

モニタリング結果報告書

施設 相模湖交流センター
 指定管理者 相模原市
 施設所管課 政策局政策総務部土地水資源対策課

(平成21年度 下半期)

管理運営状況総括

1 月例報告書によるモニタリングの概況

報告月	受理日	確認通知日	備考(確認事項等)
10月	11月6日	11月9日	改善すべき業務は認められない。
11月	12月8日	12月9日	改善すべき業務は認められない。
12月	1月8日	1月15日	改善すべき業務は認められない。
1月	2月9日	2月15日	改善すべき業務は認められない。
2月	3月5日	3月10日	職員指導を徹底し円滑な業務運営に留意する。
3月	3月31日	3月31日	改善すべき業務は認められない。

2 指定管理者の選定理由にある取組み等の実施状況

(1) 提案内容の達成度

A: 提案を上回る B: 提案どおり C: 提案を下回る

(2) 実施状況等

指定管理者の選定に際して、サービスの向上や利用促進の観点から提案された各取組み等について、提案内容の要旨とそれに対応する形で実績を記載する。

<提案内容の概要>

サービスの向上や施設利用の促進を図るため、以下の内容を提案した。

- ① 相模湖交流センターホームページ等による情報発信を行うとともに、J R相模湖駅等に設置してある専用掲示板にポスターを掲示する。
- ② 相模湖交流センターに対する要望・意見を積極的に取り入れ、利用者サービスの向上を図るため、来館者を対象にアンケートを実施する。

<実施状況>

- ① 相模湖交流センターホームページやJ R相模湖駅等に設置してある専用掲示板で、施設情報やイベント情報を発信した。
- ② 相模湖交流センター主催事業を実施する際、来館者にアンケートを行い、施設利用の向上につながる意見については、職場ミーティングを通じて、意思疎通を行った。

3 収支状況（単位：千円）注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しません。

	収 入 額			支出額	収支差額	
	指定管理料	利用料金 (前年同月料 金額)	その他収入			
年間予算額	103,061	88,230	—	14,831	103,061	0
上半期計 (a)	58,956	44,271	()	14,685	37,783	21,173
下半期計 (b)	44,015	43,959	()	56	62,564	△18,549
10月	6,948	6,939	()	9	6,959	△11
11月	6,844	6,840	()	4	7,495	△651
12月	9,049	9,032	()	17	8,810	239
1月	7,023	7,014	()	9	4,264	2,759
2月	7,020	7,017	()	3	10,212	△3,192
3月	7,131	7,117	()	14	24,824	△17,693
合計 (a+b)	102,971	88,230	—	14,741	100,347	2,624

- 1 指定管理者の収入を記載する（県の収入である「使用料」は含まない）。
 2 「その他収入」は、都市公園の駐車場収入、雑収入、寄付金収入など指定管理料と利用料金以外のすべての収入を記載する。

収支状況に関する意見等

- ・半期計欄の収支差額が、収入額又は支出額のうち低い方の額の1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。
- ・また、収支差額に1割以上プラスが生じた主な理由が、人件費の削減である場合は、年度協定における人員配置計画と比較し、合理性が認められるか否かを記載する。
- ・年間予算額の収支が均衡していない場合は、その理由を記載する。

下半期の収支については、多目的ホールの空調機器などの修繕を行ったため、大きくマイナスとなった。
 また、自主事業の開催回数が当初の予定より減ったことから、収支差額が当初見込額よりも上回った。

（今期に行った資本的な収入及び支出等の状況）

	内容	金額(千円)
収入の状況	特になし	—
支出の状況	特になし	—
積立等の状況	特になし	(期首)—
		(期末)—

収入の状況：定期預金の取り崩し、借入れによる収入があった場合等は、その旨を必ず記載する。
 支出の状況：車両の購入、施設の増改築、また定期預金の積み立てを支出に含めた場合等は、その内容を必ず記載する。
 積立等の状況：積立・借入れ等がある場合は、その内容（施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等）、当該期首及び期末の金額を必ず記載する。

4 利用状況

	利用者数	前年同月利用者数	前年対比増減率
上半期計 (a)	29,658人	29,426人	0.8%
下半期計 (b)	25,788人	28,486人	△9.5%
10月	3,841人	5,976人	△35.7%
11月	5,361人	5,787人	△7.4%
12月	3,877人	4,396人	△11.8%
1月	4,287人	3,288人	30.4%
2月	3,338人	3,791人	△11.9%
3月	5,084人	5,248人	△3.1%
合計(a+b)	55,446人	57,912人	△4.3%

利用状況に関する意見等

〔半期計欄の前年対比増減率が、1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。〕

5 苦情・要望等の状況

(施設受付分)

報告月	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート	
10月	—	—	—	—	—	—
11月	—	—	—	—	—	—
12月	—	—	—	—	—	—
1月	—	—	—	—	2	2
2月	1	—	1	—	—	2
3月	—	—	—	—	—	—

(施設所管課受付分)

報告月	口頭	文書	合計
10月	—	—	—
11月	—	—	—
12月	—	—	—
1月	—	—	—
2月	—	—	—
3月	—	—	—

6 特筆すべき苦情・要望等及び対応状況

〔類似の苦情や要望が多く寄せられたもの、苦情や要望をもとに対応した取組みが利用者に評価されたもの、苦情や要望のうち対応したいと考えるが、諸般の事情により対応できないものなどを記載する。〕

分野	概要	対応状況
施設・設備	・特になし	
	・	
職員対応	・特になし	
	・	
事業内容	・特になし	
	・	
その他	・特になし	
	・	

7 事故や不祥事等の発生状況

利用者や職員が死傷した場合、業務の実施において法令違反等による指導や処分を受けた場合及び個人情報や公金の管理等において不適切な取扱い等があった場合は、その概要と対応状況を記載する。なお、利用者の死亡事故や個人情報の流出等、重大な事故や不祥事が発生した場合は、行政システム改革推進課に任意の様式により速やかに報告書を提出する。

発生日	概要・対応状況等
月 日	特になし
月 日	
月 日	

8 随時モニタリングの実施状況

事故や不祥事の発生等に伴い、施設所管課が随時モニタリングを実施した場合は、調査内容や結果を記載する。

実施日	対応者等	経緯・調査内容	調査結果
月 日		特になし	
月 日			

9 下半期の所見等

1～8の各項目の状況等を踏まえ、指定管理業務をより効果的・効率的に推進する観点から、反省点や改善策等を記載する。

指定管理者	<p>ホームページや専用掲示板等を通じて施設の広報に努めた結果、平成21年度の多目的ホール利用率は88.1%となり、指定期間内で2番目に高い数字を残すことができるなど、施設利用については高水準を維持していると考えます。</p> <p>なお、職員の対応について利用者から改善を求める文書や苦情が届いたため、職員に対する不祥事防止研修や職員による意見交換を通じて、改めて利用者に対する親切・丁寧な対応を徹底指導し、再発防止に努めている。</p>
施設所管課	<p>幅広いメディアを通じた情報発信や指定管理者の主催による事業の実施を通じて、施設利用率の向上及び高水準の維持に努めている。また、例年冬に実施されるコンサートや寄席は、地元住民を中心に親しまれており、地域との密着度は高いと言える。</p> <p>職員の対応については、利用者からの意見・苦情を参考に改善点を発見し、職員ミーティングを通じて情報の共有化を図るとともに、定期的な研修を通じて、さらなる利用者サービスの向上に努めてほしい。</p>