

# 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3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	2,661		
利用料金合計(円)	26,518,135	25,289,542	22,716,909	5,013,984	8,658,799		

### 【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		

### 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>	達成度が52%と低水準であるものの、新型コロナウイルス感染症の影響が続く中、感染症拡大防止対策をしっかり行い、令和2年度の利用実績を改善したことは評価できる。今後、物価高騰など懸念事項はあるが、対応に期待できる。

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%		
実績値（%）	82.4%	80.5%	78.9%	39.3%	44.7%		
達成度（%）	95.8%	93.6%	91.7%	45.7%	52.0%		

### 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、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。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。

#### 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	レストランでは、『おおさわ桜祭り応援特別ランチ』を販売、会場ではコーヒーやメロンパンを販売	◎
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
<b>B</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。また、令和2年度から実績値は下がっているものの、80%以上の利用者からまた利用したいと回答されていることは評価できる。</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98%を超える回答を得ており、前年度を上回っており、高い数値を維持していることから、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>

### 【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(通年・368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%		
実績値（%）	86.1%	88.1%	87.9%	91.1%	82.0%		
達成度（%）	97.6%	102.3%	99.8%	103.6%	90.0%		

### 【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(49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	/	/
実績値（%）	98.0	98.0	97.2	96.6	98.0	/	/
達成度（%）	100.0%	100.0%	99.2%	98.6%	100.0%	/	/

### 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、「コロナ等により経営状況は赤字ではあるが、営業利益及び経常利益は前期よりも上向きとなっている。」との意見をいただいた。

### 施設の収支概要

※直近3年間について記載

(円)

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入（a）	280,531,275	252,991,348	263,039,011
指定管理料	162,099,604	159,755,629	160,920,207
利用料金収入	22,716,909	5,013,984	8,658,799
その他の収入	95,714,762	88,221,735	93,460,005
支出（b）	286,102,017	212,540,180	236,218,504
人件費	127,006,386	115,093,762	110,781,919
本社管理経費	0	0	0
その他の支出	159,095,631	97,446,418	125,436,585
本体事業収支 【(a)-(b)】(c)	-5,570,742	40,451,168	26,820,507
自主事業収入（d）	497,640	148,500	196,350
自主事業支出（e）	40,326	17,775	12,795
自主事業収支 【(d)-(e)】(f)	457,314	130,725	183,555
全体収支 【(c)+(f)】	-5,113,428	40,581,893	27,004,062
備考	<p>【相模川自然の村】令和2年度は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症対策を講じながら営業した。</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)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は休止した。収入のうちR2年度は15,500,000円、R3年度は14,421,450円の協力金及びコロナ対策補助金が含まれている。指定管理料のうちR2年度は3,732,843円、R3年度は2,637,555円を差し引いた額とした。</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	令和5年3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

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】

・前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響を受けていたが、令和2年度と比較し、利用者数や利用料金収入を増加させることができた。また、利用者満足度調査において8割以上の利用者が「また利用したい」と回答いただいた。

・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できる環境を整えた。

### 【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。

## 10 所管課意見

### 【相模川自然の村】

・平成31年度に新型コロナウイルス感染症の影響により下落した客室稼働率について、これまでの約80パーセントを維持してきた客室稼働率が令和2年度に39.3パーセントまで下落したが、令和3年度は44.7パーセントと新型コロナウイルス感染症の影響がありつつも上昇した。

・客室稼働率が低下している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8割以上の利用者が「また利用したい」と回答しているため、評価できる。

・年度末には物価高騰の影響が食材に出始めてきたが、食事料金を引き上げるのではなく、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を落とさずに料金は据え置くなど、利用者視点に立った施設運営をしている。

### 【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ため、令和3年度における青少年団体の受入れは市からの要請でほとんど行えなかったことから、利用者実績に影響が生じている。

・市内小中学校は従来の宿泊利用ではなく日帰りで利用する学校もあったが、コロナ禍前のように多くの学校の利用があった。

・コロナ禍での施設運営を2年目に迎え指定管理者は更なる対策を講じるため、空気清浄機などの購入、多くの受入れに対応するためのレストランへのアクリル板の設置などを率先して実施してくれた。

・年度末には物価高騰の影響が食材に出始めてきたが、食事料金を引き上げるのではなく、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を落とさずに料金は据え置くなど、保護者視点に立った施設運営をしている。

## 11 選考委員会意見

### 【相模川自然の村】

・アフターコロナにより来場者が増加することが予想されるが、サービスの質低下にならないように注意してほしい。

・衛生管理や業務の管理面ではしっかりとした管理体制を維持していることは評価できる。一方で、収入の図れる自主事業に期待したい。

・アレルギー対応は実施されており、評価できる。今後ハラルフードなど多様な市民への対応を検討してほしい。

### 【相模川自然の村野外体験教室】

・児童生徒の集団生活の意義を高める運営に期待する。

・アンケートによる評価は高く、特にレストラン利用に高評価を得ていることは喜ばしい。

### 【共通】

・物価高騰の対応について、今後の取り組みに期待したい。

