

# ■ 指定管理者制度導入施設 最終評価シート ■

## 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～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】 市長公室観光政策課</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	4,669	6,431
利用料金合計(円)	22,716,909	5,013,984	8,658,799	14,842,569	20,681,790

### 【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	14,784	15,772

### 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>B</b>	<b>D</b>	<b>D</b>	<b>D</b>	<b>C</b>		

#### 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	86.0
実績値 (%)	78.9	39.3	44.7	57.0	73.8
達成度 (%)	91.7	45.7	52.0	66.3	85.8

### 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>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>		

#### 市が指定する事業

主な事業名	内容等	効果等
(なし)		

#### 企画提案事業

主な事業名	内容等	効果等
(なし)		

#### 自主事業

主な事業名	内容等		効果等
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	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	◎

## 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	A	B	A	A		

### 【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	82.0	89.0
実績値（％）	87.9	91.1	82.0	89.0	89.0
達成度（％）	99.8	103.6	90.0	108.5	100.0

#### 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
客室にてWi-Fiが繋がりにくい	客室のWi-Fiアクセスポイントを3台から5台に増設し、会議室とエントランスのWi-Fi機器のバージョンアップを図りました。
麻雀の利用時間を拡大してほしい	新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を図りながら、感染状況の推移を注視し利用台数及び利用時間の制限を順次解除していきました。
夕食の量と味付けを年配者向けにしてほしい	年4回のメニュー変更に伴い、都度お客様の声を伺いながら、量より質及び塩分の低減化を図ったメニュー作成を実施いたしました。

### 【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】
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	98.0	98.0
実績値（％）	97.2	96.6	98.0	97.6	98.3
達成度（％）	99.2%	98.6%	100.0%	99.6%	100.3%

#### 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)	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>S</b>	<b>S</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)	280,260,150	252,991,348	263,039,011	261,368,304	293,024,591
指定管理料	162,073,614	159,755,629	160,920,207	163,673,177	163,782,799
利用料金収入	22,716,909	5,013,984	8,658,799	14,842,569	20,681,790
その他の収入	95,469,627	88,221,735	93,460,005	82,852,558	108,560,002
支出 (b)	282,063,577	212,540,180	236,218,504	292,480,224	303,894,081
人件費	127,006,386	115,093,762	110,781,919	127,645,410	127,371,954
本社管理経費	0	0	0	0	0
その他の支出	155,057,191	97,446,418	125,436,585	164,834,814	176,522,127
本体事業収支 [(a)-(b)] (c)	<b>-1,803,427</b>	<b>40,451,168</b>	<b>26,820,507</b>	<b>-31,111,920</b>	<b>-10,869,490</b>
自主事業収入 (d)	497,640	148,500	196,350	239,250	292,050
自主事業支出 (e)	27,270	17,775	12,795	6,710	2,660
自主事業収支 [(d)-(e)] (f)	<b>470,370</b>	<b>130,725</b>	<b>183,555</b>	<b>232,540</b>	<b>289,390</b>
全体収支 [(c)+(f)]	<b>-1,333,057</b>	<b>40,581,893</b>	<b>27,004,062</b>	<b>-30,879,380</b>	<b>-10,580,100</b>
備考	<p>【相模川自然の村】            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年度は令和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、その他の期間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。また、和室の定員5名のところを2名に変更して営業した。            5類感染症移行後の令和5年5月8日からは定員のとおりの5名で営業した。</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)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」、令和5年度「21,603,059円」の指定管理者制度導入施設協力金・支援金、コロナ対策事業補助金及び物価高騰等に係る損失補償が含まれている。            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年度及び令和5年度の支出は、光熱費や食材費などの物価高騰などの影響から支出額が増えている。</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	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	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	適正に実施	適正に実施
現金管理	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
会計・経理	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	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	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	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
市への報告事項・事前承認等	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
加点の有無	無	無	無	無	無
主な加点内容					

## 8 指定管理者の自己評価

### 【相模川自然の村】

令和2年2月に発症した新型コロナウイルス感染症という世界を震撼させた未曾有の出来事により、当施設も何度となく特別休館という事態になりながらも、感染防止対策を図りながら、注意深く営業を行ってまいりました。従業員の感染もある中で施設運営に影響がないよう人員配置をするとともに、付帯設備の保守点検も滞りなく実施出来たことは、指定管理者として評価いたしたいと存じます。この状況下で、当施設のご利用者の多くが高齢の方ということもあり、各利用制限の解除等については慎重にならざるをえなかったことも事実です。しかしながら感染症が収束していく中で、リピーターのお客様が徐々に戻ってこられ、令和5年度の客室稼働率が73.8%まで回復することが出来ました。

### 【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による施設の休館や利用制限の中で、食事の提供や施設管理において非常に難しい対応となりましたが、若あゆ職員の皆様と協力しながら無事に運営ができました。

・その後は、光熱費や食材の高騰に直面し、厳しい運営となりましたが、補助金及び補填金を頂いたことで正常な運営を維持することができました。

## 9 所管課意見

### 【相模川自然の村】

新型コロナウイルス感染症の流行から、緊急事態宣言を受けて施設を休館したことや、宣言解除後も5類移行までの段階的な運用変更があり、当初の予定どおりの施設運営とはならなかったが、適切且つ柔軟に対応いただいた。

5類移行後は客室稼働率も回復傾向にあり、特に宿泊利用者へのアンケート調査で「また利用したい」と回答する利用者が89%もいることは、質の高いサービスを心掛けて提供している結果と捉えられるほか、アンケート調査で把握した利用者意見を基に備品の更新や料理の味付けなど細かな要望に迅速に対応していることなど、宿泊利用者に満足いただいている工夫が見て取れ、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を迅速に行い、コロナ補助金を活用してレストラン内の飛沫防止アクリル板や空気清浄機の設置のほか、施設利用後の清掃時の消毒作業なども適切に実施し、安全安心な施設環境を提供して児童生徒が体験活動に取り組めたことは、教育現場からも評価されている。

・物価高騰の中での食材等の影響については、安易に食事料金の引き上げをせず、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や量を変更することなく5年間据え置き料金で提供したことは保護者視点に立った運営を行っており、大いに評価できる。

・夏季期間などは、施設内廊下や活動部屋で冷房の効きが悪い場所に気を配り、冷房の設定温度を下げるなど、施設利用者が快適な空間で活動できるように配慮していただきたい。

・レストラン運営を含めた施設の維持管理について、安定した運営を行っていただいているものと評価している。今後も安定した運営を継続しながら、利用者満足度の向上につながる取り組みを期待している。

## 10 選考委員会意見

新型コロナウイルス感染症の流行により施設を閉鎖しなければならなかった時期や、感染症の拡大防止に対応しながら運営を行わなければならない中でも、アンケート調査の結果から、管理運営・対応など頑張ってくださったことがよく分かる。赤字決算となっている中でも地域の祭りへの参加など市民へのサービスに取り組んでくださったことに感謝する。

### 【相模川自然の村】

・客室の稼働について、実績値はほぼコロナ禍前の状況まで回復している。目標値の設定について、改めて検討されてもよいのではないかと。

・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。地域に関わる働きかけをされたことを高く評価する。

・利用者アンケートに基づく満足度は、令和4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。人件費にも影響するキャッシュレス化やDX化の推進を検討されたい。

### 【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検討されたい。

・宿泊利用が可能な人数に対してトイレが少ないとのことから、大規模改修の際には対応できるように準備願いたい。洋式化やウォシュレットを設置されたことは高く評価できる。

・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。

## 総合評価（自動判定）

# B

(60/100)

