

公の施設の指定管理者管理運営状況評価結果

1. 基本情報

(1)管理施設

施設名	町田市小野路宿里山交流館		
施設概要	【所在地】町田市小野路町888番地1 【開設年月】2013年9月 【開館日時】年末年始を除く毎日／9時～17時 【建物面積】475㎡(延床面積) 【建物内容】主屋(324㎡)、土蔵(87㎡)、製茶場(25㎡)、味噌蔵(11㎡)、長屋門(5.5㎡)ほか 【建物構造】木造 平屋建て一部2階建て		
設置目的	地域の歴史、文化等を継承する場及び地域住民と地域住民又は来訪者との交流を促進する場を提供し、もって町田市の観光の振興に寄与するため。		
設置根拠法令・条例	町田市小野路宿里山交流館条例		
所管部課	経済観光部 観光まちづくり課	問合せ先	042-724-2128
施設ホームページURL	https://www.city.machida.tokyo.jp/kanko/miru_aso/satoyamakoryukan/		

(2)指定管理者

指定管理者名	特定非営利活動法人 小野路街づくりの会	法人番号	3012305001628
指定管理者所在地	町田市小野路町891番地7		
指定期間	2020年4月1日～2025年3月31日		
指定管理業務の内容	(1)施設の維持管理業務…施設の修繕や保守点検、清掃、警備等の業務を行う。 (2)情報提供・受付業務…地域の観光情報等の提供や施設貸出しのための受付業務を行う。 (3)イベント業務…賑わい創出のためのイベントや土蔵での企画展を行う。 (4)その他の業務(自主事業)…地元産の農作物を使った飲食の提供や地元産の農作物、工芸品等の販売を行う。		
利用料金制	☐ 該当 ☒ 併用 ☐ 非該当	選考方法	☒ 公募 ☐ 非公募

2. 選定時の提案内容

提案内容(目標値など)	達成時期	達成状況
〇ごとと大作戦の一環として行っている、『散策de通行手形』を活用した里山保全の実施	2021年度	参加型ウォークラリー『散策de通行手形』を開催した(2021年度達成済)
近隣小学校の社会科見学の受入や、地元団体の作品展示会開催による地域連携の実施	毎年度	小学校等の見学受入3件、地元団体の作品展示4件実施した。中学校の職場体験受入も2名行った。
新聞や地域情報誌などのメディアを活用した情報発信、及びテレビ等の撮影への積極的な協力を行う	毎年度	タウン紙を使った情報発信に加え、情報誌2件、テレビ番組の撮影協力を1件行った。

3. 昨年度の課題

内容	イベント以外に随時じゃがいも堀りや薫亀づくり体験などの機会を提供した。しかし、来館者数の増加には効果がなかったため、PRIに力を入れる等改善する必要がある。 【2021年度評価委員会指摘事項】 利用者アンケートについて配布枚数の積算と回収率の考え方及び調査方法について見直しを検討するよう指摘があった。
----	---

4. 総合評価及び所見

総合評価	B	【総合評価基準】 A:良好である B:要求水準達成 C:良好ではない D:大きな課題がある S:Aのうち実施内容が特に優れている
所管課総合所見(特筆すべき点(Sの場合必須)、提案内容の実現状況、昨年度の課題への対応等)	新型コロナウイルス感染症拡大を契機に減少していた来館者数も2019年度ぶりに3万人を超えた。2024年度はInstagramを使った投稿(68件)や館内でのポスター掲示を通じた情報発信を行うことで、来館者数の増加の一助になったと思われる。 また、2024年度に来館者満足度が94.8%であることは館内でのおもてなしに一定程度の評価を得られていることを指している。さらに、指定期間の5年間において85%を超える満足度を継続したことは、リピーターを増やすだけでなく、口コミによる新規来館者の獲得に繋がったと考えられる。 【2021年度評価委員会指摘事項】 利用者アンケートの調査方法については2022年度に調査項目の見直しを行っており、2023年度はアンケートを見直した内容で実施した。さらに2023年度から紙とWEB上のアンケートフォームを併用した方法を採用したことにより、2021年度と比べアンケート回答数を80件増やし多くの意見を聴取できた。	

【評価対象年度 2024年度】

指定管理者所見(補足説明・アピール・未達成項目の改善策等)

2014年度から10年間指定管理者として運営した結果、小野路宿里山交流館はリピーターが多く、施設や小野路地域のファンづくりに繋げることができた。

ファンづくりにおいては、来訪者とのコミュニケーションの促進・信頼獲得を重視し丁寧な接客に努めた。これにより、効率性を欠く場面もあったが来館者満足度は94.8%となった。

また、土曜日や日曜日の昼食時は室内で食事ができる交流スペースや和室はほぼ満席であった。さらに、物価が上昇しているなかで美味しい地場野菜を手頃な価格で購入できるため、営業開始待ちの来館者も存在した。

施設内でのイベントについては悪天候により中止になったため目標値に達しなかった。しかし、地域で開催されるイベントでの出店を継続しており、施設の魅力である里山コロッケや焼菓子等の認知度向上に繋がり、自主事業の売上は増加している。

今後、来館者数の目標値を達成するためには、集客力のある曜日、時間帯以外において集客できるよう注力する必要がある。そのため、施設内において土曜日・日曜日・祝日限定で新商品として販売していた筍姿寿司やちらし寿司類の販売日を増加させる等、より魅力ある施設となるような取組を検討する。

【評価対象年度 2024年度】

5. サービスの質に関する評価

【利用者アンケート調査】

調査概要	【調査期間】 2024年4月～2025年3月 【配布枚数】 107枚(紙20枚、WEB87枚) 【回収枚数】 102枚(紙15枚、WEB87枚) 【回収率】 95.3% 【調査方法】 来館者に声をかけてアンケートの記入を依頼し、回収箱への投函で回収。さらに、WEB上でアンケートフォームを開設。フォームへアクセスできる二次元コードを通じてWEB上で回収。
------	--

指標1	評価基準		目標	結果	評価
利用者満足度	A:95%以上 B:85%以上～95%未満 C:85%未満		90.0%	94.8%	B
指定期間内における実績(単位: %)					
年度	2020	2021	2022	2023	2024
目標値	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0
実績値	93.3	95.2	90.0	86.1	94.8

指標2	評価基準		目標	結果	評価
来館者数	A: 37,000人以上 B: 35,000人以上～36,999人以下 C: 34,999人以下		38,000人	30,530人	C
指定期間内における実績(単位: 人)					
年度	2020	2021	2022	2023	2024
目標値	36,000	37,000	37,000	38,000	38,000
実績値	24,743	28,965	29,762	29,587	30,530

指標3	評価基準	目標	結果	評価	
小野路の歴史・自然・文化に関するイベントの開催回数	A:34回以上 B:27回以上～33回以下 C:26回以下	30回	27回	B	
指定期間内における実績(単位:回)					
年度	2020	2021	2022	2023	2024
目標値	30	30	30	30	30
実績値	18	27	28	29	27

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	2024年シーズンからJ1リーグに昇格したFC町田ゼルビアのホームグラウンドである町田GIONスタジアムが徒歩圏内であることから、サッカー観戦者をターゲットとしたイベントの開催や協力を行っており時節を把握した取組をすることができた。 また、利用者満足度(総合評価)は94.8%と2023年度と比べて8.7ポイント上昇させることができた。 アンケート項目の一つである「地域情報の提供に対する満足度」は2023年度78.9%から92.9%と、14.0ポイント上昇した。しかし、その他項目と比較すると「大変満足」の回答割合が最も低い61.6%であることから、継続して改善すべき視点である。 イベントは新規企画があったものの、雨天等で中止となったイベントが3回あったことから目標値である30回に届かなかった。

【サービスの質に関する評価基準】 A: 良好である B: 要求水準達成 C: 良好ではない

【評価対象年度 2024年度】

6. 業務履行状況の確認

(1) 指定管理業務の履行状況の確認

大項目	小項目	要求水準	履行状況	適否
平等利用の確保	来館者に対する平等・公平な対応	来館者に親切で平等・公平な対応を行うこと。	来館者に親切で平等・公平な対応を行っていることを現地調査及びアンケート結果で確認。	適
	来館者が心地よく過ごせる施設運営	施設の雰囲気がかわるような事案が発生しないよう配慮すること。	庭園内の雑草取りや、水路のゴミ掃除を定期的実施していることを月報で確認。	適
施設・管理運営方針	地域住民と来館者との交流	来館者が地域住民と交流を深める機会をつくること。	来館者が販売野菜の調理方法について農家や地域住民である従業員と会話する等、交流していることを現地調査で確認。	適
	来館者が必要とする情報の提供	里山ウォークのコースやバスの発車時刻などの情報を案内すること。	バスの時刻表の掲示や周辺地図の配布等にて案内していることを現地調査で確認。	適
情報公開・個人情報保護	情報公開への対応	情報公開に係る措置が適切に講じられていること。	情報公開規程を制定していることを書類にて確認。また、公開請求がなかったことをヒアリングにて確認。	適
	個人情報保護への対応	個人情報保護に係る措置が適切に講じられていること。	保管場所の施設および個人情報のある書類はシュレッダーで処分されていることを現地調査で確認。	適
要望対応	苦情への適切な対応	苦情に対して必要な措置を講じるとともに、市に報告すること。	販売品に対する苦情に対応するとともに、市への報告を月報にて確認。	適
	トラブル等の未然防止	近隣と良好な関係を築くなどトラブル等の未然防止に努めていること。	近隣町内会のイベントや防災訓練に参加する等、町内会と良好な関係を築いていることを月報にて確認。	適
危機管理	緊急時に備えた体制・マニュアルの構築	緊急時に備えた体制が構築されていること。	緊急時の連絡体制が構築されていることを緊急連絡網で確認。	適
	損害賠償責任への対応	損害賠償責任に対応可能な保険に加入していること。	損害賠償責任に対応可能な保険に加入していることを賠償責任保険証券で確認。	適
人的安定性	適正な人員の配置	無理がなく適正な人員配置となっていること。	ワークシェア等により、適切な人員配置をとっていることをシフト表で確認。	適
	従業員への研修の実施	従業員の技術や能力向上のための研修を実施していること。	食品衛生実務者講習会に従業員を参加させていることを月報で確認。	適
管理経費の縮減	管理経費縮減の工夫	地域住民の協力を得て、管理経費の縮減を図ること。	館内掲出版促ポスターを地元の子どもの協力を得て作成するなど、経費縮減を図っていることを月報で確認。	適
	物品等の調達方法の見直し	物品等の最適な調達方法により経費の削減を図ること。	インターネット調達により、経費削減を図っていることを請求書で確認。	適
地域貢献	地域における雇用の創出	地域住民の積極的な雇用を図ること。	ワークシェアにより多くの地域住民を雇用していることを労働者名簿で確認。	適
	地域での社会貢献活動等の実施	地域の清掃活動や里山保全活動を積極的に行うこと。	周辺道路や水路の清掃活動を行っていることを月報で確認。	適
環境対策	ごみの減量、リサイクルの推進	発生するごみの削減及びリサイクルに努めること。	イベント時に発生するゴミのリサイクルができるよう、来場者に分別を促していることを現地調査で確認。	適
	省エネルギーへの取組	光熱水費の削減に努めること。	こまめに部屋の照明を落とす等により、従量電灯にかかる電力量が削減されていることを事業報告書で確認。	適
町内会等の連携	地元行事への参加	町内会等のイベントに参加し地域を盛り上げること。	町内会の盆踊りに参加し食品販売等を行い地域を盛り上げていることを月報で確認。	適
	学生の就業体験等の受入	学生の就業体験等を積極的に受け入れること。	中学生の職場体験を受け入れていたことを月報で確認。	適

【評価対象年度 2024年度】

広報活動の充実	イベントや企画展示の情報発信	ホームページやFacebook等を活用して情報提供を行うこと。	FacebookやX(旧Twitter)に加え、Instagramを活用し、情報をこまめに発信していることをウェブサイトで確認。	適
	リピーターへの情報提供	イベント等の情報をリピーターに提供し、再来館につなげること。	イベント等情報の館内への掲出やお声がけでリピーターに情報提供を行ったことを現地調査で確認。	適

(2)業務実施体制の確認

大項目	小項目	要求水準	モニタリング結果	適否
モニタリングその他	会計・経理モニタリング	会計・経理実施状況チェックシートの全ての確認項目が「適」である。	2025年3月25日付けでモニタリングを実施し、すべての項目で「適」を確認した。	適
	労働条件モニタリング	労働条件チェックシートの全ての確認項目が「適」である。	2025年3月25日付けでモニタリングを実施し、すべての項目で「適」を確認した。	適

業務履行状況の確認結果(適否)	所管課所見
適	要求水準を満たしていることを、現場調査、月報、事業報告書、ヒアリング、アンケート結果、ウェブサイト等で確認した。

7. 財務・収支状況の確認

(1) 公の施設に係る収支

単位:千円

年度		2020		2021		2022		2023		2024	
項目		予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算
収入	指定管理料	19,782	20,854	20,046	21,211	20,312	21,472	20,577	21,757	20,842	22,172
	利用料金	10	9	10	36	10	0	10	0	10	0
	イベント参加費	0	119	0	123	0	239	0	192	0	135
	自主事業	14,000	9,494	14,500	11,629	14,800	12,810	15,000	13,859	15,300	14,730
	その他	0	0	0	0	0	0	0	171	0	19
	計	33,792	30,476	34,556	32,999	35,122	34,521	35,587	35,979	36,152	37,056
支出	人件費	12,097	12,481	12,329	13,477	12,562	14,520	12,795	15,565	13,027	15,827
	管理運営費	2,645	2,166	2,645	2,018	2,645	2,546	2,645	2,114	2,645	2,397
	施設管理経費	819	835	819	770	819	494	819	427	819	553
	イベント運営経費	1,800	1,848	1,800	1,867	1,800	1,312	1,800	1,590	1,800	1,252
	事務費	2,431	2,830	2,463	2,478	2,496	2,375	2,528	2,305	2,561	2,380
	自主事業	13,800	9,369	14,300	11,187	14,600	12,784	14,800	13,765	15,100	14,748
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	33,592	29,529	34,356	31,797	34,922	34,031	35,387	35,766	35,952	37,157
総計(収入-支出)		200	947	200	1,202	200	490	200	213	200	-101

(2) 指定管理者本部 ※共同事業体の場合、原則として代表企業を記載する。

単位: %

年度	2020	2021	2022	2023	2024
経常利益率	2.6	3.2	1.2	0.5	-0.2
負債比率	123.1	109.0	89.7	93.6	104.2

【経常利益率(%)】経常利益 / 売上高 × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

【負債比率(%)】負債(他人資本) / 資本(自己資本) × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

財務状況に関する確認結果(適否)	所管課所見
適	指定管理料は、最低賃金上昇に対応し、提案時の予算から1,330千円増額した。参加者の実費負担があるイベントが中止となったため、イベント参加費の収入が2023年度から57千円減少した。さらに、来館者数の増加に伴いトイレトイレットペーパー等の消耗品の使用量が増え、管理運営費が2023年度と比べて283千円増加した。これらの影響から公の施設に係る収支は2024年度は赤字となったが、指定管理期間全体では安定的に運営できた。 また、指定管理期間内における法人の経常利益率や負債比率についても適正な値であった。