

# モニタリング結果報告書 (2018年度)

## 1. 施設概要

施設名	神奈川県立相模湖交流センター		
所在地	神奈川県相模原市緑区与瀬259-1		
サイトURL	http://www.sagamiko-kouryu.jp		
根拠条例	神奈川県立相模湖交流センター条例		
設置目的(設置時期)	水源地域の活性化を図り、多様な交流活動の場を提供するための施設として設置(平成12年4月)		
指定管理者名	アクティオ株式会社		
指定期間	H28.4.1~R3.3.31 (2016年)(2021年)	施設所管課 (事務所)	土地水資源対策課

## 2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の維持管理は適切に行われている。</li> <li>・メイン施設の利用状況については隔年実施の「ダムマニア展」の実施がなかったことや、自主事業の集客に苦戦したことにより利用者数・利用率(特にアートギャラリー)共に低下した。</li> <li>・利用者の満足度調査においては、高評価を得ており、サービスの向上が図られている。</li> <li>・収支状況については、施設利用料収入が減少した一方で人件費や修繕費等の支出が増加し、収支差額はマイナスとなった。</li> <li>・以上の点を踏まえ、3項目評価をA評価とした。</li> <li>・引き続き利用者への配慮ある施設運営を行うことでサービス向上を図りつつ、水源地域の交流拠点として効果ある自主事業の開催や積極的な情報発信等による更なる利用率の向上を図る取組みを推進してもらいたい。</li> </ul>
<p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>◆管理運営等の状況 提案に基づき、施設の適切な維持管理を行い、多目的ホール、アートギャラリー等の貸出し業務、利用の促進に関する業務等を実施した。 また、施設の設置目的を踏まえた多様な自主事業を行っており、39回の自主事業を実施し、施設の価値向上に努めている。</p> <p>◆利用状況 今年度の利用者数は、昨年度より7,034人減少し、目標達成率は99.2%となりB評価となった。来館者数減少の主な要因としては、隔年開催の指定管理者の自主事業である「ダムマニア展」の開催がなかったことや、その他自主事業の集客に苦戦したことがあげられる。 また、目標値を設定している多目的ホールとアートギャラリーの利用率について、多目的ホールは94.48%と目標値である92%を上回り昨年同様非常に高い利用率となっている。これは、指定管理者による定期的な自主事業の開催や、地元団体による利用の定着、また音響効果の評判による音楽家、録音会社の利用が多いことによるものである。一方アートギャラリーは50.32%と目標値の70%を下回った。これは前述のとおり「ダムマニア展」の開催がなかったことが主な要因である。 令和元年度は例年好評の事業は継続しつつ、「ダムマニア展」の開催や、「ハイレゾコンサート」をはじめとしたこれまでとは趣の異なる新しい事業を実施することで、利用率・利用者数の向上を図る予定である。</p> <p>◆利用者の満足度 平成30年度に実施した自主事業参加者や施設利用者に対し満足度調査を行ったところ、施設の印象満足度において、上位2段階の回答割合が9割を超えS評価となった。</p> <p>◆収支状況 昨年度と比較し、収入については施設の利用率低下に伴い施設利用料収入が減少した一方で、支出については、主に人件費、修繕費、OA関係費増等により全体的に増加したため、収支率99.25%となり、収支差額はB評価となった。 令和元年度は、「ダムマニア展」をはじめとした多様な自主事業の実施や、積極的な広報活動により、施設の認知度を高め、利用率向上につなげることで施設利用料収入増となるよう努めてもらいたい。</p> <p>◆苦情・要望等 自主事業実施時における職員の居眠りについて指摘を受け、職員全員に対応時は職員同士でも確認、意識するよう注意勧告した。その他、地域住民からの要望に対し適切な対応をしている。</p> <p>◆事故・不祥事等 特になし。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はない。</p>

3項目評価	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 ※3項目評価とは、3つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう
A	

### 3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
	なし	-
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成30年11月8日（備品の確認）</li> <li>現地モニタリング実施。（5/29、7/25、11/29、2/14の計4日間）</li> </ul>	-
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	有・ <b>無</b>	指導・改善勧告等の内容
		-

#### 4. 管理運営等の状況

[ 指定管理業務 ]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
管理施設の維持管理に関する業務 ①保守管理業務 ②環境維持管理業務 ③安全管理業務	設備の保守点検や清掃業務など、仕様どおり実施した。 また、危機管理マニュアルに基づいた安全管理を心掛けているが、毎年2回実施する防災訓練が1回のみ（3月）の実施となっていた。	月例報告により確認しており、概ね基本協定、年度協定等に基づき適切に行われている。防災訓練について、次年度以降は計画どおり2回実施するよう指導した。
運営に関する業務 ①管理施設及び設備の貸出し業務 ②利用の承認業務 ③利用承認の取消し業務 ④管理施設の利用案内に関する業務 ⑤利用者との事前調整業務 ⑥駐車場の管理業務	施設及び設備の貸出、承認業務、駐車場の管理業務は条例・規則に従い円滑に実施した。施設及び設備の貸出しにあたっては、利用者との事前打合せを十分に行い、利用者のニーズに適確に対応した。	月例報告により確認しており、基本協定、年度協定等に基づき適切に行われている。
利用料金の徴収に関する業務	施設利用者に施設・設備の利用料金はキャンセルによる払い戻しが出来ない旨の説明を徹底し、施設・設備の利用料金の事前徴収を条例どおり円滑に遂行した。	月例報告により確認しており、基本協定、年度協定等に基づき適切に行われている。
利用の促進に関する業務 ①利用者数及び利用率の向上に関する業務 ②広報、情報提供に関する業務 ③利用統計に関する業務	相模湖駅前の情報掲示板や、ホームページ、折込チラシ、インターネット広告およびケーブルTVのJ:COM等を活用し情報提供を行うことで、利用者の誘致を図った。	月例報告により確認しており、基本協定、年度協定等に基づき適切に行われている。
効果的・効率的な運営に資するために必要な業務 ①事業計画、人員配置計画及び収支計画の作成に関する業務 ②業務日報の作成に関する業務 ③月例業務報告書の作成に関する業務 ④利用者満足度調査の実施に関する業務 ⑤実績報告書の作成に関する業務	「事業計画、人員配置計画及び収支計画」、「日報」、「月報」、「実績報告書」については、期限を遵守し作成した。 また、自主事業開催時等に利用者満足度調査を実施し、今後の運用の参考としている。	月例報告により確認しており、基本協定、年度協定等に基づき適切に行われている。

[ 参考：自主事業 ]

事業計画の主な内容	実施状況等
平成30年度も、「多様な交流」や「水源地の自然と人のふれあい」などをテーマに、年間39回の自主事業計画を立てて実施。	多目的ホールにおいてはコンサート等20回、ギャラリーにおいては写真展、ワークショップ等17回、研修室においては囲碁・将棋を楽しむ会を2回を開催し、計画どおり39回の自主事業を実施した。
ワンコインコンサート (多様な交流をテーマとした事業の一例)	主に地域住民を対象に、若手アーティストの演奏を、ワンコイン(500円)で気軽に楽しめるコンサートを実施。今回は昭和歌謡を中心に若手の声楽グループを起用し好評を得た。
「相模湖と人々」古写真展 (水源地の自然と人のふれあいをテーマとした事業の一例)	本展覧会では、相模ダムが1940年に建設開始され、地域が大きな変化を迎えた1930年代から1964年東京オリンピックでカヌーの競技会場になった頃までの相模湖近辺の写真を展示。近隣住民やダムマニア等、多数の来館者から、相模湖の変遷を理解できたと好評を得た。

## 5. 利用状況

評価	《評価の目安》 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 目標値を設定していない場合は対前年度比。社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値(定員数等)があれば記載してください。
B	

	前々年度	前年度	2018年度
利用者数※	59,657	61,375	54,341
対前年度比	104.40%	102.9%	88.5%
目標値	54,600	54,700	54,800
目標達成率	109.3%	112.2%	99.2%

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

利用者数の算出方法(対象)： 施設の正面出入口に設置したセンサーによりカウント。

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

※平成30年度年間実績 ホール94.48%(274日/290日)、ギャラリー50.32%(155日/308日)

※原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

-

## 6. 利用者の満足度

評価	<<評価の目安>> 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合評価の「満足」回答割合で行う
S	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	自主事業の参加者や施設利用者にアンケート用紙を配布し回収、分析する。	上位二段階の評価の割合が9割を超えており、多くの来館者に好感を持たれている。

[ サービス内容の総合評価 ]

質問内容 当センターの全体的な印象をお聞かせください。（全体的な満足度）

実施した調査の配布方法 直接配布 回収数／配布数 530 / 1,841 = 28.8%

配布(サンプル)対象 自主事業参加者／施設利用者

	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
サービス内容の総合評価の回答数	195	293	4	1	493	<b>【満足】</b> ホールの響きがよく歌いやすかった 等 <b>【不満】</b> 駐車料金が低い 等
回答率	39.6%	59.4%	0.8%	0.2%		
前年度の回答数	281	327	5	4	617	
前年度回答率	45.5%	53.0%	0.8%	0.6%		
回答率の対前年度比	86.8%	112.1%	100.1%	31.3%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

## 7. 収支状況

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

[ 指定管理業務 ]

(単位:千円)

		収入の状況				支出の状況	収支の状況		
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入 の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々 年度	当初 予算	81,586	6,300	200	コピー代等サー ビス代金雑収入	88,086	88,086	0	
	決算	81,586	7,613	309	コピー代等サー ビス代金雑収入	89,508	82,341	7,167	108.70%
前 年度	当初 予算	81,486	6,400	200	コピー代等サー ビス代金雑収入	88,086	88,086	0	
	決算	81,486	7,944	107	コピー代等サー ビス代金雑収入	89,537	84,976	4,561	105.37%
2018 年度	当初 予算	81,386	6,500	200	コピー代等サー ビス代金雑収入	88,086	88,086	0	
	決算	81,386	6,535	85	コピー代等サー ビス代金雑収入	88,006	88,673	-667	99.25%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

2018年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

8. 苦情・要望等  該当なし

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	件	該当なし	
	件		
職員対応	アンケート 1 件	自主事業時、グッズ販売係の職員が居眠りをしていたという指摘があった。	職員全員に対応時は職員同士でも確認、意識するよう注意勧告した。その後、指摘はなくなった。
事業内容	件	該当なし	
	件		
その他		該当なし	

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

9. 事故・不祥事等  該当なし

発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事に関して改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

10. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。