	令和元年度
収入 (a)		133,194,944	129,598,945	125,959,085
	指定管理料	95,584,000	95,584,000	92,861,944
	利用料金収入	0	0	0
	その他の収入	37,610,944	34,014,945	33,097,141
支出 (b)		125,521,712	123,055,508	128,071,563
	人件費	46,348,540	45,418,058	50,829,588
	本社管理経費	0	0	0
	その他の支出	79,173,172	77,637,450	77,241,975
本体事業収支 【(a)-(b)】(c)		7,673,232	6,543,437	-2,112,478
自主事業収入 (d)		0	0	0
自主事業支出 (e)		0	0	0
自主事業収支 【(d)-(e)】(f)		0	0	0
全体収支 【(c)+(f)】		7,673,232	6,543,437	-2,112,478
備考	令和元年度は新型コロナウイルス感染症が流行し、感染拡大防止の観点から、令和2年2月29日から休館とした。			

団体の財務状況	団体本体の経営状況について特段の問題はない。
---------	------------------------

7 管理業務の履行状況

検査方法	市所定のチェックシートに基づき現地調査及び指定管理者へのヒアリングにより検査を実施
実施時期	令和2年10月

検査項目	確認結果	備考
管理業務	適正に実施	
危機管理	適正に実施	
人員配置・地元活用	適正に実施	
現金管理	適正に実施	
会計・経理	適正に実施	
情報セキュリティ	適正に実施	
情報公開・個人情報保護	適正に実施	
市への報告事項・事前承認等	適正に実施	
加点事由	具体的内容	

8 指定管理者の自己評価

【相模川自然の村】

- ・3月は新型コロナウイルス感染症拡大防止による休館となり年度予算は未達となったが、宿泊稼働率及び人員利用率は2月中旬までは前年水準をほぼ維持することができた。
- ・利用者満足度の維持向上を図った結果、利用者の約88%の方から「また利用したい」との回答を得ることができた。
- ・各種売上が低迷するなかで、売店商品の見直しにより収入増となった。

【相模川自然の村野外体験教室】

- ・事前に決められたメニューにおいて、アレルギー対応が求められる場合が多かったが、その都度お客様と連絡を密にし無事に対応することができた。
- ・警備、清掃業務等において決められた内容・スケジュールどおりに管理業務を遂行することができた。

9 所管課意見

【相模川自然の村】

平成30年度まで3年続けて状況が好転していなかった客室稼働率について、平成31年度（令和元年度）は、新型コロナウイルス感染症の流行が影響し、これまで80パーセント以上を維持してきた客室稼働率が78.9パーセントとなってしまい、更なる下落となってしまった。しかし、依然として利用者からの評価は全体を通して非常に高いものであり、このことが多くの「クチコミ」による集客に繋がる要因となっており、新型コロナウイルス感染症が本格的に流行するまで（令和2年1月末まで）の客室稼働率は81.5パーセントと、前年以上の稼働率となっていた点は評価できる。

本モニタリング実施時点においても、新型コロナウイルス感染症の感染拡大について予断を許さない状況であるが、施設出入口の消毒液の設置や客室及びレストランの利用可能人数の制限など、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策を講じながらの営業により、これまで感染者は発生していないため、これからもこの状況を継続していただくとともに、長年に渡り蓄積されたノウハウを最大限生かし、安心・安全のサービスを提供し、市民の憩いの場・安らぎの場となるよう努めていただきながら、外部への能動的なアプローチを通じて新たな顧客層の獲得にも努めていただきたい。

【相模川自然の村野外体験教室】

- ・事業計画書の基本理念に基づき、各担当者の知識と経験を活用することで適切且つ安全な管理運営がされている。
- ・野外体験教室の施設設置目的を踏まえ、教育的に配慮した管理運営がされている。

10 選考委員会意見

【相模川自然の村】

- ・ちびっこの森で相模原地域にある昔ながらの遊びを紹介するなど、地域愛につながる取組みの検討をお願いしたい。
- ・今後ワーケーションのニーズが増えると予想されることから、施設として対応できるよう検討をお願いしたい。
- ・各種団体の研修や勉強会など、定期的な利用者を発掘し更なる利用促進に取り組んでほしい。
- ・ハラルフードなど、今後も多様な市民への対応をお願いしたい。
- ・現在無料で行っているギャラリー展示について、収入増のため作品の請負販売の検討をお願いしたい。

【相模川自然の村野外体験教室】

- ・アンケート調査は学校単位で行っているが、実際に利用している児童・生徒への実施について検討をお願いしたい。
- ・様々な活動教材が準備されていることは評価できるが、相模原の昔の遊びや工作を新たなメニューに追加することについて検討をお願いしたい。

総合評価（自動判定）

