

モニタリング結果報告書 (令和3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 | R3.4.1 ~ R8.3.31 (2021年) (2026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、前年度に引き続き、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・利用率とも低位にとどまった。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、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あったものの、施設使用料、設備使用料及び駐車場料金は昨年度比で計873千円回復し、臨時休館に伴う県からの費用負担330千円もあって、収支比率は100.3%となった。以上の点を踏まえ、3項目評価をB評価とした。引き続き、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、13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、昨年比82.5%の20,231人と大きく減少し、目標達成率は37.5%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10件と地元の学校関連の催事等の数件のみとなったため、利用率は昨年比102.6%の66.1%(目標値:94.4%)となり、アートギャラリーでは、自主事業の絵画展とネーミングライツ事業者によるハイレゾコンサート、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187.8%の23.1%(目標値:55%)となった。</p> <p>◆利用者の満足度 令和3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影響による施設利用のキャンセルがあったものの、施設使用料、設備使用料及び駐車場料金は昨年度比で計873千円回復し、臨時休館に伴う県からの費用負担330千円もあって、収支比率は100.3%となりA評価に改善した。</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. 3項目評価の結果

| | | | | |
|-------|-----------------|--------------------|-----------------|--|
| 3項目評価 | 利用状況 (項目6参照) | 利用者の満足度 (項目7参照) | 収支状況 (項目8参照) | 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。 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 |
| | B | C | A | |

4. 定期・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 |
| 現地調査等 の実施状況 | 実施頻度 | 現地調査等の内容 |
| | 四半期に1回 | <ul style="list-style-type: none"> 令和3年11月12日(備品の確認) 現地モニタリング実施(9月3日、12月10日、3月2日の計3日間) 指定管理者から提出された書類の記載内容と現地の状況を照合した結果、適切に指定管理業務等が履行されていることを確認した。 |
| 意見交換等 の実施状況 | 実施頻度 | 意見交換等の内容 |
| | 四半期に1回 | コロナ禍における施設の管理運営上の課題等を情報共有するとともに、照明設備更新工事等について協議した。 |
| 随時モニタリングにおける 指導・改善勧告等の 有無 | 有・ <input checked="" type="radio"/> 無 | 指導・改善勧告等の内容 |
| | | なし |

5. 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10月24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、利用者のニーズに適切に対応した。 | 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・11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3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17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10回、ギャラリーにおいては絵画展3回、計13回の自主事業を実施した。 |
| 音楽の絵本 ズーラシアン・ブラス (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) | 73名の来館があった。(11月6日) |
| 影山萌子個展 WELCOME (多様な交流をテーマとした事業の一例) | 計276名の来館があった。(3月18日～31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。

6. 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 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。 |
| C | |

| | 前々年度 | 前年度 | 令和3年度 |
|-------|--------|--------|--------|
| 利用者数※ | 53,027 | 24,530 | 20,231 |
| 対前年度比 | | 46.3% | 82.5% |
| 目標値 | 54,900 | 55,000 | 54,000 |
| 目標達成率 | 96.6% | 44.6% | 37.5% |

目標値の設定根拠： 提案時の事業計画書に記載された年度目標（隔年開催してきたダムマニア展の来館者数の増減を省いた形で、当施設で行う事業から想定可能な来館者人数を設定）

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)

<備考>

【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82.5%の20,231人とさらに減少した。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、集客が見込める地元の学校、町関連の催事の多くが本年度も中止となったことが大きく影響した。

多目的ホールでは、利用者数が昨年比157.8%の6,866人、利用率が昨年比の102.6%の66.1%と若干持ち直したものの、集客を伴う自主事業が10件、地元の学校関連の催事、地域青年部の総会、地域吹奏楽団定期演奏会、及び交通安全協会の講習会などであった。

アートギャラリーでは、利用者数が昨年比162.3%の1,055人、利用率が昨年比187.8%の23.1%となった。自主事業では絵画展2件とネーミングライツ事業者協賛のハイレゾコンサート、ダム追悼会、地元有志の写真展の利用のみであった。

②令和3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。

7. 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 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 236 / 657 = 35.9%

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 | 181 | 32 | 0 | 0 | 213 | 記載なし |
| 回答率 | 85.0% | 15.0% | 0.0% | 0.0% | | |
| 前年度の回答数 | 22 | 9 | 1 | 0 | 32 | |
| 前年度回答率 | 68.8% | 28.1% | 3.1% | | | |
| 回答率の対前年度比 | 123.6% | 53.4% | 0.0% | | | |

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

【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3年度の満足度調査でも、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、コロナ前と同程度の回答数を確保することができなかった。

令和2年度：回収数33/配布数244

令和元年度：回収数422/配布数3152

平成30年度：回収数530/配布数1841

②令和3年度の対応状況

令和3年度の満足度調査では、感染症対策として、自主事業のチケットとアンケートを事前に封筒に封入して配布するようにした。これは、封筒が個人に宛てた手紙のような心理的役割を果たし、アンケートへの回答を促したのではと考えられる。

こうした工夫もあり、予定されていた自主事業の一部が中止となったものの、前年度を上回る回答数を得ることができた。

8. 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 |
| A | |

[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 | 82,893 | 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% |
| 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 | 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% |
| 令和3年度 | 当初予算 | 84,600 | 6,600 | 70 | コピー代等サービス代金雑収入 | 91,270 | 91,270 | 0 | |
| | 決算 | 84,600 | 4,959 | 337 | 臨時休館に伴う県費用負担 | 89,896 | 89,628 | 268 | 100.30% |

※支出に納付金が含まれる場合、その内数 (単位：千円)
 令和3年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

【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)

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あったものの、施設使用料、設備使用料及び駐車場料金は昨年度比で計873千円回復し、臨時休館に伴う県からの費用負担330千円もあって、収支比率は100.3%となった。

②令和3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。

9. 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。

10. 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。

11. 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。