

評価シート（年度評価）

名古屋市民御岳休暇村の管理運営状況

1 基本情報

<所管局:観光文化交流局>

指定管理者	公益財団法人名古屋市民休暇村管理公社		
主な業務内容	名古屋市民御岳休暇村の管理		
評価対象期間	令和元年 4 月～令和 2 年 3 月	指定管理期間	平成 28 年 4 月～令和 3 年 3 月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか。	○	
	(3) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(4) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(5) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(6) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の維持管理	建物・設備が適切に維持管理及び修繕されているか。	○	
	(2) 森林など自然環境の整備・保全	休暇村の自然環境が良好に保たれているか。	○	
	(3) 清掃・安全衛生管理	利用者が快適・安全に利用できるよう清掃衛生管理されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初計画に沿った利用実績を挙げているか。	△	平成 29 年 6 月 25 日に長野県南部で発生した地震の影響によりセントラル・ロッジを休館しているため、当初計画どおりには実施できなかったが、対応可能な方策を検討し、取り組んだ。
	(2) 事業実施状況	当初計画に沿った事業が実施されているか。	△	
	(3) 広報・PR の実施	利用促進のための取組みを実施しているか。	△	
	(4) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(5) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情に対して、迅速に対応できているか。	○	
	(6) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて改善しているか。	○	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 収支状況	当初の予定に沿った収支状況になっているか。	△	
	(3) 再委託	再委託の方法は適正か。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等	
長野県南部で発生した地震の影響により、平成 29 年 6 月 25 日以降セントラル・ロッジを休館しているため、予定していた事業を実施できず、当初計画を達成することができなかった。しかしながら、キャンプ場や近隣の他の宿泊施設を利用した代替事業の実施のほか、スキー客向けにキャンプ場の冬季供用を実施するなど利用者の確保に努めた。また、令和 2 年度のセントラル・ロッジ再開館に向けて、施設の魅力や利用者サービスの向上に資する各種工事や準備業務を滞りなく遂行するとともに、なごや水フェスタや名古屋まつりなどの全市的なイベントへの参加を通じて施設の PR に努めた。	

施設の現状

市民御岳休暇村

施設の現状	施設概要							
	自然と親しむレクリエーション活動の場として設置された施設です。具体的にはセントラル・ロッジ、キャンプ場の宿泊事業や、豊かな自然環境を活用した自然体験事業を実施しています。 同施設が立地する長野県王滝村及び地元住民との良好な関係を保ち、自然体験事業の地元との連携・協働を進めていくため、長年にわたって地元との信頼関係のある団体を、公募によらず指定管理者として指定しています。							
	市の収支状況(千円)（元年度決算見込み額）							利用料金
	支出			収入				
	指定管理料	その他	計	使用料	その他特定財源	一般財源	計	
	265,035	82	265,117	8	3,729	261,380	265,117	3,937
	特記事項							
平成29年6月25日に長野県南部で発生した地震以後、令和2年6月7日までセントラル・ロッジを休館。								
管理運営指標の状況	取組状況							
	指標		単位	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	
	稼働率(セントラルロッジ)		%	33.7	25.8	－	－	
	公社主催事業実施状況(延べ参加者数)		人	18,491	9,755	6,629	10,225	
	特記事項							
平成29年6月25日に長野県南部で発生した地震以後、令和2年6月7日までセントラル・ロッジを休館。 (平成29年度の稼働率は、平成29年4月から平成29年6月の実績を掲載。)								

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費等を記載

評価シート（指定期間を通じた評価）

名古屋市民御岳休暇村の管理運営実績

1 基本情報

<所管局：観光文化交流局>

指定管理者	公益財団法人名古屋市民休暇村管理公社		
主な業務内容	名古屋市民御岳休暇村の管理		
評価対象期間	令和元年4月～令和2年3月	指定管理期間	平成28年4月～令和2年3月

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目	評価区分				特記事項
1 基本事項	28年度	29年度	30年度	元年度	
(1) 平等利用	○	○	○	○	
(2) 開館の実績	○	○	○	○	
(3) 情報管理	○	○	○	○	
(4) 職員体制	○	○	○	○	
(5) 法令等の遵守	○	○	○	○	
(6) 事故・災害等への対策・対応	○	○	○	○	
2 維持管理	28年度	29年度	30年度	元年度	・ 日常点検を適正に行い、性能の維持管理と利用者の安全確保に努めた。 ・ 「市民の森づくり」の造成・整備など、自然環境保全に努めた
(1) 建物・設備の保守点検	○	○	○	○	
(2) 警備業務	○	○	○	○	
(3) 清掃業務	○	○	○	○	
(4) 備品の管理	○	○	○	○	
3 サービス	28年度	29年度	30年度	元年度	平成29年6月25日に長野県南部で発生した地震の影響によりセントラル・ロッジを休館していたため、当初の計画どおりには事業等を実施できず、収支も計画値を下回ったが、できる限りの方策を検討し、取り組んだ。
(1) 利用実績	△	△	△	△	
(2) 事業実施状況	○	△	△	△	
(3) 広報・PRの実施	○	△	△	△	
(4) 接客態度	○	○	○	○	
(5) 苦情・要望の把握・対応	○	○	○	○	
(6) 利用者満足度	○	○	○	○	
4 経費等	28年度	29年度	30年度	元年度	
(1) 執行状況	○	○	○	○	
(2) 収支状況	△	△	△	△	
(3) 再委託	○	○	○	○	

年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）

28年度	名市大や「ナゴ校」と連携して大学生を対象としたモニターツアーを実施し、その意見を取り入れるなど、今後の若年層の利用促進につながる取組みを行った。また、新たに発足した賛助会員制度については、今後も引き続き会員の募集に努め、休暇村の一層の利用促進を図ることが望まれる。
------	--

29 年度	長野県南部で発生した地震の影響により、6 月 25 日以降セントラル・ロッジを休館しているため、予定していた事業を実施できず、当初計画を達成することができなかった。しかしながら、キャンプ場は通常通りに営業したほか、スキー客のために冬季供用も行ったほか、近隣の宿泊施設を利用した事業を実施するなど、セントラル・ロッジが利用できない状況においても工夫して事業を実施し、利用者の確保に努めた。
30 年度	長野県南部で発生した地震の影響により、前年度の 6 月 25 日以降セントラル・ロッジを休館しているため、予定していた事業を実施できず、当初計画を達成することができなかった。しかしながら、キャンプ場での本市の新規職員研修の受け入れ、スキー客のための冬季供用も継続して実施するなど利用者の確保に努めた。また、王滝村と木曽町等が立ち上げた「木曽おんたけ観光局」が推進する施策に積極的に協力する等、地域への貢献、連携強化に努めた。
元年度	長野県南部で発生した地震の影響により、平成 29 年 6 月 25 日以降セントラル・ロッジを休館しているため、予定していた事業を実施できず、当初計画を達成することができなかった。しかしながら、キャンプ場や近隣の他の宿泊施設を利用した代替事業の実施のほか、スキー客向けにキャンプ場の冬季供用を実施するなど利用者の確保に努めた。また、令和 2 年度のセントラル・ロッジ再開館に向けて、施設の魅力や利用者サービスの向上に資する各種工事や準備業務を滞りなく遂行するとともに、なごや水フェスタや名古屋まつりなどの全市的なイベントへの参加を通じて施設の PR に努めた。

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等
休暇村の認知度向上及び利用者増のため、施設や企画事業に関する記事を広報なごや、新聞、旅行雑誌等へ掲載するほか、Facebook を始めとした SNS 等による情報発信に積極的に取り組んだ。

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等
長野県南部で発生した地震の影響により、平成 29 年 6 月 25 日以降セントラル・ロッジを休館していることもあり、指定管理期間を通じて、利用者数が計画値を下回っており、利用料金収入や事業収入において計画値を下回る結果となっている。収支状況の改善に向けて、利用者増につながる新たな方策の検討が必要と思われる。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移
指定管理期間を通じて、新規事業の実施や公社職員が山岳ガイドなどの各種資格を積極的に取得するなど、平成 28 年度以降の事業参加者の満足度調査では 90% 以上の方から満足との回答を得ている。また、施設整備の面でも、トイレの洋式化や客室への洗面台の設置工事の実施するなど、利用者のホスピタリティの向上に努めてきた。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等
長野県南部で発生した地震の影響により、平成 29 年 6 月 25 日以降セントラル・ロッジを休館しているため、予定していた事業を実施できず、当初計画を達成することができなかったが、可能な方策を実施してきた。また、令和 2 年度のセントラル・ロッジ再開館に向けて、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を含む、再開館準備業務を滞りなく遂行した。