

指定管理者制度導入施設 年度評価シート

評価年度	令和5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	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）	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	2,661	4,669	6,431
利用料金合計（円）	26,518,135	25,289,542	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）	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	13,933	14,784	15,772

3 成果指標の達成度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
C	実績値が年々上がっており、新型コロナウイルス感染症の流行前である令和元年度の実績までほぼ回復している。令和4年度と比較しても大きく改善しており、高い目標値に対しては乖離があるものの、質の高いサービスを安定して提供しているものと評価する。

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	86.0	86.0	86.0
実績値（%）	82.4	80.5	78.9	39.3	44.7	57.0	73.8
達成度（%）	95.8	93.6	91.7	45.7	52.0	66.3	85.8

4 事業の実施状況

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
A	定量的な評価ができるような工夫が必要であるが、指定申請当初から予定していた自主事業を漏れなく実施していることに加え、コロナ禍後には地域の祭りに出店参加して新たな自主事業を展開し、地域に関わろうとされたことは十分に評価できる。

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）	○
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
A	<p>相模川自然の村については、アンケート回答率が40%以上と比較的高い中でも、「また利用したい」と回答される割合について高い数値を維持しており、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。</p> <p>相模川自然の村野外体験教室については、子どもの意見を拾い上げる工夫を検討されたいが、学校等の利用団体が記入する利用者アンケートでは、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、きめ細やかな対応をしていることから、利用者からも配慮に感謝しているといった評価を得ており、サービスは良好であると評価する。</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（R5.4.1～R6.3.31）／稼働数2,538件：回収件数：966件
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）	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	91.1	82.0	89.0
実績値（％）	86.1	88.1	87.9	91.1	82.0	89.0	89.0
達成度（％）	97.6	102.3	99.8	103.6	90.0	108.5	100.0

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	利用者を実施するアンケート結果（R5.4.1～R6.3.31）／ 【レストラン利用の学校等へのアンケート配付数（122団体）：回答があった学校等（116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）	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	98.0	98.0	98.0
実績値（％）	98.0	98.0	97.2	96.6	98.0	97.6	98.3
達成度（％）	100.0	100.0	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)	評価理由・委員会意見
B	<p>施設の経営状況は赤字であるが、指定管理団体自体の経営状況について安全性項目及び収益性項目を確認したところ、安全性項目は標準値以上の短期的支払能力が確認でき、すべての固定資産を自己資本で賄えることなどから、安全性が高く良好である。収益性項目は改善の余地はあるものの一般的な黒字であり、問題はないものと言える。</p> <p>評価は本指定管理業務における年間事業収支が赤字となっているため、「B」評価とする。</p>

施設の収支概要		※直近3年間について記載 (円)		
項目		令和3年度	令和4年度	令和5年度
収入 (a)		263,039,011	261,368,304	293,024,591
	指定管理料	160,920,207	163,673,177	163,782,799
	利用料金収入	8,658,799	14,842,569	20,681,790
	その他の収入	93,460,005	82,852,558	108,560,002
支出 (b)		236,218,504	292,480,224	303,894,081
	人件費	110,781,919	127,645,410	127,371,954
	本社管理経費	0	0	0
	その他の支出	125,436,585	164,834,814	176,522,127
本体事業収支 [(a)-(b)] (c)		26,820,507	-31,111,920	-10,869,490
自主事業収入 (d)		196,350	239,250	292,050
自主事業支出 (e)		12,795	6,710	2,660
自主事業収支 [(d)-(e)] (f)		183,555	232,540	289,390
全体収支 [(c)+(f)]		27,004,062	-30,879,380	-10,580,100
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、その後も和室の定員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。収入には、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>			

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6年3月 【相模川自然の村野外体験教室】令和6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】

・前年度と比較し、宿泊利用者は1,762名増、客室稼働率は16.4%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72名と前年平均を9名増加させることが出来たのは、根強い人気の週替わり特別ランチや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ととらえている。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の89%と同様の数値を維持することができた。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や叱咤激励に対し迅速且つ誠実に対応した結果で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。特にアレルギー対応では、アレルギー対応表の活用と色分けトレーを購入するなど、十分に注意を図りながら実施することができた。
 ・管理運営業務において、清掃・設備・警備業務も問題なく遂行することができた。
 ・補助金を活用し、設備の修繕や物品等を購入したことで、今後の運営において前進することができた。

10 所管課意見

【相模川自然の村】

・成果指標の達成度は、前年度66.3%から85.8%と約20%増加している。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、和室の利用定員を通常の5名に戻して運営できていることが大きな理由と考えられるが、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。

・事業の実施状況は、指定管理者の選考当初には提案されていなかった自主事業として、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。

・利用者の満足度は、宿泊利用者アンケートで80%以上の利用者から「また利用したい」と回答いただいております。アンケート上でいただく意見に対しても、例えば料理の量や味付けを年配者向けに調整されたり、人気がある麻雀の利用時間を拡大するなど柔軟に対応いただいております、評価している。

・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、赤字の額が大幅に減っていることに合わせて、団体全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、メニュー料金を変更せず、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。

・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、施設利用者がい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

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いということがよく分かる。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86%は非常に高い値であることから、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。地域に関わる働きが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)

