

モニタリング結果報告書 (平成29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	平成28年度～平成32年度	施設所管課	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	
<p>施設の維持管理は適切に行われている。メイン施設の利用状況及び利用者数については、指定管理者の魅力ある自主事業の開催により良好である。また、利用者の満足度調査において、高評価を得ており、サービスの向上が図られていることからS評価とした。更に収支状況については、施設利用料等の収入が増加したこともあり、収支差額はプラスとなった。以上のことから、3項目評価をS評価とした。</p> <p>引き続き利用者への配慮ある施設運営に努めながら、今後も水源地域の交流拠点として効果ある自主事業を開催し、更なる利用率の向上を図るとともに、平成29年度の利用者数を上回るよう取組みを推進してほしい。</p>	
<p><各項目の詳細説明></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、38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1,718人増加し、前年対比で2.9%、目標達成率は112.2%のプラスとなりS評価となった。 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は、多目的ホールは91%の目標に対し95.92%と大幅に上回り、ギャラリーは65%の目標に対し56.49%と下回ったものの、昨年度比8.59%プラスとなっており、利用率の向上に努めていることが分かる。多目的ホールについては定期的な自主事業の開催や、地元団体の利用の定着、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、アートギャラリーについては、「ダムマニア展」や水彩画展の開催等が、利用率の向上につながっている。</p> <p>◆利用者の満足度 平成29年度に実施した自主事業のうち、20事業について満足度調査を行ったところ、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、多目的ホール、アートギャラリーの利用率の向上などにより、施設および設備使用料が増加した。支出については、主に人件費、修繕費増により全体的に増加しているものの、収支比率105.37%となり、収支差額はS評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 指定管理者に起因する苦情などは見受けられなかった。</p> <p>◆事故・不祥事等 特になし。</p>	
3項目評価	<p>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</p> <p>※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</p>
S	

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
	特になし	
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
	・平成29年11月27日(備品の確認) ・現地モニタリング実施。 (5/23、7/13、10/20、2/15計4日間)	
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	有 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/>	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、定められた実施回数を実施した。 また、危機管理マニュアルに基づいた安全管理を心掛け、年2回(10月と3月)防災訓練を実施した。	月例報告により確認しており、提案のとおり適切に行われている。
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切に対応した。	月例報告により確認しており、提案のとおり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、提案のとおり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	相模湖駅前に交流センター情報掲示板を設置して、施設案内等の情報を提供、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を活用することで、利用者の誘致を図った。	月例報告により確認しており、提案のとおり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。	それぞれ各報告により確認しており、提案のとおり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29年度も、「多様な交流」や「水源地の自然と人とのふれあい」などをテーマに、年間38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19回、ギャラリーにおいては展示会、囲碁・将棋を楽しむ会等17回、研修室においては水彩画WSのイベント2回を開催し、計画どおり38回の自主事業を実施した。
ミカラ・ペトリ&西山まりえコンサート (多様な交流をテーマとした事業の一例)	世界最高のリコーダー奏者ミカラ・ペトリ氏のコンサート。コンサートに先立ちアウトリーチ活動として地元の小学校で合同演奏会および昼食会を実施。児童、職員などと貴重な時間を共有できた。
第4回ダムマニア展 (水源地の自然と人とのふれあいをテーマとした事業の一例)	過去3回開催したイベントが好評であり、また相模ダム建築70周年のダム祭に合わせて第4回目を開催(7/17~7/30までの12日間)し、計5,830名の来館があった。 参加者は全国から集まり、ダムトークライブ、ダム放流映像やダム写真展などを実施、ダムグッズが大人気であった。

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。
S	

	前々年度	前年度	平成29年度
利用者数※	57,153	59,657	61,375
対前年度比		104.4%	102.9%
目標値	-	54,600	54,700
目標達成率		109.3%	112.2%

目標値の設定根拠： 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、上記の数値に変更した。

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91%、ギャラリー65%(利用があった日数/利用可能日数)

平成29年度年間実績 ホール95.92%(282日/294日)、ギャラリー56.49%(174日/308日)

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
	自主事業の参加者にアンケート用紙を配布し回収、分析する。	施設の印象満足度及び職員の対応満足度共に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。

実施した調査の配布方法 参加者に直接配布 回収数/配布数 728 / 3,407 = 21.4%

配布(サンプル)対象 自主事業参加者

	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	281	327	5	4	617	①清潔感がありきれい。 ②音響がよい。
回答率	45.5%	53.0%	0.8%	0.6%		
前年度の回答数	309	435	1	0	745	
前年度回答率	41.5%	58.4%	0.1%	0.0%		
回答率の対前年度比	109.8%	90.8%	603.7%			

(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
S	

[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	82,037	6,785	540	コピー代等サービス 代金雑収入	89,362	89,362	0	
	決算	82,037	6,267	176	コピー代等サービス 代金雑収入	88,480	88,480	0	100.00%
前年度	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%
29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	89,538	84,976	4,562	105.37%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

29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	件	該当なし	
	件		
事業内容	件	該当なし	
	件		
その他	件	該当なし	
	件		

※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
	① ② ③
	① ② ③

※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。