

# 指定管理者制度導入施設 年度評価シート

評価年度

令和4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	コンパスグループ・ジャパン株式会社
指定期間	平成31年4月1日から令和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、娯楽室 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	1,546	2,661	4,669	
利用料金合計(円)	26,518,135	25,289,542	22,716,909	5,013,984	8,658,799	14,842,569	

### 【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	10,665	13,933	14,784	

### 3 成果指標の達成度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
<b>D</b>	達成度が66%と未だ低水準であるものの、新型コロナウイルス感染症の影響が続く中、感染症拡大防止対策をしっかりと行い、令和3年度の利用実績を改善したことは評価できる。今後も引き続き、物価高騰など懸念事項はあるが、対応に期待できる。

指標	
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%	86%	86%	86%	86%	86%	
実績値（%）	82%	81%	79%	39%	45%	57%	
達成度（%）	95.8%	93.6%	91.7%	45.7%	52.0%	66.3%	#DIV/0!

### 4 事業の実施状況

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
<b>A</b>	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。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。

#### 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
(なし)			

#### 企画提案事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
(なし)			

#### 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>A</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。また、令和2年度から実績値は下がっているものの、80%以上の利用者からまた利用したいと回答されていることは評価できる。</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レストラン利用に関する事項では、十分満足及び満足であるといった意見が多く、サービスは良好と評価する。また、アレルギー対応についても、事前に児童生徒の保護者等との連絡調整を実施し、きめ細やかな対応をしていることから、利用者からも配慮に感謝しているといった評価を得ている。</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(通年・722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%	87.9%	91.1%	82.0%	
実績値（%）	86.1%	88.1%	87.9%	91.1%	82.0%	89.0%	
達成度（%）	97.6%	102.3%	99.8%	103.6%	90.0%	108.5%	#DIV/0!

### 【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【通年・アンケートに回答があった学校等(83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%以上であること。						
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	98.0	98.0	98.0	
実績値（%）	98.0	98.0	97.2	96.6	98.0	97.6	
達成度（%）	100.0%	100.0%	99.2%	98.6%	100.0%	99.6%	#DIV/0!

### その他の取組

取組事項	時期	取組内容
(なし)		

## 6 施設の経営状況

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
<b>B</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、「固定資産売却利益や合併などによる差益があるため、総資産利益率や自己資本利益率は非常に良い結果となった。ただし、営業利益は赤字である。」との意見をいただいた。 本指定管理業務における年間事業収支が赤字(全体)となっているため、「B」評価とする。

### 施設の収支概要

※直近3年間について記載

(円)

項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度
収入 (a)	252,991,348	263,039,011	261,368,304
指定管理料	159,755,629	160,920,207	163,673,177
利用料金収入	5,013,984	8,658,799	14,842,569
その他の収入	88,221,735	93,460,005	82,852,558
支出 (b)	212,540,180	236,218,504	292,480,224
人件費	115,093,762	110,781,919	127,645,410
本社管理経費	0	0	0
その他の支出	97,446,418	125,436,585	164,834,814
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)	40,451,168	26,820,507	-31,111,920
自主事業収入 (d)	148,500	196,350	239,250
自主事業支出 (e)	17,775	12,795	6,710
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)	130,725	183,555	232,540
全体収支 【(c)+(f)】	40,581,893	27,004,062	-30,879,380
備考	【相模川自然の村】令和2年度は新型コロナウイルス感染症の感染防止の観点から、令和2年4月1日から6月30日まで、また令和3年2月12日から3月21日まで休館とした。令和3年度は令和3年8月6日から9月30日まで休館とした。その他の期間においては、客室やレストラン等の定員を制限する等の感染症対策を講じながら営業した。 【相模川自然の村野外体験教室】令和2年度及び令和3年度(4月1日から3月25日まで)は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、青少年団体の受入れを休止した。収入のうち、令和2年度「15,500,000円」、令和3年度「14,421,450円」、令和4年度「13,557,400円」の指定管理者制度導入施設協力金・支援金及びコロナ対策事業補助金が含まれている。指定管理料のうち、施設利用制限に伴い支出の必要がなくなった費用として、令和2年度「3,732,843円」、令和3年度「2,637,555円」を差し引いている。令和4年度の支出は、光熱費や食材費などの物価高騰の影響から支出額が増えている。		

### 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5年5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 ウェブアクセシビリティ

### 【相模川自然の村】

ホームページの作成	有
-----------	---

ウェブアクセシビリティの取組項目	取組状況
機種依存文字を使っていない。	○
ページ内の文字の大きさを変えることができる。	○
単語の途中にスペースや改行を入れていない。	○
ページ内容を的確に表しているタイトルが付いている。	○
ダウンロードできるファイルには、ファイルの種類とサイズを記載している。	○
画像には、代替テキスト等を付与し、支援技術利用者にも適切な代替情報を提供している。	○
背景色と文字色にコントラストを確保するなど、色使いに配慮している。	○
その他取り組んでいること	

## 8 指定管理者の自己評価

### 【相模川自然の村】

・前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響を受けていたが、令和2年度と比較し、利用者数や利用料金収入を増加させることができた。また、利用者満足度調査において8割以上の利用者が「また利用したい」と回答いただいた。

・市の補助金を活用して新型コロナウイルス感染症拡大防止のための消耗品や備品を購入し、利用者が安心して施設を利用できる環境を整えた。

### 【相模川自然の村野外体験教室】

・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、児童生徒の保護者等との連絡調整を密にし、無事に対応することができた。

・警備及び清掃業務等において、定められた内容や利用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31年度に新型コロナウイルス感染症の影響により下落した客室稼働率について、これまでの約80パーセントを維持してきた客室稼働率が令和2年度に39.3パーセントまで下落したが、令和3年度は44.7パーセントと新型コロナウイルス感染症の影響がありつつも上昇した。

・客室稼働率が低下している状況においても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、利用者満足度調査において8割以上の利用者が「また利用したい」と回答しているため、評価できる。

・年度末には物価高騰の影響が食材に出始めてきたが、食事料金を引き上げるのではなく、発注方法や食事内容を工夫するなど企業努力で食事の質を落とさずに料金は据え置くなど、利用者視点に立った施設運営をしている。

### 【相模川自然の村野外体験教室】

・レストランでは、新型コロナウイルス感染対策を引き続き実施しながら、児童生徒等に配慮した運営が行われた。

・食材などの価格が高騰する中、メニュー料金を変更せず、材料を工夫するなどして食事を提供したことは評価できる。

・光熱費高騰の影響から、費用を抑える目的で照明や空調などの切電を実施していたが、施設利用者がある場合は快適に施設利用ができるように配慮していただきたい。

・利用者アンケート等で寄せられる意見への対応のほか、利用者満足度の向上に繋がるような積極的な取り組みを期待したい。

## 10 選考委員会意見

### 【相模川自然の村】

- ・利用者アンケートに基づく満足度について、令和3年度、令和4年度と実績が増加しているので、要因を分析し、さらなる満足度増加につなげてほしい。
- ・収支の状況が良くないので、収支構造を改善しなければならない。
- ・様々な自主事業は、顧客満足度を上げる意味でも評価できる。収益状況や利用者の反応を知りたい。
- ・特産品や地場製品の販売について、試食の提供を提案したい。
- ・2回以上の利用者が多いこと（リピーターが多い）は評価できる。一方で、他のレジャー関連施設と連携を図る、HPやSNSによる情報発信を強化して、新規顧客の開発に努めて欲しい。
- ・各種団体の研修、勉強会（市職員研修や市議会議員の研修会や勉強会を含む）など定期的利用者を発掘し、新規顧客の獲得や利用促進に取り組んでほしい。
- ・光熱費や材料費について内容を吟味する必要がある。
- ・施設修繕について、全面的な交換をされて良い時期と考える。市側とも協議されて、一新を図ってほしい。

### 【相模川自然の村野外体験教室】

- ・様々な活動教材が準備されていることは評価できる。相模原に旧来からある遊びや工作も検討されているようなので、成功を期待している。
- ・食事について、低価格ながら、子どもたちの要求に合う様に工夫されていると思うが、食育の視点も導入して、相模原ならではの食品を1食に1品くらい入れてほしい。

### 【共通】

- ・これまで、コロナ禍により、休業期間が長かったのに対して、よく頑張れたと思う。またコロナ対策もよくやられていると思う。
- ・指定管理者は、英国コンパスグループとして、食品などの衛生管理や業務の管理面では、シナジー効果を発揮し、しっかりとした管理体制を維持していることは評価できる。一方で、料理やサービスで、シナジー効果のある事業が計画されておらず、自主事業収入が著しく低い。
- ・アレルギー対策はよくやられており評価できる。今後、ハラルフードなど多様な市民への対応を検討して欲しい。

### 総合評価（自動判定）

**B**

(55/100)

