

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	子ども生活部児童青少年課	問合せ先	042-724-4097
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	☐ 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
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	例年行われているイベントへの参加、その他10月からの長期休館を利用した広報活動を行いました。また、新たに相模原市のイベントに参加し、積極的にPR活動を実施しました。
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	長期休館期間を利用し、職員の資質向上やサービスの向上を図る研修、個人情報保護法の研修などを実施しました。
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	消防計画に基づき、川上村消防署との合同実施も含め、年2回の防災訓練を実施しました。

3. 昨年度の課題

内容	新型コロナウイルスの影響により減少した利用者数の回復 【2022年度指評価委員会指摘事項】 ・アンケート調査の選択肢については、「普通」を除いた4段階評価となるよう適切な時期に見直す ・利用者アンケート調査の回収率の向上に努める
----	---

4. 総合評価及び所見

総合評価	B
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)	・選定時の提案内容に沿って、クレーム対応や電話対応等の職員研修、防災訓練等を実施した。 ・昨年度の課題である利用者数の回復について、町田市内の施設へのパンフレットの配布や、「町田時代まつり」、「市役所まち☆ベジ市」などの市主催事業のイベントに参加する等の広報活動を行い、利用者数の増加を図った。2023年度の利用者数は、10月からの改修工事に伴う長期休館の影響により、2022年度と比較して1,045人減少しているものの、通常営業をしていた4月から9月の利用者数は689人増加した。今後も利用者数増加のため、広報活動を継続して行うとともに、広報活動による効果を検証していく必要がある。 ・サービスの質について、「施設利用者数」は市の要求水準を達成できなかったが、2022年度の7,601人と比較して2023年度は半年間休館したものの6,556人と8割程度を達成した。「利用者満足度」及び「食事の満足度」はそれぞれ97%、96%と高い水準を維持しており、質の高いサービスを提供していたと評価できる。 ・業務履行状況については、全ての項目で要求水準を満たしている。また財務・収支状況については、概ね適切に執行している。 【2022年度指評価委員会指摘事項】 ・2023年度7月分のアンケートから、選択肢を「普通」を除いた4段階評価とした。 ・2023年度から回収率向上に向けて、チェックアウト時に利用者への声掛け等の対応をした。回収率は前年度比12.1ポイント改善したが、引き続き回収率の向上に努めてほしい。 以上を勘案し総合評価をBとした。

【評価対象年度 2023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)	町田市自然休暇村の本館がオープンして35年が経ち、様々な箇所に不具合が生じるなど老朽化が進んでいたため、2023年10月から配管工事・電気工事等の大規模改修工事を実施しました。改修工事に伴う長期休館中に、2024年度以降の集客に繋げるための広報活動を行いました。町田市内のイベントへの参加やチラシの配布に加え、新たに相模原市のイベントに参加し、広報活動を行いました。施設利用者数について、営業した月は前年度を上回っており、2024年度以降も施設利用者数の増加を目指し、努力して参ります。
-------------------------------	---

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】2023年4月～2024年3月 【配布数】1,058枚 【回収数】479枚 【回収率】45.3% 【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%	97%	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	88	97

※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%	96%	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	87	96

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	6,556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	7,601	6,556

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」及び「食事の満足度」は、それぞれ97%、96%と目標値を達成し、高い水準を維持している。 ・「施設利用者数」は、6,556人と市の要求水準を達成できなかったが、施設の改修工事に伴い半年間休館したことが要因である。 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 2023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使用申込書等の書類にて確認した。	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にて確認した。	適
針施・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	さくらまつりや自然体験塾、まち☆ベジ市等、市の主催事業に5回参加したことを毎月の報告書にて確認した。	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した。	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にて確認した。	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	巡回点検を毎日実施し、安全上問題がある場合には随時対応していることを、業務日誌にて確認した。	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	アンケートを通年実施し、苦情要望等は市へ適宜報告を行っている。また、その内容がデータベース化されていることを事業報告書にて確認した。	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、訓練を消防署員立ち合いの上で、年2回実施していることを、消防署提出書類にて確認した。	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、傷害保険への加入をしていることを証書の写しにて確認した。	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	指定管理者独自で行う個人情報保護の研修を行ったこと、また他施設の視察研修を行ったことを研修報告書にて確認した。	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	長期休館中のシフトを減らし、4月から9月の出勤人数を増やす等の柔軟なシフトを実施していることを出勤簿にて確認した。	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	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ヒアリングにて確認した。	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	光熱水使用量は前年度水準以下であることを報告書にて確認した。	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	食事の食材については、地場野菜を地元農家の協力を得て、直接仕入れを行っていることをヒアリングにて確認した。	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	川上村主催の夏の花火大会で、各地区への送迎バスの運転での協力を行っていることをヒアリングにて確認した。	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	天体望遠鏡の管理運営を適切に行った結果、開館期間中に星空観望(年23回)を実施したことを毎月の報告書にて確認した。	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行ったほか、土砂の除却も実施していることを、「清掃に関する報告書」にて確認した。	適
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・リンスの備え付けや緑を守る活動(山林の保全や除草等)等を行っていることをヒアリングにて確認した。	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取り組んでいることをヒアリングにて確認した。	適

【評価対象年度 2023年度】

(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全ての確認項目が「適」である。	2024年2月5日に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全ての確認項目が「適」である。	2024年2月5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、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は全ての確認事項が「適」であった。 会計・経理モニタリング、労働条件モニタリングはいずれも全ての確認事項が「適」であった。

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		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	90,361	88,978	90,124	90,124	90,297	92,207
	利用料金	42,166	36,716	44,056	11,619	44,907	27,714	45,822	27,683	46,687	24,036
	その他	60	2	30	1	30	0	30	0	30	458
	計	133,354	127,846	134,503	97,066	135,298	116,692	135,976	117,807	137,014	116,701
支出	人件費	44,333	45,458	45,041	43,012	45,268	43,365	45,745	44,406	46,229	46,399
	維持管理経費	89,021	84,082	89,462	57,859	90,060	74,452	90,420	76,184	90,785	69,367
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	133,354	129,540	134,503	100,871	135,328	117,817	136,165	120,590	137,014	115,766
総計(収入-支出)		0	-1,694	0	-3,805	-30	-1,125	-189	-2,783	0	935

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	-6.1	4.8
負債比率	27.1	30.2	28.7	30.7	22.9

【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	光熱水費高騰のため、指定管理料の増額を行った。 指定管理事業は概ね適切な執行であり、安定的に運営できていた。 経常利益率がマイナスとなっていないこと及び負債比率も100を下回っていることから、今後も安定した施設運営が可能であるとする。