

:: 指定管理者制度導入施設 モニタリング・シート ::

評価年月日: 平成30年8月8日

1 基本事項	
公の施設の名称	相模川ふれあい科学館 アクアリウムさがみはら
指定管理者の名称	株式会社江ノ島マリンコーポレーション
指定期間	平成26年1月15日から平成31年3月31日まで
施設設置条例の名称	相模原市立相模川ふれあい科学館条例
施設の設置目的	相模川に生息する魚類その他の相模川に関する資料を展示し、及び相模川に対する理解を深める場を市民に提供することにより、相模川の自然に親しみ、自然を守り育てる心をはぐくみ、もって豊かな市民文化の向上に寄与すること。
施設概要	開館日 昭和62年11月15日(リニューアルオープン 平成26年3月26日) 所在地 相模原市中央区水郷田名1-5-1 敷地面積 15,722㎡ 延床面積 1,594㎡(展示スペース743㎡)
施設所管課の名称	環境経済局 環境共生部 水みどり環境課

2 管理実績							
項目(単位)	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
利用者数合計(人)	76,790	7,801	190,199	195,220	189,341	211,746	
利用料金合計(円)	8,297,520	1,001,140	25,051,460	24,222,570	30,203,100	34,389,260	

再整備工事のため、平成24年度は平成24年8月31日まで、平成25年度は平成26年3月26日からの実績

3 成果指標の達成度	
指標名(単位)	年間利用者数(人) 施設利用者満足度(%)
指標式と指標の説明	年間利用者数(人)については、年間利用者数の目標である140,000人を指標とする。 施設利用者満足度(%)について、施設利用者満足度調査による満足度を指標とする。利用者モニター等を対象としたアンケートを実施し、展示内容や施設管理状況、利用者サービス内容などをA～Eの5段階で評価し、全体でB以上が90%に達することを指標とする。

(1) 年間利用者数							
項目	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
目標値(単位)	46,306	10,000	140,000	140,000	140,000	140,000	140,000
実績値(単位)	76,790	7,801	190,199	195,220	189,341	211,746	
達成度(%)	165.8%	78.0%	135.9%	139.4%	135.2%	151.2%	0.0%

施設の設置目的や施策の達成度を客観的に評価するため、指定管理者の募集において示した成果指標。
平成24年度は平成24年8月31日まで、平成25年度は平成26年3月26日からの数値

(2) 施設利用者満足度							
項目	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
目標値(%)	60	90	90	90	90	90	90
実績値(%)	66.8		91.3	94.9	93.9	94.4	
達成度(%)	111.3%		101.4%	105.4%	104.3%	104.9%	

施設の設置目的や施策の達成度を客観的に評価するため、指定管理者の募集において示した成果指標。
平成25年度は平成26年3月26日からの開館であったため、施設利用者満足度調査は実施せず。

4 評価		
指標名(単位)	評価	コメント
施設の設置目的の達成度	S	<ul style="list-style-type: none"> 平成29年度の来館者数が目標来館者数を大幅に上回り、開館以来最多となった。 利用者をあきさせないために、楽しく体験して学べる多彩なプログラムを実施し、利用者に広く親しまれていた。 利用者満足度調査を年2回実施し、いずれも目標である90%を超えていた。
事業・業務の履行状況	S	<ul style="list-style-type: none"> 平成29年度事業計画に基づき、高い水準で管理運営が行われていた。 来館者数は開館以来最多となり、餌付け体験、ワークショップの参加人数なども増加していて、市民のニーズに合致した事業を展開している。また、本市の関連施設等と連携した新規事業の実施にも取り組んでいた。 来館者からの意見を踏まえ、改善することができる部分は、修繕、業務手順の見直しなどにより速やかに対応していた。 本施設の趣旨を理解し、内水面試験場との共同研究や相模川に関する企画展示を行っていた。
利用者満足度の向上度	S	<ul style="list-style-type: none"> 利用者満足度調査を年2回実施し、いずれも目標である90%を超え、平均94%であった。 利用者満足度調査で、再来館希望が年間平均78%となっており、平成28年度の平均74%から増加し、高い水準を維持している。 評価基準ではA評価となるが、選考委員会での意見を踏まえて総合的に判断し、S評価とした。
財務状況の適正性	S	<ul style="list-style-type: none"> 本社等からの繰入金はなく、指定管理料、入館料その他営業収入により支出額を上回っている。 団体本体の経営状況について、選考委員会による意見として特段の課題はないとされた。

【施設の設置目的の達成度】の評価基準

モニタリングシート(3 成果指標の達成度)における“達成度”の内容について、次の基準により評価する。

- S: 当該年度の達成度が110%以上
- A: 当該年度の達成度が100%以上110%未満
- B: 当該年度の達成度が90%以上100%未満
- C: 当該年度の達成度が80%以上90%未満
- D: 当該年度の達成度が80%未満

【事業・業務の履行状況】の評価基準

モニタリング基礎シート(様式1)における“評価”の内容について、次の基準により評価する。

- S: 全ての評価項目に「A」または「B」が付き、「C」の数が評価項目の総数の3分の2以上である。
- A: 全ての評価項目に「B」または「C」付き、「D」の数が評価項目の総数の3分の2未満である。
- B: 全ての評価項目が「C」である。
- C: 「C」と「D」のどちらもつかない項目が1つある。
- D: 「C」と「D」のどちらもつかない項目が2以上ある。

【利用者満足度の向上度】の評価基準

モニタリング基礎シート(様式2)における“達成度”の内容について、次の基準により評価する。

- S: 当該年度の達成度が110%以上
- A: 当該年度の達成度が100%以上110%未満
- B: 当該年度の達成度が90%以上100%未満
- C: 当該年度の達成度が80%以上90%未満
- D: 当該年度の達成度が80%未満

【財務状況の適正性】の評価基準

モニタリング基礎シート(様式3)における“3 指定管理者の団体本体の経営状況”の内容について、次の基準により評価する。

- S: 評価対象年度の決算において、収入が支出を上回っており、かつ選考委員会による意見として本体の経営状況に「特段の課題はない」とされた場合
 - A: 評価対象年度の決算において、本社等からの繰入れを行っておらず(収支が一致している。予定外の自主事業等へ対応した場合を除く)、選考委員会による意見として本体の経営状況に「特段の課題はない」とされた場合
 - B: 評価対象年度の決算において、本社等からの繰入れを行っている(予定外の自主事業等へ対応した場合を除く)、選考委員会による意見として本体の経営状況に「特段の課題はない」とされた場合
 - C: 評価対象年度の決算において、本社等から繰入れを行っている(予定外の自主事業等へ対応した場合を除く)、または選考委員会による意見として本体の経営状況に「若干の懸念がある」とされた場合
 - D: 評価対象年度の決算において、本社等から繰入れを行っており(予定外の自主事業等へ対応した場合を除く)、かつ選考委員会による意見として本体の経営状況に「重大な懸念がある」とされた場合
- 「財務状況の適正性」の項目については、グループ全体としての評価とする。(複数の施設をグルーピングしている場合のみ)

客観的評価として以上の基準によりS～Dを判定し、選考委員会の意見を踏まえて調整することも可能とする。

5 施設所管課による総合評価

コメント	<p>平成29年度の来館者数が目標の14万人を大幅に上回る211,746人となった。 また、9月と3月に実施した利用者満足度調査でも「大変満足」と「満足」の合計がいずれも目標である90%を超え、平均94%であった。 これらは、工夫を凝らした展示や、毎年新規の事業に取り組むことにより来館者をあきさせないよう取り組んできた成果であり、また、来館者の要望に可能な限り速やかに対応したことも、来館者の満足度を高めることにつながっていると考える。広報宣伝活動においては、来館者の属性を捉えて幼稚園や保育園へのチラシ配布を行うなど、より効果的な活動の実施に取り組んでいる。 平成30年度においても更なる高みを目指して、管理運営を行っていただきたい。</p>
------	--

6 指定管理者選考委員会による評価

評価実施日	平成30年7月27日
コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 来館者も楽しそうに観覧しており、展示内容が工夫されていると感じる。 ・ 飼育員も向上心を持って取り組んでいる。 ・ 水生生物の管理が行き届いていて状態が良い。展示物の破損なども見られない。 ・ 顧客満足度の目標が高く設定されているにもかかわらず、達成できた。4評価の「利用者満足度の向上度」について、評価基準よりも高く評価してよいのではないかと考える。 ・ 地域とのコミュニケーションも積極的に取れていて相模川の拠点になっていると思う。