

**指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調査
(総合結果)**

施設名	神奈川県立相模湖交流センター				
指定管理者名	アクティオ株式会社				
施設所管課(事務所)	土地水資源対策課				
指定期間	R3.4.1 (2021年)	～	R8.3.31 (2026年)	評価期間	R3 年度 ～ R5 年度 (2021) 年度 ～ (2023) 年度

指定管理者制度による管理運営状況の総合評価

評価	評価基準			
B	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			
評価理由及び今後の対応				
<p>《評価方法》 多目的ホールとアートギャラリーをメイン施設としており、多目的ホールは令和5年度実績で89%と高い稼働率となっている。年間3万人以上の方に利用されており、指定管理者は、適正な業務委託を行うと共に、地域と連携した魅力ある取組を展開し、満足度調査においても、「とても良い」、「良い」が3か年平均99%を超えるなど、良好な評価を得ている。 自主事業においては、地域や観光協会などとの連携を図りながら、音楽・美術を中心に、湖を臨む施設の立地や、ホールの音響の良さといった特徴を活かした、魅力ある多様な自主事業を実施している。</p> <p>業務遂行能力については、窓口に常に職員を配置し、来館者の多い休日には増員する等適切な人員配置を行っている他、適宜職場研修を行うなど、適切な管理運営ができるよう努めている。 施設の利用状況について、多目的ホール、アートギャラリー共に目標未達であり、改善が必要と認められる状況にあったが、新型コロナウイルス感染症対策による利用制限や、敷地内にある高圧電線鉄塔の移設工事によるホールの閉館が要因と考えられ、その他の面では適切な運営が行われている。 このため、民間ノウハウを活用し、指定管理者制度による管理運営は有効に機能していると判断されることから、引き続き指定管理者制度による施設の管理運営を行う。</p>				
指定管理者制度による管理の有効性	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 33%;">有</td> <td style="text-align: center; width: 33%;"></td> <td style="text-align: center; width: 33%;">無</td> </tr> </table>	有		無
有		無		

1 サービス向上に向けた取組の実施状況

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか <input type="checkbox"/> 委託した業務は適切に実施されているか	B	<input type="checkbox"/> 水源地域の多様な交流の場等を提供するための施設として、平均で3万人以上の方に利用され、施設の多目的ホールの利用率は、令和3年度は66%だったが、令和5年度には89%まで回復した。 <input type="checkbox"/> 月例報告書等により、委託した業務の適切な実施を確認している。
施設の維持管理	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理（清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等）は事業計画どおり実施されているか	A	<input type="checkbox"/> 清掃・保守点検・警備等の施設の維持管理業務は、事業計画どおり実施されていることを月例業務報告書等により確認している。

地域と連携した魅力ある施設づくり	<input type="checkbox"/> 地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等の育成・連携の取組を積極的に行っているか <input type="checkbox"/> 地域企業等への業務委託を行っているか	A	<input type="checkbox"/> 地元の市町村やまちづくり団体と共催で自主事業を実施している。 <input type="checkbox"/> 建物の軽易な修繕等については、地域企業を積極的に利用し、駐車場の草刈は、地元のシルバー人材センターを利用している。
評価結果	評価区分		
B	S : 協定等に定める水準を上回る (項目別評価でB、CがなくSが半数以上※) A : 協定等に定める水準どおり (項目別評価でB、CがなくAが半数以上※) B : 協定等に定める水準を下回る (項目別評価でBが1つ以上) C : 協定等に定める水準を大幅に下回る (項目別評価でCが1つ以上)		

2 施設の利用状況

	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	3 か年平均
目標値 (利用者数) 設定方法 : ア	54,000 人	54,100 人	54,200 人	54,100 人
利用者数	20,231 人	36,657 人	42,802 人	33,230 人
対目標値 (数) ※下段は率	△ 33,769 人 38 %	△ 17,443 人 68 %	△ 11,398 人 79 %	対目標値 (率) 61.4 %

※目標値の設定方法
ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定
イ…モニタリング調書作成等のため、便宜的に設定

評価結果	評価区分	
C	利用者数と目標値を比較して (3 か年平均) S : 110%以上 A : 100%以上~110%未満 B : 85%以上~100%未満 C : 85%未満	女性保護施設と県営住宅において評価を行わない場合、目標値欄には定員等を記載する。

確認の視点	施設の利用状況についての評価
<input type="checkbox"/> 事業の広報・PRは効果的に実施されているか <input type="checkbox"/> 自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか <input type="checkbox"/> 利用促進に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> JRや地元商店街等と連携し、最寄JR駅前のロータリー広報掲示板や地元商店街におけるポスター掲示及びチラシ配布など、多様な媒体に広告を掲載するなど、効果的な広報に努めている。 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的に合った魅力ある多様な自主事業を積極的に展開しており、リピーターの割合も高く利用促進につながっている。 <input type="checkbox"/> 年30回程度の自主事業を開催し、リピーターも多い一方で、新規の来館者を獲得できたコンサートもあり、利用促進に向けた適切な取組が行われている。 <input type="checkbox"/> これらの取組をしているが、令和3年度及び4年度は新型コロナウイルス感染症による利用制限、令和5年度には敷地内の高圧線鉄塔の移設工事の影響で、多目的ホールが使用できない期間が約5か月あったため、利用者数は目標値に届かなかった。

3 利用者満足度の状況

	R 3年度	R 4年度	R 5年度	3か年平均
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (サービス内容の総合的評価に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	100.0 % 213 人	99.2 % 625 人	99.7 % 696 人	99.5 %

※複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

評価結果	評価区分
S	「満足」(上位2段階の評価)と答えた割合が(3か年平均) S : 90%以上 A : 70%以上～90%未満 B : 50%以上～70%未満 C : 50%未満 又はS～Bにかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上
確認の視点	利用者満足度の状況についての評価
<input type="checkbox"/> 調査の実施方法(対象、時期、回数、配布方法等)は適切か <input type="checkbox"/> 利用者満足度向上に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> 受付窓口にアンケート及び回収箱を設置し、来館者・利用者の意見等を随時受付可能な体制を整えている。さらに自主事業開催時には、参加者全員にアンケート用紙を配布し、回収率向上のため、筆記具の貸与、退場時に積極的な声かけを行っている。 <input type="checkbox"/> アンケート結果は、利用者の満足度向上のため、施設職員で問題意識を共有し、適宜、必要な措置を講じている。

4 苦情・要望等への対応

施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	年月	意見の内容	対応状況
	令和5年2月	施設予約の受付が不公平ではないかとの苦情	利用者に状況を説明し、了解を得た。
	令和5年2月	受付職員の接遇に関する不満	当該職員に対し、指定管理者本社による接遇研修を実施した。
	令和5年9月	駐車場内の樹木剪定の要望	速やかに当該樹木を剪定した。
確認の視点	苦情・要望等への対応についての評価		
<input type="checkbox"/> 積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか <input type="checkbox"/> 把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか <input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切か	<input type="checkbox"/> 日ごろから来場者へのあいさつや声かけを通して、積極的に利用者の意見の把握に努めている。受付窓口にアンケート及び回収箱を設置し、自主事業開催時には、参加者全員にアンケート用紙の配布を行うなど、積極的に苦情・要望の把握に取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 把握した苦情・要望等を真摯に受け止め、職員で情報を共有し、改善に努めている。 <input type="checkbox"/> また、利用者や来館者の苦情・要望については、迅速な対応及び丁寧な説明を行い、改善に努めている。		

5 事故・不祥事等への対応

事故・不祥事等の概要と対応状況	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）
	令和4年4月14日	①利用者の車両が駐車場に侵入、転回した際に縁石に接触し、制御不能となつて植え込みの看板に衝突。けが人なし。 ②令和4年5月24日現地確認 ③利用者の保険で植え込みを修理 ④無 ⑤利用者の過失 ⑥無
確認の視点		事故・不祥事等への対応についての評価
<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か		<input type="checkbox"/> 施設での事故等に備えた緊急連絡網やマニュアルを作成し、災害・事故による利用者・職員等の怪我・疾病等の発生に的確な対応ができるよう職員研修を実施し、未然防止に努めると共に、委託業者職員を含め、定期的に防災訓練を実施している。 <input type="checkbox"/> 上記事故の際、警察に連絡するなど適切に対応している。

6 収支状況

単位：千円									
	【参考】R2年度			R3年度			R4年度		
収入	88,040 (89,717)			89,896 (91,270)			91,531 (91,270)		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	83,947 (82,893)	4,083 (6,620)	10 (204)	84,600 (84,600)	4,959 (6,600)	337 (70)	84,600 (84,600)	6,905 (6,600)	26 (70)
支出	89,015 (89,717)			89,628 (91,270)			93,048 (91,270)		
収支差額	△ 975 (0)			268 (0)			△ 1,517 (0)		
	R5年度			累計					
収入	93,025 (91,270)			274,452 273,810					
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他			
	84,600 (84,600)	6,123 (6,600)	2,302 (70)	253,800 (253,800)	17,987 (19,800)	2,665 210			
支出	92,852 (96,931)			275,528 (279,471)					
収支差額	173 (△ 5,661)			△ 1,076 (△ 5,661)			収入合計／支出合計比 99.6%		

※()内は収支計画額。令和5年度は速報値

評価結果	評価区分
B	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
確認の視点	収支状況についての評価
<input type="checkbox"/> 収入増加に向けた取組の内容は適切か <input type="checkbox"/> 経費節減に向けた取組の内容は適切か	<input type="checkbox"/> X(旧ツイッター)やホームページの活用、地元商店街や鉄道会社の協力によるポスター掲出等さまざまな媒体を活用し情報発信を行っており、利用者増加に向けた取組を適切に行っている。利用料金収入の年平均は5,955千円だったが、新型コロナウイルス感染症対策による入場制限や敷地内にある高圧電線鉄塔移設工事の影響があり、前指定管理期間の平均である6,537千円を下回る結果となったため、稼働率の更なる向上を目指す取組が必要である。 <input type="checkbox"/> 空調機の小まめな入/切、日中の徹底した消灯などによる節電、軽微な修繕の職員対応、人員配置の適正化、仕事の効率向上等により経費節減に努めている。

7 業務遂行能力

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
人的な能力、執行体制	<input type="checkbox"/> 管理運営にあたって適切な人員が配置されているか <input type="checkbox"/> 人材育成や職員採用が適切に行われているか	A	<input type="checkbox"/> 受付は常時2名を配置するため、2交代制を取り入れ、来館者の多い土曜日や日曜日については、職員を増員するなど、適切な人員が配置されている。 <input type="checkbox"/> 新たに採用された職員については、1ヶ月間程度の見習い期間を設け、また職場研修を行うなど、適切な管理運営ができるよう努めている。
	<input type="checkbox"/> 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の取組が行われているか		<input type="checkbox"/> 長時間残業の禁止等により労働時間の短縮に努めている。また、風通しのよい職場作りによりハラスメント防止に努めている。
コンプライアンス、社会貢献	<input type="checkbox"/> 指定管理業務等の実施にあたって法令違反等の行為はないか <input type="checkbox"/> 環境への配慮は適切か <input type="checkbox"/> 障害者雇用等の状況は適切か	A	<input type="checkbox"/> 空調の温度設定や小まめな消灯により節電対策を行い、環境への配慮に取り組んでいる。 <input type="checkbox"/> 障害者雇用については、法定雇用率を達成している。
個人情報保護	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いは適切か	A	<input type="checkbox"/> 社で制定した個人情報保護マニュアルや定期的な職員研修の実施などにより、適正な業務遂行に努めている。 <input type="checkbox"/> 適切な情報管理の徹底をしており、個人情報の漏洩等の事故は発生していない。
評価結果	評価区分		
A	S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		