

【評価対象年度 2021年度】

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	【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）		
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。		
設置根拠法令・条例	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	新型コロナウイルス感染症により、大規模な広報活動を行えなかったが、「市役所まち☆ベジ市」への出店販売及びパンフレット配布等を実施した。
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	新型コロナウイルス感染症の影響により研修の受け入れ先がなく、実地研修はできなかったものの、過去の研修報告書を見直すなど、できる範囲で実施した。
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	町田市、川上村振興公社、関係機関等と日常的に連絡を取り合っており、緊急時にも迅速な対応ができるよう努めた。

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>B</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)	・市内外問わず、イベントへの参加を検討したが、多くのイベントは新型コロナウイルス感染症による中止となった。その中でも参加できたイベントにて施設の広報等を行うことができた。 ・昨年度の課題として提示した広報活動では、施設近隣のロッククライミングで有名な「小川山」を、町田・相模原市内のクライミング関連事業者で紹介しており、効果的なPRができた。 ・これらの広報活動の結果、利用者数増加につながっていると考えられる。 ・今後も利用者数増加を目指し、施設が持つ魅力を教育施設や娯楽施設等への広報していく必要がある。	
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)	・新型コロナウイルスの全国的な影響により、様々な部分で活動が制限され施設運営にも多大な影響を及ぼしました。状況は落ち着きつつありますが、コロナ以前の生活に戻るには時間を要します。施設においても「ウィズコロナ」を念頭に、引き続き感染症対策を徹底してまいります。現状維持だけでは施設運営の継続や利用者増の目標を達成することが難しくなりますので、可能な限り広報活動を行なうなど対応していきたいと思っております。 ・また、町田市のみならず他の市町村にも目を向け、利用促進を図る所存であります。	

## 【評価対象年度 2021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】2021年4月～2022年3月 【配布数】1049枚 【回収数】433枚 【回収率】41.3% 【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%	89%	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	89		

※アンケート内の職員の対応の「客室清掃(満足度)」、「電話対応(満足度)」、「フロント(満足度)」とレストラン対応「満足度」の各項目の「非常に良い」「良い」の割合を計算(小数点以下第1位四捨五入)。その4項目の値の平均値(小数点以下第1位四捨五入)

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%	88%	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	88		

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	11,300人	7,845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	11,100	11,300	11,500	11,700
実績値	9,595	3,406	7,845		

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	・アンケートの回収率向上を目指し、アンケート回答者へシール配布を行った。それにより、アンケート回収率は2020年度の30.2%から41.3%と向上した。今後も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が必要である。 ・利用者満足度と食事の満足度は、高い数値であるため、質の高いサービスを提供していることは評価できる。 ・施設の利用者数は、新型コロナウイルス感染症の影響があったものの2020年度と比較して、4,439人増加した。 以上を勘案し、評価をBとした。

【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 2021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・規則等を遵守していることを書類および現地調査で確認した。	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	四半期毎に市に報告がされていることを、報告書で確認した。	適
施設の管理運営方針	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	新型コロナウイルス感染症のため、予定していた4事業(さくらまつり、自然体験塾2回、大地沢夏まつり)が中止となったが、「まち☆ベジ市」に1回出店する等、積極的に連携に努めたことを、連携する中で確認した。	否
	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した。	適
個人情報公開・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現地調査にて確認した。	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	個人情報書類は文書庫で施錠管理、顧客管理用PCは外部接続せず、独立管理であることを現地調査で確認した。	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	巡視点検を毎日実施し、安全上問題がある可能性がある場合には随時対応していることを、巡視点検の記録簿で確認した。	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	アンケートは利用者に対し随時実施され、苦情要望等の市への報告は毎月行っていることを、報告書で確認した。	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	消防計画を策定し、訓練を年2回実施していることを、消防署提出書類で確認した。	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で確認した。	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	例年、類似施設に訪問し、接客や施設の清掃方法等を学ぶ研修を実施予定であったが、新型コロナウイルス感染症のため、訪問ができなかった。そのため、過去の研修資料を活用する形で実施したことを、研修報告書で確認した。	適
	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ことを、出勤簿で確認した。	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	LED照明への順次切替、夜間の共用施設の空調停止等、光熱水使用量を抑える努力をしていることを聞き取りで確認した。	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	光熱水使用量が減少したことを書類で確認した。	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	食事では地場野菜を積極的に使用する等、地域貢献を意識して施設運営していることを確認した。また、2021年度は風水害時の避難所として施設を開放し、地元貢献したことを確認した。	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イベントに参加できなかったことをヒアリングで確認した。	否
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ことを、報告書で確認した。	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ことを、清掃に関する報告書で確認した。	適

【評価対象年度 2021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	日頃から環境に優しいシャンプー・リンスの備え付け、LEDライトへの順次切替、間伐や植樹といった緑を守る活動等を行っていることを現地調査で確認した。	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現地調査で確認した。	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2月21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2月21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

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で確認をした。新型コロナウイルス感染症の影響で、実施が難しい事項は工夫して対応していた。その状況を鑑みて「適」とする。 業務実施体制の確認を行い、会計・経理モニタリング・労働条件モニタリング共に問題がないことが確認できた。なお、2021年度では労働条件モニタリングで指摘のあった「就業規則」「定期健康診断」については改善の対応がなされていた。

7. 財務・収支状況の確認

(1) 公の施設に係る収支

単位:千円

項目	2019		2020		2021		2022		2023		
	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	90,361	88,978				
	利用料金	42,166	36,716	44,056	11,619	44,907	27,714				
	その他	60	2	30	1	30	0				
	計	133,354	127,846	134,503	97,066	135,298	116,692	0	0	0	0
支出	人件費	44,333	45,458	45,041	43,012	45,268	43,365				
	維持管理経費	89,021	84,082	89,462	57,859	90,060	74,452				
	その他	0	0	0	0	0	0				
	計	133,354	129,540	134,503	100,871	135,328	117,817	0	0	0	0
総計(収入-支出)	0	-1,694	0	-3,805	-30	-1,125	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、(2021年度) 8,489千円

(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	10.2		
負債比率	27.1	30.2	28.7		

【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	2020年度と比べ、新型コロナウイルス感染症による影響は少なくなったと考えられる。そのため、利用料金や食事料の収入部分は約1.2倍に増加している。一方で、食材購入費や燃料費等の増加は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。