

モニタリング結果報告書 (令和2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) (2020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	
<p>※新型コロナウイルス感染症が3項目評価(利用状況、利用者満足度、収支状況)に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の維持管理は、適切に行われていた。 施設の利用状況は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策のためのコンサートや地元の催事の中止の影響で、利用者数・利用率とも低下していた。 利用者の満足度は、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。 収支状況は、利用者数・利用率の低下に伴い収入(利用料収入等)が減少し、収支差額はマイナスとなった。 以上の点を踏まえ、3項目評価をB評価とした。 次期指定期間においては、県として、施設の状況を適宜確認しながら、適切に維持管理を行えるよう対応していく。 	
<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、新型コロナウイルス感染症の影響により一部が中止となったものの、6回の自主事業を実施し、施設の価値向上に努めていた。</p> <p>◆利用状況 今年度の利用者数は、昨年度より24,530人減と大きく減少し、目標達成率は44.6%となったためC評価となった。利用者数減少の主な要因としては、新型コロナウイルス感染防止対策による施設の一部利用休止並びに自主事業及び地元の催事の中止があげられる。 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も目標値を下回った。多目的ホールでは、集客を伴うイベントが自主事業のコンサート5件と地元の学校関連の催事等の数件のみとなったため、利用率が昨年比76.5%の64.4%(目標値:92%)となり、アートギャラリーでは、自主事業の絵画展、並びにダム追悼会及び地元有志の写真展の利用のみとなったため、利用率が昨年比24.5%の12.3%(目標値:70%)となった。</p> <p>◆利用者の満足度 令和2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 新型コロナウイルス感染症の防止対策による施設利用のキャンセルの影響により利用料金収入及びその他収入が減少した。一方、施設の一部利用休止の影響により光熱水費の支出が減少した。このため、収支差額はマイナスとなったものの、収支率は98.90%と昨年度(98.58%)から改善し、B評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 利用者からの苦情はなかった。地域住民からの要望にも適切に対応している。</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	<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>
B	

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	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
	・令和2年12月10日(備品の確認) ・現地モニタリング実施。(5月27日、8月25日、11月4日)の計3日間)	なし
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
		なし

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。 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、県との協議に基づき、4月1日から6月18日まで施設の一部を利用休止、翌1月9日から3月31日まで既に予約を受け付けている利用を除き臨時休館とした。	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。
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、利用者のニーズに正確に対応した。 なお、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、県との協議に基づき、4月1日から6月18日及び翌1月9日から3月31日までの施設利用に係る新規予約を中止した。	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	施設利用者に施設利用・設備利用に係る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、施設利用・設備利用に係る料金の事前徴収を条例どおり円滑に遂行した。 なお、新型コロナウイルス感染拡大防止を理由とするキャンセルに対し、条例第14条ただし書きに基づき、4・5・9月に利用料金を還付した。	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、ホームページ、折込チラシ、県マガルカレンダー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。

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
令和2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33回の自主事業計画を立てた。	新型コロナウイルス感染症の影響により自主事業の多くが中止となったものの、新型コロナウイルス感染拡大防止ガイドラインに即して、多目的ホールにおいてはコンサート等5回、ギャラリーにおいては風景画展1回、計6回の自主事業を実施した(研修室の利用はなかった)。 なお、ライブ催事に代わりにビデオコンサートを楽しんで頂く事を企画した。『2020相模湖交流センター メッセージコンサート@ラックスマンホール』として7コンテンツを無料配信した。
イリーナ・メジャーエワ ピアノリサイタル (多様な交流をテーマとした事業の一例)	70名の来館があった。(10月17日)
瀧口経太 風景画展 (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)	計236名の来館があった。(11月11日～29日)

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

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。
C	

	前々年度	前年度	令和2年度
利用者数※	54,341	53,027	24,530
対前年度比		97.6%	46.3%
目標値	54,800	54,900	55,000
目標達成率	99.2%	96.6%	44.6%

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。

※ 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

(変更なし)

【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】

(※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響

利用者数は、昨年比46.3%の24,530人と大きく減少した。新型コロナウイルス感染症の感染拡大による緊急事態宣言発出により自主事業並びに地元の催事の中止・延期が大きく影響した。

多目的ホールでは、利用者数が昨年比30.5%の4,350人、利用率が昨年比の76.5%の64.4%となった。集客を伴うイベントが自主事業のコンサート5件、地元関連の催事1件、文化団体の講演会1件、並びに交通安全協会の講習会及び映画上映会が数件のみであった。

アートギャラリーでは、利用者数が昨年比12.7%の650人、利用率が昨年比24.5%の12.3%となった。自主事業の絵画展並びにダム追悼会及び地元有志の写真展の利用のみであった。

②令和2年度の対応状況

新型コロナウイルス感染拡大防止ガイドラインに即して、共用物の衛生管理・換気の徹底、ソーシャルディスタンスの確保、保健衛生対策の徹底、会計時等の非接触等を徹底した。

また、自主事業の一部を同ガイドラインに即して実施した。

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
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的評価]

質問内容 職員の対応(自主事業参加者)／全体的な満足度(施設利用者)

実施した調査の配布方法 直接配布 回収数／配布数 33 / 244 = 13.5%

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的評価の回答数	22	9	1	0	32	記載なし
回答率	68.8%	28.1%	3.1%	0.0%		
前年度の回答数	170	223	3	0	396	
前年度回答率	42.9%	56.3%	0.8%	0.0%		
回答率の対前年度比	160.1%	49.9%	412.5%	0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】
 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響

令和2年度の満足度調査では、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策により予定されていた自主事業の一部が中止となったため、前年度並みの回答数を確保することができなかった。

②令和2年度の対応状況

明確な理由の記載はないが、満足度調査に「どちらかといえば不満」との回答が1件あったことから、接遇研修を重ねる等により顧客サービスの向上に努めた。

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	81,386	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%
前 年度	当初 予算	82,893	6,620	204	コピー代等サー ビス代金雑収入	89,717	89,717	0	
	決算	82,893	5,610	50	コピー代等サー ビス代金雑収入	88,553	89,825	-1,272	98.58%
令和2 年度	当初 予算	82,893	6,620	204	コピー代等サー ビス代金雑収入	89,717	89,717	0	
	決算	83,947	4,083	10	コピー代等サー ビス代金雑収入	88,040	89,015	-975	98.90%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数			(単位:千円)
令和2年度 /	前年度 /	前々年度 /	

<備考>

<p>【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)</p> <p>①新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響 新型コロナウイルス感染症の影響による施設利用のキャンセルが影響し、施設使用料、設備使用料及び駐車場料金の全てが昨年度比から減少し、利用料金全体で昨年度比から1,527千円の減少となった。</p> <p>②令和2年度の対応状況 新型コロナウイルス感染拡大防止ガイドラインに即して、施設の一部利用制限等を実施しながら施設運営を継続するとともに、自主事業の一部も実施することで、施設利用状況の改善に努めていた。</p>

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		
	件		
職員対応	件		
	件		
事業内容	件		
	件		
その他	件		
	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 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・不祥事につい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。