

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7年4月～令和8年3月      | 指定管理期間 | 令和3年4月～令和9年3月 |

2 評価結果

| 評価項目      |                    |                                | 評価区分 | 特記事項                                                                      |
|-----------|--------------------|--------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1<br>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。         | ○    | ・令和2年の指定管理者選定時に計画した定員を充足できていない。                                           |
|           | (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<br>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<br>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。           | ×    | ・利用者はセントラルロッジ・キャンプ場ともに当初の計画から下回る状況。<br>・利用者増に繋がる効果的な広報・PRの検討・実施はできていない状況。 |
|           | (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<br>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。          | ×    | ・当初予定から収入が極めて低い状況。                                                        |
|           | (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                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 経営健全化方針に基づき、理事会運営の改善や一般貸切旅客事業者運送事業の廃止などに取り組む、一定程度の経営の合理化を図ったことは評価できるが、利用者数は依然として当初計画から下回る状況であり、広報は充足しているとは言えない。<br>施設の安定的な運営を図るため、引き続き市と公社が一体となって経営健全化に向けて取り組む必要がある。また、公社や市の広報媒体を活用した積極的な広報を行い、利用者層の拡大、利用者数の増加につなげていくことを期待する。 |

## 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。<br>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)（7年度決算(見込)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       |        |
|       | 333,225                                                                                                                                                                                       | 0   | 333,225 | 7   | 4,037   | 329,181 | 333,225 | 52,882 |
|       | 特記事項                                                                                                                                                                                          |     |         |     |         |         |         |        |
|       |                                                                                                                                                                                               |     |         |     |         |         |         |        |

|           |                        |    |       |       |       |       |
|-----------|------------------------|----|-------|-------|-------|-------|
| 管理運営指標の状況 | 取組状況                   |    |       |       |       |       |
|           | 指標                     | 単位 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 |
|           | 稼働率(セントラル・ロッジ)         | %  | 26.4  | 26.4  | 27.8  | 46.6  |
|           | 公社主催事業実施状況<br>(延べ参加人数) | 人  | 6,201 | 6,336 | 6,172 | 6,219 |
|           |                        |    |       |       |       |       |
|           | 特記事項                   |    |       |       |       |       |
|           |                        |    |       |       |       |       |

※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における指定管理者の管理運営実績

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3年4月～令和8年3月      | 指定管理期間 | 令和3年4月～令和9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                                |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------------------------------|
|                   | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 |                                     |
| 1 基本事項            |       |       |       |       |       | ・令和2年の指定管理者選定時に計画した定員を充足できていない。(R7) |
| (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            |       |       |       |       |       |                                     |
| (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          |   |   |   |   |   | ・令和3年度も令和2年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響で、事業実施や広報は計画通りと<br>ならなかったが、対策を取りながら可能な限りの方策を検討し、取り組んだ。(R3) |
| (1) 利用実績        | — | — | ○ | × | × | ・開村50周年を記念して、積極的に施設のPRに努めた。(R5)                                                            |
| (2) 事業実施状況      | △ | ○ | ○ | ○ | ○ | ・セントラルロッジ・キャンプ場ともに当初の計画から下回る状況。(R6)                                                        |
| (3) 広報・PRの実施    | △ | ○ | ◎ | △ | △ | ・利用者数増に繋がる効果的な広報・PRはできていない状況。(R6)                                                          |
| (4) 接客態度        | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ・利用者はセントラルロッジ・キャンプ場ともに当初の計画から下回る状況。                                                        |
| (5) 苦情・要望の把握・対応 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ・利用者増に繋がる効果的な広報・PRの検討・実施はできていない状況。(R7)                                                     |
| (6) 利用者満足度      | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |                                                                                            |
| 4 経費等           |   |   |   |   |   | ・令和3年度も令和2年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響で、当初の計画どおり実施できていなかった。(R3)                                  |
| (1) 執行状況        | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ・収入に対する支出の金額が著しく高い状態にある。経費の見直し等を積極的に図り、収支の均衡が保たれるように改善指導を行った。(R5)                          |
| (2) 収支状況        | △ | △ | × | × | × | ・当初予定から収入が極めて低い状況。(R6)                                                                     |
| (3) 再委託         | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ・当初予定から収入が極めて低い状況。(R7)                                                                     |

| 年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等） |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 令和 3 年度                   | <p>新型コロナウイルス感染症の影響で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、感染症対策を確実に実施しながら、利用者の確保に努め、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取り組みを滞りなく遂行した。また、令和 3 年 8 月に愛知県が緊急事態宣言を実施すべき区域とされたことを受け、最終的に中止になったものの、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から中止した植樹祭イベントの代替として、令和 3 年 9 月に金山総合駅広場にて「市民の森・葵の森」PRデーの開催を企画するなど、施設のある木曽地域と名古屋の連携にかかる PR を試みた。</p> <p>なお、利用実績については、感染症の影響により評価を実施することが困難であるため、評価しないものとする。</p> |
| 令和 4 年度                   | <p>新型コロナウイルス感染症の影響で当初計画を達成することはできなかったものの、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取り組みを遂行した。</p> <p>企画事業アンケートでは、「今後の参加意向」について、「是非参加したい」又は「できれば参加したい」が、96.3%と高評価を得ており、引き続き利用者目線に立った施設運営に期待したい。</p> <p>なお、利用実績については、感染症の影響により評価を実施することが困難であるため、評価しないものとする。</p>                                                                                                                           |
| 令和 5 年度                   | <p>令和 5 年度に開村 50 周年を記念して 50 周年記念イベントを開催するとともに、名古屋市内におけるイベントへの出展を積極的に行いおんたけ休暇村の PR に努め利用者増を図った点は評価できる。</p> <p>利用者数は新型コロナウイルス感染症の影響から回復しつつあるも、計画に対して低水準のままであるため、事業の見直しや運営面の見直しにより、改善を期待したい。</p>                                                                                                                                                                          |
| 令和 6 年度                   | <p>主催事業の「自然体験登山・トレッキング」ではアンケートにおいて参加者から好意的な評価が寄せられ、リピーターの獲得に一定程度繋がっている点は評価できるが、全体として利用者層の拡大は図れておらず、利用者数は当初計画から下回る状況である。より幅広い層への広報・PR の実施が急務である。</p>                                                                                                                                                                                                                    |
| 令和 7 年度                   | <p>経営健全化方針に基づき、理事会運営の改善や一般貸切旅客事業者運送事業の廃止などに取り組み、一定程度の経営の合理化を図ったことは評価できるが、利用者数は依然として当初計画から下回る状況であり、広報は充足しているとは言えない。</p> <p>公社や市の広報媒体を活用した積極的な広報を行い、利用者層の拡大、利用者数の増加につなげていくことを期待する。</p>                                                                                                                                                                                   |

### 3 利用状況等

| 具体的な取り組みや成果等                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 令和3、4年度については、新型コロナウイルス感染症の影響で、当初計画を達成することはできなかったものの、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取り組みを遂行した。令和5年度には、開村50周年を記念してイベントを開催するとともに、名古屋市内におけるイベントへの出展を積極的に行いPRに努めたが、令和5、6、7年度においても利用者数は計画値を下回る結果となっている。 |

### 4 収支状況等

| 具体的な取り組みや成果等                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 令和3、4年度については、新型コロナウイルス感染症の影響で各種事業を実施できず、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た。令和5、6、7年度においても、十分な回復ができずに計画値を下回り、令和5年度においては債務超過に陥っている。 |

### 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、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取り組みを実施するなど、利用者のホスピタリティの向上に努めてきた。<br>主催事業においてリピーターの割合が多く、事業アンケートの内容について評価が高い。 |

### 6 総合評価

| 所管局のコメント・特記事項等                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 新型コロナウイルス感染症の影響で予定した事業を実施できず、利用者・利用料金・事業収入は計画より大幅に下回る状況が続いてきた。令和6年度に策定した経営健全化方針に基づき、積極的な経営改善が求められている。利用者目線に立ち、より多くの皆様にご利用いただけるよう、さらなるサービス・ホスピタリティの向上に期待したい。<br>今後は施設の安定的な運営を図るため、経営の健全化へ市と公社が一体となって引き続き取り組んでいく必要がある。 |