

神奈川県立相模湖交流センター

指定管理者 事業計画書

団体名	アクティオ株式会社
-----	-----------

※ 記載にあたっての留意事項

原則、次のとおりとしてください。

- ・ 用紙の大きさは、日本産業規格A4縦長としてください。
- ・ 両面印刷又は両面コピーとしてください。
- ・ ページ数が複数となる書類については、通し番号（表紙から1/〇とし、以降2/〇、3/〇とする通しページ、〇には総ページ数を記入）を中央下に表記してください。

団 体 の 概 要

(令和6年12月現在)

ふりがな 団体名	あくてい おかぶしがいいしゃ アクティオ株式会社		
所在地	〒153-0043 東京都目黒区東山一丁目5番4号 KDX 中目黒ビル6階	電話番号	03-6894-1350
代表者	代表取締役社長 淡野 文孝	FAX	03-6894-1343
設立年月日	1987年2月27日		
沿 革	<p>1987年 アクティオ株式会社設立 [イベント事業を開始する]</p> <p>1989年 大阪支店開設 [施設運営事業を開始する]</p> <p>1990年 福岡営業所開設、天保山ハーバービレッジ海遊館 開館・運営管理業務開始</p> <p>2001年 名古屋営業所開設</p> <p>2002年 一般労働者派遣事業許可取得 (東京・大阪) 厚生労働大臣認可 (般-13-05-0181)</p> <p>2003年 北九州営業所開設 [指定管理事業を開始する]</p> <p>2004年 民間企業初の指定管理施設「横浜市白幡地区センター」運営開始</p> <p>2005年 警備業法認定、横浜営業所、さいたま営業所、千葉営業所開設</p> <p>2006年 松山営業所開設</p> <p>2008年 プライバシーマーク付与認定取得 (認定番号 第10861681(01)号)</p> <p>2010年 三重営業所開設</p> <p>2012年 東京スカイツリー® 開業・展望台運営等業務開始</p> <p>2014年 有料職業紹介事業許可取得、ハルカス300(展望台)運営等業務開始</p> <p>2017年 設立30周年</p> <p>2018年 岩国営業所開設、本社移転</p> <p>2021年 東北営業所開設</p> <p>2022年 えるぼし認定 最高位取得、くるみん認定取得</p> <p>2024年 ISMS 認証 (ISO/IEC 27001:2022) 取得</p>		
業務内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 指定管理者制度に基づく公の施設の管理受託 2. 美術館・博物館等文化施設、公共施設、社会福祉施設等の経営及び管理受託並びに案内、受付、誘導等運営に関する業務 3. 商業施設、レジャー施設等の経営及び管理受託並びに案内、受付、誘導等運営に関する業務 4. 博覧会、展覧会、展示会、見本市、各種会議、行催事、イベント等の調査、企画立案、実施運営、事務局に関する業務 5. 都市計画、都市再開発、緑化工事の設計監理の受託業務 6. 文化、スポーツ等の催事の企画、制作並びにその運営と実施 7. 商品開発及びその販売促進に関する企画と実施 8. 労働者派遣業務 9. 職業紹介事業 10. 社員教育及び訓練の企画と実施 11. 印刷物、書籍、出版物の企画サービス並びに販売 12. 広告代理店業務 13. 洋品雑貨、服装雑貨、装身具及び日用雑貨の販売 14. 食品、清涼飲料水、酒類の販売 15. 飲食店の経営 16. 旅行業 17. 旅行業者代理業 18. 総合警備保障業務 19. ビルメンテナンス業 20. 賃貸別荘、貸ビル、旅館、ホテル、その他宿泊施設の経営 21. 建築物、工作物(看板、煙突及び照明塔)の設計・施工監理の受託業務 22. コンピューター機器及び関連機器の販売、貸付並びにコンピューター・プログラムの企画、開発、管理業務 23. 各種コンサルティング及びアドバイザー業務 24. 上記各号に附帯関連する一切の業務 		

当社が指定管理者として管理運営をしている施設の主な実績です。
 文化ホールやギャラリーを保有している施設をピックアップしています。
 現在管理運営中の146施設の一覧は、「申請のための書類 イ(ク)類似施設の運営実績を記載した書類」に添付しています。

主な実績

	施設名	指定管理期間	施設所在地	施設分類	備考
1	大船渡市民文化会館	2024.4~2027.3(第1期)	岩手県大船渡市盛町字下館下18-1	文化ホール	
2	天童市市民文化会館	2023.4~2028.3(第1期)	山形県天童市老野森1-1-1	文化ホール	
3	利府町文化交流センター(リフノス)	2021.4~2026.3(第1期)	宮城県宮城郡利府町森郷字新椎の木前31-1	公民館、文化ホール	
4	塩竈市民交流センター遊ホール	2024.4~2029.3(第1期)	宮城県塩竈市本町1-1	生涯学習施設	小ホール保有
5	新蒲田一丁目複合施設	2021.12~2025.3(第1期)	東京都大田区新蒲田1-18-16	交流活動施設	ホール、音楽スタジオ保有
6	清瀬けやきホール	2010.11~2016.3(第1期) 2016.4~2021.3(第2期) 2021.4~2026.3(第3期)	東京都清瀬市元町1-6-6	文化ホール	
7	瑞穂町耕心館	2008.10~2013.3(第1期) 2013.4~2014.3(第2期) 2014.4~2019.3(第3期) 2019.4~2024.3(第4期) 2024.4~2029.3(第5期)	東京都西多摩郡瑞穂町大字駒形富士山317-1	生涯学習施設	ホール、ギャラリー 飲食コーナー保有
8	横浜市西公会堂	2016.4~2022.3(第1期) 2022.4~2027.3(第2期)	神奈川県横浜市西区岡野1-6-41	文化ホール	
9	南足柄市文化会館(金太郎みらいホール)	2015.4~2020.3(第1期) 2020.4~2025.3(第2期)	神奈川県南足柄市関本415-1	文化ホール	
10	成田市公津の杜コミュニティセンター(もりんびあこうづ)	2013.7~2017.3(第1期) 2017.4~2022.3(第2期) 2022.4~2027.3(第3期)	千葉県成田市公津の杜4-8	コミュニティ施設	ホール、ギャラリー 保有
11	アミュゼ柏	2013.4~2018.3(第1期) 2018.4~2023.3(第2期) 2023.4~2028.3(第3期)	千葉県柏市柏6-2-22	文化ホール	
12	柏市民文化会館	2015.4~2018.3(第1期) 2018.4~2023.3(第2期) 2023.4~2028.3(第3期)	千葉県柏市柏下107	文化ホール	
13	柏市民交流センター、柏市民ギャラリー	2016.5~2021.3(第1期) 2021.4~2026.3(第2期)	千葉県柏市1-7-1-301DayOneタワー3F	コミュニティ施設、ギャラリー	
14	野田市生涯学習センター	2011.4~2014.3(第1期) 2014.4~2016.3(第2期) 2016.4~2021.3(第3期) 2021.4~2026.3(第4期)	千葉県野田市中野台168-1	生涯学習施設	ホール保有
15	野田市文化会館「野田ガスホール」	2016.4~2021.3(第1期) 2021.4~2026.3(第2期)	千葉県野田市鶴奉5-1	文化ホール	
16	北本市中央公民館	2015.1~2018.3(第1期) 2018.4~2023.3(第2期) 2023.4~2028.3(第3期)	埼玉県北本市本町1-2-1	公民館	ホール保有
17	守谷市民ギャラリー	2008.4~2011.3(第1期) 2011.4~2016.3(第2期) 2016.4~2021.3(第3期) 2021.4~2026.3(第4期)	茨城県守谷市御所ヶ丘5-25-1	ギャラリー	
18	守谷市中央公民館	2012.4~2015.3(第1期) 2015.4~2020.3(第2期) 2020.4~2025.3(第3期)	茨城県守谷市百合ヶ丘2-2540-1	公民館	ホール保有
19	愛知県下水道科学館(メタウォーター下水道科学館あいち)	2011.4~2016.3(第1期) 2016.4~2021.3(第2期)	愛知県稲沢市平和町須ヶ谷長田295-3	環境系施設	ビオトープ保有
20	知多市勤労文化会館	2015.4~2018.3(第1期) 2018.4~2023.3(第2期) 2023.4~2028.3(第3期)	愛知県知多市緑町5-1	文化ホール	勤労福祉施設併設

	施設名	指定管理期間	施設所在地	施設分類	備考
21	尾張旭市文化会館	2019.4～2024.3(第1期) 2024.4～2029.3(第2期)	愛知県尾張旭市東大道町 山の内 2410-11	文化ホール	
22	富田林市市民会館	2014.4～2019.3(第1期) 2019.4～2024.3(第2期) 2024.4～2029.3(第3期)	大阪府富田林市粟ヶ池町 2969-5	文化ホール	
23	宇治市文化会館	2022.4～2027.3(第1期)	京都府宇治市折居台 1-1	文化ホール	
24	西条市総合文化会館	2006.9～2010.3(第1期) 2010.4～2013.3(第2期) 2013.4～2016.3(第3期)	愛媛県西条市神拝甲 79-4	文化ホール	
25	西条市丹原文化会館	2016.4～2021.3(第4期) 2021.4～2026.3(第5期)	愛媛県西条市丹原町 田野上方 2131-1	文化ホール	
26	砥部町文化会館	2007.4～2010.3(第1期) 2010.4～2015.3(第2期) 2015.4～2020.3(第3期) 2020.4～2025.3(第4期)	愛媛県伊予郡砥部町 宮内 1410	文化ホール	郷土展示資料室 保有
27	岩国市周東文化会館(周東パ スナルホール)	2018.4～2023.3(第1期) 2023.3～2028.3(第2期)	山口県岩国市周東町用田 137-8	文化ホール	

財政状況 (過去3年間 について記入 してください)	年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度

応募に関する担当連絡先

(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加して下さい。

I サービスの向上

1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

(1) 指定管理者としての運営方針及び委託の考え方

ア 相模湖交流センターの設置目的を踏まえた指定管理業務全般を通じた総合的な考え方、運営方針

〔 相模湖交流センターの設置目的や公の施設としての役割を踏まえ、どのような施設運営を目指すのか、基本的な考え方を記載してください。 〕

■ はじめに

□ 当社について

企業理念

ACTIOは、お客様と共に「歓び」と「感動」を提供し続けます。

We think tomorrow.

私どもは、上記を企業理念とし、イベントや博覧会、レジャー施設や文化施設、コミュニティ施設など人が集う多種多様な施設で質の高い管理・運営サービスを追求しています。

地域コミュニティ、文化ホール、専門性の高い博物館や児童、高齢者福祉施設などの様々なジャンルの指定管理施設や、国内を代表する民間観光施設等の管理運営を通して、専門知識、接遇技術、事業の企画実施力、サービス向上策を培ってきました。さらに、有事の際の危機管理対応の経験も施設の管理運営会社として貴重な財産となっています。

これらの知識・経験・スキルを最大限に活用し、時代とともに変化するニーズに合わせて自らも変化を続け、運営のプロフェッショナルとして、施設、地域の発展に寄与していきます。

■ 当施設の管理運営の考え方と取組み

□ 管理運営の考え方

公の施設を行政にかわって運営する指定管理者は、法令や条例等に基づく適切な管理運営を行うことを前提に、県の方針や施設の設置目的を踏まえ、地域の課題・ニーズの把握とともに、民間ならではの創意工夫ある企画や効率的な運営等により、多様化する利用者ニーズにも対応した質の高いサービスを提供する役割・責務があると考えます。

これらの役割・責務を実行することで、施設の価値向上、そして地域活性化につなげます。

① 神奈川県の施策、施設設置目的の理解

▶ 新かながわグランドデザイン 基本構想(令和6年3月)

【基本理念】

「いのち輝くマグネット神奈川」
を実現する

【2040年の神奈川の将来像】

- (1)誰もが安心してらせる やさしい神奈川
- (2)誰もが自らの力を発揮して活躍できる神奈川
- (3)変化に対応し 持続的に発展する神奈川

【政策分野別の基本方向】 ※当施設に関連した政策を抜粋

(3) 産業・労働

・魅力ある地域資源を生かした振興、多様な主体との連携による魅力創出・にぎわいづくり

(4) 環境・エネルギー

・多様な生物をはぐくむ自然環境の保全と活用

(5) 共生・県民生活

・多様な主体による協働やネットワーク形成、地域活動への参画支援
・文化芸術に親しむ環境づくり文化芸術の鑑賞・活動のための支援

(7) 県土・まちづくり

・地域の特性を生かした地域づくりの推進

▶ その他の関連施策

▶ かながわ水源地域活性化計画～やまなみ五湖の豊かな地域づくりに向けて～(令和3年3月)

【政策の方向性】

- (1)水源地域の活性化:水源地域における交流に向けて、水源地域を訪れる機会の促進
- (2)水源環境の理解促進:連携・協働及び水源環境の保全・再生への取組みの促進

- ▶ 第3期神奈川県まち・ひと・しごと創生総合戦略(令和6年3月)
- ▶ 第5期 神奈川県観光振興計画(令和5年度から令和8年度までの4年間)
- ▶ かながわ文化芸術振興計画(令和6年度～令和10年度)

▶ 当施設の設置目的

水源地域の自然の保全及び活性化を図り、併せて県民に水源地域の自然とのふれあい及び多様な交流活動の場を提供するため

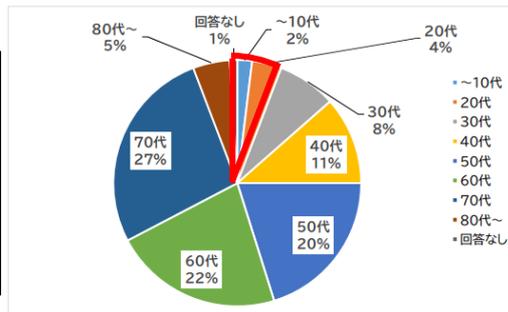
②地域の課題・ニーズの把握

■ 水源地域について

【第54回水源環境保全・再生かながわ県民フォーラム】アンケートより抜粋

<参加者年齢>

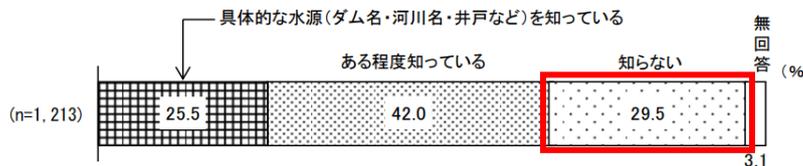
1	～10代	2
2	20代	4
3	30代	8
4	40代	12
5	50代	21
6	60代	23
7	70代	28
8	80代～	5
9	回答なし	1
計		104



40～70代の参加率は高く、関心度が現れているが、10代・20代は合計でも6%と低い参加率となっている。

【神奈川県 県民ニーズ調査(令和5年度)】第2回課題調査より抜粋

Q. 家で使っている水道の水源の認知度



“ある程度知っている”以上が67.5%と非常に高いが、“知らない”との回答も30%近く占めている。

▶ 若い世代への情報発信や、全世代への参加しやすい事業等の実施により、興味・関心の向上と理解の促進を図ることが必要

■ 地域コミュニティについて

【神奈川県 県民ニーズ調査(令和6年度)】第1回課題調査より抜粋

Q. 長い人生を充実させるためコミュニティなど地域社会との関わりを大切にしていますか

1	そう思う	66.3	2	そう思わない	31.0	(無回答 2.8)
---	------	------	---	--------	------	-----------

(令和5年度結果)	1	そう思う	68.6	2	そう思わない	26.8	(無回答 4.6)
-----------	---	------	------	---	--------	------	-----------

前年度の結果と比較すると、“そう思う”が2.3%減少、“そう思わない”が4.2%増加している。

▶ 交流の機会を創出していくことで、人と人と、地域と人のつながりをつくり、地域コミュニティの輪を拡大させていくことが必要

当施設は、最大456席の多目的ホールや様々な空間演出が可能なアートギャラリーを要しているため、下記の調査結果にも注目しました。

■ 文化芸術について

【神奈川県 県民ニーズ調査(令和6年度)】第2回課題調査より抜粋

Q. この1年間での文化芸術の鑑賞、または文化芸術に参加した日数

1 週に5日以上	0.7	6 年に2～3日程度	27.6
2 週に2～4日程度	0.8	7 年に1日程度	15.4
3 週に1日程度	1.4	8 まったくない	29.7
4 月に1～3日程度	7.1	9 分からない	1.1
5 3か月に1～2日程度	14.8		(無回答 1.6)

“年に2～3日程度”“年に1日程度”“まったくない”が高い割合を占めている。

▶ 当施設の特徴を十分に活かし、音楽やアート鑑賞の機会を創出していくことが必要

【相模湖地域への認識】

神奈川県は日本の近代バレエの発祥地であり、バレエ衣装のレンタル業で国内最大大手企業・株式会社アトリエヨシノもあることから、地域へバレエの浸透を図るとともに、「バレエの町」を目指しています。

▶ 地域資産の周知・発展への協働・協力

上記かつ後述する「(2)現状分析・課題把握」(P19-20)を踏まえ、次期指定管理期間で私どもが取り組んでいく重点施策を以下の5点と考えます。

重点施策① 水源地域ならではの事業を実施し、興味・関心の醸成、知識の習得とともに水源地域の活性化

- 取組内容**
- ・自主事業イベント「相模ダム展」の開催
 - ・森林環境学習ワークショップや植物をテーマにした作品展の開催
 - ・当施設受付でのダムカードの配布や事業で制作したダムグッズの販売
 - ・「水源地域をアピールするパネル」の作成、当社近隣指定管理施設でのパネル展示 等

重点施策② 文化芸術や交流活動を促す多彩なジャンルの事業の実施

- 取組内容**
- ・著名アーティスト・団体の音楽コンサートの実施
 - ・施設全体を使用した音楽アカデミー(インターナショナルアカデミー)の実施
 - ・ハイレゾコンサートの実施 ・地域住民を講師とした様々なワークショップの実施
 - ・障がい者福祉支援団体と連携したアート作品展の開催 等

重点項目③ 地域資産の活用による周知拡大と発展への寄与

- 取組内容**
- ・さがみ湖上祭に連携させた音楽コンサートの実施
 - ・「バレエフェスティバル in 相模湖」の写真展を開催
 - ・地域とゆかりのあるアーティストの作品展や音楽コンサートの実施 等

重点施策④ 多世代・広範囲に届く多様な情報発信

- 取組内容**
- ・SNS(X、Facebook、Instagram)を活用しての積極的な情報発信
 - ・地域情報誌・Web サイト等への掲載
 - ・音楽コンサートなど映像コンテンツの制作と配信 等

重点施策⑤ 新たな利用者サービス、快適な空間づくりによる利用者拡大

- 取組内容**
- ・キャッシュレス決済の導入 ・施設内電波環境の改善
 - ・施設内にデジタルサイネージの導入 ・キッズスペースのリニューアル
 - ・ハイカー&バイカー ハーフコンサートチケットの導入 等

■ 当施設の運営方針と管理運営コンセプト(目指す姿)

前述の「管理運営の考え方と取組み」を踏まえ、当施設の運営方針と管理運営コンセプト(目指す姿)を下記とします。

1. 施設管理運営の基本的な管理運営方針

私どもが指定管理者として、公共施設を管理運営していくにあたっての基本的な方針は以下となります。

【8つの基本方針】

方針、設置目的の理解	公正・公平	ホスピタリティ	サービス向上
県の方針や施設の設置目的に即した管理運営	各種法令を遵守し、多様な利用者に配慮した公正・公平な管理運営	感動と安心を与えられるホスピタリティあふれる接客対応	利用者ニーズを業務に反映する、継続的な改善とサービス向上
有益で魅力的な事業	地域連携	安全・安心	コストの縮減
地域を知り、資源を掘り起こす有益で魅力的な事業の実施	地域住民・団体・機関等との連携・つながり強化	安全・安心・快適な空間を実現する適切な維持管理とリスクマネジメント	環境への配慮や省エネ等効率的な資源活用によるコストの縮減

当施設の管理運営にあたっては、これまで多彩な事業や情報発信による水源地域の活性化、施設の特性を活かしての文化芸術面からアプローチを行い、自然の中での文化活動・交流を促進し、水源地域の新しい魅力づくりを行ってきました。

今後も継続させていくとともに、新たな事業・サービスの展開、さらなる快適な空間づくりに取組み、下記の【管理運営コンセプト(目指す姿)】の実現を図ります。

【管理運営コンセプト (目指す姿)】



「相模湖の森や湖から聞こえる響き」、
「音楽・アート」の響き、
「集まる人々の様々な活動の響き」、
「出会いの響き」、
を当施設で奏でていき、それらが湖の波紋のように広がり、
“地域の響き”を生み出し続ける交流拠点を目指します。
その“地域の響き”が未来に向けて地域の活性化につながり、
相模湖エリアをさらに盛り上げていきます。

イ 業務の一部を委託する場合の業務内容等

〔 業務の一部を委託する場合、委託業務の内容、委託先の選定方法等について、記載してください。 〕

委託する予定の業務と選定方法は以下の通りです。

業務内容によって、以下の選定基準のもと、最適な事業者へ委託しています。

【業務区分】委託業務内容	委託先選定基準
【清掃業務】 日常清掃業務/定期清掃業務/特別清掃業務	①地元事業者を優先して選定 ・県内企業優先 ②専門会社等に委託することで効果的・効率的かつ確実に業務を履行 ・業務の専門性のスキルや業務実績 ・企業の信頼性、健全性、安定性 （経営状態や経営理念、法令遵守） ・指定管理や業務委託における経験 ・安全性を確保するしくみ ③複数社から見積を取り、コスト、利便性、サービスなど多面的に比較 ④当施設の当業務にかける理解と意欲
【施設保守点検業務】 設備保守点検業務全般/自家用電気工作物点検/植栽管理業務/ 建築基準法第12条第2項及び第4項に基づいた定期点検	
【防災・安全確保業務】 機械警備業務	
【廃棄物処理業務】 廃棄物処理	
【施設保守点検業務(舞台関係)】 舞台機構設備保守点検/映像・音響設備保守点検/舞台照明機構保守点検/ピアノ保守/電動式移動観覧席保守点検	

(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加して下さい。

2 施設の維持管理

(1) 施設の特徴を踏まえた維持管理

ア 多目的ホールやアートギャラリーなど施設の特徴を踏まえた清掃、保守点検、受付、業務等の維持管理に関する実施方針

相模湖交流センターの施設及び設備の状況を踏まえ、施設機能の十分な発揮、利用者サービスの向上等の観点から、日常の清掃、保守管理、修繕等について、別紙2の業務基準「1 施設の維持管理に関する業務」の項を確認の上、指定管理業務を行なう際に改善や提案したい点も含め記載してください。

■ 維持管理の基本的な考え方と取組み

私どもは「総合的なマネジメント力」を発揮し、保守点検・清掃・衛生管理などの業務を的確・スムーズに行い、利用者に安全・安心の確保と、ホスピタリティあふれる快適な施設空間を提供します。

取組① 法令遵守と効果的な管理

維持管理業務については、関係法令等に基づき、当施設の「維持管理及び運営等に関する業務の基準」の内容を確実に履行します。また、それぞれの実作業は専門会社へ委託し、効果的で確実な維持管理を実現します。

▶ 専門会社が維持管理業務を実施し、当社が履行チェックする体制

維持管理業務を委託先に任せきりにせず、右図の通り、定期的な会議体を設けます。

定期清掃や保守点検等の実施の際は履行チェックのため、施設長等も立合います。



【建物設備会議】

スピーディで確実な施設管理を行っていくことを目的とし、維持管理計画に基づいた業務報告の共有、不具合が生じた場合の対応等を協議する会議を適宜実施します。

▶ 信頼のおける優良な専門会社への委託

維持管理業務は信頼性の高い県内の専門会社への委託を優先し、積極的に地元還元に努めています。

取組② 長寿命化を目指した計画の策定と実施の徹底

維持管理に係る各種業務は、計画通り実施することを徹底します。PDCA サイクルを回しながら常に改善を図り、より安全で快適な施設空間の提供と設備の長寿命化を目指します。

▶ 施設特性に応じた効果的な清掃計画

清潔で気持ちの良い施設環境作りは、利用者満足とリピーター化につながる大きな要素の1つです。施設特性を考慮した年間清掃管理計画を立て、日常清掃・定期清掃を確実に実施します。また、品質検査(インスペクション)も取り入れ、継続的な業務改善を行います。

▶ 効率的な保守点検業務計画

保守点検業務は、有資格者が適切に実施します。稼働状況や事業スケジュールの日程と作業効率の両面を踏まえた実施日とする保守点検業務計画を策定し、点検・整備等による施設の稼働時間をできるかぎり低減させます。

経年劣化が見られる設備には優先順位をつけて早期復旧に向け、県と協議しながら、施設機能やサービスへの影響を最小限に抑えます。また、施設備品については、日頃からの管理や手入れを入念に行うことで、故障や破損による思いがけない事故を防ぎ、リスクの回避と修繕費の節減に努めます。

改正建築基準法第12条に準拠した定期点検の実施

建築基準法第12条第2項及び第4項に基づき、指定管理者として毎年定期点検を実施します。実施にあたっては要資格者が適切に点検を行い、貴県に報告をします。

▶ 施設備品管理計画

施設備品については、日頃からの管理や手入れを入念に行うことで、故障や破損による思いがけない事故を未然に防ぎ、リスクの回避と修繕費の縮減にもつなげます。

また、備品台帳に基づく備品棚卸しを実施し、事前の不具合チェックも行います。

取組③ 管理・修繕における経費節減

設備の長寿命化による経費節減	省エネによる管理経費節減	DIYによる修繕で経費節減
「計画的な維持管理」「予防保全」「データの蓄積による効率的な建物保守」を基本として、長期的な修繕工事等の予測・計画を行い、設備の長寿命化を図ることで修繕費の節減を目指しています。	照明の照度調整や間引き等、徹底した省エネルギー対策を図ることで、必要経費を抑えています。	簡単な修理や作成物は、外注せず、DIYの精神で職員・スタッフが自ら実施し、経費を節減しています。
■ 詳細は「経費節減」の項		

■ 受付業務についての考え方と取組み

施設の受付業務は利用者の目的やニーズを理解し、的確に対応することが求められます。

私どもは、常時1名以上は受付に配置(午前・午後は原則2名以上)し、利用者がスムーズに施設利用の申請等を行えるよう、職員・スタッフは分かりやすく迅速に対応するとともに、挨拶や会話の中での気配りや有用な情報の提供を行います。

受付管理業務は以下の業務があります。

施設の利用案内業務 / 施設、備品類の貸出に関する業務 / 施設の利用承認及び承認取消しに関する業務 / 利用料金の徴収業務 / 利用料金の免除に関する業務 / 駐車場管理業務

私どもは、これらの業務を的確かつスムーズに行うために業務のマニュアルを作成し、スタッフの業務知識の平準化と定着を図り、利用者に対して平等に対応できる受付管理業務を行っています。

また、受付業務を通じて、利用者ニーズを把握し、運営に活かすことで、施設価値のさらなる向上を目指しています。

なお、相模湖記念館の来館者に対しても、2階への案内や希望者にダムカードを渡すなど、当施設利用者と同様に案内・誘導等を行います。

■ 警備業務について

警備については、職員・スタッフによるこまめな巡回と機械警備を行い、不審者への対応や事件・事故を未然に防ぐことにより、利用者の安全と建物や設備等を守ります。さらに敷地内および館内の安全確認をします。

イ 相模原市立相模湖記念館と連携した効果的・効率的な維持管理

相模湖交流センターは相模湖記念館との合築施設であることから、光熱水費、空調設備などの設備管理及び清掃などの共通する維持管理費の執行、施設全体を良好な状態で維持していくための修繕、環境整備等に関し、効率的な事務処理に努める必要があります。

今回、相模原市が相模湖交流センターの指定管理者に相模湖記念館の一部業務を委託する予定であることを踏まえ、相模湖記念館と連携した効率的な事務処理方法について、具体的に記載してください。

ワンストップサービスによる一体的・効率的な管理を継続

相模湖交流センター及び相模湖記念館の管理にあたっては、神奈川県及び相模原市から与えられた業務について窓口を一本化し、本社及び施設職員が一体となった「ワンストップサービス」による管理を行います。

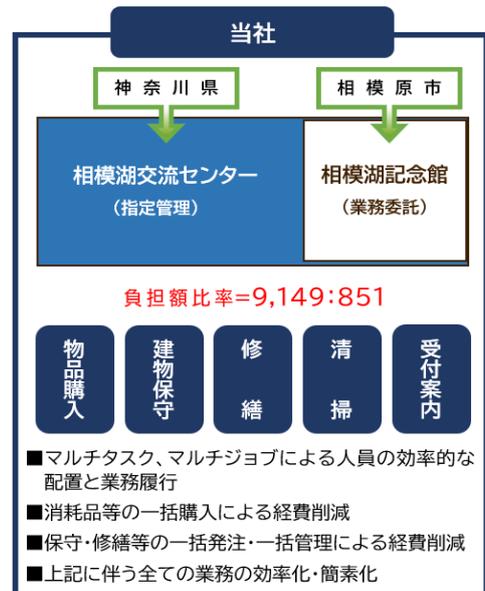
① 経費執行の適正管理も的確に実行

業務の効率化を行う中で、本業務の指定管理料、相模湖記念館管理及び受付案内業務に係わる経費は確実に管理していかなければなりません。私どもは現在の維持管理等に掛かる共通費用の執行(現在では、神奈川県9,149:相模原市851)の基準に基づき、適正な経費管理と業務執行をしています。

具体的には私どもの金銭管理コード(下図)を4コードに振り分け、コード毎での経費及び執行の管理を行います。

■金銭管理コードの振り分け
①相模湖交流センター指定管理経費
②相模湖交流センター利用料金
③相模湖交流センター自主事業経費
④相模湖記念館運営受託経費

ワンストップサービスによる一括管理



② 同じ施設内だからこそ、温かで一體的な運営と情報発信

相模湖交流センターと相模湖記念館は、複合施設であり、一体的な運営体制が必要です。

例えば、相模湖記念館を見学している時に設備に不具合が生じた場合、私どもが一時対応します。また、見学団体受入れの対応も行っています。

さらに、ホールに来場された来館者にはぜひ、記念館も見学してもらいたいという思いで積極的に記念館の案内もしています。

受付には、相模ダムのダムカードや、私どもが自主事業「ダムマニア展」で作成したダムグッズも販売してきました。さらに、2階の喫茶での「ダムカレー」提供を紹介するなど、相模湖、相模ダムのPRに努めています。



2階喫茶のダムカレー



受付で配布しているダムカード



受付でのダムグッズ販売

(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加して下さい。

3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金

(1) 利用促進のための企画と取組

〔相模湖交流センターの設置目的や特性、立地等を踏まえた事業等の実施方針及び内容について、規模や経費面からの実現可能性を踏まえて、記載してください。〕

ア 水源地域と都市地域、更には世代を問わない多様な交流活動の場を提供するための施設として、施設の特性を活かした利用促進のための企画・取組

■ 利用促進の考え方と取組み

当施設は県民に水源地域の自然とのふれあい及び多様な交流活動の場を提供する施設であるとともに、水源地域の広域交流拠点であることから、この施設をより多くの人々に知ってもらい、利用してもらうことが重要です。

これまで利用者拡大を図るため、新規利用者獲得の重点的な取組みとして、積極的な PR 活動や魅力的な事業を実施しています。また、既存利用者に向けての主な取組みとして、地域連携による利用機会の創出や施設設備の効果的な活用、新たな利用者サービス・快適な空間の提供に努めています。今後も、地域との連携をさらに深め、住民特性や立地を徹底的に知ることで、地域住民等に一層活用される施設、施設運営に携われるような参加性の高い施設を目指し管理運営していきます。

積極的な
PR 活動

魅力ある
事業の実施

施設設備の
効果的な活用

新たな
利用者サービス
の提供

快適な空間の
提供

取組① 積極的な PR 活動

施設ホームページや事業チラシはもちろん、SNS の積極的な活用で多世代・広範囲に施設情報を発信していくことで、当施設を知ってもらい、新規利用者の獲得を目指していきます。また、地域の他施設や情報媒体とも連携・協力をした PR 活動も行っています。

▣具体的な内容は、「広報・PR 活動」(P21-23)参照

取組② 魅力ある事業の実施

県民や地域住民のニーズに合致し有益性が高く魅力的な事業は、新たな利用者を獲得できるとともに、既存利用者にもさらなる利用が見込めます。また、地域住民の交流にもつながり、地域ネットワークを広げる機会にもなるため、積極的に事業を実施していきます。

▣具体的な内容は、「自主事業計画書」参照

取組③ 施設設備の効果的な活用

当施設は、最大456席の多目的ホールや、空間をさまざまに演出できるアートギャラリー、鏡壁面が設置されたレッスン室などがあります。ベーゼンドルファーのグランドピアノを保有し、多目的ホールは本格的なクラシックコンサートやレコーディング、プロセニウムステージでの演劇や講演会など、さまざまな文化発信・交流活動の場としての活用が可能です。これらの施設の特性を十分に活かし、利用促進を図っていきます。

- ▶ 音楽コンサートの開催
- ▶ 地域住民主催のワークショップ
- ▶ 地元企業・団体による講演会・講習会
- ▶ 地元ゆかりのある作家等による作品等の展示会
- ▶ 地域のサークル活動や発表会
- ▶ ハイレゾコンサートから波及する新たなオーディオイベント
- ▶ 撮影・録音スタジオとしての利用促進 等



地元団体による写真展

実績

取組④ 新たな利用者サービスの提供

これまで実施してきた取組みを継続するとともに、利用者にとって利便性が高い新たな取組みを実施していくことで、既存利用者の満足度向上とともに、新規利用者の施設利用のきっかけをつくります。

▶ キャッシュレス決済の導入

利用料金や事業参加費に関して、クレジットカードや電子マネー、QRコード決済等の支払いに対応できる多機能電子決済端末を導入します。手軽に迅速に支払いができるようになり、利用者の利便性、満足度の向上を図ります。

私どもの他施設でも多くの導入実績があり、スムーズな切り替えが可能です。さらに、導入の際はセキュリティの強化はもちろん、キャッシュレス対応マニュアルに則り、運用後の安全性の確保に努めます。



▶ 施設内電波環境の改善

現在、当施設ではスマートフォン等通信機器の電波が通じにくい環境にあります。NTTdocomo や au、SoftBank などの主要キャリアと連携し、モバイル基地局を増設することで、共有スペースをメインに電波状況の改善を図ります。



▶ デジタルサイネージの導入

施設内の1階共有スペース部分にデジタルサイネージを導入します。共有スペースに明るさを生むとともに、当施設の PR や講座・イベント等の情報発信、また、地域の観光、伝統行事等の地域情報も広く提供していきます。



▶ キッズスペースのリニューアル

1階共有スペース部分に設置しているキッズスペースを広くすることで、より使いやすい空間にします。現在は、音楽コンサート開催時に年齢制限で入場できない乳幼児を遊ばせる場としての活用が多いですが、リニューアルすることによって、事業がなくてもキッズスペース目当てで気軽に立ち寄り、地域住民同士の交流を生む場を目指します。



イメージ

▶ 利用者用ロッカーの刷新

1階ロビーに設置されている利用者用のロッカーを刷新します。現在、コインの返却がされないという不具合が生じており、利用者には不便をかけることもあるため、すべてのロッカーを新しく入れ替えることで利便性向上を図ります。



▶ ハイカー&バイカー ハーフコンサートチケット導入

場所柄、ハイキング等を楽しまれる観光客層を対象に、気軽に音楽鑑賞を楽しんでもらうことを目的に、「サロン型コンサート」開催時に2階席を開放し、ハイキングが終了する(近隣の山から下りてくる)時間を考慮し、コンサートの後半だけでも楽しむことができる半額料金を設定したチケットを導入します。

子どもがこれまでに取組んできた主な利用者サービス

実績

今後も継続させていただきます。

●駐車ゲートの自動化

利用者の利便性向上のため、駐車場のゲートを自動化しています。安全性と効率性の面からも利便性を高めています。



●第2駐車場の美化

ダム管理事務所と連携し、敷地内を流木チップで整備し、雑草等の発生を抑え環境美化に努めています。



●情報紙コーナーの設置

タウンニュース、ポスト広告、民間音楽雑誌(音楽の友)との連携で情報誌コーナーを設置しています。このコーナーを作ったことで地域の情報等にこれまで以上にアクセスしやすくなり、来館者から好評をいただいています。



●「友の会」の運営

当施設のファンを増やし、鑑賞事業を楽しんでもらう目的で、当施設の「友の会」組織を運営しています。友の会入会者には、下記の特典を実施しています。

【友の会 会員特典】

- ・チケットの割引
相模湖交流センター主催の公演チケットを10%オフで販売
- ・チケット優先発売
相模湖交流センター主催の公演チケットを先行で販売
- ・公演情報提供サービス
ホールの公演・チケットの発売情報を季刊で旬な情報をお知らせ
- ・無料ドリンク券のプレゼント
当施設2階・喫茶「青林橋」にて利用できるドリンク券をプレゼント
- ・会員ニーズの掌握
演奏・公演によっては会員アンケートから、希望の多い演奏のニーズを収集



<友の会 会員証>

●自主事業のチケット割引

子どもが自主事業を実施する際には、より多くの方に事業に参加して楽しんでもらいたいとの思いから、上記「友の会」と「65歳以上のシニア」を対象に以下のチケット割引を導入しています。

自主事業のチケット割引対象	割引率
友の会会員	1割引
65歳以上	

取組⑤ 快適な空間の提供

快適な空間とは、一言でいうと「居心地がよいか」ということです。私どもは、おもてなしの心あふれる接遇と、利用者の安全・安心を第一としながら、利用者にとって居心地のよい、快適な空間の提供に努めていきます。

▶ おもてなしの心あふれる接遇

私どもの接遇は、一期一会を大切にしている熱い心であり、「おもてなしの思い」が必要不可欠です。接遇マナー研修やユニバーサル研修を受けた施設職員・スタッフが、その思いで利用者を迎え、「相手が望むことをさりげなく“気づき”その立場を理解し具体化する」ことを大切にしています。

▶ 安全・安心への配慮

施設内外での事故を事前に防止するため、ヒヤリハット活動や建物点検チェックシートを活用しての巡回等、利用者の安全・安心の配慮に努めています。

▶ 施設自体の清潔さ・快適さの保持

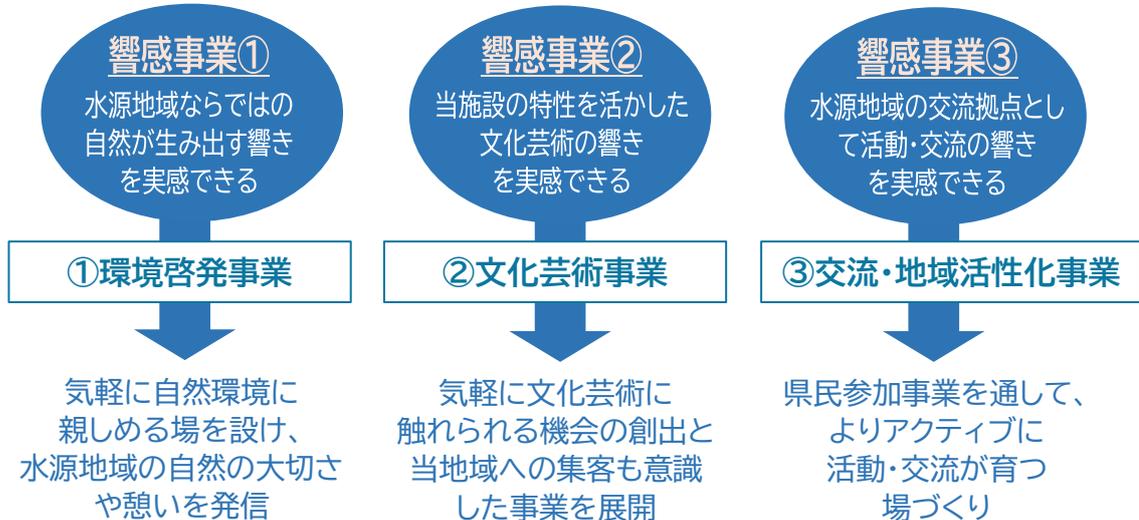
施設職員による屋外の植栽を季節ごとに整備する等、施設内外の美化に努めています。植栽およびダム管理事務所との連携で駐車場の流木チップによる美化も実行しています。

イ 自主事業の有無 (有 ・ 無)
(有の場合は、自主事業の内容等を記載)

■ 自主事業の考え方と取組み

私どもは「1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等」に記載した通り、施設価値の向上、地域活性化のため、魅力的な事業を実施していきます。

先に設定した管理運営コンセプト「響感」に基づき、以下の3つを方針として取組んでいきます。



具体的な取組み内容は、「自主事業計画書」に記載しています。

私どもがこれまでに実施した自主事業の一部

実績

【環境啓発事業】

●ダムマニア展



若年層の来館を促すために、水源地の自然と人とのふれあいを目的とし、かつ若年層に関心、興味を持ってもらえる「面白い、楽しい事業」展開。また「ダムマニアによるダムマニアのためのイベント」をコンセプトとして開催。
展示のみでなく、トークライブやワークショップも実施し、全国各地から多くの集客がありました。

【文化芸術事業】

●ベートーヴェン国際ピアノコンクールアジア 『相模湖交流センター賞』受賞者コンサート



『相模湖交流センター賞』が授与された本選上位3名による演奏会。終演後にはハイレゾコンサートも実施。
ベートーヴェン国際ピアノコンクールアジア事務局との共催事業。

●イリーナ・メジューエワ ラヴェル:ピアノ独奏会



人気ピアニスト・イリーナ・メジューエワ。作曲家モーリス・ラヴェルの生誕150周年を記念したピアノ独奏会を開催。

●ミュージックアカデミー・コンサート



多数の音楽家を輩出したハイリゲンベルク夏季国際音楽アカデミーの主要講師陣と、国内外の一線で活躍する音楽家たちが集い、ヴァイオリン・ヴィオラ・チェロ・ピアノ、各楽器のソロや室内楽を受講できる演奏講習会“インターナショナルミュージックアカデミー”を開催！開催を記念して、相模湖に集結した世界的に著名な音楽家たちのコンサートを実施。また、本アカデミーにて熟練音楽家たちから薫陶を受けた受講生によるコンサートも開催。

●ヴェルタス・クワルテット 時空を超えたロマンティシズム



弦楽四重奏団・ヴェルタス・クワルテット。一流の演奏家が紡ぐ美しい音色。

●谷田梗歌 個展 「氷の世界」



●加藤真史 個展 Suburban Undercurrent



【交流・地域活性化事業】

●ミュージックアカデミー・コンサート



神奈川県主催の《バレエを聴く》《バレエを観る》《魅力を体験》、3つのテーマからなる多彩なバレエイベント。
私どもは、企画運営として多数の団体と協力し、相模湖地域のバレエの発展に寄与。

●ワンコイン落語



若手落語家の登竜門として有名な「さがみはら若手落語家選手権」での優勝者2名の競演！
若手支援とともに、伝統芸能を楽しみながらの地域交流の場を創出。

●花火と夏のクラシック

毎年夏に開催されている『さがみ湖湖上祭花火大会』にちなんで生演奏コンサート。
P36に詳細を記載



(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加して下さい。

ウ 利用の促進を図っていくため、指定期間中の年度の目標来館者数、目標利用率及び目標利用料金収入を次の(ア)から(ウ)について設定し、設定の考え方も併せて記載してください。

※ 利用率＝利用日数/利用可能日数（開館日－施設点検日等）

(ア) 相模湖交流センター来館者数

項目	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
来館者数	43,000人	44,100人	45,200人	46,300人	47,500人

<設定の考え方>

最終年度の目標値をコロナ禍以前の実績値に設定しました。

毎年おおよそ2.5～3%増を目指します。

そのため、自主事業の充実はもちろんのこと、正面玄関前スペースでの移動販売車の誘致や年代に応じた SNS の発信強化を行うことで、さらなる利用者の拡大を図ります。

(イ) 多目的ホール

項目	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
利用率	88.0%	89.7%	91.5%	93.3%	95.4%
利用料収入	4,600千円	4,675千円	4,750千円	4,825千円	4,900千円

<設定の考え方>

最終年度の目標値をコロナ禍以前の実績値に設定しました。毎年おおよそ2%増を目指します。

そのため、通常のコンサート等の自主事業を実施しつつ、湖上祭花火大会やバレエフェスティバル等、地域団体と連携したイベントの企画開催、利用者サービスの向上により、さらなる利用率の向上を図ります。

(ウ) アートギャラリー

項目	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
利用率	50.0%	50.5%	51.0%	51.5%	52.0%
利用料収入	240千円	250千円	260千円	270千円	280千円

<設定の考え方>

最終年度の目標値をコロナ禍以前の実績値に設定しました。

ホームページや SNS の発信等で一般利用を促進することはもとより、気軽に参加できるコンサート等の自主事業の実施や活用方法の拡大により利用率を高めていきます。

(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加して下さい。

(2) 現状分析、課題把握

現状の分析や課題の把握

〔 提案時における現状の分析や課題についての考え方、及び指定期間における現状分析の方法や考え方等を記載してください。 〕

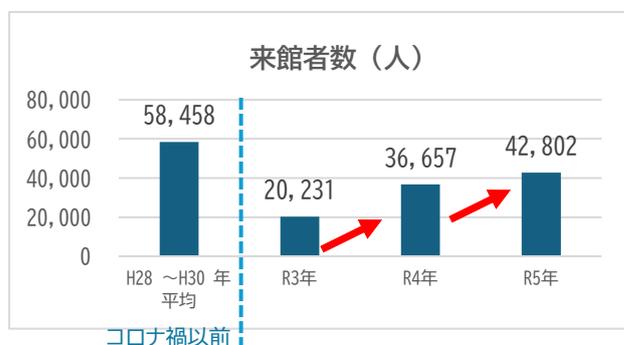
■ 現状の分析や課題の考え方

現状分析とは当施設を運営してる中で見てきた来期への提案事項であると捉えています。

当施設では業務報告書の作成にて、来館者数・各諸室の利用率等の集計や利用者アンケートで利用者傾向の把握や意見・声の収集に努めています。

この取組みから、提案時における当施設の現状分析と課題は以下であると考えます。

▶ 相模湖交流センター来館者数



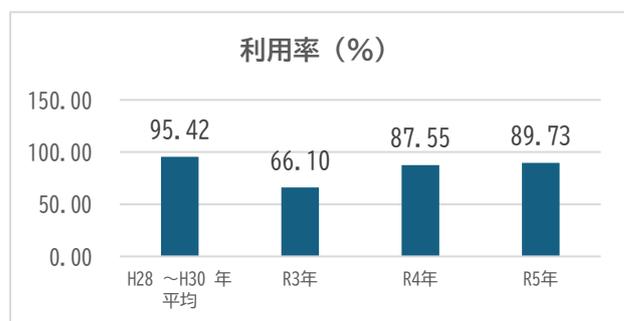
【現状分析】

コロナ禍以降、来館者数を年々確実に増やしており、コロナ禍以前の状況に戻つつあります。

【課題】

コロナ禍以降、コミュニティへの考え方や在り方が変化し、施設に足を運んで“楽しむ”“交流する”という行為が減少してきている現状があります。当施設に来館したくなる魅力をつくり、その魅力・楽しさを広範囲に発信していくこと必要。

▶ 多目的ホール利用率



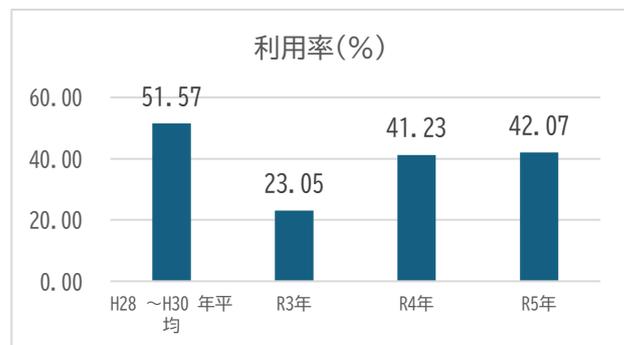
【現状分析】

多目的ホールの利用率は施設全体の来館者数同様コロナ禍以前に戻つつあり、依然高い利用率となっています。

【課題】

次期指定管理期間は利用率 95%以上を目標に掲げており、そのためには、積極的な施設情報の発信、地域連携、さらなる利用者サービスの向上が必要。

▶ アートギャラリー利用率



【現状分析】

当施設は音楽ホールのイメージが強いことからアートギャラリーの利用率は 50%を下回っています。

【課題】

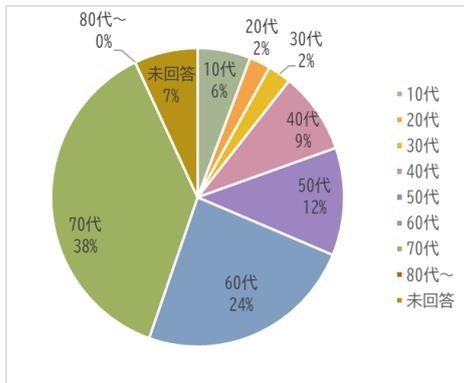
アートギャラリー設備の積極的な周知と新たな活用方法の開拓が必要。

大人数の団体へのホール貸出しの際、楽屋としての併用利用も促しています。

【当施設での利用者アンケート(私ども指定管理者による調査)】

▶ 利用者年齢構成

【令和6年度】



【現状分析】

地域的なこともあり、主要な利用者層は50~70代となっており、10~30代が合計でも10%となっています。

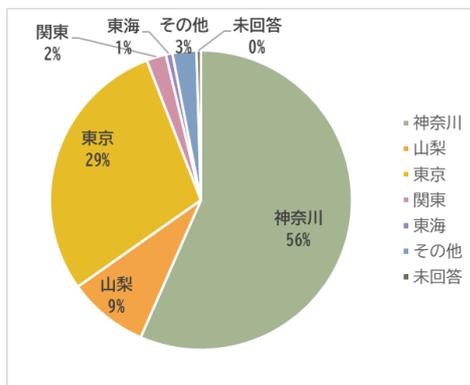
70代の割合が多いのは、年金等で生活している年代にとって手頃な料金設定のコンサートを実施したことが考えられます。

【課題】

上記の主要利用者層のことを踏まえつつ、若年者層を取り込めるような事業の実施、そして多世代に届くSNS等を活用した広報が必要。

▶ 来館者居住地域

【令和6年度】



【現状分析】

県内からの来館者が半数を占める結果を維持しています。東京、山梨からの来館者は、毎年同程度確保できていることから、近隣でなくとも足を運びたいと感じられる施設であると考えます。

【課題】

さらなる魅力的な事業の実施とともに、当施設の魅力をより多方面に発信していくことが必要。

来期においても、定期的な来館者数・各諸室の利用率等の集計で、私どもがP18で掲げた目標との乖離を確認・分析しながら、自主事業の検討や利用者サービスの強化を図っていきます。また、利用者アンケートだけでなく、ホームページやSNSの各コンテンツにて、閲覧者層や閲覧地域等の分析、より広範囲な利用者ニーズを収集していくことによって、課題の把握にも努めていきます。



ホームページでのアクセス分析

(3) 広報、PR活動

より多くの利用を図るために行う広報、PR活動の内容等

〔 事業内容や対象者等に応じた広報や、相模湖交流センターの認知度を高めるための広報について、その手法や媒体、時期、頻度等を記載してください。 〕

■ 広報、PR活動の基本的な考え方と取組み

地域や世の中の動向を意識した広報計画と対象者に届く効果的な広報媒体を選ぶことによって、当施設の認知度をさらに向上させ、興味を持ってもらうことで、利用者拡大を実現していきます。従来のチラシ・ポスター等の紙媒体や地域と連携した広報活動も大切にしながら、新たに SNS を積極的に活用し、より広範囲に情報発信をしていきます。

さらに、広報の効果分析を行うことで広報計画の見直しや利用者ニーズを把握していきます。

取組① 施設の認知度向上、利用促進につなげる広報計画

施設の基本広報媒体としてホームページ、SNS、施設情報誌、事業チラシ・ポスターを主に活用します。認知度向上には県民への周知はもちろん、不特定多数への周知も欠かせないことから、特に SNS は多世代に広く周知でき、利用者からの拡散が期待できるため、積極的に取り入れていきます。施設利用案内等は、主にホームページや施設パンフレット、事業チラシに QR コードを載せることにより幅広く周知します。各種事業は年間の事業計画をもとに受け手に十分伝わる期間を想定し、リリースします。

さらに、館長や職員も自らが情報発信者として、利用者はもとより地域住民、地域団体、機関、学校などに出向き、直接的な広報活動を積極的に行っていきます。

▶ 主な情報媒体の広報計画

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
ホームページ	← お知らせや事業・イベント情報を随時更新 →											
事業チラシ・ポスター	← 事業開催の3ヶ月前に作成・配布 →											
施設情報ダイレクトメール(四半期)	情報発信			情報発信			情報発信			情報発信		
自治体、地域広報(随時)	掲載 依頼	掲載 依頼	掲載 依頼	掲載 依頼	掲載 依頼	掲載 依頼	掲載 依頼	掲載 依頼	掲載 依頼	掲載 依頼	掲載 依頼	掲載 依頼
SNS	随時 発信	随時 発信	随時 発信	随時 発信	随時 発信	随時 発信	随時 発信	随時 発信	随時 発信	随時 発信	随時 発信	随時 発信

取組② 対象者に効果的に届ける情報発信

対象者に広く情報提供できるよう、広報媒体の特性に応じて情報発信を行います。

▶ 施設ホームページの運用と積極的活用

情報量や即時性、館外でも情報を受信できるという観点から、ホームページは効果的な広報ツールです。“知りたい時に知りたい情報をすぐに得られる”ことを基本とし、鮮度の高い情報を適宜更新しています。

<当施設のホームページ>



「施設概要」「利用案内」「予約案内(e-kanagawa 施設予約システムと連動)」といった主要な情報のアイコンを作成し、簡単にわかりやすく情報を得られるように工夫しています。さらに「イベント案内」もわかりやすく表示しています。

▶ SNS による拡散も視野に入れた情報発信

現在当施設では X(旧 Twitter)と Facebook を活用しています。
両 SNS の利用者の特徴は下記の通りです。



- ・X(Twitter)・・・10代・20代の若年層を中心に、30代・40代にも広く利用されている
- ・Facebook・・・若年層よりも30代～50代の利用が多く、60代にも利用されている

上記のように、幅広い年齢層に向けて情報発信を行っていますが、今後は画像や動画などのビジュアルに特化し利用者が増加している **Instagram** も活用していきます、より多くの人に施設の情報を発信していきます。

※SNS 登録者にハッシュタグをつけて投稿してもらうことで、情報拡散が期待でき、新規利用者の獲得にも有効です。



当施設の X(旧 Twitter)、Facebook

【動画配信】

「相模湖交流センターメッセージコンサート」として数種のコンテンツを配信してきました。

また、多目的ホールのネーミングライツを取得した音響メーカー・ラックスマンが独自に制作したコンテンツの映像配信にも協力しています。

(2025年2月現在:26コンテンツ、延べ71,232人が視聴)

今後もより充実したコンテンツを配信していくことで、地元だけでなくワールドワイドに当施設の魅力を発信していきます。



当施設の配信動画

【ホームページ、SNS の効果分析】

各コンテンツにて分析を行うことで、利用者ニーズを把握し、広報計画の見直しを実施するとともに、新たな事業の展開にもつなげていきます。

■ ホームページでのアクセス解析

性別や年齢、地域といった属性から、こういったページから訪れてきているのか、どのページがよく見られているのかなどのデータを収集・評価することで、現状を把握し、ホームページの運用をより最適化していきます。

■ SNS 分析

詳細な登録者情報を取得し、登録者からのリアクションを通じてニーズを明確化できます。どのようなイベントにニーズがあるか明確にし、新たな事業の展開につなげるとともに、新規・既存利用者への接触及びリピート率の向上を図ります。



▶ 強くアピールできるパンフレット・チラシ・ポスターの作成・配布

施設の顔となる施設パンフレットを作成し、配布しています。そのほか、事業チラシやポスターも講座・イベントごとに作成しています。事業の魅力を視覚的にアピールできるよう、多数の人のいかに“目に付くか”“手に取ってもらえるか”を重視し、イラストや写真などを多用した“魅せる”チラシ・ポスターづくりを心掛けています。



▶ QR コードの活用

チラシやポスターに QR コードを載せることで、施設情報をより多くの方に拡散していきます。



▶ **定期的に施設情報ダイレクトメールを発行・配布**

講座・イベント案内、利用者の声、館長・職員・スタッフのコラムなどを織り交ぜた内容の施設情報ダイレクトメールを、定期的に「友の会」に発行しています。施設の情報が読み物として届くため、より一層施設のファンになってもらうことにつながり、スムーズで効果的な情報伝達ができます。また、登録制のメールマガジン配信サービスを実施することにより、SNS を利用していない人に対しても、リアルタイムな情報を確実に提供していきます。



▶ **相模原市広報紙への講座やイベント案内欄への掲載**

確実に地域住民に届けられることから、講座・イベント案内の定期的掲載の働きかけを実施し、利用促進を図ります。



▶ **地域情報紙、Web サイト、新聞などへのプレスリリース**

地域情報紙、Web サイト、新聞、雑誌、ケーブルテレビ等に事業内容を取り上げてもらえるようプレスリリースを作成します。

- ▶ Web サイト「やまなみ五湖」や神奈川県のアート・カルチャーを届ける「マグカル(マグネット・カルチャー)」に、当施設で開催する講座・イベント等の案内を掲載してもらえるよう働きかけ、県民に施設情報を提供しています。



▶ **施設内の共有スペース等を活用した情報提供**

▶ **チラシラックの活用**

施設内の共有スペース等、利用者の目に付きやすい場所にチラシラックを設置し、パンフレットや事業チラシを配架し、有効な情報発信を行います。また、連携する各種団体等の情報発信もを行い、地域全体の活性化につなげます。

▶ **デジタルサイネージの活用**

施設内に設置するデジタルサイネージにて、施設案内や事業の情報を発信していきます。また、県の広報の掲示にも対応していきます。

取組③ 当社のネットワークを活用

多数の施設を管理運営する当社のネットワークを活かし、当施設の周知向上を図っていきます。神奈川県内や近郊の類似施設に当施設のパンフレット・事業チラシの設置を依頼します。

神奈川県内にある施設

- 相模原市民文化会館
- 相模原市立あじさい会館
- 南足柄市文化会館
- 川崎市有馬・野川生涯学習支援施設
- 茅ヶ崎市勤労市民会館
- 座間市立市民交流プラザ
- 横浜市地区センター6施設
- 横浜市西公会堂

文化ホール・ギャラリー系施設

- 清瀬けやきホール
- 瑞穂町耕心館
- 新蒲田一丁目複合施設
- アミュゼ柏
- 柏市民ギャラリー
- 柏市民文化会館
- 野田市文化会館「野田ガスホール」
- 成田市公津の杜コミュニティセンター 等

(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加して下さい。

(4) 接客、苦情処理、利用者ニーズの把握

ア サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等

- ①利用者からのニーズや意見の把握及びサービス向上に向けての反映方法など、具体的にどのような取組を行うのかについて、記載してください。
 ②利用者からの苦情・要望等の把握方法及び適切な対応方法について、記載してください。

■ 利用者意見の収集と反映の基本的な考え方と取組み

私どもは、公の施設の指定管理者として、利用者や地域住民の意見を様々な方法で収集、把握、分析、検討し、これを業務へ反映していく仕組みを確立しています。結果としてさらに良好な利用者サービスにつながっています。

取組① 利用者意見の収集と把握

▶ 利用者との積極的なコミュニケーション

利用者といさづを交わす際に、「最近いかがですか？」等もう一言付け加える「プラスワンコミュニケーション」を通じて、利用者の「生の声」を聞き、潜在ニーズを収集します。

▶ 鍵付き「ご意見箱」の設置

個人情報保護のための鍵付き「ご意見箱」を利用者の目にとまりやすい場所に設置し、「利用者の声」を収集しています。

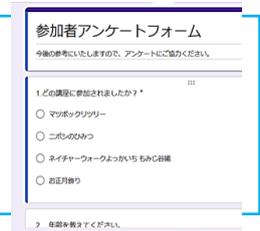


▶ アンケートの実施

日常の管理運営に対する利用者へのアンケートを、毎年一定時期に実施します。他にイベントや講座等の事業開催時にも行い、事業の満足度や事業に対する要望等も収集しています。

Web アンケートの活用

アンケートは、紙だけでなく、積極的に Google フォームを活用しての Web アンケートを採用し、利用者の手間を軽減させるとともに、集計の効率化を図ります。
 (QR コードをスマートフォンで読み取って、アンケートフォームへ移動)

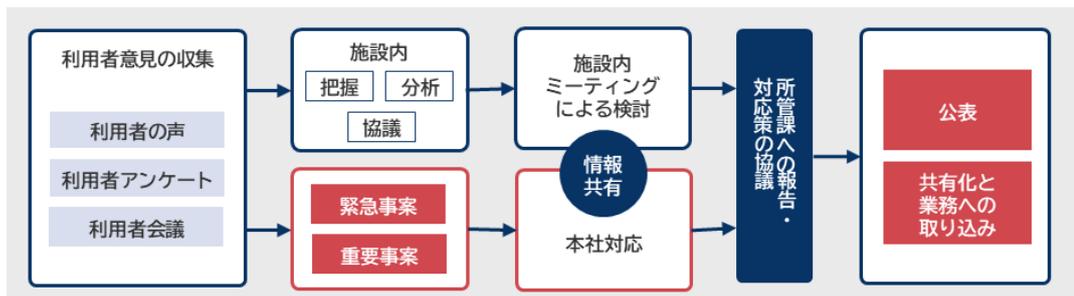


取組② 利用者意見の情報共有と分析・検討

朝礼・引継ぎ時やスタッフミーティングなどにおいて共有・分析・検討します。なお、施設のみで解決できない問題は、本社や所管課等へ相談し対応します。また、利用者意見とその対応については、館内掲示等により可能な限り公表します。

取組③ 利用者意見の業務への反映

利用者の意見を分析・検討し、必要に応じて業務に反映します。ただし、利用者の意見をすべて無条件で受け入れるのではなく、他の利用者とのバランス、費用対効果、個人情報保護、自治体の方針などさまざまな角度から検証したうえで対応していきます。



■ 利用者からの苦情やトラブル対応の基本的な考え方と取組み

利用者からの苦情やトラブルを未然に防止するため、利用者への“目配り、気配り”を怠らず、丁寧に対応しています。それでも、万一、苦情等が発生した場合には、迅速に、誠意をもって対応します。私どもは、苦情を「当施設への期待、あるいは強い関心の表れ」と捉え、また、サービス向上の貴重なヒントにもなると受け止めています。

取組① 利用者トラブルの未然防止の徹底

▶ 苦情対応マニュアルの整備

対応するスタッフ・職員によって対応内容が異ならないよう、当社では苦情対応マニュアルを整備し、施設の仕様に合わせてカスタマイズします。

▶ 利用者の意見・要望の把握

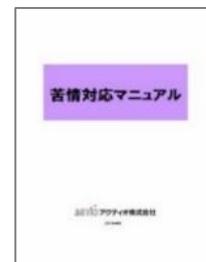
利用者とのコミュニケーションで本音を引き出し、またアンケートやご意見箱等から利用者の意見を収集し、日頃から利用者ニーズの把握に努め、未然防止につなげます。

▶ 対応力を高める研修

当社では苦情申出者に対し適切に対応する力を高めるため、【苦情対応研修】【カスタマーハラスメント研修】など、各種研修を実施しています。

▶ セルフモニタリングによる未然防止

当社独自のセルフモニタリングを実施し、不適切な対応を指摘・指導することにより未然防止を図っています。



取組② 苦情発生時の迅速・誠意ある的確な対応

▶ 基本的な対応フロー

【指摘や意見を受けた場合】

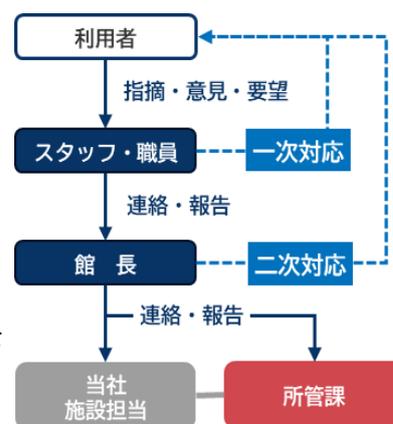
スタッフ・職員が一次対応者となり、一声、断りを入れて内容を記録しながら状況に応じて即時対応します。

【指摘や意見が苦情に発展した場合】

館長が二次対応者となり、内容を確認・記録し、さらなるトラブルに発展しないよう、慎重に対応します。

▶ 苦情内容を所管課へ報告

苦情内容は所管課へ連絡し、報告書を提出します。情報共有を図るとともに相談体制を確立し、早期解決に努めます



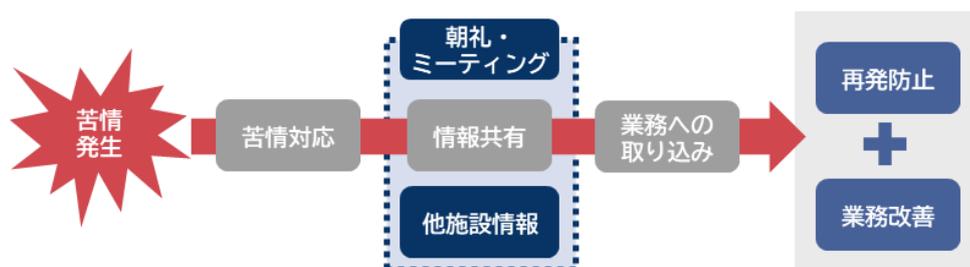
取組③ 再発防止のための情報共有と業務改善

▶ 苦情対応報告書の記載と全施設での情報共有

施設で発生した苦情等については、「苦情対応報告書」に記載し、職員全員が共有します。報告書は、本社にも提出し、本社では、各施設での苦情対応例をまとめ、全施設に展開しています。

▶ 苦情対応事例を活用した再発防止と業務改善

対応後には、事例を施設職員が共有することで再発を防止し、業務の改善に努めています。提供するサービス内容へも反映し、施設管理運営の品質を向上させます。



イ 外国人、障がい者、高齢者等誰もが円滑に施設利用するための、コミュニケーション上の工夫及び必要に応じた支援の実施

〔施設の特性に応じて、外国人、障がい者、高齢者等多様な利用者に対応できる体制の整備や研修・講習〕を実施する等の見込みについて記載してください。

■ 外国人、障がい者、高齢者等の利用確保への具体的な取組み

取組① ユニバーサルデザインへの対応

年齢・性別・国籍・障がいの有無にかかわらず、どのような人ともコミュニケーションがとれる手段を用意することで、合理的な配慮を推進しています。

- ▶ 障害者差別解消法の改正を受け、「合理的配慮の提供」への対応力をさらに強化

2024年4月から合理的配慮の提供が義務化されました。障がいや社会の中のバリアによって生活に制限がある県民を対象に柔軟な対応を促進します。

- ▶ 配慮が必要な来館者情報を職員同士で共有、同じ対応がとれるように障がいのある来館者の特徴などを共有することで、合理的配慮を推進していきます。

- ▶ 『障害者差別解消法施設管理者対応マニュアル』の作成と整備

インクルージョン※1)という考え方に基づき、障がい者に応じた案内の方法や移動手段の提供など、合理的な配慮ができるよう全施設で実行していきます。

※1)障がいのある人もない人も共に生きる社会を実現する



【多様な来館者に合理的配慮の提供】

身体障がい者	<ul style="list-style-type: none"> ・肢体不自由者 :車椅子、エレベーター等 ・視覚障がい者 :見えやすい掲示物等 ・聴覚障がい者 :筆談器、ジェスチャー、口話(口を大きく開いて話す)、手話等
知的障がい者・精神障がい者	コミュニケーション支援ボード、声掛けと見守りといった専門的な対応、筆談器等
高齢者	老眼鏡、ルーペ、大きくはっきりとした色の文字を使用する等
外国人	コミュニケーション支援ボード、多言語音声翻訳アプリ
LGBTQ	性別への配慮(「性別の記載」欄の削除)、男性用トイレのサニタリーボックス設置

施設内サインによる配慮



視覚的にわかりやすいサインの掲示で、快適な施設空間をめざします。

身につけている人への配慮



困っている様子の人に声をかける等、思いやりのある行動に努めます。

取組② 公正・公平な接遇のための充実した研修

「当たり前」と思っている利用者にも通用しないことがあるという認識を持ち、相手をよく見た接遇を心掛けます。

▶ ユニバーサル研修(多様な人々への対応)

▷ 人権研修

男女共同参画・こどもの人権・高齢者の人権・障がいのある人の人権・同和問題・外国人の人権・疾病(感染症など)・職業差別・ホームレス・性的少数者(セクシュアル・マイノリティ)・自死・自死遺族・インターネット等による人権侵害等の理解を深め、対応や支援の方法を学びます。

▷ 障がい者対応研修/ バリアフリー研修 / LGBTQ研修/ 高齢者への対応研修

【アクティオユニバーサルデザインプロジェクト(AUDP)】

ユニバーサル社会の実現に向けた取組みが進む中で、アクティオでは、多様な来館者に**当たり前**に接遇できることを目的に **AUDP** を推進し、社員・施設職員への研修を実施しています。

ユニバーサルマナー検定や**ユニバーサルイベント検定等の資格を取得した社員**が講師となり、**運営という人的サービス視点**で「ユニバーサルデザインとは何か」から「多様な来館者を想定した対応」を学び、日々の施設運営に活かしていきます。

【研修内容一覧】 ※一部抜粋

ユニバーサルデザインとバリアフリー / ユニバーサルデザインの7原則 / “障がい”を理解する / ワークショップ・体験 他



AUDP ロゴ



資格認定証

【研修の様子】



ウ 神奈川県手話言語条例への対応

〔施設の特性に応じて、手話に対応できる体制の整備や研修・講習を実施する等の見込みについて記載してください。〕

■ 当施設における具体的な取組み

私どもは、「手話言語条例」を踏まえ、対応できるよう以下の通り取組みます。

▶ 手話動画による「手話接客十大用語」の整備(右写真)および活用

手話動画 DVD を作成し、施設で学習できるようにしています。

▶ 手話講習会の実施

聴覚障がい者との対話を目的に、当施設従業員対象に外部講師を招き、手話講座を実施します。また、当施設においても貴県の「神奈川県手話推進計画」を踏まえ、手話普及に貢献するべく、県民対象の手話講座を実施していきます。



《手話研修用動画》

(5) 利用料金

利用料金の設定、減免の考え方

施設等の利用料金は、条例に定める額の範囲内において、指定管理者が知事の承認を得て定めることができます。参考資料8の「過去3年間の利用料金収入内訳」を参考にして、仮に利用料金を設定するとともに、利用料金設定の考え方や理由を記載してください。

また、参考資料10の「現指定管理者の利用料金減免基準」を参考に、具体的にどのような減免基準を定めるか記載するとともに、減免基準を定めるにあたって、特に提案やアピールしたいことがあれば併せて記載してください。

■ 利用料金の設定についての考え方

当施設の利用料金は、条例に定められた額の範囲内において設定した現行料金を次期指定管理期間も踏襲していきます。

▶ 多目的ホール利用料金

多目的ホール利用料								
区分	平日				土曜日、日曜日及び休日			
	9:00~21:30	9:00~12:30	13:00~17:00	17:30~21:30	9:00~21:30	9:00~12:30	13:00~17:00	17:30~21:30
利用に係る催し等について入場料を徴収する場合	42,960円	11,520円	15,610円	20,220円	47,770円	12,780円	17,290円	22,520円
利用に係る催し等について入場料を徴収しない場合	21,480円	5,760円	7,760円	10,160円	23,890円	6,390円	8,690円	11,210円

▶ アートギャラリー利用料

アートギャラリー利用料〔1日〕		
区分	平日	土曜日、日曜日及び休日
利用に係る催し等について入場料を徴収する場合	13,830円	15,400円
利用に係る催し等について入場料を徴収しない場合	6,910円	7,640円

▶ その他の諸室利用料金

レッスン室利用料			
【終日】 9:00~21:30	【午前】 9:00~12:30	【午後】 13:00~17:00	【夜】 17:30~21:30
5,440円	1,460円	1,990円	2,510円

研修室利用料〔1室〕	
2時間以内の場合	以降30分ごとに
840円	200円

主催者用控室利用料〔1室〕			
【終日】 9:00~21:30	【午前】 9:00~12:30	【午後】 13:00~17:00	【夜】 17:30~21:30
920円	210円	310円	420円

駐車場利用料〔1台〕		
1時間以内の場合	1時間半	2時間~終日
310円	460円	610円

■ 減免の考え方

現行の減免の基準を次期指定管理期間も踏襲していきます。減免基準は以下の通りです。

- ・施設設置目的を鑑み、特に水源地域の活性化のために利用される場合には、減免基準を高く設定
- ・高齢化率の高い地域であることから、児童・青少年の利用を促進させるため、神奈川県内の学校に所属するゼミ、部活動及びサークル等利用には、2割の減免を設定

【舞台の安全管理】

舞台の安全管理は、専門業者による定期保守点検の実施の他、舞台運営を担当する㈱シグマコミュニケーションズの技術担当スタッフによる日常点検の二重の予防保全・安全確認を行うとともに、利用者・業務従事者への安全対策を講じていきます。

ホール利用者と一緒に考える安全対策への取組み

- ▶ **利用者に寄り添い、見守る舞台運営**
ホール利用に関する問合せから打合せ・本番・撤収・退館まで、舞台管理のプロである私どもが適時適切なアドバイスを行うことで、危険リスクの軽減に努めます。施設利用日当日、技術スタッフは利用者の近くで安全を見守ります。
- ▶ **利用者に寄り添い、見守る舞台運営**
法令遵守は施設管理者側の問題だけではなく、利用者にも法令は適用されます。私どもは高所を含む危険箇所をリスト化し、利用者に案内文書およびチェックリストを提示し、説明をします。事故防止のため、私どもプロが適切な指示・アドバイスをします。

当社業務従事者の安全管理への取組み

- ▶ 「舞台管理の安全マニュアル」の整備と運用
- ▶ **危険箇所への安全対策の実施**
施設危険箇所へのヘルメット使用、親綱設置・安全ブロックの設置等
- ▶ **本社・安全委員会による監視・定期的な注意喚起**
- ▶ **安全にかかわる資格取得**
労働安全衛生法の変更に伴い、高所作業におけるフルハーネス型墜落制止用器具着用が義務化されました。私どもは業務従事者へフルハーネス型安全帯特別講習を実施し、高所作業者は全員受講済です。
- ▶ **他施設の情報収集と展開**
私どもが管理運営する各施設のホールで生じた不具合・事故等の情報は本社にて集約し、各施設へ情報展開します。



▶ 災害発生時への確実な備え

- ▶ **貴県地域防災計画等の確認と把握**
「神奈川県地域防災計画」を指針に、目的、被害想定、防災ビジョン等を十分に理解し、指定管理者として「取るべき行動」をしっかりと把握します。
- ▶ **ハザードマップで避難経路の確認**
災害時、利用者の避難誘導先や避難経路等を日頃から確認しておきます。
- ▶ **緊急資材の備蓄と整備**
緊急時には、帰宅困難者等を受け入れる役割も担えるよう所管課と協議のうえ、最低限の備蓄品の確保を行います。(携帯トイレ、救急用品、カセットコンロ等)
<当社スタッフの備蓄>
非常災害発生時にも職員・スタッフが安心して勤務できるよう職員・スタッフ用に3日分の災害時用備蓄品(水・食料等)を配備します。
- ▶ **地域との連携づくり**
地域の防災訓練に参加するとともに、施設の防災訓練にも地域住民に参加してもらうことで、緊急時でもお互い連携できる関係性を日頃から構築。施設の安全性向上と緊急時の「共助による減災」を図ります。
- ▶ **所管課との事前協議と連携**
所管課との間で、災害時の役割分担や避難計画・応急対策、施設の業務継続のための計画等をあらかじめ定めておくことで、有事の際のスムーズな連携と対応につなげます。



取組② 緊急時体制の確立と対応の明確化

▶ 危機管理マニュアルの策定と見直し・追加

マニュアルは常に見直し、最新の内容にしていけます。また、非常時の公の施設としての役割等に関する勉強会も開きます。



▶ 緊急時体制の役割

事件・事故や災害が発生した際には、館長・副館長が中心となってスムーズな対応を行えるように緊急時体制の役割分担を確立・明確化します。

下図の役割分担(通報連絡班、消火班等)は担当者が決められていますが、シフト勤務のため、その日の出勤者から各役割を決定します。緊急時には、各担当者は割り当てられた役割に従い、迅速かつ的確に行動します。



取組③ 指定管理者賠償責任保険への加入

当社が保険会社と設計した独自の指定管理者保険は、施設での安全管理責任下において、発生しうる多様なリスクを担保した保険で、万が一の利用者等の被害・損害の対応に備えています。

保 険	被保険者	補償限度額	補 償 内 容
指定管理者賠償責任保険	当社、貴県、委託企業、行事共催者	1事故5億円 等	指定管理者の業務遂行中の偶然の事故により第三者の身体の障害、または財物に損壊を与えた場合
保管貴重品リスク保険	当社	1事故・1施設 2千万円 等	管理貴重品財物(美術・骨董・現金含む)に偶然な事故により損害を与えた場合
レジャー・サービス施設費用	当社	被災者1名 100万円 等	施設で災害発生時に親族が被災地を訪問する等の費用
行事参加者傷害保険	保険対象行事参加者	傷害死亡 300万円 等	運動のある行事、野外行事、児童・高齢者参加の傷害
現金リスク	当社	各施設別	集金現金等を保管中の盗難や焼失による損害
一般賠償責任保険 包括契約	当社	1事故5億円 等	事故、身体障害、財物の損害等、飲食品販売等の物販

取組④ 見直しと改善

▶ セルフモニタリング等による見直しと改善

各施策は、ヒヤリハット事例確認時、防災訓練時、セルフモニタリング時等に見直しと改善を行います。

イ 災害・事故、不祥事等の緊急事態が発生した場合や安全管理の妨げになりうる事案を認知した際の対応方針

〔事故等・不祥事等の発生時や安全管理の妨げになる事案を認知した場合の対応について記載してください。〕

■ 緊急事態発生時や安全管理の妨げになりうる事案等を認知した際の対応の考え方と取組み

日頃からリスクコントロールを行うことで、未然防止等に努めますが、緊急事態が発生した場合は、館長(または副館長)が中心となって、迅速かつ的確に対応し、被害の拡大や業務への影響を最小限に抑えます。また、災害の発生後は、所管課と連携を図り、速やかな復旧を目指します。

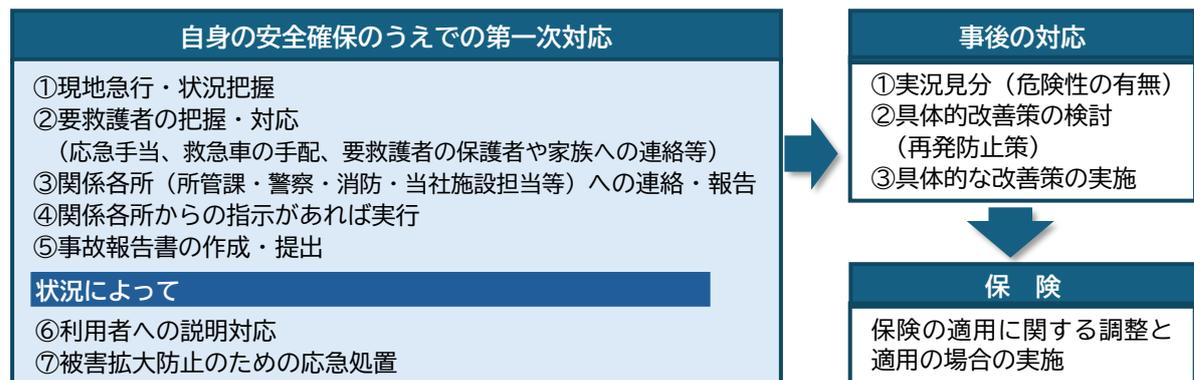
取組① 明確で迅速かつ的確な緊急時対応

館長または副館長を危機管理責任者に選定。避難誘導班・応急処置班・通報連絡班等、緊急時の役割を、毎日その日の出勤者から決めて明確にしておき、緊急時には館長・副館長が中心となって対応を行います。☞緊急時体制の役割の詳細は、P31に記載

▶ 事故・事件発生時の対応

- ・現状を把握した後、要救護者へ対応(応急手当、救急車の手配等)し、所管課、警察等へ連絡・報告
- ・保険適用の場合は、契約保険会社と調整し、適切に処理

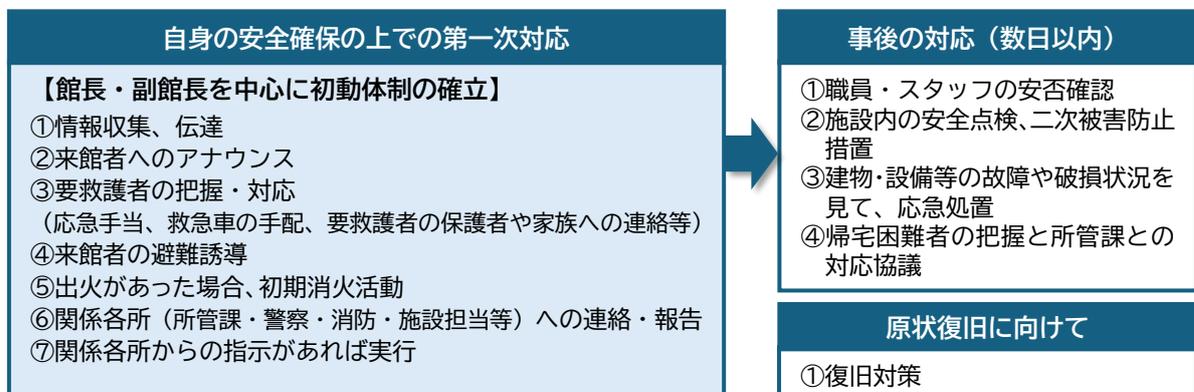
【対応フロー】 ※当施設の「危機管理マニュアル」より



▶ 地震・火災・水害等の災害発生時の対応

- ・発生直後、利用者・職員・スタッフの安全を最優先に適切な情報収集・伝達、利用者へのアナウンス、要救護者の把握・対応
- ・来館者の避難誘導、初期消火、避難勧告/指示への対応
- ・関係各所への連絡・報告、危険な箇所の安全のための応急処置等を実施

【対応フロー】 ※当施設の「危機管理マニュアル」より



【帰宅困難者の受入れ体制構築(貴県・市との協力・連携体制)】

地震・豪雨等の有事の際、貴県の要請に従い、帰宅困難者を一時的に受け入れるよう体制を構築していきます。

【避難所としての対応】

当施設は、大規模な災害等が発生、または発生するおそれがある場合の一次避難所に位置づけられています。近隣地域の方々に安心して避難してもらうため、防災体制を整え、緊急時に即座に指定管理者としての役割を果たせる準備が必要と認識しています。

P30に記載の「災害発生時への確実な備え」、また、次ページに記載の安全管理研修を実施することで十分な準備と知識・スキルの向上を図るとともに、日頃からの貴県、市との情報交換、地域住民とのコミュニケーションづくりに努めていきます。

▶ 感染症等の対応

拡大予防の原則は「入れない」「拡げない」「かからない」です。新型コロナウイルス、インフルエンザ等の感染症は、感染予防対策はもちろんのこと、万が一当施設職員の感染によって当施設が感染拡大の中核となってしまうことはあってはなりません。

このため当社は、流行発生時・警戒宣言発令時には厚生労働省、保健所等からの情報収集を積極的に行うとともに、当社の全国の指定管理施設との情報・予防対策の共有を行います。

また、ノロウイルス等による食中毒および感染症の利用者が来館することも予感されます。特に館内で嘔吐などした場合、二次感染の拡大を阻止するための対応を迅速かつ的確に行います。

	利用者	職員・スタッフ
感染拡大の疑いがある場合	退館案内、保護者への連絡、近隣病院・保健所等連絡先の案内	・感染の疑いがある職員・スタッフの即時退勤命令と病院での検査・治療 ・周辺にいた職員・スタッフの検温による健康確認
感染者が発生した場合	隣病院・保健所等連絡先の案内	・感染者の出勤停止(医師の指導に従う) ・職員全員の検温による健康確認
休館の検討(貴県との協議)	臨時休館	休館決定時の行動計画に基づく業務の実施 ・休館時の必要最低限の業務体制づくり(臨時休館アナウンス、広報媒体を通じた周知、電話問合せ対応等) ・再開時期の協議 ・再開に向けた準備の開始
処置	・専用キットによる処理・廃棄 ・次亜塩素酸による周辺箇所の殺菌・消毒 ・処理実施者の健康状態の経過観察 ・館内における接触者の有無確認	

▶ 20分で駆けつけられる万全の警備体制

当施設の警備は24時間・365日体制であり、火災や建造物侵入等の事故が起こった場合は、警報による発報を警備会社を受信し、警備員が急行する万全の体制を整備しています。なお、閉館後は、警備員から館長・副館長へ緊急連絡が届きます。

取組② 貴県と連携した速やかな復旧・復興

▶ 当社の事業継続計画(BCP)

当社では、災害等の緊急時における事業継続計画(BCP)を策定しています。その方針に基づき、有事の際には損害を最小限に抑え、重要な業務を継続し早期復旧を図ります。

緊急事態発生時には、設置基準や政府対策本部の設置状況など社会情勢の動向を踏まえつつ、社長もしくはその代行者の判断で危機対策本部を設置します。

【本社・危機管理本部の初期対応】

- ・安全確認システム(安否コール)にて従業員の安否確認 ・各拠点・施設の被害状況の収集
- ・自治体への情報発信 ・施設への要員支援 等

【施設の復旧に向けた対応】

神奈川県の地域防災計画等を遵守したうえで、所管課と連携を図り、通常開館状態に戻れるよう速やかに以下の対応を行います。

<リスクの拡大防止処置>

建物・設備等の故障・破損の確認、被害拡大を防ぐため、直ちに応急処置を実施

<二次被害の防止、重要業務の継続・再開>

新たな被害発生防止のため、所管課と協議のうえ、有資格者が安全点検を実施

特に有益性が高い業務は継続実施、または、できる限り早期の再開を図る

<原状復旧> 被害にあった建物・設備は、所管課と協議しながら、原状復旧を目指す

ウ 急病人等が生じた場合の対応

(救急救命士等の配置、救命に関する職場研修等について、記載してください。)

■ 安全管理研修の実施

緊急時に優先すべきことは利用者の人命に関わる事態への対応です。館長には防火・防災管理者資格取得者を配置し、消火・通報・避難各訓練を含む防災訓練を年2回実施します。また、全職員・スタッフに普通救急救命講習を受講させ、緊急時に的確な対応が取れる技術を習得させます。

	訓練の種類	実施回数	参加者	訓練指導者
総合訓練	消火訓練	年2回実施	全職員	消防署員 危機管理責任者
	通報訓練	年2回実施	全職員	
	避難訓練	年2回実施	全職員、利用者等	
	普通救命講習	入社時・適宜	全職員	消防署員
	その他の訓練	適宜	全職員	危機管理責任者



《訓練や講習の様子》

【AED(自動体外式除細動器)の設置】

AED(自動体外式除細動器)を、当施設においても導入し、万が一の時に対応できるように取り扱い講習を受けています。



避難訓練コンサートの開催

私どもが管理運営している文化ホール施設では、来場者も避難訓練に参加できる実践を兼ねた「避難訓練コンサート」を開催しています。

避難訓練コンサートとは、「運営中のホールでしかも演奏中という設定」で、いつ災害が来るかは誰にも知らされていない中、演奏が始まるコンサートです。

突然の災害の知らせに会場には緊張感が張り詰め、全員で避難。人数確認後、休憩をはさみ、演奏再開します。



当施設でも、避難訓練コンサートを実施していきます。

(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加して下さい。

5 地域と連携した魅力ある施設づくり

(1) 市町村、関係団体交流等

〔 相模湖交流センターの設置目的や特性、立地等を踏まえた事業等の実施方針及び内容について、規模や経費面からの実現可能性を踏まえて、記載してください。 〕

相模湖周辺地域の地元市、関係団体、事業者等との協力体制の構築及び連携・交流

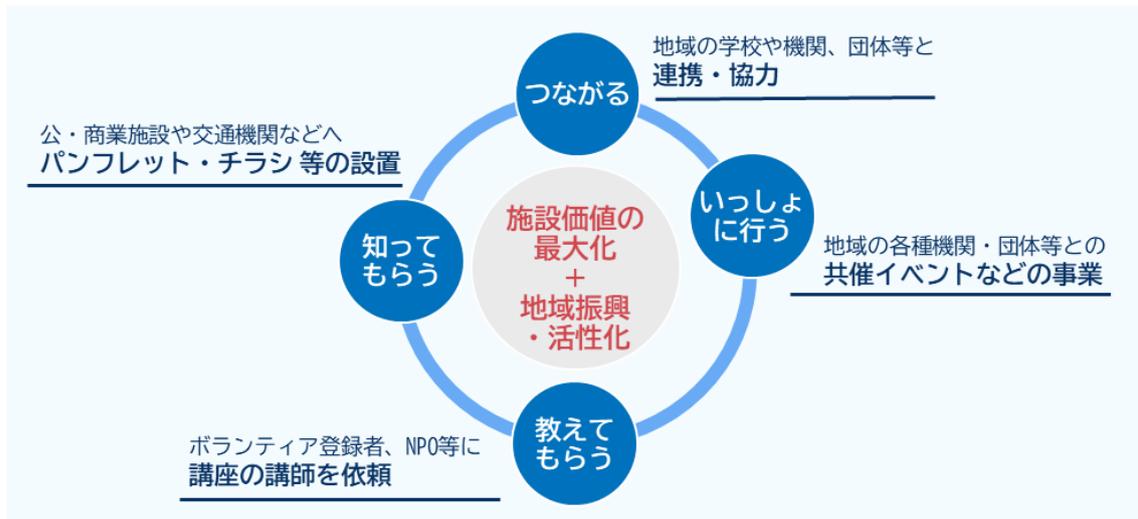
■ 地域連携の考え方と取組み

公の施設にとって、地域住民、諸団体・諸機関・諸施設等との「連携」は、施設価値や地域全体の総合力を高め、結果として地域振興へ寄与できる非常に重要な使命と考えています。

私どもは、地域と積極的に関わりを持ち、対話を推し進めることで、地域との多様なネットワークを築き、「地域を知り尽くす、掘り起こす」ことにより、**施設価値の最大化、地域振興・活性化**を目指していきます。

取組① 地域を知り尽くす、掘り起こす

“つながる・いっしょに行く・教えてもらう・知ってもらう”をキーワードに、地域の様々な団体や利用者が相互に高めあう連携を図り、当地域の“**ヒト、モノ、コト**”をつなげていきます。



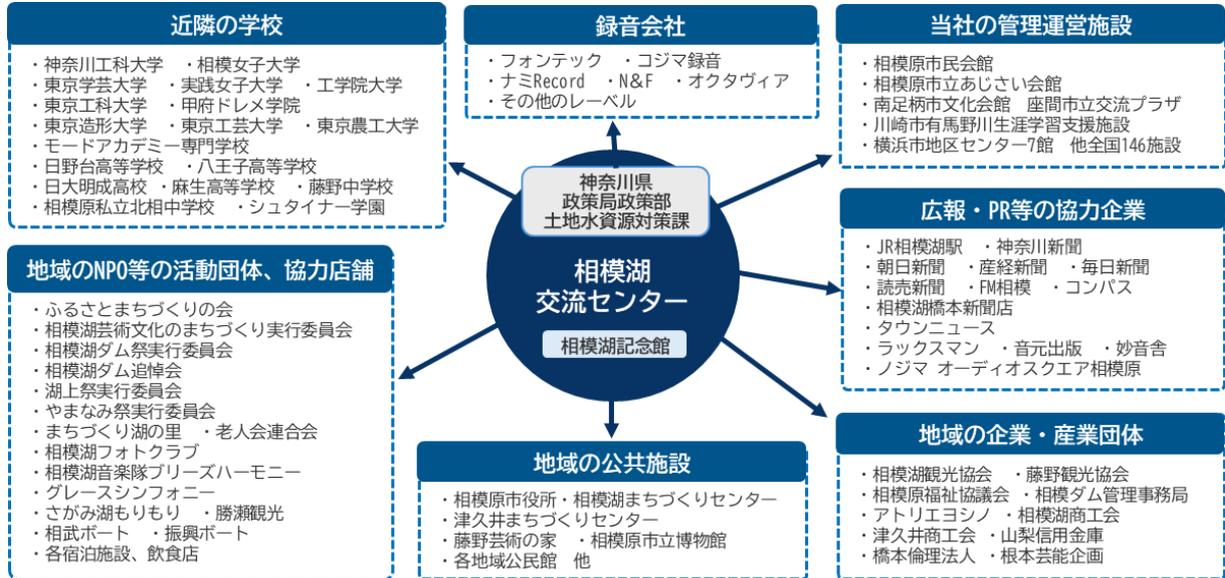
【地域連携案】

<p>①地域の活動団体との連携</p> <p>相模湖芸術・文化のまちづくり実行委員会 「バレエフェスティバル in 相模湖」 相模湖地域のバレエの周知・発展のための協働・協力。 さらに自主事業にて、バレエフェスティバルの写真展も開催。</p> 	<p>②地域の企業等との連携</p> <p>神奈川県企業庁相模川系ダム管理事務所 さがみダム管理所、相模原市立博物館 他 「相模ダム展」 人気を博した「ダムマニア展」をリニューアルし、相模ダムの最新情報をもとに専門性を深めた展示イベント。</p> 
<p>③地域の福祉施設</p> <p>くりのみ学園 「アール・ブリュット展」 障がい者の方たちの個性と持ち味を表現するための作品展。</p> 	<p>④地域の人材との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「各種ワークショップ」 地域住民を講師とした「体験・ものづくりワークショップ」の開催。 ・「作品展」 地元アーティストの作品展の開催。 

取組② 連携・協力先との多様なネットワークを築く

下図は、「子どもがこれまでに築きあげてきた地域との連携ネットワーク図」になります。今後も連携・協力先をさらに拡充しながら、ネットワークを広げていきます。

【子どもがこれまで築きあげてきた地域連携ネットワーク図】



(2) 地域活性化につながる集客促進

相模湖周辺地域の活性化につながる集客促進策の企画・取組

■ 地域活性化につながる集客促進の考え方と取組み

上述の「地域連携の考え方と取組み」の通り、“地域を知り尽くす、掘り起こす”、“連携・協力先との多様なネットワークを築く”とともに、魅力的な事業の実施や利用者サービスの向上により集客促進を図り、地域のにぎわいづくり、そして地域活性化へつなげます。

取組① 事業の開催による地域のにぎわい創出

▶ 『さがみ湖湖上祭』に連携させた事業の実施

当館近隣で毎年開催されている『さがみ湖湖上祭 花火大会』にちなんだ音楽コンサートを実施し、地域のにぎわいを創出します。

< 地域行事×地域資産 >

昨年(2024年)は、花火や夏をモチーフにしたクラシックコンサートを開催しました。相模湖に本社を構えるアトリエヨシノに協力いただき、バレエの舞踊も加わり、生演奏とバレエコラボレーション企画としました。さらに、講演終了後、コンサート来場者限定で当施設2階の「喫茶・青林檎」にて花火の鑑賞会も行いました。



▶ 地域資産の周知・発展への寄与を目的とした事業の実施

自主事業として、相模湖地域の資産であるバレエを題材とした写真展等の開催等でバレエの周知・発展に寄与していくとともに、集客促進を図ります。また、「相模湖芸術・文化のまちづくり実行委員会」の構成団体として連携・協力も図っていきます。

▶ **地域資源を活用した事業の実施**

私どもの自主事業として、展示とトークショーで多くのダム好きに来館をしてもらった「ダムマニア展」をリニューアルし、来期は「相模ダム展」として開催します。
相模ダムの最新情報を基に、より進化した展示イベントで地域外からの集客も図り、地域のにぎわいを創出していきます。

< **地域資源** >

「ダムマニア展」。ダム写真やダムマンガ、全国のダムカレーサンプルなど展示だけでなく、ダムトークイベントやワークショップ、ダムグッズの販売も実施し、大人から子どもまで楽しめるイベントとして好評を得ました。



実績

▶ **著名音楽家・アーティストによる音楽コンサート、アカデミーの実施**

地域外からも水源地域へ足を運んでもらうきっかけとし、地域活性化につなげます。

各事業の詳細は、自主事業計画書に記載

取組② 集客促進につながる利用者サービス

▶ **専用ハーフコンサートチケットの設定**

観光協会と連携し、ハイカー & バイカー専用ハーフコンサートチケットを設定します。

詳細は P14 に記載

▶ **相模湖リゾートグッズの紹介**

相模湖リゾートのお土産品を地元企業と連携しながら紹介していきます。

▶ **地域情報の提供**

当施設の SNS を活用し、サークルや地域情報を発信していきます。

(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加して下さい。

(3) 地域人材や地元企業の活用

ア 地域人材の参加・活用による施設づくりや利用者サービス向上に対する考え方

■ 地域人材の参加・活用による施設づくりの考え方

私どもは現指定管理者として、地域とともに発展していきたいと考えています。

「**地域を知り尽くす、掘り起こす**」を大切に、地域人材を知り、積極的に当施設に携わってもらうことを心掛けています。

▶ 地域人材の参加・活用の自主事業計画

地域住民が講師となるワークショップや地元団体、地域とゆかりのあるアーティストによる作品等の展示会、地域のサークル活動や発表会の推進等を実施していくことで、地域のつながりを拡大していき、当施設で地域の“新しい響き”を生み出していきます。

▶ 地域ボランティアの活用

自主事業を行ううえで地域住民が運営者側に立つことにより、施設が停滞せずに運営できるとともに、住民の自主性も育まれることから、地域ボランティアの参加も促していきます。

▶ 地域住民の声の収集

アンケート等で地域住民の声を聞き、サービスにつなげていくことで、住民自身が自分も施設づくりに参加しているとの思いを持ってもらいます。

☞「利用者意見の収集」の詳細は、P24に記載

イ 地元企業への業務委託等による迅速かつきめ細かいサービスの提供に向けた取組

【業務委託による迅速かつきめ細かいサービスの提供】

当施設を運営する中で、地元の飲食店や企業に業務委託を行っています。その中で当施設が利用者に対して行っているサービスは以下の通りです。

①演奏家に対してのケータリングサービス

当施設2階 喫茶『青林檎』の他、地元飲食店を利用、地元の食品等の紹介に努めています。

②花火大会時にテラス席を開放

毎年湖上祭に合わせて開催する公演に来館された利用者に対して、喫茶『青林檎』のテラス席から花火大会を鑑賞できる特別なサービスを行っています。

③地産地消

来館されたアーティストにケータリング等を利用して紹介しています。

④提携事業

地元の本拠を置くノジマ電機オーディオスクエアやネーミングライツ取得者ラックスマン等のオーディオブランドを介したハイレゾコンサート時の機材提供・協力をお願いしています。

(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加して下さい。

II 管理経費の節減等

6 節減努力等

経費積算内訳書（収支計算書）により審査しますので、記載不要です。
ただし、アピールポイントがあれば、記載してください。

■ 経費節減への考え方と取組み

普段から経費低減の意識を持って業務にあたるのは当然のこととします。施設の管理運営経費には低減が可能な項目もあればそうでない項目もあります。人件費は施設職員・スタッフの生活に直結し、仕事へのモチベーションを保つためにも低減に重きを置くものでなく、また委託費も人件費や物価高騰の現状から、過度のコスト交渉はすべきではないと考えます。

一方で事務機器リース料、保険料は当社が多くの運営施設があることにより各社から通常よりも安価な提案を受けられています。さらに、紙ありきの文化からデジタル化によるペーパーレス化を図るなど、地球規模での課題である環境循環社会に配慮した様々な取組みを通して経費低減に努めていきます。

取組① 日常の経費の把握と見直しによる縮減

経費縮減を実行するためには日々の業務の中でその細かい意識も持つことが大切です。

▶ ムダ、ムラ、ムリの「3ム」の徹底排除

ムダ 生産性を悪くする事柄全般

ムリ 能力以上の使い方をしてかえって作業効率を落としてしまう

ムラ 仕事の品質が一定ではないという状態

取組② スケールメリットを活かした購入・契約と費用対効果（コストパフォーマンス）

私どもは指定管理者として、146施設を管理運営しているからこそ、集中購買が可能な備品等については数をまとめて発注することでスケールメリットを活かした経費節減が実現できます。

複合機やパソコン、スマートフォン等の本社での一括リース

多くの他施設の経費節減事例を参考に活用

「指定管理者賠償責任保険」への一括加入によるリーズナブルな保険料設定

取組③ 自身でできることは外注しない経費節減

私どもは、自身で補修できるものは極力自前で行うことにより、修繕費を抑制し、経費節減につなげています。

取組④ 環境に配慮したペーパーレス化

一昔前の紙文化から時代は令和となりデジタル、公文書や契約書類もペーパーレスの時代になってきました。会議等で使用する資料も極力データの共有等とし紙の購入代を縮減します。また労務管理では従来型のタイムカードと紙での勤怠管理でなくデジタルシステムを導入します。

取組⑤ 環境循環社会に配慮した経費縮減と環境啓発

- ▶ 再利用を推進するなど可能な限り地球環境への配慮
- ▶ 施設で行う環境負荷低減対策(ゴミの持ち帰り推奨・減量/リサイクル分別の徹底等)
- ▶ グリーン購入推進・廃棄物の排出抑制

神奈川県地球温暖化対策計画等に基づき、再生可能エネルギー電力を導入します。

詳細は P50 参照

団体名	アクティオ株式会社
-----	-----------

III 団体の業務遂行能力

7 人的な能力、執行体制

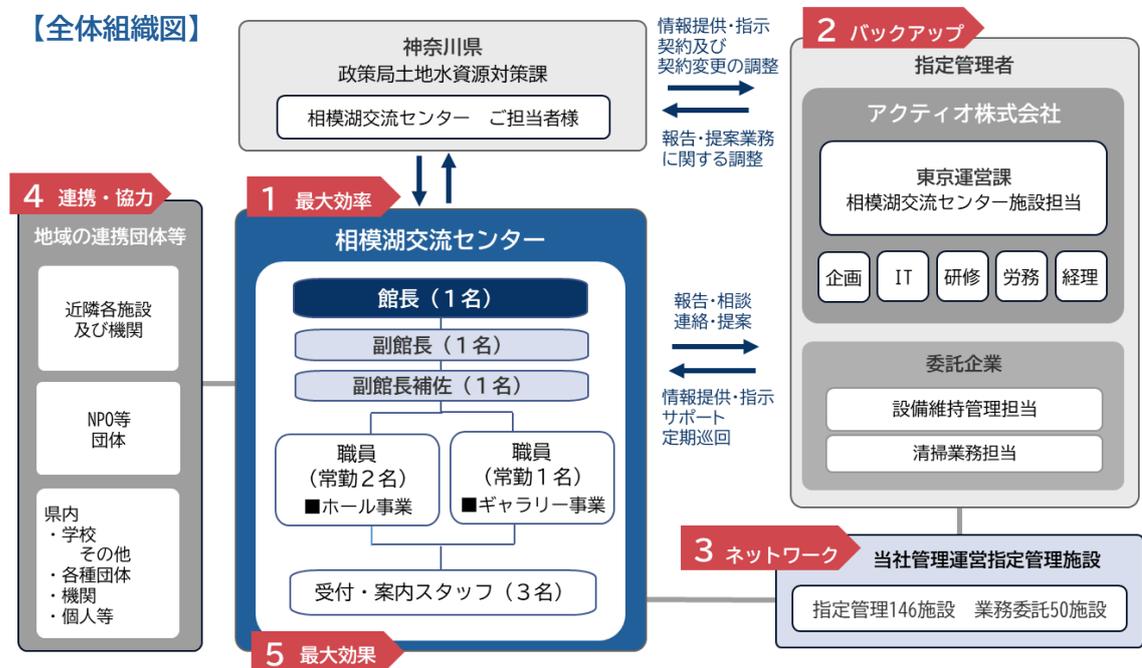
(1) 人的な能力、執行体制

ア 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況

〔 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員の確保や配置の状況など、運営組織の構成と考え方について記載してください。その際、組織図を示すとともに1ヶ月分の勤務計画表を例示してください。 〕

■ 管理運営体制の基本的な考え方

多数の施設を管理運営してきた経験を活かしたバックアップ体制とネットワークも活用した情報共有・地域連携を図り、効率的で効果的な管理運営を行います



ポイント① 効率的な組織体制

▶ 責任ある勤務体制

館長と副館長(場合により職員)のいずれかが原則、開館中は在席します。

▶ マルチワーク体制

全職員・スタッフが複数の業務を効率よく行う体制をとっています。

▶ 漏れのない情報伝達

朝礼・ミーティング等を行い、館長から職員・スタッフへ情報伝達を徹底しています。

▶ 職員・スタッフ会議

運営ルール、対応方法、待遇等の話し合いやシミュレーションを行い、共有し、全員が施設を支えていくという意識とモチベーションを継続させています。

▶ 一元管理

再委託となる維持管理等は、館長・副館長が一元管理し一体感ある管理運営を実現します。

ポイント② 手厚いバックアップ体制



ポイント③ 146施設のネットワークを活用

- ▶ **各種マニュアルの整備**
館長マニュアル、業務マニュアル、各種マニュアル・ガイドラインを整備しています。
- ▶ **施設への情報共有**
ヒヤリハットや苦情対応事例を取りまとめ、施設へ情報共有する仕組みを構築しています。
- ▶ **館長会議(年3回)**
東日本、西日本それぞれで実施。会社方針の周知、研修、他施設との情報共有の場です。
- ▶ **合同専門研修開催**
文化ホール、博物館、社会教育施設、高齢者施設、児童健全育成等、専門研修を合同で行います。
- ▶ **自主事業等実施記録書の共有**
多様な施設の事業を WEB 上で共有、参考にしています。(現在約 17,000 件掲載)

ポイント④ 地域住民や地元企業との連携

当地域の各種団体、公の施設、教育機関、企業、交通機関等と地域ネットワークを築き、連携することで、施設価値の最大化をめざす体制を整備します。

ポイント⑤ 各種能力や経験を持つ人員を効果的かつ適切に配置

管理運営を効果的に行うため、各種能力や経験を持つ人員を適切に配置しています。

職 種	業務分享	能力・資格等	雇用形態	勤務形態	人数	
相模湖交流センター	館長	施設全体の管理運営責任者 ・労務管理・維持管理 ・サービス管理・危機管理 ・金銭及び業績・財務管理 ・個人情報管理 ・催事一般プロデュース 外部との折衝 他	マネジメント経験者 救急救命(AED)講習終了			1名
	副館長	館長不在時の管理責任代行 館長の補佐 経理業務、広報 他	経理業務に精通した者 甲種防火・防災管理取得 救急救命(AED)講習終了			1名
	副館長補佐	館長・副館長不在時の代行 副館長の補佐	経理業務に精通した者 救急救命(AED)講習終了			1名
	職員①、② (ホール担当)	館長・副館長不在時の代行 各種事業の計画・実施 (掘起し、実現業務) 他	事業の計画・実施経験者または 相応の能力を認めるもの 救急救命(AED)講習終了	常勤		2名
	職員③ (ギャラリー担当)	各種事業の計画・実施 (掘起し、実現業務) 他	事業の計画・実施経験者または 相応の能力を認めるもの 学芸員 救急救命(AED)講習修了	常勤		1名
	スタッフ①					
	スタッフ② スタッフ③	各種事業の実施補助 利用の手続き等、受付業務他	公共施設の業務経験者または 興味を持っている者 救急救命(AED)講習終了	非常勤	14~18 /月	3名
本社	施設担当	関係機関との連絡・調整	常勤	5勤2休	1名	

●勤務シフト

当施設における従業員の勤務シフトについては、以下の通りです。(シフトは一例)

※休憩時間は1時間としています

※2シフト制を採用 ※開館の30分前から就業開始

開館時間	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
館長															
副館長															
副館長補佐	公休														
職員①															
職員②															
職員③	公休														
スタッフ①															
スタッフ②	公休														
スタッフ③															

イ 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況

[業務の一部を委託する場合の、委託業務や委託先の管理・指導体制について記載してください。]

■ 当社が総合管理し、維持管理を専門会社に委託

▶ 経験豊富で厳しいプロ意識を持ち、15年間の信頼と実績のある企業に再委託

- ・維持管理業務及び多目的ホールに関する専門的な業務については、それぞれ専門の会社へ委託し、私どもが業務を管理、監督する体制で実施。
- ・維持管理業務や専門業務を任せきりにしない、責任運営を実施。

▶ 県内企業、地元企業との積極的な業務連携による地域への貢献

- ・当施設における様々な外注機会において、県内及び地元企業への発注を積極的に実施。
- ・具体的には建物維持管理のための清掃・設備維持管理、修繕等については、県内・地域内に事業所がある企業を最優先に選定し、業務を実施。

▶ 信頼のおける優良な専門会社との業務連携

- ・舞台装置などの特殊機器関係については、専門性を最優先。信頼かつ適切管理が可能な設置メーカー及び専門会社との連携を重視。
- ・舞台装置などの特殊機器関係については、専門性を最優先。信頼かつ適切な管理が可能な設置メーカー及び専門会社との連携を重視。

(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加して下さい。

ウ 指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用の状況、労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保に係る取組状況

〔 指定管理業務を行うための人材育成、職員採用、研修の実施方針や、労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策等、労働環境の確保のための方針について記載してください。 〕

■ 人材育成の考え方と研修内容

指定管理施設を管理運営していくためには、“おもてなしの心溢れる接遇”に加え、施設の付加価値を向上させていく人材育成の研修が必要不可欠と考えます。

これは“お客様と共に「歓び」と「感動」を提供し続けます”という当社の企業理念にも基づいています。安全安心の施設運営をベースに「感動」を提供できる人材育成に取組むとともに、職員・スタッフの資質向上を図ります。

【具体的な研修内容】



▶ オリエンテーション期間

- ▷ 「労務研修」 当社就業規則、社会保険の手続き、有給休暇、勤務時間等の説明を行います。
- ▷ 「通信教育テキスト」
研修実施前に各自で学んでもらうテキストです。施設設置目的、概要、地域の特性や施設の管理運営における基礎知識を集約しています。
- ▷ 「見られ公務員※研修」
公の施設に勤務する際、利用者からは自治体の職員に見られるということ認識し、適切な言動が確実にできるようにするための研修です。※「見られ公務員」は、弊社の造語です。

▶ 基礎研修期間

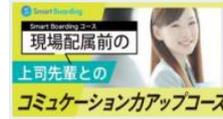
- ▷ 「接遇マナー研修」
接遇スキル、言葉遣い、立ち居振舞い、接遇10大用語等接遇マナーの基礎を習得します。
- ▷ 「ユニバーサル研修」(多様な人々への対応)
バリアフリーを考える時に大切なことは、高齢者や障がい者、外国人、子どもや妊婦などそれぞれが抱えているバリアは違い、人の数だけバリアの種類もあると理解することを前提に進めていきます。本業務に従事する者は、全員がバリアフリー対応の精神をもって、多様な利用者へ誠意を持って対応するため、下記のような研修を実施しています。
人権研修 / 障がい者対応研修 / バリアフリー研修 / LGBTQ 研修 / 高齢者への対応研修

▶ 実務研修期間

- ▷ 「安全管理研修」
防災、防火管理者講習(管理職対象) / 救急救命講習(AED 含む) / 安全衛生推進者講習
- ▷ 「情報セキュリティ関連研修」 ☞詳細は P60参照
情報セキュリティ研修 / 個人情報保護研修
- ▷ 「施設事業担当・広報担当者向け研修」 動画研修 / チラシ作成研修 / SNS 活用研修
- ▷ 「経理担当者研修」 現金取扱い管理、経理伝票起票の仕方、月次処理業務等を習得します。
- ▷ 「専門研修」
専門知識を保有する有資格者等を対象とした外部専門講師を招へいし実施するスキルアップを目指した研修です。
(例) 高齢者施設職員 / 児童厚生員 / 学芸員 / 公民館(社会教育主事)職員 等

▶ 「eラーニング」

eラーニング環境(Smart Bording)を活用し、各種研修のアーカイブを受講することが可能。
ビジネスマナー講座 / コミュニケーション / マネジメントコース / リーダーシップコース / コンプライアンス基礎講座 等



▶ 「フォローアップ研修」

接遇マナー研修、安全管理研修、情報セキュリティ研修、管理職研修等、毎年実施することによって、意識の継続を図り、業務品質のさらなる向上に努めます。

▶ 「施設長専門研修」

施設長(管理職)として、職員・スタッフを指揮し、中長期の視点で施設運営をマネジメントする知識・技術を習得する研修です。

年に3回実施する施設長会議(館長会)の中で研修の機会を設け、毎回テーマを変えながら実施。テーマに基づく講義、ディスカッションを通じ、施設長としての業務理解を深めます。

アンガーマネジメント / 苦情対応 / カスタマーハラスメント / 危機管理、安全管理 等

【研修の振り返りなど情報の水平展開と職員満足度の向上】

上記研修で得た知識や技術を維持・向上しながら、施設職員が目標を持って業務に従事できる職場環境を整えます。

▶ 振り返りと朝礼等での情報の水平展開

研修受講後に報告書等を作成し、研修の振り返りを徹底しています。研修を受講した職員が他の職員やスタッフに研修内容の情報共有を図り、施設内での水平展開を実施します。

▶ 資格取得の推奨

当社は、業務に関連する資格の取得及び資格受講の機会を提供しています。本人のモチベーションアップはもとより、利用者サービスの向上も図ることができます。かつ、施設職員自らが講師となって事業の幅が広げられることにもつながります。

■ 雇用の考え方と労働環境の整備への取組み

現在勤務している職員・スタッフの継続雇用を原則とし、誰もがともに協力して働ける職場づくりを引き続き目指していきます。さらに、多様な働き方を選択できる環境をさらに推進していきます。

取組① 現職員の優先・地域内雇用の促進

現職の職員・スタッフは“施設にとって大変有益な財産(人財)”に他なりません。現職員・スタッフは継続雇用を優先します。また、新規雇用の際は、地域内雇用を促進し、地域の雇用機会を創出していきます。

※現在、当施設において、2/3が地域内雇用です。

- ▶ 継続雇用で期待できる効果
 - ▷ 管理運営のスムーズな履行
 - ▷ 利用者への信頼感・安心感
- ▶ 地域内雇用で期待できる効果
 - ▷ 地域固有の知識・情報によりサービス向上を実現
 - ▷ 住んでいる地域の魅力をアピールできることで地域貢献につながる
 - ▷ 利用者の生の声の収集が容易
 - ▷ 近隣在住のため、災害時等緊急時にはすぐに参集が可能
 - ▷ 交通費などの経費節減

取組② 多様な人材の活用

性別や年齢等多様な人材が活躍できるよう雇用していきます。

※現在、当施設において、高齢者3名が勤務中です。

- ▶ 高齢者のパワー活用
【高齢者雇用で期待できる効果】
 - ・ 保有スキルやノウハウを施設運営に活用
 - ・ 地域を熟知しているため、ニーズ対応が容易
【高齢者雇用の意義】
 - ・ 社会参加意欲へのきっかけや充実した生活を送る機会の提供

- ▶ 女性が活躍できる職場の実現

※現在、当施設において、女性は55%を占めています。

- ▶ 障がい者の積極採用

本社や施設において、現在37.5人の障がいを持つ人が勤務しています。

※「障害者雇用状況報告書」(2024年7月申告)より

当施設においても条件が整えば採用を検討します。

取組③ 求める人材の確保

- ▶ 管理職には指定管理業務経験者を配置

指定管理施設での管理運営経験を活かし、迅速、確実に業務が行える人員を配置

- ▶ 公共施設の職員として適性かつ施設価値を向上できる人材を採用

- ▷ 人材の募集方法

募集は、当地域に根付いた求人媒体、ハローワーク、Webの求人情報サイト等へ掲載します。

管理職の場合は1次面接、適性診断を実施後、役員面接を行います。

- ▷ 求める職員像

当施設に求める職員像は、下記の通りです。

公の施設の職員として、適性かつ施設価値を向上できる人員を採用します。

- ・施設設置目的を理解し、その実現への意欲が高い人
- ・積極的で協調性のある人
- ・誰にでも平等に接し、ルールを守れる人
- ・向上心が高く、明るく前向きな人
- ・豊富な社会経験を有する人
- ・長く働いてもらえる人 等

取組④ 労働環境の整備と多様な働き方への対応

関連法令の遵守を徹底するとともに、シフト制や時短勤務等の多様な働き方にも応える体制等、自身の仕事と生活バランス両立でき、長く働き続けられる労働環境を整備しています。

▶ 施設従業員への労働関連法規の遵守

多様な働き方を実現し、離職防止や人材確保の観点から以下の取組みを行っています。

- ▶ 雇用の安定を図る無期転換(限定正社員)への対応(労働契約法)
- ▶ 有給休暇の付与
- ▶ 不合理な待遇差の解消を目指す同一労働同一賃金(パートタイム・有期雇用労働法)

▶ 従業員の安全と健康の確保

すべての従業員の安全と健康の確保を重要課題として、「労働安全衛生方針」を掲げています。

1. 代表取締役をトップとして、従業員数が50名を超える拠点に安全衛生委員会を設置し、労働安全衛生の継続的な改善を推進します。
2. 労働安全衛生法を始めとする労働関係法令を遵守した上で、自主基準を設け、より安全な職場環境を目指します。
3. 健康診断や産業医との連携により、従業員の健康管理を充実させます。
4. 障がい者や高齢者にも働きやすい安全で快適な職場を目指します。

▶ ワークライフバランスに対する取組み

「誰もが仕事と生活の調和」が取れた働きやすい環境を整えています。

- ▶ 産前・産後休業、育児休業、介護休業、こどもの看護休暇等の取得
- ▶ ストレスチェックの実施、産業医による面談
- ▶ 有給休暇取得の促進
- ▶ 厚生年金等社会保険の福利厚生適用
- ▶ シフト制や時短勤務等の多様な働き方にも応える体制

▶ 女性活躍推進法に基づく「えるぼし」最高位を認定

当社は厚生労働大臣より、女性の活躍促進に関する状況などが優良な企業に与えられる「えるぼし認定」の最高位(3段階目)を受けています。

▶ 次世代育成支援対策推進法に基づく「くるみん認定」を取得

当社は厚生労働省より次世代育成支援対策推進法に基づき、子育てと仕事を両立しやすい職場環境づくりに取組む企業として「くるみん」の認定を受けました。

▶ ハラスメント防止宣言の履行

当社は企業としていち早く「ハラスメント防止宣言」を公表しています。また、館長会で、管理職対象の「ハラスメント研修」を適宜実施しています。



「TOKYO ノーハラ企業支援ナビ」にて紹介されました

当社ハラスメント防止対策は先行事例として、ハラスメント防止対策への理解促進を図る東京都産業労働局「TOKYO ノーハラ企業支援ナビ」のサイトに掲載されています。



評価された取組み

- ・ 2018年という早い時期から「ハラスメント防止宣言」を公表している
- ・ 会社の基本姿勢に「働くものにとって、その人の人生を託すに値する働きがいのある職場を目指します」と表明している
- ・ 公の施設の指定管理者や大規模集客施設等の管理運営をはじめ、幅広い業務を手がける企業である

(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加して下さい。

8 財政的な能力

経費積算内訳書（収支計算書）、事業実績書、貸借対照表、損益計算書等により審査しますので、記載不要です。

9 コンプライアンス、社会貢献

(1) コンプライアンス

指定管理業務を実施するために必要な法人の企業倫理・諸規程の整備、施設設備の維持管理に関する法規や労働関係法規などの法令遵守の徹底に向けた取組の状況

(指定管理業務を実施するために必要な法人の諸規程の整備の状況や、法令遵守の徹底に向けた取組内容や実効性を高めるための体制等について記載してください。(労働条件審査の実施予定など施設職員に係る労働条件の確認の有無を含む)。また、申請開始の日から起算して過去3年間に労働基準監督署・年金事務所等から指摘事項があった場合は、その対応等(指摘事項の概要、労基署等への報告内容(是正内容、是正年月日等))について記載してください。)

■ コンプライアンスの基本的な考え方と取組み

私どもは、これまでも関連法令を遵守し、施設の管理運営を行ってきました。今後も法令・社会規範や企業コンプライアンスを徹底遵守する経営姿勢を貫き、事業活動を実行していきます。

取組① 行動規範の周知・実施の徹底

当社の価値観・倫理観に基づく行動を全従業員で実現するために、「アクティオ倫理基準」を記載した「従業員専用カード」を配布・携帯させ、コンプライアンスを常に意識し実践できるよう、周知徹底しています。



《従業員専用カード》

▶ アクティオ倫理基準

【法令等の遵守】	【公正な取引】	【情報管理と守秘義務の徹底】
【人権の尊重】	【反社会勢力との対決】	【環境問題への取組み】

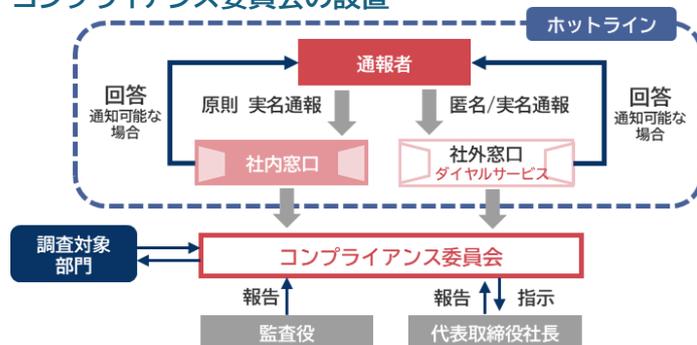
▶ 「見られ公務員研修」の実施

「民間人が指定管理者として公の施設で勤務する際、利用者からは公務員(地方自治体の職員)のように思われる」ということをしっかりと職員等に理解させ、指定管理者としての適切な行動ができるよう研修を行っています。

取組② コンプライアンス体制の整備

当社のコンプライアンス規程に基づき「コンプライアンス委員会」「企業倫理ホットライン」を設置し、不正行為の抑止、不正があった場合の迅速な初期対応を行います。また、悩みを相談しやすい企業風土構築のために定期的な1on1ミーティングを実施しています。

▶ コンプライアンス委員会の設置



▶ 企業倫理ホットラインの設置



《啓発ポスター》

▶ 当社独自のセルフモニタリングシステムによる指定管理業務チェック

月次・予備・年次の3段階モニタリングを実施しています。セルフモニタリングには、施設における法令・ルール違反、職場環境についてのチェック項目も盛り込み、業務上の問題を早期に発見できるメリットがあるチェック体制となっています。▼詳細は P65参照

(2) 社会貢献

ア 指定管理業務を行う際の環境への配慮

〔ごみの減量化、再生紙の活用、グリーン購入等を推進する等の運営方針に関する考え方について記載してください。〕

■ 環境への配慮の基本的な考え方と取組み

私どもは「第六次環境基本計画(環境省)」を参考に、「神奈川県地球温暖化対策計画」に沿って、省エネルギー、省資源、環境リスク管理、廃棄物の排出抑制、意識啓発に努め、環境負荷低減に対応していきます。

取組① 利便性を低下させず省エネルギー推進

▶ 省エネルギー対策設備の強化による取組み

▷ 地球温暖化対策推進委員の配置

施設で、地球温暖化対策推進委員を配置し、推進委員を中心に省エネルギー、省資源活動を実施していきます。

▷ 当施設の設備性能を理解した上で、過去のデータを基に調整しながら省エネを実施

▶ 日常業務での省エネルギーへの取組み

▷ 温室効果ガス削減の目標を設定し、効果を見える化

▷ 職員・スタッフ一人ひとりが、「小まめな消灯、照度調整」などを強く意識し取組む

照明節電(消灯徹底等)

空調節電(運転時間短縮等)

節水

3Mの徹底

取組② 循環型社会に配慮

▶ もったいない精神による消費行動

▷ 使い過ぎや無駄使いに着目。再利用を推進するなどの地球環境への配慮

▷ 職員・スタッフ個々が社会的課題の解決を考え、そうした課題に取り組む事業者を応援しながら消費活動を実行

▷ 事務室内での省資源対策/ペーパーレス化(文書電子化・共有化等)

《例》 ・タブレット端末を導入し、さまざまな業務の中での紙使用抑制
・職員間でのミーティングの際は、紙の資料の配布ではなく画面共有で実施
・本社への業務報告等のやり取りはPDF ファイルで送信
・本社への勤怠状況提出はシステムにてデータで送信



▷ 施設で行う環境負荷低減対策(ゴミ減量・リサイクル分別の徹底等)

▷ グリーン購入推進・廃棄物の排出抑制

▷ その他

維持管理業務を行う和光産業(株)は、エコチューニング技術者の資格取得と事業登録(右図)をしています。

「エコチューニング®」とは、低炭素社会の実現に向けて、業務用等の建築物から排出される温室効果ガスを削減するため、建築物の快適性や生産性を確保しつつ、設備機器、システムの適切な運用改善等を行うことをいいます。



取組③ 持続可能性を支える環境意識の啓発

▶ 地域住民の環境活動を支援

▷ 生物多様性、気候変動、循環型社会、自然共生等、環境への意識を高める講座やワークショップの開催

▷ 施設での啓発ポスターの掲示など



イ 再生可能エネルギー電力の利用に向けた取組

神奈川県では、「神奈川県地球温暖化対策計画」等に基づき、再生可能エネルギー電力の利用を促進しています。

当施設においても、貴県の取組みに準じ、「RE100 TECHNICAL CRITERIA」の要件を満たす形で再生可能エネルギー電力を導入します。

ReENE 

私どもが導入予定のリエネ(ReENE)は、“今だけでなく未来の子供たちのために、クリーンエネルギーを通じて持続可能な社会を実現したい。”という想いから、東急不動産グループが供給する再生可能エネルギーサービスです。



※東急不動産(株)は 2024年3月、相模原市立の小中学校74校を対象とした、PPA※1)による太陽光発電設備の導入事業の実施事業者として選定されています。

※1)「Power Purchase Agreement(電力販売契約)」の略

ウ 障害者雇用促進法の法定雇用率の達成状況等、障がい者雇用促進の考え方と実績

(ア) 障がい者雇用状況 (令和6年6月1日現在) ※1

法定雇用障害者数の算定の基礎となる労働者数 (A)	うち常用雇用障害者数 (B)	実雇用率 (A) / (B) × 100	不足数 (A) × 法定雇用率 ^{※2} - (B)
1,291.5 人	37.5 人	2.9%	0人

※1 「障害者の雇用の促進に関する法律」(以下、障害者雇用促進法という。)に基づき、厚生労働省に報告している令和6年6月1日現在の障害者雇用状況を記載してください。報告義務のない法人については、(A)、(B)を記載してください。

算定方法については、厚生労働省に報告する障害者雇用状況報告書の記載要領を確認してください。

※2 法定雇用率については厚生労働省のHPを参照してください。

(参考) 厚生労働省のHP (障害者雇用のルール)

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/jigvounushi/page10.html#01

(イ) 未達成の場合の今後の対応

達成済のため非該当

(ウ) 障害者雇用促進法に基づく国(事業所を所管する公共職業安定所長)からの障がい者雇入れ計画作成命令の有無

有 (計画作成命令を受けた後の対応について)

無

(エ) 障がい者雇用促進の考え方と実績

〔 障がい者雇用を行う企業に優先的に発注するなど、障がい者雇用を促進する考え方や実績を記載し 〕
てください。

■ 障がい者雇用を促進するための基本的な考え方と取組み

私どもは、「障害者差別解消法」「障害者の雇用の促進等に関する法律」を踏まえ、障がいのある人も可能な限り積極的に雇用し、社会の平等な雇用の支援に貢献します。障がい者への就業機会提供は、指定管理者としての責務の一つであると受け止め、以下の通り取り組んでいます。

取組① 法定雇用率の達成

- ▶ 法定雇用率(2.5%)を上回る **2.9%**の雇用率を確保
- ▶ 本社や障がい者農園※1)および東京都・千葉県・神奈川県等にある指定管理施設にて、事務業務や清掃業務等に従事
- ▶ 障がい者雇用に関する勉強会を開き「共に働く意識」を共有し、働きやすい環境を整備

※1) 地方農園での障がい者雇用

就労機会が限られる障がい者に向け、農園を活用することで新たな雇用を創出するサービス「コルディアール農園」を導入しています。地方の障がい者を雇用することで地域社会に貢献しています。

農園には、ハーブや葉物野菜等の栽培装置が設営され、職員は、栽培品種の選定や育成、収穫に従事しています。栽培した作物は地元近隣のスーパーにて販売しています。



取組② 共に長く就労できる職場環境づくり

▶ 最長で10数年を継続して勤務

当社の指定管理施設で雇用した障がい者の多くは複数年(最長では10数年)におよぶ期間を継続して勤務しています。一般的に、障がい者が同じ職場で継続就労することは難しいと言われており、協力先である支援機関から「非常に稀有ですばらしい」と賞賛を受けています。

▶ 長く勤務できるよう配慮ある取組み

▷ 支援機関での交流

ともに働く障がい者の同僚や先輩がほとんどいない場合が多く、本人のリフレッシュのために週一回支援機関への訪問を取り入れています。仲間と交流を図ることが、モチベーションの維持・向上につながり、離職を極力回避するよう配慮しています。

積極的に雇用する企業として、千葉県から表彰

「笑顔いっぱい！フレンドリーオフィス」として認定・公表されています。



取組③ 職場理解と関係者の協力体制

▶ 障がいの程度に応じた職場の理解

障がい者雇用は、障がい者本人のみならず、その家族、一緒に働く職員や就労支援機関等の協力が欠かせません。ある障がい者に当てはまる方法が、別の障がい者には当てはまらない場合があるからです。私どもはこれを重く受け止め、その理解促進に向け地道に取り組んでいます。

▶ 勉強会の開催

就労支援機関からジョブコーチを招き採用までの準備として、事前に相互理解を深めるために職員の勉強会を開催し、受け入れ態勢を整えています。

勉強会の内容

- ・ 障がい者雇用全般について
- ・ 知的障がいを持つ方の特性
- ・ 分かりやすい話し方や接し方
- ・ 個人について
- ・ 今後注意していくこと 等

▶ 4者の信頼関係に基づく雇用の実現

当社と就労支援機関および本人とその家族の信頼関係を構築することが必要不可欠なため、4者の納得を得た上で採用を実現しています。

- ▶ 採用面接時点において、従事予定業務への経験の有無、その業務への抵抗や不安感の有無等も確認し、4者に認識のくい違いが残らないよう努めます。
- ▶ 訓練時の場所や用具・手法まで詳細に聞きとり、本人の短所や特性等にも言及し事前に情報を共有します。

エ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律及び神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例に基づく合理的配慮など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨を踏まえた取組みについての考え方

〔 障害者に対する社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮（具体的な取組）を記載してください。また、ともに生きる社会の実現に向けた法人等の姿勢について記載してください。 〕

■ 社会的障壁の除去の実施についての基本的な考え方

当社では、障がいのある人もない人も共に生きる社会を実現する“インクルージョン”という考え方にに基づき、本社、各施設において、障がい者雇用や各地域の障がい者福祉団体等の社会活動を支援しています。また、障がい者が施設を利用する際においても、障がいに応じた案内の方法や移動手段の提供など、合理的な配慮ができるよう全施設で実行しています。

■ 当施設における具体的な取組み

当施設においても、今後も「ともに生きる社会かながわ憲章」のもと、各団体と連携・協力するとともに、あらゆる人々が当施設で交流活動ができるよう推進していきます。

ともしび喫茶「青林檎」における取組み

2階の「青林檎」は「緑センターワークやまのべ」（障がい者支援団体）が運営しています。

来館者への利用促進や相模湖の花火大会時に行う演奏会に来館された利用者に対して特別にテラス席を開放するなど、積極的に利用者との交流の機会を創出しています。



障がい者対象事業の実施(一例)

●くりのみ学園アール・ブリュット展

近隣の福祉施設くりのみ学園とのコラボレーションによる障がい者のアート展を開催し、障がいへの理解につなげています。

●ハイレゾコンサート

当施設の人気事業を相模湖社会福祉協議会の協力のもと、コンサートには来られない障がい者対象に実施しています。



近隣福祉団体の活動発表の場の提供

当施設2階の相模湖記念館前の一角に、「相模湖地区社協地域情報コーナー」を設置し、活動発表の場を創出しています。



オ 外国人、障がい者、高齢者等誰もが円滑に施設利用するための、コミュニケーション上の工夫及び必要に応じた支援の実施

〔 団体の状況に応じて、外国人、障がい者、高齢者等多様な利用者に対応できる体制の整備や研修・講習を実施する等の見込みについて記載してください。 〕

既に「3利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金(4)接客、苦情処理、利用者ニーズの把握」の項で記載した通り、当社においても以下の内容に取組んでいきます。

■ 当社における具体的な取組み

取組① ユニバーサルデザインへの対応

年齢・性別・国籍・障がいの有無にかかわらず、どのような人ともコミュニケーションがとれる手段を用意することで、合理的な配慮を推進しています。

- ▶ 障害者差別解消法の改正を受け、「合理的配慮の提供」への対応力をさらに強化
2024年4月から合理的配慮の提供が義務化されました。障がいや社会の中のバリアによって生活に制限がある県民を対象に柔軟な対応を促進します。
- ▶ 配慮が必要な来館者情報を職員同士で共有、同じ対応がとれるように
障がいのある来館者の特徴などを共有することで、合理的配慮を推進していきます。
- ▶ 『障害者差別解消法施設管理者対応マニュアル』の作成と整備
インクルージョン※1)という考え方にに基づき、障がい者に応じた案内の方法や移動手手段の提供など、合理的な配慮ができるよう全施設で実行していきます。
※1)障がいのある人もない人も共に生きる社会を実現する

【多様な来館者に合理的配慮の提供】

<p>身体障がい者</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 肢体不自由者: 車椅子、エレベーター等 ■ 視覚障がい者: 見えやすい掲示物等 ■ 聴覚障がい者: 筆談器、ジェスチャー、口話(口を大きく開いて話す)、手話等 	<p>知的障がい者・精神障がい者 コミュニケーション支援ボード、筆談器等</p> <p><コミュニケーション支援ボード></p>  <p>知的障がい者や外国人など、コミュニケーションに支援が必要な人とも、わかりやすいイラストで理解しあえるコミュニケーション支援ツールを作成。施設窓口に配置しています。また、災害時にも役立ちます。</p>
<p>高齢者 老眼鏡、ルーペ、大きくはっきりとした色の文字を使用等</p>	
<p>外国人 コミュニケーション支援ボード、多言語音声翻訳アプリ</p>	
<p>LGBTQ 性別への配慮(「性別の記載」欄の削除)、男性用トイレのサンタリーボックス設置</p>	

施設内サインによる配慮



視覚的にわかりやすいサインの掲示で、快適な施設空間をめざします。

身につけている人への配慮



困っている様子の人に声をかける等、思いやりのある行動に努めます。

取組② 公正・公平な接遇のための充実した研修

「当たり前」と思っている利用者にも通用しないことがあるという認識を持ち、相手をよく見た接遇を心掛けます。

▶ ユニバーサル研修(多様な人々への対応)

▷ 人権研修

男女共同参画・こどもの人権・高齢者の人権・障がいのある人の人権・同和問題・外国人の人権・疾病(感染症など)・職業差別・ホームレス・性的少数者(セクシュアル・マイノリティ)・自死・自死遺族・インターネット等による人権侵害等の理解を深め、対応や支援の方法を学びます。

▷ 障がい者対応研修 / 高齢者への対応研修 / バリアフリー研修 / LGBTQ 研修

▶ アクティオユニバーサルデザインプロジェクト

ユニバーサル社会の実現に向けた取組みが進む中で、アクティオでは、多様な来館者に **当たり前**に接遇できることを目的に **AUDP** を推進し、**社員・施設職員**への研修を実施しています。

ユニバーサルマナー検定やユニバーサルイベント検定等の資格を取得した社員が講師となり、**運営という人的サービス視点**で「ユニバーサルデザインとは何か」から「多様な来館者を想定した対応」を学び、日々の施設運営に活かしていきます。 詳細は P27に記載



AUDP ロゴ

カ 神奈川県手話言語条例への対応

〔 団体の状況に応じて、手話に対応できる体制の整備や研修・講習を実施する等の見込みについて記載してください。 〕

既に「3利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金(4)接客、苦情処理、利用者ニーズの把握」の項で記載した通り、当社においても以下の内容に取組んでいきます。

■ 当施設における具体的な取組み

私どもは、「手話言語条例」を踏まえ、対応できるよう以下の通り取組みます。

▶ 手話動画による「手話接客十大用語」の整備(右写真)および活用

手話動画 DVD を作成し、施設で学習できるようにしています。

▶ 手話講習会の実施

聴覚障がい者との対話を目的に、当施設従業員対象に外部講師を招き、手話講座を実施します。また、当施設においても貴県の「神奈川県手話推進計画」を踏まえ、手話普及に貢献するべく、県民対象の手話講座を実施していきます。



《手話研修用動画》

キ 社会貢献活動等、CSRの考え方と実績、SDGs（持続可能な開発目標）への取組

（社会貢献活動やCSRについての法人等の方針や活動実績について記載してください。
また、相模湖交流センターと関連のあるSDGsの目標⑧（成長・雇用）、目標⑫（生産・消費）、目標⑰（実施手段）等を達成するための取組方針について記載してください。）

■ 当社が取組む社会貢献の基本的な考え方

私どもは、主に公の施設の指定管理業務や運営受託業務など本来の事業活動を通じ、利用者の方々へのサービス向上と施設価値の最大化に向けた企業行動そのものが社会に貢献することを目指しています。また、国際博覧会をはじめとする各種大型イベント等においても、これを成功裡に開催させる運営に力を発揮し、産業を通じて日本の社会に貢献しています。

■ 当社の社会貢献活動と実績

（１） 環境問題への取組み

① 環境学習・啓発施設の管理運営を通じ、ノウハウを蓄積

品川区立環境学習交流施設エコルとごし、三重県環境学習情報センター、大府市二ツ池セレクトナ、練馬区立豊玉・大泉リサイクルセンター等、環境学習・啓発施設の指定管理業務で培ったノウハウを活用して、SDGs等の情報発信・環境啓発、さまざまな環境学習講座やイベント、ワークショップを開催することが可能です。

② 低炭素社会実現への重要性を認識

- ▶ 本社・支店・営業所および、指定管理者として管理運営する施設で、低炭素社会実現を推進する活動を率先して実施

当社の“SDGs宣言”

当社は国連が提唱する「持続可能な開発目標(SDGs)」に賛同し、SDGsの達成に向けた持続可能な社会の実現に貢献していくことをホームページ上で宣言しています。

- 時代の変化に先んじたそれぞれの“ものがたり”を創造
- 公平で多様性のある“ヒト・マチ”づくりを実現
- 様々なステークホルダーと連携しながら、環境負荷の軽減に貢献



▶ 環境省の取組みである「デコ活」の“デコ活宣言”に登録

本社・支店・営業所および、指定管理者として管理運営する施設で、脱炭素社会実現を推進する取組みを率先して実施しています。



▶ 研修・勉強会の実施（本社・施設職員・スタッフのSDGsや環境への理解促進）

環境施設の館長や外部専門家によるSDGsや環境・リサイクルなどに関する研修、勉強会を実施し、従業員の意識向上を図っています。

▶ 地域の清掃活動

当社が指定管理者として管理運営する高齢者福祉施設（老人福祉センター）では、館長以下職員が、施設周辺の住民に参加を呼びかけて、地域の清掃活動を推進し、実施しています。

また、本社では、クリーンウォーク活動として、めぐろボランティア・区民活動センターに相談したうえで、近隣のグループ企業2社と合同で、桜の名所である目黒川沿いの道を中心に定期的な清掃活動を行っています。



(2) 障がい者支援

当社管理運営施設での取組み

① 就労施設等で作ったアート作品等の販売

- ▷ 川崎市市民ミュージアムでは、障がい者就労施設等の作品(バッグや小物、文房具など)を、ミュージアムショップで展示・販売。障がい者の方の自立を支援。



- ▷ 横浜市の地区センター(白幡地区センター等)では、障がい者就労施設等で作った菓子を喫茶コーナーに設置・販売。また、センターまつりでも販売しています。



② 障害者優先調達推進法に準拠し、障害者施設から消耗品の調達

- ▷ 流山市生涯学習センターでは、社会福祉法人「まほろばの里」からトイレトーパーを購入。施設の植栽管理業務の一部も委託しています。「まほろばの里」は千葉県立特別支援学校流山高等学園で栽培した花を取り寄せ、当施設の植栽に活用しています。



- ▷ 千葉県立手賀の丘青少年自然の家のキャンプファイヤーで使用する薪は「社会福祉法人松里会、ワークライフまつさと」から、トイレトーパーは「野田市地域活動支援センターそらいろ」から仕入れています。



③ 障がい者就労施設でのアート作品展、パフォーマンスステージ等の機会の提供

- ▷ 公共施設の展示機能を活用し、障がい者の方々の作品展を開催しています。
当施設での『アール・ブリュット展』、流山生涯学習センター『言葉を超えて』、瑞穂町耕心館『癒し拓くアート展』等、障がい者の作品発表会にも寄与しています。



- ▷ 流山市生涯学習センターでは、千葉縣市川市にある NPO 法人いちぶんネットとの共同事業で、文化庁委託事業「令和4年度障害者等による文化芸術活動推進事業」に選定され実施しました。流山会場と市川会場の2会場で開催し、障害者文化団体が出演するステージ発表と、アート作品展を同時開催しました。



(3) 地域における雇用の創出

私どもは、公の施設の指定管理者として選定されることにより、地域雇用の場の提供にも貢献しているものと自負しています。というのも、管理運営を開始するに当たり、新規採用する場合の職員は、原則として地域からの雇用に優先する考えで臨んでいるからです。このことにより、地域の雇用に創出しています。

(4) 職場体験等への取組み

当社が指定管理者として管理運営中の公の施設において、地域内外の中学生や高校生の職場体験・インターンシップの場として受け入れ、これらの活動を支援しています。受付案内業務や講座等の事業の補佐も経験します。



(5) 住民合同の災害訓練など、共生社会実現への取り組み

高齢者、子ども、障がい者、外国人、様々な住民の多様なニーズに応える事業やサービスを提供することで、地域になくてはならない居場所となるよう取り組んできました。高齢者の健康増進講座、子育て世代の交流事業、災害訓練、公の施設という「場」を預かるからこそできる活動で、地域に貢献しています。

(6) 地域振興

公の施設がその施設価値を発揮するためには、施設が地域に根差すことは欠かせません。地域社会のなかでも、地域住民自らが力を合わせて地域特性を引出し、その特性を活かしながら自主的かつ主体的に個性豊かで活力ある地域社会をつくりあげていくことが求められています。私どもは、当施設が立地する地域特性と施設特性とを最大限に活用し、個性的な地域活性につなげていけるよう、地域の住民、団体、機関等と連携して地域振興に寄与していきます。

詳細は、P35-38に記載

(7) ダイバーシティへの取り組み

グループ会社(TSP 太陽㈱)とともに、“ユニバーサルキャンプ TOKYO”というイベントをパートナー企業として実施。多様性への理解を深め、共生社会実現に向けて広く社会にメッセージを発信するもので、年1回開催されます。



(8) 被災地支援

① 各施設におけるチャリティーバザールや募金活動

当社が指定管理者として管理運営する各施設でも、チャリティーバザールやチャリティーコンサートなどを行ってきました。災害が人々の記憶から風化しないよう、その後、引き続き定期的に実施しています。



② 当社の太陽グループによる被災地支援

“太陽グループ”(太陽工業㈱およびTSP太陽㈱)は、災害支援として、テントを無償提供しました。また、東日本大震災への緊急支援および被災地復興時には、2,000㎡規模等の大型テントを無償提供しました。

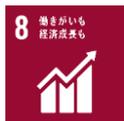
今後も、大規模な被害をもたらす災害に対処するため、両社の力を合わせて被災された方を支援していきます。



■ 相模湖交流センターと関連のあるSDGsの目標を達成するための取組方針について

当施設は、水源地域の自然の保全及び活性化を図り、併せて県民に水源地域の自然とのふれあい及び多様な交流の活動の場を提供することを目的に設置された施設であることを十分理解しており、関連のあるそれぞれの目標を以下の取組方針のもと達成していきます。

▶ 目標 8 (成長・雇用) :働きがいも経済成長も



すべての人のための持続的、包摂的かつ持続可能な経済成長、生産的な完全雇用およびディーセント・ワーク(働きがいのある人間らしい仕事)を推進する

- 男女の差別なく雇用機会を創出し、誰もが働きやすい職場を目指します。また、高齢者や障がい者も支障のない範囲で雇用機会を創出します。
- 施設職員・スタッフは地元雇用を優先的に行います。
- 相模湖周辺の水源地域の拠点として、交流活動を行うにあたり、当エリアの地域住民や各種団体等が事業主体者として活動できる事業を実施します。
- 協力企業においては、地元企業を優先します。

▶ 目標 12（生産・消費）：つくる責任 使う責任



持続可能な消費と生産のパターンを確保する

- 廃棄物発生抑制やリサイクル・リユース等を推進し、エシカル消費を心掛けた環境に配慮した施設管理運営を行います。
- 相模湖周辺の水源地域の拠点として、交流活動を行うにあたり、当エリアの特性を活かした事業を実施し、賑わいを創出します。

▶ 目標 17（実施手段）：パートナーシップで目標を達成しよう



持続可能な開発に向けて実施手段を強化し、グローバル・パートナーシップを活性化

- 地域と積極的に関わりを持ち、対話を推し進めることで、地域との多様なネットワークを築き、「地域を知り尽くす、掘り起こす」ことにより、施設価値の最大化、地域振興・活性化を目指していきます。
- 当地域の住民・各種団体、教育機関、所管課等と連携・協働体制で事業に臨みます。

(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加すること。

10 事故・不祥事への対応、個人情報保護

(1) 事故・不祥事への対応

募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況

〔 該当期間内の事故等の有無について記載するとともに、有る場合は、その事案毎に事故等の概要（法令違反があった場合は根拠法令と処分内容を明記すること）と対応状況及びその有効な再発防止策について記載してください。 〕

当社では、募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事はありません。

(2) 個人情報保護

個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況

■ 個人情報保護の基本的な考え方と取組み

当社は ISO270001(情報セキュリティシステム)を取得しており、すべての情報資産を安全に管理しています。

さらに、施設における個人情報保護は利用者の安心・信頼につながる重要な責務と認識しており、プライバシーマーク(Pマーク)も取得し、施設の個人情報事故ゼロを目指しています。

個人情報保護に関しては、個人の権利・利益の保護などを目的として、個人情報保護法が2024年4月に改正されおり、個人の権利保護強化や安全管理措置の対象が拡大されています。それらの改正ポイントを十分理解したうえで、「個人情報の保護に関する法律施行条例」を遵守し、安全な個人情報の管理と保護に努めます。

取組① 個人情報保護のための組織的安全体制

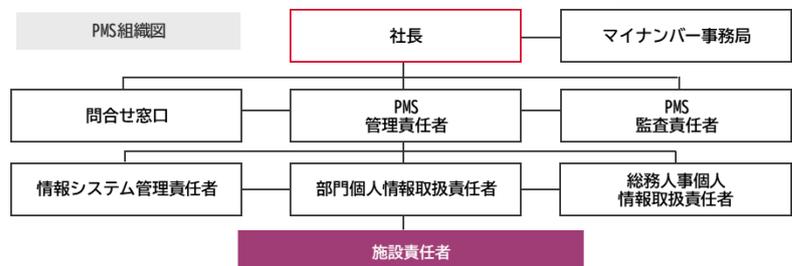
個人情報保護を含む万全な情報セキュリティを推進するための安全管理体制を構築します。

▶ プライバシーマーク(Pマーク)の取得

2008年から継続してプライバシーマーク(Pマーク)認定を取得しています。

▶ PMS(個人情報保護マネジメントシステム)組織を編成

社長をトップとした PMS 組織を編成し、本社の各責任者の指導のもと、定期的な教育・監査を実施、さらに、情報システム管理責任者による技術的安全管理対策で、施設の個人情報を守る安全体制を構築しています。当施設では施設責任者(館長)が、利用者の個人情報を確実に管理していきます。



取組② 個人情報保護方針、個人情報の取り扱いについて公表

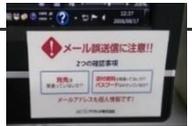
利用目的・問い合わせ窓口を明確化するとともに、承諾を得て取得するものとし、目的外利用を行いません。

- ▶ 「個人情報保護方針(プライバシーポリシー)」、「個人情報の取り扱いについて」という案内文を施設内の目につきやすい位置に掲示し、施設ホームページでも公表

取組③ 規定を定めた各種個人情報の適切な取扱い

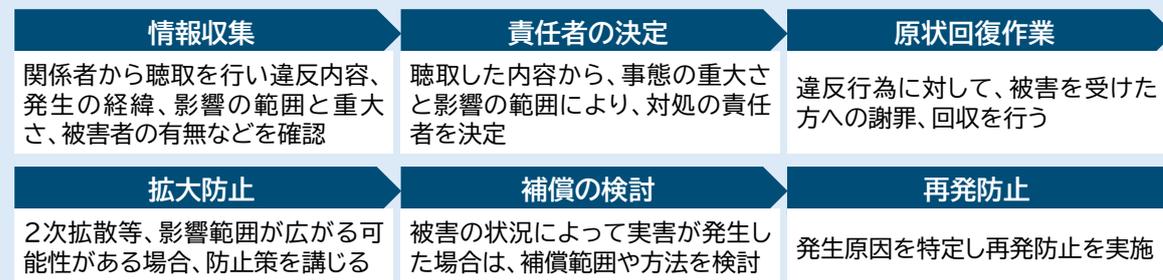
規定、マニュアルを整備し、適切な書類管理、パソコンのセキュリティ対策を実施していくことで、内外での個人情報漏えいを防止します。

▶ 具体的な安全対策

規定、マニュアルの整備	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護マニュアルを整備し、マニュアルに基づいた運用を徹底する。 個人情報管理台帳を作成し、取り扱う個人情報を特定、取り扱いを明確化する。 	
書類管理	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報記載書類は、施錠可能な書庫等に保管し、施設長が管理する。使用の際は、施設長の許可を取ることを義務付け情報漏えい等を防止する。不要な書類は、シュレッダーで破棄する。 	
パソコンのセキュリティ	パソコンなどで個人情報を取り扱う場合は、業務上使用するパソコン全てを対象にパスワードの設定・定期的な変更を行う。パスワードは、施設責任者が管理する。	
サイバーセキュリティ対策	ウイルス及びサイバー攻撃等の外部からの脅威に対して情報システム管理責任者による技術的措置を講じる。また、万が一に備え、業務遂行における情報漏えいに起因する損害賠償リスクを補償するサイバーセキュリティ保険に加入。	
ソーシャルメディア	「ソーシャルメディア利用管理規程」を策定し、ソーシャルメディアにおいてあらゆる個人情報やプライバシーに関する情報の発信を禁止する。	
メールアドレス漏えい・誤送信防止	2名以上に送信する場合、BCC での送信を基本とし、複数の講座参加者等へメール連絡を行う際は、必ず従事者 2 名以上でのダブルチェックを行うこととする。	

【個人情報漏えいした場合の対応】

個人情報の紛失、漏洩、盗難、深刻な苦情等の事故が発生した場合には、速やかに貴県担当者に内容を報告し、「事故発生報告書」を迅速に提出、適切な対応措置を取ります。発生時は先述の「PMS 組織」に基づき、以下の手順で対処します。



取組④ 従事者の意識を向上させる継続的な教育・監査

▶ 個人情報保護研修(本社職員、施設従事者共通)

就業前の全従事者に「個人情報保護研修」を実施。年1回の「個人情報教育テスト」等の定期的な教育を実施し、意識向上を図ります。



個人情報保護研修の様子

▶ 情報セキュリティ研修(本社職員、施設従事者共通)

情報セキュリティについての基礎知識を身につけ、従事者のリスク対策意識を向上させることで事故や事件等を未然に防止します。

▶ 所管課主催の研修への参加

所管課の主催する関連研修へは積極的に参加し、自治体の定める関連条例等の遵守並びに関連施策に対する理解のアップデートに努めます。

▶ PMS 内部監査(当社管理運営全施設対象)

年1回の PMS 内部監査を実施。施設責任者が自己問診チェックリストを基に自己評価を行い、監査責任者が必要に応じて改善指導を行います。

【情報セキュリティについて】

近年は情報のデジタル化により情報量が飛躍的に拡大しています。同時に事故・災害・犯罪等の脅威による情報漏えい事故も増加しており、情報資産の管理の重要度はより一層高まっています。当社では、ISO27001(ISMS)を取得しており、前述の個人情報を含むすべての情報資産を脅威から守るための適切な管理措置を講じています。

▶ 「情報セキュリティ基本方針」の策定

当社では、情報セキュリティ基本方針を策定し、責任者の責任、社内体制の整備、違反及び事故への対応等、方針に沿った取組みを実施しています。

▶ 「情報セキュリティの3要素への取組み

情報セキュリティの3要素	取組み内容
機密性の確保 許可されたユーザーのみが情報にアクセスできる状態にすること	●情報漏えい防止 ・責任者の任命 ・ID、パスワード管理、アクセス権の設定 ・業務委託先との機密保持契約
完全性の確保 情報を正確かつ完全な状態に保つこと	●改ざん防止 ・入力データのダブルチェック ・最新データの更新 ・ログ管理での変更、更新者の記録
可能性の確保 必要な時にいつでも情報を利用可能な状態にすること	●アクセス不可状態防止 ・UPS、非常電源の導入 ・システムのバックアップ ・情報資産の整理

UTM の導入によるセキュリティ強化

UTM とは、複数のセキュリティ機能を一つの機器で運用管理し、包括的に社内ネットワークを保護する製品のことで、これを導入することで、ネットワーク攻撃、ウイルス、スパムメールなど様々な種類の脅威からネットワークを保護していきます。

■ 情報公開の基本的な考え方と取組み

私どもは、国の定めた「行政機関の保有する情報の公開に関する法律」および貴県「情報公開条例・施行規則」を遵守し、各種条例の規定に定められた措置の実施を基本方針とします。

「情報公開方針」を定め、これに基づき、情報公開について適正に対応します。

当施設に関わる情報の開示請求があった場合には、当施設を預かる立場として、速やかに情報公開に対応します。ただし、法令あるいは条例によって不開示と定められた情報は、開示しません。

この場合でも誠意ある対応に努めます。

(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加すること。

団体名	アクティオ株式会社
-----	-----------

11 これまでの実績

(1) これまでの実績について

ア 指定管理施設及び類似の業務を行う施設等での管理実績の状況

〔 指定管理施設の特性を活かせるような類似施設での実績について、具体的に記載してください。
類似施設とは、多目的ホールやアートギャラリー、水源地域にある施設など、本施設と共通性がある施設であれば参考とします。 〕

■ 当社の類似施設管理運営実績

	施設名	指定管理期間	業務内容	施設分類	備考
1	大船渡市民文化会館	2024.4~2027.3(第1期)	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	文化ホール	
2	天童市市民文化会館	2023.4~2028.3(第1期)	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	文化ホール	
3	利府町文化交流センター(リフノス)	2021.4~2026.3(第1期)	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	公民館、文化ホール	
4	塩竈市民交流センター遊ホール	2024.4~2029.3(第1期)	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	生涯学習施設	小ホール保有
5	新蒲田一丁目複合施設	2021.12~2025.3(第1期)	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	交流活動施設	ホール、音楽スタジオ保有
6	清瀬けやきホール	2010.11~2016.3(第1期) 2016.4~2021.3(第2期) 2021.4~2026.3(第3期)	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	文化ホール	
7	瑞穂町耕心館	2008.10~2013.3(第1期) 2013.4~2014.3(第2期) 2014.4~2019.3(第3期) 2019.4~2024.3(第4期) 2024.4~2029.3(第5期)	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	生涯学習施設	ホール、ギャラリー保有
8	横浜市西公会堂	2016.4~2022.3(第1期) 2022.4~2027.3(第2期)	利用受付、維持管理等、指定管理業務全般	文化ホール	
9	南足柄市文化会館(金太郎みらいホール)	2015.4~2020.3(第1期) 2020.4~2025.3(第2期)	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	文化ホール	
10	成田市公津の杜コミュニティセンター(もりんびあこづ)	2013.7~2017.3(第1期) 2017.4~2022.3(第2期) 2022.4~2027.3(第3期)	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	コミュニティ施設	ホール、ギャラリー保有
11	アミュゼ柏	2013.4~2018.3(第1期) 2018.4~2023.3(第2期) 2023.4~2028.3(第3期)	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	文化ホール	
12	柏市民文化会館	2015.4~2018.3(第1期) 2018.4~2023.3(第2期) 2023.4~2028.3(第3期)	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	文化ホール	
13	柏市民交流センター、柏市民ギャラリー	2016.5~2021.3(第1期) 2021.4~2026.3(第2期)	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	コミュニティ施設、ギャラリー	
14	野田市生涯学習センター	2011.4~2014.3(第1期) 2014.4~2016.3(第2期) 2016.4~2021.3(第3期) 2021.4~2026.3(第4期)	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	生涯学習施設	ホール保有
15	野田市文化会館「野田ガスホール」	2016.4~2021.3(第1期) 2021.4~2026.3(第2期)	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	文化ホール	

	施設名	指定管理期間	業務内容	施設分類	備考
16	北本市中央公民館	2015.1~2018.3(第1期) 2018.4~2023.3(第2期) 2023.4~2028.3(第3期)	利用受付、維持管理等、 指定管理業務全般	公民館	ホール保有
17	守谷市民ギャラリー	2008.4~2011.3(第1期) 2011.4~2016.3(第2期) 2016.4~2021.3(第3期) 2021.4~2026.3(第4期)	利用受付、維持管理、自主事業等、 指定管理業務全般	ギャラリー	
18	守谷市中央公民館	2012.4~2015.3(第1期) 2015.4~2020.3(第2期) 2020.4~2025.3(第3期)	利用受付、維持管理、自主事業等、 指定管理業務全般	公民館	ホール保有
19	愛知県下水道科学館 (メタウォーター下水道科学館あいち)	2011.4~2016.3(第1期) 2016.4~2021.3(第2期)	利用受付、維持管理、自主事業等、 指定管理業務全般	環境系施設	ピオトップ保有
20	知多市勤労文化会館	2015.4~2018.3(第1期) 2018.4~2023.3(第2期) 2023.4~2028.3(第3期)	利用受付、維持管理、自主事業等、 指定管理業務全般	文化ホール	勤労福祉施設併設
21	尾張旭市文化会館	2019.4~2024.3(第1期) 2024.4~2029.3(第2期)	利用受付、維持管理、自主事業等、 指定管理業務全般	文化ホール	
22	富田林市市民会館	2014.4~2019.3(第1期) 2019.4~2024.3(第2期) 2024.4~2029.3(第3期)	利用受付、維持管理、自主事業等、 指定管理業務全般	文化ホール	
23	宇治市文化会館	2022.4~2027.3(第1期)	利用受付、維持管理、自主事業等、 指定管理業務全般	文化ホール	
24	西条市総合文化会館	2006.9~2010.3(第1期) 2010.4~2013.3(第2期) 2013.4~2016.3(第3期)	利用受付、維持管理、自主事業等、 指定管理業務全般	文化ホール	
25	西条市丹原文化会館	2016.4~2021.3(第4期) 2021.4~2026.3(第5期)	利用受付、維持管理、自主事業等、 指定管理業務全般	文化ホール	
26	砥部町文化会館	2007.4~2010.3(第1期) 2010.4~2015.3(第2期) 2015.4~2020.3(第3期) 2020.4~2025.3(第4期)	利用受付、維持管理、自主事業等、 指定管理業務全般	文化ホール	郷土展示資料室 保有
27	岩国市周東文化会館 (周東パストラルホール)	2018.4~2023.3(第1期) 2023.3~2028.3(第2期)	利用受付、維持管理、自主事業等、 指定管理業務全般	文化ホール	

イ 県又は他の自治体における指定取消しの有無

当社では、指定取り消しの実例はありません。

(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加すること。

12 その他

その他、相模湖交流センターの管理運営に当たって、独自の発想に基づく提案やアピールしたいことが特にあれば、記載してください。

■ 独自提案について

① 水源地域と利水地域を結ぶ情報発信アイテムの作成と他施設への貼付依頼

「水源地域をアピールするパネル」を作成(下図)し、私どもが指定管理者として管理運営する神奈川県内の指定管理施設(下図)を対象に「水の日」や水の週間等に併せ、各施設のロビーや壁面などに掲示してもらい、県民の水源地域に関する認知度や関心を深めてもらい、実際に現地へ誘うきっかけをつくります。

水源地のこと教えて！

～相模ダムや水源地域学習パネルの作成と啓発～

パネル内容(案)



当社が指定管理者として管理運営する施設

- | | |
|----------------|-------------|
| 【横浜市】 | 【茅ヶ崎市】 |
| ・白幡地区センター | 茅ヶ崎市勤労市民会館 |
| ・大場みすずが丘地区センター | 【相模原市】 |
| ・永田地区センター | 相模原市民会館 |
| ・十日市場地区センター | 相模原市あじさい会館 |
| ・駒岡地区センター | 【座間市】 |
| ・西地区センター、西公会堂 | 座間市立市民交流プラザ |
| 【川崎市】 | 【南足柄市】 |
| ・有馬・野川生涯学習支援施設 | 南足柄市民会館 |

② 「神奈川県水源環境保全・再生基金」への寄付

神奈川県では、豊かな水資源を損なうことなく次世代に引き継ぎ、将来にわたり良質な水を安定的に利用できるようにするため、平成19年度から水源環境保全・再生に向けた様々な取り組みを行っています。

水源地に立つ施設として、その取り組みに合わせ、私どもが実施する自主事業にて、音楽コンサート等の一部の事業に関して、売上げの一部(経費を除く)を「神奈川県水源環境保全・再生基金」に寄付します。



③ 食品類の移動販売車誘致

当施設の駐車場等を活用して、移動販売車による食品類等の販売を行います。

商工会と連携しながら、地元で農産物の移動販売を行っている販売者等を誘致していきます。定期的実施していくことで、買い物弱者支援や地域との連携を深めるとともに、地域交流の場としての浸透を図っていきます。また需要によって、大手コンビニエンスストアの移動販売サービスの誘致も検討していきます。



④ 当施設の開館25周年記念 CD の制作

当施設は今年2025年4月に開館25周年を迎えます。

これを記念して、多目的ホールにて開催した自主事業音楽コンサートから厳選した音源を使用し、「記念CD」を来期2026年に制作する予定です。また、この記念CDは友の会会員に無料で配布をします。

■ セルフモニタリングの実施

セルフモニタリングは、指定管理者としての責任を果たし、利用者に対して高品質なサービスを提供するために重要な取組であると考えます。施設の設置目的や協定書・仕様書等に沿って管理運営が行われているか、指標に対する目標値の達成状況はどうか等の点について継続的に自己点検を行います。結果は施設の管理運営にフィードバックし、管理運営状況を向上させることを徹底します。

取組① 指定管理事業に特化した独自のセルフモニタリング

セルフモニタリングは、PDCAA 一環である「C」(Check:評価)の役割を担っています。段階的なチェックにより、施設管理運営や利用者サービスについてPDCAサイクルを繰り返し、業務を継続的に改善しています。

具体的には月次(約16項目)・予備(30項目)・年次(120項目)の3段階でチェックします。管理運営1年目は、月次と予備(30項目)の2段階、2年目からは毎年年次モニタリング(120項目)までの3段階を実施します。



(例) 第1フェーズ 月次モニタリングの内容(約16項目)

実施者	施設担当			
実施内容	業務責任者から日報・月報・収支報告書・その他報告書類(苦情報告書等)が提出された段階で、当社施設担当がチェックします。			
主なチェック項目	✓利用者数	✓開館日数	✓各室利用状況	✓稼働率
	✓事業実施状況	✓利用料金集計	✓小口出金集計	✓自主事業料金集計
	✓月間収支報告	✓苦情報告	✓保守点検・修繕報告	✓伝票・領収書コピー等
チェック方法	日報/月報/収支報告書/苦情報告書(随時)/自主事業等実施記録書/保守点検・修繕報告書 他			

取組② 定期的な財務監査の実施

①のセルフモニタリングとは別に、当社財務部が専門的に財務監査を実施します。

帳簿に記載されている金額と実際にある金額の差を定期的に確認する現金実査をはじめ、施設において適切に金銭管理が実施できているかを確認します。

主な財務監査の内容

現金実査	現金管理体制の確認	銀行印・預金通帳などの保管状況	施設利用、自主事業や物販などの収支確認
------	-----------	-----------------	---------------------

取組③ 行政が実施するモニタリングへの対応

当施設の指定管理者として、県によるモニタリング実施の際には、必要書類(モニタリングシート、事業収支報告書、点検・修繕に関する報告、財務関係資料、その他必要と認める書類)を揃え、施設長、本社施設担当のほか、必要に応じて人事担当、財務担当も同席する等、真摯に対応します。

(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加すること。