

神奈川県立相模湖交流センター
指定管理者外部評価委員会
評価報告書

平成27年 5 月

1 委員会委員（ は委員長、 は副委員長）

委員名	職業等	委員区分
鷲尾 裕子	松陰大学准教授	学識経験者
内田 俊夫	公認会計士・税理士	経理に関する識見を有する者
高荒 敏明	弁護士	法務に関する識見を有する者
草加 叔也	(有)空間創造研究所 代表取締役	施設の事業内容に精通した者
佐藤 秀子	つくい合唱連盟副会長	施設利用者代表

2 スケジュール

平成26年10月28日	第一回委員会開催（選定基準等を協議）
平成27年1月20日	募集要項の配布・質問の受付開始
平成27年2月10日	現地説明会 参加団体：9団体
平成27年3月5日	質問受付終了 質問：47問
平成27年3月20日	募集受付終了 応募団体：1団体
平成27年4月27日	第二回委員会開催（プレゼンテーション・質疑応答及び採点・評価等）

3 評価の実施方法

(1) 資格審査について

募集受付終了後、神奈川県政策局政策部土地水資源対策課において、神奈川県暴力団排除条例に基づく警察本部への照会等の資格審査を行った。

(2) 外部評価委員会の評価について

事前に委員へ申請書類を送付の上、第二回委員会において、面接評価として、応募団体によるプレゼンテーションと委員からの質疑を行った。

書類審査及び面接評価を踏まえ、選定基準に基づき、各委員による仮採点を行った後、全ての委員による協議を行い、委員会としての評価点を決定した。

なお、中項目(7)「節減努力等」については、選定基準に掲載の計算式により得点を決定し、中項目(9)「財政的な能力」については、指定管理者制度の運用に関する指針（平成27年1月）により、経理に識見を有する委員の採点を委員会の評価点とした。

(3) その他（会議の公開・非公開について）

第一回委員会の「選定基準」について及び第二回委員会の「採点及び評価」については、神奈川県情報公開条例第25条第1項第1号「非公開情報が含まれている事項について調停、審査、審議、調査等を行うとき」に該当すると判断し、非公開として開催し、第二回委員会の「プレゼンテーション及び質疑応答」については、公開として開催した。

4 選定基準

大項目	中項目	小項目	評価の視点	配点	指定の基準 (条例、規則)	審査の対象とする申請書類の該当箇所
サービスの向上 (50)	(1) 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	指定管理者としての基本姿勢及び委託の考え方	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ての総合的な運営方針、考え方業務の一部を委託する場合の業務内容等	5	<ul style="list-style-type: none"> ・条例第5条第1号 住民の平等利用が確保されること ・条例第5条第4号 関係法令及び条例の規定を遵守し、適切な管理ができること 	事業計画書 1 (1)ア、 1 (1)イ
	(2) 施設の維持管理	施設の特性を踏まえた維持管理	多目的ホールをはじめとした施設の特性を踏まえた保守点検、清掃、警備業務等の維持管理業務についての実施方針 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	10	<ul style="list-style-type: none"> ・条例第5条第3号 相模原市立相模湖記念館と連携した円滑な管理ができること ・条例第5条第4号 関係法令及び条例の規定を遵守し、適切な管理ができること ・規則第3条第2号 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の施設としての神奈川県立相模湖交流センターの役割を適切に担えること 	事業計画書 2 (1)ア、 2 (1)イ
	(3) 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金	利用促進のための企画・取組み 現状分析・課題把握	水源地域における多様な交流活動の場を提供するための施設として、多目的ホールやアートギャラリーなどの施設の特性を活かした利用促進のための企画・取組み 施設の特性をより効果的に活かした自主事業の内容等 現状の分析や課題の把握	25	<ul style="list-style-type: none"> ・条例第12条第2項 利用料金は別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 ・規則第3条第2号 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の施設としての神奈川県立相模湖交流センターの役割を適切に担えること 	事業計画書 3 (1)ア、 3 (1)イ、 3 (1)ウ、 3 (2) 事業計画書 3 (3)、 3 (4)、 3 (5)
		広報、PR活動 接客、苦情処理、利用者ニーズの把握 利用料金	より多くの利用を図るために行う広報、PR活動の内容等 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 利用料金の設定、減免の考え方			

	(4) 事故防止等安全管理	事故防止等安全管理	<p>通常の指定管理業務を行う際の事故防止等の取組内容</p> <p>事故等の緊急事態が発生した場合の対応方針</p> <p>急病人等が生じた場合の対応</p> <p>・救急救命士等の配置、救命に関する職員研修等</p>	5	<p>・条例第5条第4号 関係法令及び条例の規定を遵守し、適切な管理ができること</p>	<p>事業計画書</p> <p>4(1)ア、 4(1)イ、 4(1)ウ</p>
	(5) 地域と連携した魅力ある施設づくり	地域との連携	<p>施設の特性を踏まえた地域の人材の活用、地域関係団体等との協力体制の構築、連携した事業の取組内容</p> <p>地元企業等への業務委託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内容</p> <p>施設づくりに対する地域住民の参加の考え方</p>	5	<p>・規則第3条第2号 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の施設としての神奈川県立相模湖交流センターの役割を適切に担えること</p>	<p>事業計画書</p> <p>5(1)ア、 5(1)イ、 5(1)ウ</p>
管理経費の節減等 (30)	(6) 適切な積算 1	適切な積算	<p>人件費、施設の維持管理費及び事業実施に要する費用に係る</p> <p>・積算の適切性</p> <p>・仕様に定める業務の実現可能性</p> <p>・積算単価等の妥当性</p> <p>・公の施設としての社会的責任の視点からの積算の妥当性</p> <p>・健全経営の視点からの積算の妥当性等</p>	5	<p>・条例第5条第6号 安定した経営基盤を有していること</p>	<p>経費積算内訳書 (収支計画書) (様式3)</p>
	(7) 節減努力等 2	節減努力等	<p>積算価格 - 申請者の提案額 積算価格</p> <p>× 調整係数 100/10()</p> <p>× 「節減努力等」の配点</p> <p>1 調整係数により、満点となる節減率を調整する。</p> <p>2 計算値が「節減努力等」の配点を超える場合、「節減努力等」の配点を上限とする。</p>	25		

団体の業務遂行能力 (20)	(8) 人的な能力、執行体制	人的な能力、執行体制	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 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況 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	5	・ 条例第 5 条第 5 号 指定管理業務について、相当の知識及び経験を有する者を従事させることができること ・ 規則第 3 条第 1 号 必要な人材を確保することができることと認められること	事業計画書 8 (1) ア、 8 (1) イ、 8 (1) ウ
	(9) 財政的な能力	財政的な能力	安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い	5	・ 条例第 5 条第 6 号 安定した経営基盤を有していること	経費積算内訳書（収支計画書）（様式 3）、団体等の事業計画書、収支予算書、事業実績書及び決算諸表等
	(10) コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献	コンプライアンス 個人情報保護 社会貢献	指定管理業務を実施するために必要な団体の企業倫理・諸規程の整備、法令遵守の徹底に向けた取組の状況 申請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 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 法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績 社会貢献活動等、CSR の考え方と実績 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況	5	・ 条例第 5 条第 4 号 関係法令及び条例の規定を遵守し、適切な管理ができること	法人の諸規定類、事業計画書 10(1)ア、 10(1)イ 事業計画書 10(2) 事業計画書 10(3)ア、 10(3)イ、 10(3)ウ

	(11) これまでの実績	実績	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 他の自治体等における指定取消しの有無	5	・ 条例第 5 条第 4 号 関係法令及び条例の規定を遵守し、適切な管理ができること ・ 条例第 5 条第 5 号 指定管理業務について相当の知識及び経験を有する者を従事させることができること	事業計画書 11(1)ア、 11(1)イ
--	--------------	----	--	---	---	----------------------------

は選定基準において重視する視点

1 「適切な積算」の評価について

積算に重大な誤りがある、または、積算の内容が法令の規定に抵触している場合は、選外となります。

積算に重大な誤りはありませんが、指定管理業務の実施への支障や地域への悪影響が懸念される場合、「適切な積算」の評価を 0 点とすることがあります。

2 「節減努力等」の評価について

「適切な積算」において満点である 5 点を得た場合にのみ評価します。

計算式の算定結果が「節減努力等」の配点を超える場合でも、「節減努力等」の配点が上限となります。

5 評価結果

外部評価委員会において厳正な評価を行った結果、次のとおりであった。

順位	団体名（所在地）	選定基準別点数			合計点
		サービスの向上	経費の節減	団体の業務遂行能力	
1	アクティオ株式会社 （東京都目黒区）	40	9	18	67

6 提案概要及び評価の内容

提案者	アクティオ株式会社
-----	-----------

(1) 提案の概要

1 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

（指定管理者としての基本姿勢及び委託の考え方）

神奈川県の実策と相模湖交流センターの設置目的を理解し、利用者や地域からの要望を把握することで、施設運営の課題を抽出し、基本テーマとし、施設価値をさらに高める施設運営を行う。

施設運営のコンセプトを人・自然・文化の共生とし、豊かな自然を背景に、文化を鑑賞し育む場の創造 水源地の活性化に、文化と観光の拠点としての新しい魅力を創造 音楽文化への貢献 の 3 つを基本方針として、管理運営を行う。

指定管理施設を運営する姿勢として、1 コンプライアンスに徹した施設運営管理と企業本体経営、2 公正、公平、透明さに徹した業務運営、3 官民協働による「施設価

値を最大に高める運営」、4 創意工夫・業務改新への不断のチャレンジに徹した運営の4つの姿勢を重視し管理運営を行う。

神奈川県内の企業を優先に、業務内容によって最適な企業への委託を行う。

(2)施設の維持管理

(施設の特性を踏まえた維持管理)

「総合的なマネジメント力」を発揮し、清掃・衛生管理・保守点検などの業務を的確・スムーズに行い、利用者に安全・安心を提供すると共に、ホスピタリティあふれた快適な施設空間を提供する。

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」による管理を行う。

(3)利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金

(利用促進のための企画・取組み)

新規利用者は効果的な広報活動と魅力的な事業等の実施、サービス向上により獲得し、既存利用者のリピート利用は地域との連携や、施設設備の効果的な活用、サービス向上により促進する。

相模湖交流センターの設置目的を実現し、集客により地域経済の活性化に寄与する重要な手段として自主事業を位置づけ、施設運営のコンセプトに則り、運営を行う。

自主事業は、芸術性、話題性、稀少性、親和性など様々な側面から事業価値を見極め、実施していく。(多目的ホールは年間15本程度、アートギャラリーは年間12本程度を目安に実施)

指定管理期間中の来館者目標

項目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
来館者数	53,100人	53,200人	53,300人	53,400人	53,500人

	平成25年度	平成32年度
若年層の来館者(10代~30代)	30%	40%
初めての来館者	52%	60%

(広報、PR活動)

4年間で培った近隣の企業やさまざまな団体と連携していく。

音楽系サイト(音楽の友社サイトに「ベーゼンドルファーシリーズ」の紹介など、効果の見込まれるサイト)を活用した広報を行う。

(接客、苦情処理、利用者ニーズの把握)

指定管理者として、苦情対応からその対処法までの事例を蓄積しており、職員研修で情報共有やロールプレイング等の訓練により、同様の苦情再発防止や未然防止に努めている。また、全国の館長会にて情報を共有している。

(利用料金)

減免基準については、当施設の設置目的に鑑み、特に水源地域の活性化のために公共的団体が利用する場合には、減免割合を高く設定しており、この基準を継続する。

(4)事故防止等安全管理

(事故防止等安全管理)

利用者の安全・安心確保を第一に優先し、緊急時に利用者の安全・安心を守るた

め、「未然防止策の実施」、「緊急時対応の明確化」、「リスクコントロール」を行う。また、緊急時に備えた緊急連絡網や防災・防犯等に対応する危機管理マニュアルを作成し、年2回の防災訓練や避難訓練コンサートを実施するなど、地域住民との連携を強化する。

(5)地域と連携した魅力ある施設づくり

(地域との連携)

委託業務や購買先は専門的な知識を有する業務以外は県内業者より選定及び購買する。

近隣の企業や様々な地域文化団体等と連携、協力関係を築いており、これを継続していく。

2 管理経費の節減等

(7)節減努力等

(節減努力等)

$$\frac{415,155 \text{千円} - 407,230 \text{千円}}{415,155 \text{千円}} \times \frac{100}{10} \times 25 = 4.7723 = 4 \text{点}$$

3 団体の業務遂行能力

(8)人的な能力、執行体制

(人的な能力、執行体制)

職員・スタッフは地元雇用を優先的に行い、地域固有の知識や情報を直接的にサービス向上につなげていく。

指定管理施設の交流やネットワークを生かし、情報・ノウハウを効果的に活用すると共に、充実した研修により、業務品質の維持向上を図る。

(10)コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献

(コンプライアンス)

法令・社会規範を遵守し、事業活動を実行する。また、「アクティオ倫理基準」の従業員専用カードの配布や「見られ公務員」研修等を実践し、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。

(個人情報保護)

個人情報を取扱うルールを定めた個人情報保護マニュアルに則り、適切な個人情報保護に努め、公の施設を預かる指定管理者として、個人情報保護法および「神奈川県個人情報保護条例」等関連条例を遵守する。

(社会貢献)

現指定管理者として当施設の建物・設備機能や利用状況を踏まえ、また1期目の成果を活かし、適正で確実な省エネ・省資源対策等を行い、次世代へ繋がる環境保全を維持する。

(11)これまでの実績

(実績)

現在、指定管理者として全国で98施設の管理運営を行っている。そのうち、ホール・ギャラリー・会議室等のある類似施設は、相模原市文化会館、神奈川県立足柄ふれあいの村等、41施設ある。なお、これまでどの自治体からも指定取り消しを受けたことはない。

(2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果					委員会と しての 評価点
				A	B	C	D	E	
サービスの向上	指定管理者としての基本姿勢及び委託の考え方	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ての総合的な運営方針、考え方 業務の一部を委託する場合の業務内容等	5	4	4	5	3	5	4
	施設の特性を踏まえた維持管理	多目的ホールをはじめとした施設の特性を踏まえた保守点検、清掃、警備業務等の維持管理業務についての実施方針 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	10	6	8	8	4	10	8
	利用促進のための企画・取組み 現状分析・課題把握	水源地域における多様な交流活動の場を提供するための施設として、多目的ホールやアートギャラリーなどの施設の特性を活かした利用促進のための企画・取組み 施設の特性をより効果的に活かした自主事業の内容等 現状の分析や課題の把握	25	20	20	25	20	25	20
	広報、PR活動 接客、苦情処理、利用者ニーズの把握 利用料金	より多くの利用を図るために行う広報、PR活動の内容等 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 利用料金の設定、減免の考え方							
	事故防止等安全管理	通常の指定管理業務を行う際の事故防止等の取組内容 事故等の緊急事態が発生した場合の対応方針 急病人等が生じた場合の対応 ・救急救命士等の配置、救命に関する職員研修等	5	4	5	4	3	5	4
	地域との連携	施設の特性を踏まえた地域の人材の活用、地域関係団体等との協力体制の構築、連携した事業の取組内容 地元企業等への業務委託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内容 施設づくりに対する地域住民の参加の考え方	5	5	3	5	4	5	4
管理経費の節減等	適切な積算	人件費、施設の維持管理費及び事業実施に要する費用に係る ・積算の適切性 ・仕様に定める業務の実現可能性 ・積算単価等の妥当性 ・公の施設としての社会的責任の視点からの積算の妥当性 ・健全経営の視点からの積算の妥当性等	5	5	5	5	5	5	5

	節減努力等	積算価格 - 申請者の提案額 積算価格 × 調整係数 100/10() × 「節減努力等」の配点 1 調整係数により、満点となる節減率を調整する。 2 計算値が「節減努力等」の配点を超える場合、「節減努力等」の配点を上限とする。	25	/					4
団体の業務遂行能力	人的な能力、執行体制	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 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況 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	5	4	5	5	4	5	4
	財政的な能力	安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い	5	5	/	/	/	/	5
	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団体の企業倫理・諸規程の整備、法令遵守の徹底に向けた取組の状況 申請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							
	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	5	4	5	4	3	5	4
	社会貢献	法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績 社会貢献活動等、CSRの考え方と実績 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況							
	実績	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 他の自治体等における指定取消しの有無	5	5	5	5	5	5	5
合 計			100						67

小項目の は選定基準において重視する視点

(3) 評価講評

評価できる内容については、次のようなものがあった。

「実績」については、全国で98指定管理施設の管理運営を行っており、一定の評価が得られている。

「財政的な能力」については、売上高が増加しており、また、営業利益や自己資本比率も良好で、評価できる。

「人的な能力、執行体制」については、本社での職員研修等が充実している。

懸念される内容については、次のようなものがあった。

指定管理者としては有力な会社であるが、全ての項目について本社サイドからの記載が多く、相模湖交流センターの地域性や独自性にかかる提案や記載が少なかった点が懸念される。

7 議事概要（主要論点）

<評価項目『「利用促進のための企画・取組み」、「現状分析・課題把握」、「広報、PR活動」、「接客、苦情処理、利用者ニーズの把握」、「利用料金」』についての評価過程>

（委員長）20点をつけた委員が3名、25点をつけた委員が2名ということになった。各自のご意見を伺いたい。

（E委員）私としては、努力の跡が窺えると感じたため25点とした。現状を分析し、課題を抽出して地域の文化を高めていくことについては時間もかかることであるから、努力を評価したい。

（D委員）私は20点とした。地域の人たちと一緒にやっていこうというような、ローカルティに対する配慮、地域に対する考え方というところで、もう一步考えて欲しかった。

（委員長）では、全体として努力は認めるが、さらに期待したいところがあるということで、委員会の評点は20点とする。

<評価項目「地域と連携した魅力ある施設づくり」についての評価過程>

（委員長）各委員で3点から5点までばらつきがある。

（B委員）私は施設が相模湖にある意味をもっと出して欲しいと思い3点とした。普段から近隣の人が訪れてくれるような企画をもっとやって欲しい。（提案書の企画は）高尚なものを求めすぎているように感じた。

（E委員）私は5点とした。地域としては狭い地域であり、実態としては地域との連携は取れている。現在も精一杯やっていると感じている。

（委員長）実態としては連携はやっているということか。

（A委員）私は5点にしたが、前指定管理者と比べると結構頑張っているというイメージを持ったからだ。

（委員長）各委員の意見を踏まえ、全体としては、委員会の評点は4点とする。

<評価項目「財政的な能力」についての評価過程>

（経理識見委員）財政的な能力については、収益性、活動性、安全性の3点から確認を行った。収益性については売上高も増加し、営業利益率も良いと認められ、また、自己資本比率も高いなど、収益性の非常に良い会社だと言える。活動性（資金繰り）や、安全性（企業の体力）についても問題はなく、5点とした。