

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 | 町田市自然休暇村 | | |
| 施設概要 | <p>【所在地】長野県南佐久郡川上村大字秋山53-15 【開設年月】1977年7月 【開館日時】通年【毎月第2火・水曜日（左記が祝日時は第3火・水曜日）、年末年始を除く】 【施設内容】 (1)本館（平成元年6月竣工）（構造）木造一部RC造2階建、宿泊室（和室18室）、事務室、ロビー、多目的ホール、食堂、浴室、スキー乾燥室 (2)キャビン（昭和52年7月竣工）（構造）木造平屋建6棟 キャビンA（3棟）キャビンB（3棟） (3)天体観測棟（平成元年6月竣工）（構造）RC造2階建 600mm天体望遠鏡、倉庫 (4)その他（野外炊事場、野外トイレ、テントサイト5区画、芝生敷・水源施設・車庫棟）</p> | | |
| 設置目的 | 市民の自然と親しむレクリエーション活動並びに青少年の社会教育活動及び学校教育活動の普及振興を図り、もって市民及び青少年の健康で文化的な生活の向上に寄与するため。 | | |
| | 町田市自然休暇村条例、町田市自然休暇村条例施行規則 | | |
| 所管部課 | 子ども生活部大地沢青少年センター | 問合せ先 | 042-782-3800 |
| 施設ホームページURL | http://www.machidakyukamura.jp/ | | |

(2)指定管理者

| | | | |
|-----------|---|------|---|
| 指定管理者名 | 一般財団法人 川上村振興公社 | 法人番号 | 9100005010802 |
| 指定管理者所在地 | 長野県南佐久郡川上村大深山542 | | |
| 指定期間 | 2019年4月1日～2024年3月31日 | | |
| 指定管理業務の内容 | (1)施設の運営に関する業務 ・市民の宿泊及び学校の教育活動等の利用に関し必要な業務・施設の受け入れに関する業務 ・利用者の安全衛生を確保する業務・売店、レストラン、物品販売等のサービス提供業務 (2)施設の利用の承認に関する業務 (3)利用料金の收受、減額及び免除に関する業務 (4)施設、設備及び物品の保守点検、維持管理に関する業務 (5)上記のほか、管理に関し町田市または指定管理者が必要と認める業務 | | |
| 利用料金制 | <input type="checkbox"/> 該当 <input checked="" type="checkbox"/> 併用 <input type="checkbox"/> 非該当 | 選考方法 | <input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" type="checkbox"/> 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 |
|--|------|---------------------------------------|
| 広報計画に関する事項：利用促進のため、町田市や市外に向けてPR活動を積極的に実施する。 | 毎年度 | 10月にまちベジ参加と町田・相模原市の市所有施設へのポスター・パンフ配布。 |
| 職員の研修計画：質の高いサービスの提供や個人情報保護等、職員の資質・知識の向上を目指す。 | 毎年度 | 4月に個人情報等の研修を実施。職員研修は受け入れ先がなく、中止。 |
| 危機管理に関する事項：災害時及び緊急時に町田市、川上村振興公社、関係機関等と連携し対応する。 | 毎年度 | 4月当初に、台風等の災害発生時に速やかに連絡が取れる体制の再確認をした。 |

3. 昨年度の課題

| | |
|----|--|
| 内容 | 新型コロナウイルス感染症への対応と一般利用者数の増加を図るため、効果的なPR方法やPR先について更に研究していくことが課題とされた。 |
|----|--|

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) | ・2020年度の利用者数は2019年度と比較して、6,189人の減となった。 ・利用者数減少の要因は新型コロナウイルス感染症対策としての休館（2020年4月14日～6月18日、2021年1月8日～3月31日）、学校教育部で実施する移動教室の中止、Gotoキャンペーンの活用により、利用者がより高価な他の宿泊施設へ移動したこと、新型コロナウイルス感染症拡大による利用者の利用控え等が考えられる。 ・昨年度課題として提示したPR活動であるが、新型コロナウイルス感染症による各種イベントが中止となり、参加をすることができなかった。今後も参加できるイベントを探していくことが必要である。 | |
| 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) | ・2020年度は年度始めから新型コロナウイルス感染症の影響により、4月14日～6月18日まで休館のため、収入面に多大な影響を及ぼしました。また、移動教室の中止等もあり、利用者は大幅な減少となりました。 ・休館明けから通常営業になりましたが、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、思うように利用者数を確保することが難しい状態でした。年明け、2021年1月8日～3月31日まで休館となり、再び大幅な利用者減と収入面でも大幅な減収となり管理運営に影響が出るような状況でした。 ・2021年度につきましてもまだまだ新型コロナウイルス感染症の影響で苦しい管理運営が待っていると思いますが、前年培った経験を活かし管理運営をしていきます。 | |

【評価対象年度 2020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】 2020年4月～2021年3月 【配布数】 841枚 【回収数】 254枚 【回収率】 30.2% 【調査方法】 紙記入（チェックイン時にアンケート用紙を配布し、フロントとロビーに設置してある回収箱にて回収） |
|------|--|

| 指標1 | 評価基準 | | 目標 | 結果 | 評価 |
|-------------------|-------------------------------------|------|------|------|------|
| 利用者満足度 | A:85%以上 B:60%以上～85%未満 C:60%未満 | | 80% | 93% | A |
| 指定期間内における実績(単位:%) | | | | | |
| 年度 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
| 目標値 | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 実績値 | 87 | 93 | | | |

| 指標2 | 評価基準 | 目標 | 結果 | 評価 | |
|-------------------|-------------------------------------|------|------|------|------|
| 食事の満足度 | A:85%以上 B:60%以上～85%未満 C:60%未満 | 80% | 94% | A | |
| 指定期間内における実績(単位:%) | | | | | |
| 年度 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
| 目標値 | 80 | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 実績値 | 90 | 94 | | | |

| 指標3 | 評価基準 | 目標 | 結果 | 評価 | |
|-------------------|--|--------|--------|--------|--------|
| 施設利用者数 | A:12,000人以上 B:10,000人以上～11,999人以下 C:9,999人以下 | 3,500人 | 3,406人 | C | |
| 指定期間内における実績(単位:人) | | | | | |
| 年度 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
| 目標値 | 10,900 | 3,500 | 11,300 | 11,500 | 11,700 |
| 実績値 | 9,595 | 3,406 | | | |

| サービスの質に関する総合評価 | 所管課所見 |
|----------------|---|
| B | ・利用者満足度と食事の満足度は、2019年度から上昇しており、かなり高い水準であるため、質の高いサービスを提供していることは評価できる。今後はアンケートの回収率を向上することで様々な意見を確認していくことや本施設を様々な方に知ってもらえるようなPR活動が必要である。 ・施設の利用者数は、新型コロナウイルス感染症の影響により実績値は2019年度の約3分の1となった。 以上を勘案し、評価をBとした。 ※ 新型コロナウイルス感染症による影響により、2020年度の目標値を8,850人から3,500人に修正した。 |

【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 2020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 | 使用時間、使用日、使用期間は規則等を遵守しているか | 条例・規則等の遵守 | 条例・規則を遵守していることをヒアリングにて確認。 | 適 |
| | 利用者からのモニタリング(アンケート等)を実施しているか | アンケート実施:随時 市への報告:四半期毎 | 対象:施設利用者、報告:四半期毎 報告書類にて確認。 | 適 |
| 施設・管理運営方針 | 指定管理者と市との連携は良好であるか | 市主催事業への参加協力:年3回以上 | 年4回の参加・協力予定であったが、新型コロナウイルス感染症のため、中止となった(さくらまつり、自然体験塾2回、大地沢夏まつり)。 | 適 |
| | 自己評価(セルフモニタリング)は適正に行われているか | 評価の実施:毎月 市への報告:毎月 | 毎月の報告書にて実施を確認。 | 適 |
| 情報公開・個人情報保護 | 個人情報保護のための体制、書類等の整備・保管は適切か | 管理責任者の選任 書庫への文書保管 | 公社規定に基づき管理責任者を選任の上、文書庫に保管し、適切に管理していることをヒアリングにて確認。 | 適 |
| | 個人情報は適切に保護されているか | 書庫の施錠管理 PC端末の管理 | 文書庫に保管、部屋に施錠し、適切に管理している。顧客管理用PCは外部接続せず、独立管理。以上をヒアリングにて確認。 | 適 |
| 要望対応 | 利用者の事故・トラブルを未然に防止する仕組みは備わっているか。また、処理は適切か。 | 巡回点検の実施:毎日 事前対応:随時 | 巡回点検を毎日実施。安全上問題がある可能性がある場合には随時対応。以上をヒアリングにて確認。 | 適 |
| | アンケート、苦情等はデータベース化され、適切な対応がされているか。 | アンケート実施:随時 苦情要望等の市への報告:毎月 | 対象:施設利用者、報告:随時であることを報告書やヒアリングにて確認。 | 適 |
| 危機管理 | 災害や防火・防犯等の体制、マニュアル、指導訓練等は適切か | 消防計画策定 消防訓練実施:年2回 | 消防計画の策定、訓練を年2回実施。2回目は村内の新型コロナウイルス感染症状況により2021年4月に実施。ヒアリングにて確認。 | 適 |
| | 傷害保険、損害保険に加入し、業務上の瑕疵により生ずる損害賠償責任に対応できるか | 賠償責任保険、傷害保険への加入 | 賠償責任保険、傷害保険への加入していることを証書の写しにて確認。 | 適 |
| 人的安定性 | 職員の指導育成や研修体制は整っているか | 職員研修:年1回以上 | 都内の同類施設で接客や施設の清掃方法等の研修を例年実施。2021年3月に実施予定であったが、新型コロナウイルス感染症の拡大により、受入施設がなく、中止となった。ヒアリングにて確認。 | 否 |
| | 施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(人数・シフト他) | 繁忙期における柔軟なシフトの実施 | 柔軟なシフトを実施している。ヒアリングにて確認。 | 適 |
| 管理経費の縮減 | 管理経費は削減されているか。また指定管理者(民間事業者)ならではの削減に向けた努力をしているか | 経費削減への努力 | 照明のLED化を順次実施、夜間時間の共用施設への空調停止を行う等、経費削減の努力をしている。ヒアリングにて確認。 | 適 |
| | 経費縮減の具体的成果はあるか | 光熱水使用量が前年度水準と同等もしくはそれ以下 | 休館期間により、光熱水使用量が減少した。書類にて確認。 | 適 |
| 地域貢献 | 地域、関係機関、ボランティア等との交流や協力が積極的に図られているか | 自主事業等の実施時の地域関係機関等との連携 | 地元農協、森林組合、林野保護組合等地域関係機関等との連携ができている。ヒアリングにて確認。 | 適 |
| | 地元での社会活動等へ参加しているか | 地元での社会活動等への参加 | 山菜まつりや青少年育成事業等、地元の社会活動へ参加予定であったが、新型コロナウイルス感染症により中止。ヒアリングにて確認。 | 適 |
| 施設の有効活用 | 天体望遠鏡の管理運営が適切に図られているか | 適切な管理運営の実施 | 星空観望の機会を設けるなど適切に管理運営を実施している。ヒアリングにて確認。 | 適 |
| | 水源地の管理が適切に行われているか | 適切な管理の実施 | 定期的な点検及び適宜清掃を実施している。ヒアリングにて確認。 | 適 |

【評価対象年度 2020年度】

| | | | | |
|------|--------------------------------|-----------------|---|---|
| 環境対策 | 環境への取組みが十分に行われているか | 環境への取組み | 村の植樹祭や大地沢青少年センター事業の植林体験に協力予定であったが、新型コロナウイルス感染症の影響で中止となった。 | 適 |
| | ごみ減量に取り組んでいるか。またリサイクルに取り組んでいるか | ごみ減量、リサイクルへの取組み | 川上村の分別基準に従い、ごみの分別やリサイクルにも取り組んでいることをヒアリングにて確認。 | 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。 | 2021年3月23日に一般財団法人川上村振興公社が管理する町田市自然休暇村でモニタリングを実施し、全ての項目で「適」であることを確認した。 | 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。または、改善のための対策が講じられている。 | 2021年3月23日に一般財団法人川上村振興公社でモニタリングを実施し、2項目で「不適」であったが、改善策の説明があり、「適」とする。 | 適 |

| 業務履行状況の確認結果(適否) | 所管課所見 |
|-----------------|---|
| 適 | 指定管理業務の履行状況を事業報告書やヒアリング等確認した。新型コロナウイルス感染症の影響で、実施出来ない事項があったが、状況を鑑みて「適」とする。業務体制の確認をしたところ、労働条件モニタリングにて「就業規則」「定期健康診断」について、改善が必要とされた。後日、改善策の説明があり、改善していると思われるが、今後のモニタリングにて改善状況を注視していきたい。 |

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 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | 2022 | | 2023 | |
|-----------|--------|---------|---------|---------|---------|------|----|------|----|------|----|
| 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 | 91,128 | 91,128 | 90,417 | 85,446 | | | | | | |
| | 利用料金 | 42,166 | 36,716 | 44,056 | 11,619 | | | | | | |
| | その他 | 60 | 2 | 30 | 1 | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | 計 | 133,354 | 127,846 | 134,503 | 97,066 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 支出 | 人件費 | 44,333 | 45,458 | 45,041 | 43,012 | | | | | | |
| | 維持管理経費 | 89,021 | 84,082 | 89,462 | 57,859 | | | | | | |
| | その他 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | 計 | 133,354 | 129,540 | 134,503 | 100,871 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 総計(収入-支出) | | 0 | -1,694 | 0 | -3,805 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

町田市指定管理者事業継続支援金(2020年度) 3,805千円

(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 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-------|------|------|------|------|------|
| 経常利益率 | 4.2 | 7.5 | | | |
| 負債比率 | 27.1 | 30.2 | | | |

【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 | 新型コロナウイルス感染症による影響が大きく、当初予定していた施設利用者数が減少した。それにより、利用料金や食事料の収入部分が減少したが、食材購入費や燃料費等の経費が抑えることができた。 法人の経常利益率、負債比率についても適正な値であり、安定的な運営を行っていると評価できる。 |