

モニタリング結果報告書 (平成28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も、サービスの向上が図られておりA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、光熱費等の支出が抑えられたことから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A評価とした。なお、28年度から新たに5年間指定されたことから、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28年度の利用者数を上回るよう取り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、36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2,504人増加し、前年対比で4.4%のプラスとなりA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90%の目標に対し95.86%と大幅に上回り、ギャラリーは60.5%の目標に対し47.90%と下回った。アートギャラリーについては来訪者の多い「ダムマニア展」が隔年の開催で、昨年度は開催しなかったことが大きいと思われる。多目的ホールについては地元団体の利用が増加するなど、高い実績を上げている。</p> <p>◆利用者の満足度 平成28年度に実施した自主事業のうち、23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87%でありA評価となった。</p> <p>◆収支状況 収入については、多目的ホールの利用率の向上などにより、施設および設備使用料と駐車場料金収入が増加した。支出については、主に光熱費とリース料が減少した。これは電気供給事業者の変更により電気料金が下がったこと、駐車場設備のリースが終了したことが要因である。収支差額は、上記の理由によりプラスとなったため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>
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
	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28年12月14日 (備品確認)	
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	有・ 無	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]

事業計画の提案内容	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（7月と10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確に対応した。	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するとともに、ホームページ、折込チラシ、インターネット広告の活用等により、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、自主事業のイベント毎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]

事業計画の提案内容	実施状況等
平成28年度は、多様な交流、水源地の自然と人との触れ合いなどをテーマに、年間36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展示会等14回、研修室においては囲碁・将棋を楽しむ会2回のイベントを開催し、計画どおり36回の自主事業を実施し、5,076人の来館があった。
真木ことみ 故郷で唄う～相模湖演歌祭～	藤野町出身の演歌歌手真木ことみをはじめ、多数の演歌歌手が相模湖交流センターにて、公演した。
チェンミンニューアルバム発売記念コンサート&ワークショップ	大河ドラマの演奏もつとめた人気二胡奏者チェンミンによるアルバム記念コンサートが行われた。ワークショップではチェンミン直々に二胡の演奏指導も行った。

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」欄には代わりに定員数等を記載してください。
A	

	前々年度	前年度	平成28年度
利用者数※	54,491	57,153	59,657
対前年度比		104.9%	104.4%
目標値			53,100
目標達成率			112.3%

目標値の設定根拠： 平成25年度来館者数を基準として目標設定している。

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90%、ギャラリー60.5%（利用があった日数/利用可能日数）

平成28年度年間実績 ホール95.86%（278日/290日）、ギャラリー47.90%（148日/309日）

[参考：最大利用可能人数/年]

	多目的ホール	研修室A	研修室B	主催者控室A	主催者控室B	合計
定員	456	20	20	6	6	
年間利用可能日数	290	309	309	309	309	
最大人数※1	132,240	6,180	6,180	1,854	1,854	148,308
稼働率※2	95.86%	28.15%	23.62%	33.00%	28.10%	

※1 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

※2 稼働率については、「利用があった日数」/「年間利用可能日数」により算出

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的評価の「満足」回答割合で行う
A	

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。	「満足」以上が昨年より増え86.6%となり、多くの来館者に好感をもたれている。

[サービス内容の総合的評価]

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 887 / 3,675 = 24.1%

配布(サンプル)対象 自主事業参加者

	とても満足	満足	不満	とても不満	未回答	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
施設としての総合的評価の回答数	309	435	1	0	114	859	①清掃などが行き届いて清潔である。 ②ロケーションが素晴らしい。
回答率	36.0%	50.6%	0.1%	0.0%	13.3%		
前年度の回答数	504	823	6	0	0	1,333	
前年度回答率	37.8%	61.7%	0.5%	0.0%	0.0%		
回答率の対前年度比	95.2%	82.0%	20.0%	0.0%	100.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：職員の対応状況]

質問内容 職員の対応はいかがですか。

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 869 / 3,675 = 23.6%

配布(サンプル)対象 自主事業参加者

	とても満足	満足	不満	とても不満	未回答	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
職員の対応状況の回答数	327	438	2	1	101	869	①自主事業参加者のみに無料の駐車場券を配布することになり、一部不満が出た。
回答率	37.6%	50.4%	0.2%	0.1%	11.6%		
前年度の回答数	483	851	8	2	0	1,344	
前年度回答率	35.9%	63.3%	0.6%	0.1%	0.0%		
回答率の対前年度比	104.7%	79.6%	33.3%	77.3%	100.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：その他]

--

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	82,137	6,685	540	コピー代等サービス代金雑収入	89,362	89,362	0	100.00%
	決算	82,137	6,347	195	コピー代等サービス代金雑収入	88,679	79,380	9,299	111.71%
前年度	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	100.00%
	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%
28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	100.00%
	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%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数			(単位：千円)
28年度 /	前年度 /	前々年度 /	

<備考>

[参考：県が支出した修繕工事費] ※県が支出する計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額(千円))
平成29年3月	1,892	多目的ホール舞台機構天井反射板用パワーシリンダ交換工事(1,892千円)

(基本協定において県が負担することとしている修繕費等： 1000千円以上)

[参考：資本的な収入及び支出等の状況]

	金額(千円)	内容(金額(千円))
収入		
支出		
積立		

8. 苦情・要望等

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

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）
該当なし	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。