

# ■ 指定管理者制度導入施設 中間評価シート ■

## 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)	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)	7,202	1,546	2,661		
利用料金合計(円)	22,716,909	5,013,984	8,658,799		

### 【相模川自然の村野外体験教室】

項目(単位)	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)	19,029	10,665	13,933		

### 3 成果指標の達成度

評価 (5評価)	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	評価点 (20点満点)	評価点 <b>3.3</b>
	<b>B</b>	<b>D</b>	<b>D</b>				

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)	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 (%)	78.9%	39.3%	44.7%		
達成度 (%)	91.7%	45.7%	52.0%	#DIV/0!	#DIV/0!

### 4 事業の実施状況

評価 (5評価)	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	評価点 (20点満点)	評価点 <b>15</b>
	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>				

自主事業		
主な事業名	内容等	効果等
記念日プレゼント	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	利用者満足度の向上に寄与している。
ポイントカード	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)	利用者満足度の向上に寄与している。 2回以上の利用者が多いことに寄与している。
地域連動企画	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	地域活性化に寄与した。 利用者満足度の向上に寄与している。
夏休みイベント	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	利用者満足度の向上に寄与している。
年越しそば	大晦日に宿泊されたお客様に年越しそばを提供	利用者満足度の向上に寄与している。
新年のお祝い	朝食時につきたてのお餅やお雑煮、おせち料理を提供	利用者満足度の向上に寄与している。
選べる浴衣	定番の柄の他4種類の色柄用意	利用者満足度の向上に寄与している。
選べる枕	やや固めのストローチップと羽枕を用意	利用者満足度の向上に寄与している。
売店の充実	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	利用者満足度の向上に寄与している。

## 5 利用者の満足度

評価（5評価）	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	評価点 (20点満点)	評価点
	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>				<b>12</b>

### 【相模川自然の村】

#### 利用者満足度調査

調査手法	宿泊利用者へのアンケート調査を実施
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）	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（％）	88.1%	87.9%	91.1%		
実績値（％）	87.9%	91.1%	82.0%		
達成度（％）	99.8%	103.6%	90.0%	#DIV/0!	#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	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
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）	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（％）	97.2%	96.6%	98.0%		
達成度（％）	99.2%	98.6%	100.0%	#DIV/0!	#DIV/0!

#### 利用者意見の把握に資するその他の取組

主な取組事項	取組内容
(なし)	

#### 利用者意見に対する対応

主な意見	対応内容
レストランメニューや提供へのご意見	日替わりメニューへの反映、提供時間の調整や案内の徹底

## 6 施設の経営状況

評価 (5評価)	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	評価点 (20点満点)	評価点 <b>10</b>
	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>				

### 施設の収支概要

(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 (a)	280,531,275	252,991,348	263,039,011		
指定管理料	162,099,604	159,755,629	160,920,207		
利用料金収入	22,716,909	5,013,984	8,658,799		
その他の収入	95,714,762	88,221,735	93,460,005		
支出 (b)	286,102,017	212,540,180	236,218,504		
人件費	127,006,386	115,093,762	110,781,919		
本社管理経費	0	0	0		
その他の支出	159,095,631	97,446,418	125,436,585		
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)	<b>-5,570,742</b>	40,451,168	26,820,507		
自主事業収入 (d)	497,640	148,500	196,350		
自主事業支出 (e)	40,326	17,775	12,795		
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)	457,314	130,725	183,555		
全体収支 【(c)+(f)】	<b>-5,113,428</b>	40,581,893	27,004,062		
備考	<p>【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1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。</p> <p>【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)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は休止した。収入のうちR2年度は15,500,000円、R3年度は14,421,450円の協力金及びコロナ対策補助金が含まれている。指定管理料のうちR2年度は3,732,843円、R3年度は2,637,555円を差し引いた額とした。</p>				

## 7 管理業務の履行状況

検査項目	確認結果				
	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
管理業務	適正に実施	適正に実施	適正に実施		
危機管理	適正に実施	適正に実施	適正に実施		
人員配置・地元活用	適正に実施	適正に実施	適正に実施		
現金管理	適正に実施	改善済	適正に実施		
会計・経理	改善済	改善済	適正に実施		
情報セキュリティ	適正に実施	適正に実施	適正に実施		
情報公開・個人情報保護	適正に実施	改善済	適正に実施		
市への報告事項・事前承認等	適正に実施	改善済	適正に実施		
加点の有無	無	無	無		
主な加点内容					

## 8 提案事項のうち未実施のこと

主な事項	内容等	理由・今後の実施見込等
(なし)		

## 9 提案事項にないが実施したこと

主な事項	内容等	効果等
(なし)		

## 10 指定管理者の自己評価

### 【相模川自然の村】

・指定期間の中間年度である令和3年度は前年度に引き続き、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】

・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。

## 11 所管課意見

### 【相模川自然の村】

・令和元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ている。

・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、令和元年度から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。

### 【相模川自然の村野外体験教室】

・令和元年度末頃から流行した新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、市からの休所要請や飛沫感染対策に係る様々な対応について、迅速に対応していただいた。

・安全安心な環境を提供し、児童生徒が体験活動に取組めたことは教育現場からも評価されていた。

・物価高騰の中での食材等への影響については、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、保護者視点に立った施設運営をしている。

## 12 選考委員会意見

### 【相模川自然の村】

- ・アフターコロナにより来場者が増加することが予想されるが、サービスの質低下にならないように注意してほしい。
- ・衛生管理や業務の管理面では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、収入の図れる自主事業に期待したい。
- ・アレルギー対応は実施されており、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ほしい。
- ・レジャー関連施設との連携、SNS等による情報発信などで新規顧客の獲得を期待する。
- ・各種研修会、勉強会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。

### 【相模川自然の村野外体験教室】

- ・児童生徒の集団生活の意義を高める運営に期待する。
- ・アンケートによる評価は高く、特にレストラン利用に高評価を得ていることは喜ばしい。
- ・様々な活動機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。

### 【共通】

- ・物価高騰の対応について、今後の取り組みに期待したい。

### 総合評価（自動判定）

**C**

(48/100)

