

:: 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: 令和元年8月9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月から平成31年3月
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) 延床面積 3,304.23㎡ 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
施設所管課の名称	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	7937
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	25,289,542
貸館率(%)	88.4	83.4	89.1	86.7	83.6	82.4	80.5
()							
()							

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(%) 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	80.5
達成度(%)	104.0%	98.1%	103.6%	100.8%	97.2%	95.8%	93.6%

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80.5%と、目標値である86%に対して93.6%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	A	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。満足度の向上度についても「また利用したい」との回答が88%と昨年の結果を2ポイント上回り、目標値である昨年度の102.3%の達成率であることから「A」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「A」または「B」がつき、「C」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「B」または「C」がつき、「D」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「C」である。
- C: 「D」と「C」のどちらもつかない項目が1つある。
- D: 「D」と「C」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>指定管理期間における最終年となる本年も8割以上の客室稼働率を維持しているが、前年と比較すると1.9ポイントと、稼働及び利用数の下降が続いている状況である。一般的な宿泊施設と比較しても低い利用率という範囲ではないが、3年続けて状況が好転していないことは課題である。一方で、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いるとも考えられ、評価できる。</p> <p>平成31(令和元)年度以降についても引き続き次期指定管理者に指定されていることから、長年に渡り蓄積されたノウハウを最大限生かし、外部への能動的なアプローチを通じて当該施設を大きく発信することを期待するとともに、より充実したサービスを提供し、市民の憩いの場・安らぎの場となるよう努めてもらいたい。</p>
------	--

6 指定管理者選考委員会による評価

評価実施日	平成31年3月18日(月)
コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・これまでと同様にお客様からのご意見やご要望に耳を傾け、一つ一つ丁寧な対応をお願いしたい。 ・利用者へのアレルギー対応について、事故等がない現在の取組状況を評価する。今後も継続した取り組みをお願いしたい。 ・利用団体の研修、勉強会を兼ねた利用を提案する等、新規顧客の利用促進に向けて取組んでほしい。