

モニタリング結果報告書 (令和6年度)

資料2-2

1. 施設概要

施設名	神奈川県立相模湖交流センター		
所在地	神奈川県相模原市緑区与瀬259-1		
サイトURL	https://www.sagamiko-kouryu.jp		
根拠条例	神奈川県立相模湖交流センター条例		
設置目的(設置時期)	水源地域の活性化を図り、多様な交流活動の場を提供するための施設として設置(平成12年4月)		
指定管理者名	アクティオ株式会社		
指定期間	R3.4.1 ~ R8.3.31 (2021年) (2026年)	施設所管課 (事務所)	土地水資源対策課

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応
・施設の維持管理は、適切に行われていた。 ・施設の利用状況は、目標値には及ばなかったものの、自主事業の他、好評であった県主催のバレー事業があり、利用者数は前年より増加した。 ・利用者の満足度は、満足度調査において高評価を得ており、サービスの向上が図られている。 ・収支状況は、利用料収入の減や消耗品費等の支出の増があり、収支差額はマイナスとなった。 ・以上の点を踏まえ、3項目評価をC評価とした。 ・引き続き、県として、施設の状況を適宜確認しながら、適切に維持管理を行えるよう対応していく。
<各項目の詳細説明> ◆管理運営等の状況 提案に基づき、施設の適切な維持管理を行い、多目的ホール、アートギャラリー等の貸出し業務、利用の促進に関する業務等を実施した。また、施設の設置目的を踏まえた多様な自主事業を年間23回実施し、施設の価値向上に努めた。 ◆利用状況 令和6年度の利用者は、前年比103.2%の44,155人と増えたものの、目標達成率は81.3%となったため、C評価となった。目標値を達成できなかった理由として、利用料免除の事業を実施するための準備として、多目的ホールを幅広に押さえていたために集客を行えなかった期間があった。令和7年度は準備期間を精査し、必要最低限とすることで、利用者数を増やしていく。 ◆利用者の満足度 令和6年度に実施した自主事業参加者や施設利用者に対し満足度調査を行ったところ、施設の印象満足度において、上位2段階の回答割合が9割を超えS評価となった。 ◆収支状況 利用料免除の事業を行ったことによる施設利用料収入の減、照明のバルブを購入したことによる消耗品費の増等があり、収支差額が1,227千円のマイナスとなったため、C評価となった。 ◆苦情・要望等 アクセスが不便であることなどへの苦情があった。また、ロッカーが使いにくいとの要望があり、買い替えを検討中である。 ◆事故・不祥事等 特になし。 ◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はない。 ◆その他 特になし。

3. 3項目評価の結果

3項目評価	利用状況 (項目6参照)	利用者の満足度 (項目7参照)	収支状況 (項目8参照)	3項目評価とは、3つの項目(利用状況、利用者の満足度、収支状況)の評価結果をもとに行う評価をいう。
C	C	S	C	S: 極めて良好 A: 良好 B: 一部改善が必要 C: 抜本的な改善が必要

4. 定期・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
	なし	なし
現地調査等 の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	四半期に1回	現地モニタリングとして実施し、施設の管理運営状況の実態を確認
意見交換等 の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	四半期に1回	月例モニタリングを踏まえた利用状況や施設の管理運営上の課題等について情報共有
随時モニタリングにおける 指導・改善勧告等の 有無	有・ 無	指導・改善勧告等の内容
		なし

5. 管理運営等の状況

〔 指定管理業務 〕

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
管理施設の維持管理に関する業務 ①保守管理業務 ②環境維持管理業務 ③安全管理業務	設備の保守点検や清掃業務など、業務の基準どおり実施した。	月例報告により確認しており、基本協定、年度協定等に基づき適切に行われている。
運営に関する業務 ①管理施設及び設備の貸出し業務 ②利用の承認業務 ③利用承認の取消し業務 ④管理施設の利用案内に関する業務 ⑤利用者との事前調整業務 ⑥駐車場の管理業務	施設及び設備の貸出、承認業務、駐車場の管理業務は条例・規則に従い円滑に実施した。施設及び設備の貸出にあたっては、利用者との事前打合せを十分に行い、利用者のニーズに適確に対応した。	月例報告により確認しており、基本協定、年度協定等に基づき適切に行われている。 なお、令和6年度は、県主催のバレー事業を実施するための準備期間として、多目的ホールやアートギャラリーを約20日間、幅広に押さえていたために集客を行えなかった期間があったが、この事業により、約1,700人の方に来ていただき、地域の取組の周知や活性化に繋げることができた。
利用料金の徴収に関する業務	施設利用者に施設利用・設備利用に係る料金はキャンセルによる払い戻しが出来ない旨の説明を徹底し、施設利用・設備利用に係る料金の事前徴収を条例どおり円滑に遂行した。	月例報告により確認しており、基本協定、年度協定等に基づき適切に行われている。
利用の促進に関する業務 ①利用者数及び利用率の向上に関する業務 ②広報、情報提供に関する業務 ③利用統計に関する業務	相模湖駅前の情報掲示板、ホームページ、折込チラシ、県マガカルカレンダー等を活用し情報提供を行うことで、利用者の誘致を図った。	月例報告により確認しており、基本協定、年度協定等に基づき適切に行われている。
効果的・効率的な運営に資するために必要な業務 ①事業計画、人員配置計画及び収支計画の作成に関する業務 ②業務日報の作成に関する業務 ③月例業務報告書の作成に関する業務 ④利用者満足度調査の実施に関する業務 ⑤実績報告書の作成に関する業務	「事業計画、人員配置計画及び収支計画」、「日報」、「月報」、「実績報告書」については、期限を遵守し作成した。 また、自主事業開催時等に利用者満足度調査を実施し、今後の運用の参考としている。	月例報告により確認しており、基本協定、年度協定等に基づき適切に行われている。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
令和6年度も、「多様な交流」や「水源地の自然と人のふれあい」、「アーティスト支援と豊かな交流」などをテーマに自主事業計画を立てた。	多目的ホールにおいてはコンサート等13日、アートギャラリーにおいてはガラスアート展等35日、研修室においては囲碁・将棋サロン3日の自主事業を実施した。
川口成彦ショパン全曲演奏会	187名の来館があった。（7月6日）
SAKURA COBOのガラスアート展	233名の来館があった。（4月3日～4月13日）

6. 利用状況

評価	《評価の目安》 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性自立支援施設と県営住宅等が該当）。
C	

	前々年度	前年度	令和6年度
利用者数※	36,657	42,802	44,155
対前年度比		116.8%	103.2%
目標値	54,100	54,200	54,300
目標達成率	67.8%	79.0%	81.3%

目標値の設定根拠： 提案時の事業計画書に記載された年度目標（隔年開催してきたダムマニア展の来館者数の増減を省いた形で、当施設で行う事業から想定可能な来館者人数を設定）

利用者数の算出方法（対象）： 施設の正面出入口に設置したセンサーによりカウント

※原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由 (変更なし)

＜備考＞
令和6年度の利用者は、前年比103.2%の44,155人と増えたものの、目標達成率は81.3%となったため、C評価となった。目標値を達成できなかった理由として、利用料免除の事業を実施するための準備として、多目的ホールを幅広く押さえていたために集客を行えなかった期間があった。令和7年度は準備期間を精査し、必要最低限とすることで、利用者数を増やしていく。

7. 利用者の満足度

評価	《評価の目安》 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う。
S	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	自主事業の参加者や施設利用者にアンケート用紙を配布し回収、分析する。	上位二段階の評価の割合が9割を超えており、多くの来館者に好感を持たれている。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 職員の対応（自主事業参加者）／全体的な満足度（施設利用者）

実施した調査の配布方法 直接配布 回収数／配布数 580 / 1455 = 39.9%

配布(サンプル)対象 自主事業参加者／施設利用者

	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	227	317	5	0	549	ロッカーが使いにくい
回答率	41.3%	57.7%	0.9%	0.0%		
前年度の回答数	591	105	2	0	698	
前年度回答率	84.7%	15.0%	0.3%	0.0%		
回答率の 対前年度比	49%	384%	318%	0%		

（複数回実施した場合は、平均値を記載。）

<備 考>

8. 収支状況

評価	《評価の目安：収支差額の当初予算額がマイナスの施設》 (収支差額の当初予算額－収支差額の決算額)／収支差額の当初予算額の比率（マイナス収支の縮減率）が、S（優良）：5％以上 A（良好）：0％～5％未満 B（概ね計画どおりの収支状況である）：－15％～0％未満 C（収支差額の決算額の削減額が当初予算の85％未満）：－15％未満
C	

[指定管理業務]

(単位:千円)

		収入の状況					支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	マイナス収支の縮減率 ※
前々年度	当初予算	84,600	6,600	70	コピー代等サービス代金雑収入	91,270	91,270	0	
	決算	84,600	6,905	26	コピー代等サービス代金雑収入	91,531	93,048	-1,517	備考欄参照
前年度	当初予算	84,600	6,600	70	コピー代等サービス代金雑収入	91,270	96,931	-5,661	
	決算	84,600	6,123	2,302	原油価格高騰による光熱費の県費用負担	93,025	92,852	173	103.06%
令和6年度	当初予算	84,600	6,600	100	コピー代等サービス代金雑収入	91,300	92,106	-806	
	決算	84,600	4,606	1,575	原油価格高騰による光熱費の県費用負担	90,781	92,008	-1,227	-52.23%

※収支差額の当初予算額－収支差額の決算額/収支差額の当初予算額

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和6年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

- ・令和4年度の収入の合計／支出の合計の比率は、98.37%
- ・利用料免除の事業を行ったことによる施設利用料収入の減、照明のバルブを購入したことによる消耗品費の増等があり、収支差額が1,227千円のマイナスとなったため、C評価となった。

9. 苦情・要望等 ☐ 該当なし

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備	アンケート	1 件	・交通手段に対する不満（地元のタクシー業者は廃業しており、駅までのアクセスは徒歩となること） ・ロッカーの使い勝手が悪い	交通手段については対応の余地がないが、来館者を考慮して丁寧な説明を行うこととした。ロッカーについては買い替えを検討中。
	アンケート	1 件		
職員対応	アンケート	1 件	・コンサートチケットの半券の渡し間違えへの苦情	半券の受け渡しに当たっては、間違いのないように注意することとした。
		件		
事業内容		件		
		件		
その他		件		
		件		

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

10. 事故・不祥事等 ☒ 該当なし

発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事について改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

11. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。