

# モニタリング結果報告書 (令和元年度)

## 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	<a href="http://www.sagamiko-kouryu.jp">http://www.sagamiko-kouryu.jp</a>		
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	H28.4.1～R3.3.31 (2016年) (2021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	
<p>・施設の維持管理は適切に行われている。</p> <p>・メイン施設の利用状況については、台風19号による交通遮断と新型コロナウイルス感染防止対策によるコンサートや地元の催事の中止により利用者数・利用率とも低下した。</p> <p>・利用者の満足度調査においては、高評価を得ており、サービスの向上が図られている。</p> <p>・収支状況については、施設利用料収入が減少した一方で支出全体も減少したが、収支差額はマイナスとなった。</p> <p>・以上の点を踏まえ、3項目評価をA評価とした。</p> <p>・引き続き利用者への配慮ある施設運営を行うことでサービス向上を図りつつ、水源地域の交流拠点として効果ある自主事業の開催や積極的な情報発信等による更なる利用率の向上を図る取組を推進し、施設利用料収入の増加にも努めてもらいたい。</p>	
<p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>◆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行っており、36回の自主事業を実施し、施設の価値向上に努めている。</p> <p>◆利用状況 今年度の利用者数は、昨年度より1,314人減少し、目標達成率は96.6%となりB評価となった。来館者数減少の主な要因としては、台風19号による交通遮断と新型コロナウイルス感染防止対策によるコンサートや地元の催事の中止があげられる。 目標値を設定している多目的ホールとアートギャラリーの利用率についても、多目的ホールの利用率は84.27%で、目標値である92%を下回った。アートギャラリーの利用率は、集客の大きな『第5回ダムマニア展』を開催したこともあり、50.16%とほぼ昨年並みであったが、目標値である70%は下回った。 令和2年度は、神奈川県に拠点を持つ音響メーカーのラックスマンが多目的ホールのネーミングライツを獲得したので、新たな広報の宣伝材料として活用し、利用率・利用者数の向上を図っていく。</p> <p>◆利用者の満足度 令和元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。</p> <p>◆収支状況 昨年度と比較し、主に人件費やOA関係費減等をはじめ支出が全体的に減少した一方で、台風19号による交通遮断と新型コロナウイルス感染防止対策に伴い、施設利用料収入が減少したため、収支比率は98.58%となり、収支状況はB評価となった。 令和2年度も、4～5月の新型コロナウイルス感染防止対策による収入減が見込まれるが、定評のあるコンサートや各種イベント等を更にブラッシュアップして集客アップを図るとともに、積極的な広報活動により、施設の認知度を高め、利用率向上につなげることで施設利用料収入増となるよう努めてもらいたい。</p> <p>◆苦情・要望等 利用者からの苦情はなかった。地域住民からの要望にも適切に対応している。</p> <p>◆事故・不祥事等 特になし。</p> <p>◆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。</p>	
3項目評価	<p>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</p> <p>※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</p>
A	

### 3. 月例・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	
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和元年12月16日(備品の確認)</li> <li>現地モニタリング実施。(5/28、7/18、11/20、2/18の計4日間)</li> </ul>	
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	有・ <b>無</b>	指導・改善勧告等の内容

### 4. 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、仕様どおり実施した。 なお、相模原市との協定に基づき、台風15号及び19号による風水害時避難場所を2回開設した。 また、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、県との協議に基づき、3月4日から31日まで施設の一部を利用休止した。	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しにあたっては、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。 なお、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、県との協議に基づき、3月4日以降の貸出施設の新規予約を中止した。	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。
利用料金の徴収に関する業務	施設利用者に施設・設備の利用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・設備の利用料金の事前徴収を条例どおり円滑に遂行した。 なお、新型コロナウイルス感染拡大防止を理由とするキャンセルに対し、条例第14条ただし書きに基づき、3月に利用料金を還付した。	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。

<p>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</p>	<p>相模湖駅前の情報掲示板、ホームページ、折込チラシ、県マガルカレンダー、地域タウン誌及びケーブルTV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。</p>	<p>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。</p>
<p>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</p>	<p>「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。</p>	<p>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。</p>

[ 参考：自主事業 ]

事業計画の主な内容	実施状況等
<p>令和元年度も、「多様な交流」や「水源地の自然と人のふれあい」などをテーマに、年間42回の自主事業計画を立てて実施。</p>	<p>多目的ホールにおいてはコンサート等19回、ギャラリーにおいては写真展、ワークショップ等14回、研修室においては囲碁・将棋を楽しむ会等3回、計36回の自主事業を実施した。 なお、台風19号と新型コロナウイルスの影響でクラシックコンサートや落語等、計6件のイベントが中止、順延になった。</p>
<p>遠藤征志&amp;牧山純子 J A Z Z コンサート (多様な交流をテーマとした事業の一例)</p>	<p>集客面での工夫と地域住民との交流を図るため、県立相模原高校ブラスバンド部とのジョイント形式でコンサートを開催した。(6/22)</p>
<p>第5回ダムマニア展 (水源地の自然と人とのふれあいをテーマとした事業の一例)</p>	<p>過去4回開催したイベントが好評であり、第5回目を開催した。(7/7～7/25までの16日間) 全国から計2,247名の来館があった。ダムトークライブ、ダム放流映像やダム写真展などを実施、ダムグッズが大人気であった。</p>

## 5. 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 目標値を設定していない場合は対前年度比。社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
B	

	前々年度	前年度	令和元年度
利用者数※	61,375	54,341	53,027
対前年度比		88.5%	97.6%
目標値	54,700	54,800	54,900
目標達成率	112.2%	99.2%	96.6%

目標値の設定根拠： 当初の提案では平成25年度の来館者数を基準に目標設定したが、平成26年度の実績が当初見込数を上回ったため、上記の数値へ変更した。

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。

※ホール及びギャラリーの利用率目標値 ホール92%、ギャラリー70%（利用があった日数/利用可能日数）

※令和元年度年間実績 ホール84.27%（241日/286日）、ギャラリー50.16%（155日/309日）

※ 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

-

## 6. 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 当センターの全体的な印象をお聞かせください。（全体的な満足度）

実施した調査の配布方法 直接配布 回収数/配布数 422 / 3152 = 13.4%

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	170	223	3	0	396	【満足】 ピアノが良い。響きがよいホール。等 【不満】 なし
回答率	42.9%	56.3%	0.8%	0.0%		
前年度の回答数	195	293	4	1	493	
前年度回答率	39.6%	59.4%	0.8%	0.2%		
回答率の対前年度比	108.5%	94.8%	93.4%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

## 7. 収支状況

評価	《評価の目安》 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 収入合計／支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満
B	

[ 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	収支比率
前々年度	当初予算	81,486	6,400	200	コピー代等サービス代金雑収入	88,086	88,086	0	
	決算	81,486	7,944	107	コピー代等サービス代金雑収入	89,537	84,976	4,561	105.37%
前年度	当初予算	81,386	6,500	200	コピー代等サービス代金雑収入	88,086	88,086	0	
	決算	81,386	6,535	85	コピー代等サービス代金雑収入	88,006	88,673	-667	99.25%
令和元年度	当初予算	82,893	6,620	204	コピー代等サービス代金雑収入	89,717	89,717	0	
	決算	82,893	5,610	50	コピー代等サービス代金雑収入	88,553	89,825	-1,272	98.58%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和元年度 /                      前年度 /                      前々年度 /

<備考>

8. 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		件		
		件		
職員対応		件		
		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。

9. 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。

10. 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。