

指定管理者制度導入施設 年度評価シート

評価年度	令和6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	令和6年4月1日から令和11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	【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） 【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）
施設概要	【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 【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、娛樂室 など 【相模原市立相模川自然の村野外体験教室】 延べ床面積 8,854㎡ 宿泊室 全34室 宿泊定員 306人 主要施設 ふれあいホール（多目的ホール）、クラフトルーム（工作室）、 銀河ドーム（天体観測室）、虹のシアター（視聴覚室）、野外炊事場 等
施設所管課	【相模原市立相模川自然の村】 市長公室政策部観光政策課 【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

2 管理実績

【相模川自然の村】

項目（単位）	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
利用者数合計（人）	4,669	6,431	7,389				
利用料金合計（円）	14,842,569	20,681,790	23,581,123				

【相模川自然の村野外体験教室】

項目（単位）	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
利用者数合計（人）	14,784	15,772	16,274				

3 成果指標の達成度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
B	清流の里の客室稼働率の目標値、実績値ともに非常に高い状況にあり、令和5年度の実績値からも大きく上昇している。 このことから、質の高いサービスが安定して提供されていることが伺える。 宿泊施設の一般的な客室稼働率と比較して高水準の稼働状況となっていることから、A評価とすることも妥当であると判断できるが、基準に従いB評価とする。

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）	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
目標値（%）	86.0	86.0	86.0	86.5	87.0	87.5	88.0
実績値（%）	57.0	73.8	84.8				
達成度（%）	66.3%	85.8%	98.6%				

4 事業の実施状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
A	提案された自主事業についてしっかりと取り組んでおり、A評価とした。 自主事業が売上の増加に資する取組であるかについて、今後は欄を分けて記載するように求めたい。 清流の里については繰り返し宿泊するお客様が多いこともあり、引き続き自主事業に取組み、お客様の満足度の向上に努めてほしいと考える。

市が指定する事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者・効果等	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・効果等	評価
(なし)			

自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者・効果等	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1,000円につき1ポイント付与し、割引券を発行(10ポイントで1,000円)	○
地域連動企画(売上反映有)	4月・3月	『おおさわ桜祭り』に出店参加しコーヒーを販売 レストランでは、『おおさわ桜祭り応援特別ランチ』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	相模原の特産品などを販売するに当たり、随時見直しを行っている。	○

5 利用者の満足度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
B	相模川自然の村については、アンケート回答率が令和5年度（約40%）からやや減少したが、「また利用したい」と回答される割合について数値が上昇しており、リピーターをつかむ質の高いサービスの提供をし続けているものと評価できる。常連の方が多いことは安定した運営に資すると考えるが、新規顧客の獲得に向けた取組についても積極的に取り組むことを期待する。 相模川自然の村野外体験教室についても、学校等の利用団体が記入する利用者アンケートも回答率が非常に高く、レストラン利用に関する事項で十分満足及び満足であるといった意見が多い。また、アレルギーや宗教上等の配慮が必要な児童生徒への食事対応も事前に保護者等との連絡調整を実施し、サービスは良好であると評価する。

【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（R6.4.1～R7.3.31） 稼働数2,910件：回収件数：1,105件（令和6年度回収率：37.9%）
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4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
目標値（%）	82.0	89.0	89.0				
実績値（%）	89.0	89.0	89.5				
達成度（%）	108.5%	100.0%	100.6%				

その他の取組		
取組事項	時期	取組内容
（なし）		

【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	利用者に実施するアンケート結果（R6.4.1～R7.3.31）・・・令和6年度回収率：84.1% 【レストラン利用の学校等へのアンケート配付数（132団体）：回答があった学校等（111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）	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
目標値（%）	98.0	98.0	98.0	98.0	98.0	98.0	98.0
実績値（%）	97.6	98.3	95.5				
達成度（%）	99.6%	100.3%	97.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

6 施設の経営状況

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
B	施設自体は赤字となっているが、受託事業者本体が良好な経営状況であるためB評価とした。 赤字幅は大きくないものの決して望ましい状況ではないため、条例の見直しが必要な宿泊料金の変更について市として検討すべき。また、食事に関して高価な特別メニューを創作することにより客単価を上げるなどにより黒字化を目指すことを求めたい。

施設の収支概要		※直近3年間について記載			(円)
項目		令和4年度	令和5年度	令和6年度	
収入（a）		261,368,304	293,024,591	313,435,387	
	指定管理料	163,673,177	163,782,799	196,970,000	
	利用料金収入	14,842,569	20,681,790	23,581,123	
	その他の収入	82,852,558	108,560,002	92,884,264	
支出（b）		292,480,224	303,894,081	331,455,321	
	人件費	127,645,410	127,371,954	139,583,994	
	本社管理経費	0	0	0	
	その他の支出	164,834,814	176,522,127	191,871,327	
本体事業収支【(a)-(b)】(c)		-31,111,920	-10,869,490	-18,019,934	
自主事業収入（d）		239,250	292,050	555,500	
自主事業支出（e）		6,710	2,660	387,612	
自主事業収支【(d)-(e)】(f)		232,540	289,390	167,888	
全体収支【(c)+(f)】		-30,879,380	-10,580,100	-17,852,046	
備考	【相模川自然の村清流の里】 令和5年度は、「令和5年度分の指定管理者施設持続支援金（4,200,000円）」及び「令和4年度の原油価格・物価高騰に係る損失補償（5,058,454円）」を含む。 令和6年度は「令和5年度の物価高騰に係る損失補償（1,302,535円）」を含む。 【相模川自然の村野外体験教室】 令和5年度は、「令和5年度分の指定管理者施設持続支援金（9,800,000円）」及び「令和4年度の原油価格・物価高騰に係る損失補償（11,803,059円）」を含む。 令和6年度は「令和5年度の物価高騰に係る損失補償（3,039,249円）」を含む。				
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	【相模川自然の村】令和7年3月 【相模川自然の村野外体験教室】令和7年1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	

9 指定管理者の自己評価

【相模川自然の村】

宿泊利用者は年間7,389名、年間客室稼働率は84.8%で前年に対し958名増、稼働率は11%増と大幅に回復させることができた。又、レストランのランチの利用者についても1日平均85名と前年平均を13名上回り、新たに特別ランチとして地場産のやまゆりポーク御膳の販売も取り入れたことや、根強い人気の週替わり特別ランチと日替わりランチを値上げせずに、飽きの来ない創意工夫を継続した結果であると考えられている。また利用者満足度調査においても、「今後の利用について」に対する「また利用したい」の回答の割合が前年度を上回り90%を得ることができた。この結果を維持できたのは、お客様のアンケートによる要望に対しマッサージ器やカラオケ機器の更新及び客室・廊下等への手摺設置など、目に見える形での対応をした結果であると認識している。但し、急激な物価高騰によるコスト増が影響し経営状況の悪化は継続しており、価格の見直しによる増収を図ることで利益確保をする必要があると認識している。

【相模川自然の村野外体験教室】

- ・レストラン運営業務については、食事の提供及び教材の手配も問題なく実施することができた。アレルギー対応では、アレルギー対応表及び色分けトレーを活用し、十分に注意を図り問題なく対応することができた。また、プリン及びヤクルト専用の賞味期限確認表を活用し、期限切れ商品の提供を防止することができた。
- ・管理運営業務においては、清掃・設備・警備業務も特に問題なく遂行することができた。
- ・経営状況においては、急激な物価高騰の影響を受け赤字となり、今後課題を残す結果となった。

10 所管課意見

【相模川自然の村】

- ・「3 成果指標の達成度」は、達成度が前年度85.8%から98.6%とほぼ目標を達成する結果となった。新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行してから1年以上が経過し、宿泊を伴う外出の意欲が戻りつつあることもあると考えるが、質の高いサービスを心掛けて提供している結果、根強いリピーターを確保できていることによるものとも捉えられ、評価する。
- ・「4 事業の実施状況」は地域のまつりへの出展や関連したランチの販売、売店の商品を随時見直し、地場産の商品を随時取り入れていることを評価している。
- ・「5 利用者の満足度」は目標値を上回る実績を得られた。宿泊利用者アンケートで約90%の利用者から「また利用したい」と回答いただいていることについて、アンケート上でいただく意見に対して積極的に対応策を検討、実施いただいている結果ととらえ、評価している。
- ・「6 施設の経営状況」は昨年度の全体収支が赤字ではあるものの、赤字の額が一昨年度の約2,700万円から昨年度の約1,500万円に大幅に減少し、さらに今年度約500万円の減少を達成した。合わせて、団体本体の経営状況が安定していることが確認でき、評価する。

【相模川自然の村野外体験教室】

- ・レストラン利用については、食材などの価格が高騰する中、基本メニューの料金を変更せず、材料を工夫するなどして施設利用者に食事を提供したことは評価できる。また、新たに特別メニューを設定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節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。

11 選考委員会意見

【相模川自然の村】

- ・客室の稼働率について、実績値がほぼコロナ禍前の状況まで回復した令和5年度よりもさらに向上しており、評価する。目標値の86%は非常に高い値であり、今後も上昇させる想定のようなものであるが、達成可能な数値ということなので、ぜひ頑張っていたきたい。
- ・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。リピーターの方の満足度を上げるだけでなく、新規顧客の獲得のためにも引き続き取り組んでいただきたい。
- ・利用者アンケートに基づく満足度は、令和5年度に引き続き高い評価を得ている。質の高いサービスを提供し続けている結果と捉え、評価する。
- ・施設の収支が赤字となっており収支構造は改善が必要であるが、赤字の額が大きく減っていることは評価できる。今後、予約サイトからの予約を可能とすることや、ホームページの更新の実現を期待する。
- ・ロビーにピアノを設置してストリートピアノの取り組みをする、また、喫茶スペースを設置して平日の集客に向けた施策などの実施について、期待する。

【相模川自然の村野外体験教室】

- ・利用者の満足度は非常に高い数値となっている。学校等の利用団体の代表者だけでなく、子どもたちの意見聴取も実施されたことを評価する。
- ・アレルギーや宗教上等の配慮が必要な児童生徒への食事の対応を意識し、保護者等と密に調整されていることについて、高く評価する。
- ・昼食及び夕食に特別メニューを導入し、収益を改善しようとする取組について、評価する。

総合評価（自動判定）

B

(60/100)

