

# 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2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</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</p>
施設概要	<p>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			
利用料金合計(円)	26,518,135	25,289,542	22,716,909	5,013,984			

### 【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			

### 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>	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。今年度は前年度よりも新型コロナウイルス感染症の影響があり、休館の日数は増加し、1部屋当たりの定員を下げたことにより、前年度の稼働率から大きく低下した。年間の客室稼働率は39.3%と、目標値である86.0%に対して45.7%の達成率であることから「D」評価とする。

#### 【相模川自然の村】

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 (%)	86.0%	86.0%	86.0%	86.0%			
実績値 (%)	82.4%	80.5%	78.9%	39.3%			
達成度 (%)	95.8%	93.6%	91.7%	45.7%	#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
<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、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
(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)	○
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。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96%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ているため、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、各施設の達成度の平均値が101.1%となったことから「A」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2年度回収件数:322件)						
目標値の基準	設問「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%			
実績値（%）	86.1%	88.1%	87.9%	91.1%			
達成度（%）	97.6%	102.3%	99.8%	103.6%	#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	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	利用者へのアンケート調査を実施:アンケートに回答があった学校等(181団体)						
目標値の基準	レストランの利用に対して「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%	98.0%			
実績値（%）	98.0%	98.0%	97.2%	96.6%			
達成度（%）	100.0%	100.0%	99.2%	98.6%	#DIV/0!	#DIV/0!	#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
S	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、経営状況の安全性および収益性について、いずれも優良であると評価をいただいた。また、本指定管理業務における年間事業収支が黒字となっており、財政状況に特段の課題はないため、「S」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30年度	令和元年度	令和2年度
収入 (a)		158,345,910	154,301,065	136,491,126
	指定管理料	65,884,816	69,211,670	69,774,584
	利用料金収入	25,289,542	22,716,909	5,013,984
	その他の収入	67,171,552	62,372,486	61,702,558
支出 (b)		157,954,053	156,420,716	119,388,743
	人件費	73,735,941	76,176,798	69,915,535
	本社管理経費	0	0	0
	その他の支出	84,218,112	80,243,918	49,473,208
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)		391,857	-2,119,651	17,102,383
自主事業収入 (d)		817,970	497,640	148,500
自主事業支出 (e)		60,850	27,270	17,775
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)		757,120	470,370	130,725
全体収支 【(c)+(f)】		1,148,977	-1,649,281	17,233,108
備考	令和2年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、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。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対策を講じながら営業した。			

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30年度	令和元年度	令和2年度
収入 (a)		129,598,945	125,959,085	120,233,065
	指定管理料	95,584,000	92,861,944	93,713,888
	利用料金収入	0	0	0
	その他の収入	34,014,945	33,097,141	26,519,177
支出 (b)		123,055,508	125,642,861	93,151,437
	人件費	45,418,058	50,829,588	45,178,227
	本社管理経費	0	0	0
	その他の支出	77,637,450	74,813,273	47,973,210
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)		6,543,437	316,224	27,081,628
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)】		6,543,437	316,224	27,081,628
備考	令和2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、青少年団体等の受入を休止した。			

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4年2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】

- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止による休館が約5か月間に渡り、利用者数や利用料金収入は大きく減少となったが、利用者満足度については、利用者の約91%の方から「また利用したい」との回答をいただき、昨年度の実績を上回ることが出来た。
- ・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出来る環境を整えた。

### 【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。

## 9 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これまで以上に下落した客室稼働率について、令和2年度は、引き続き新型コロナウイルス感染症が影響し、これまで約80パーセントを維持してきた客室稼働率が39.3パーセントとなってしまう、大きな下落となってしまった。しかし、このような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、目標値に対する実績値が前年度を上回った点は評価できる。

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感染者を発生させないようにいただくとともに、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】

新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、施設の受入れは学校の教育活動に限定し、9月から実施となったため、利用人数等が大幅に減り、アンケートの回答数にも影響したところである。コロナ禍での施設受入れは、施設管理をする指定管理者と教育活動を行う当所とは、まさに車の両輪のごとく、度重なる打ち合わせに基づいた感染症拡大予防対策（手洗い場の増設、定期的な施設内のアルコール消毒、パーテーションの設置、利用者動線の検討）等を行い、施設利用者から感染者を出さないための対応を両者一丸となって積極的に対応してきたことから、学校からの苦情は無く、安心して利用してくれたところである。

次年度以降においても、新型コロナウイルス感染症が収束するまでは、引き続き緊張を持って対応していただき、安全安心な施設運営に努めていただきたい。

## 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）

**B**

(65/100)

