

# 指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

評価年度	令和元年度
------	-------

## 1 基本情報

公の施設名	相模原市民会館
指定管理者名	ギオン・アクティオ・コンティグループ
指定期間	令和元年(平成31年)4月1日～令和6年3月31日(5年間)
施設設置条例	相模原市立市民会館条例
施設の設置目的	市民の文化の向上及び福祉の増進に寄与するため (相模原市立市民会館条例第2条)
施設概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所在地 相模原市中央区中央3-13-15</li> <li>・敷地面積 5,607.53㎡・延床面積 6,918.32㎡</li> <li>・構造 鉄筋コンクリート造(一部鉄骨造) 地下1階地上4階</li> <li>・主な施設 ホール(1,270席)、第1・2大会議室、第1～3中会議室、第1～6小会議室、講習室、あじさいの間、けやきの間、ひばりの間、応接室、食堂</li> </ul>
施設所管課	文化振興課

## 2 管理実績

項目(単位)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数合計(人)	294,117	293,104	281,986				
利用料金合計(円)	48,779,071	51,130,940	43,668,398				

## 3 成果指標の達成度

評価(5評価)	評価理由・委員会意見
<b>B</b>	<p>指標1及び指標2の平均達成度が93.6%と目標値に届いていないことからB評価とする。企画提案事業については、「とても満足」と回答した方の割合が目標値を下回る結果となったが、「とても満足」、「満足」と回答した方の割合は98%を超えており、全体的な満足度は高いと言える。平均利用率については、目標値及び前年実績を下回った。</p> <p>【委員会意見】                      事業満足度については、エンタテインメント系公演が多いことも一因であるが、目標達成度が98%と高い評価を得ている。クラシック音楽事業の「ランチタイムコンサート」は、来場者のほとんどが中央区の高齢者で、身近なホールで気軽にクラシックを楽しむ生活パターンが根付いてきている。クラシック系の事業は身近・気軽さが満足度に繋がっていることを評価する。しかしながら、満足度向上の余地はあるので、アンケートの分析等により企画の改善を図り、満足度向上に努めてほしい。                      ホール利用率については、近年70%代で推移しており、友の会・LINE友の会の発足、情報誌発行、駐車券サービスといった、ホールへ市民を惹きつける努力や工夫の効果が大きく現れている。更にアンケートで設備の状態の良さやスタッフ対応についても高く評価されており、これらもリピート利用に繋がっていると考える。</p>

<b>指標 1</b>	
指標名(単位)	企画提案文化事業来場者の満足度
指標式と指標の説明	施設において、市民ニーズを把握し市民に文化芸術に触れる機会を提供することにより、文化を身近に感じる環境づくりが推進されるため、指定管理者の企画提案で行う文化事業の来場者の満足度を成果指標とする。 5段階評価「とても満足」「満足」「やや不満」「不満」「どちらともいえない」のうち、「とても満足」と回答した方の割合(無記入除く)

項目(単位)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標値(単位)	-	-	76.0%	77.0%	78.0%	79.0%	80.0%
実績値(単位)	73.2%	72.1%	74.5%				
達成度(%)	-	-	98.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

(参考)2番目に高い満足度を含めた場合(とても満足+満足)

項目(単位)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績値(単位)	96.1	97.4	98.1				

<b>指標 2</b>	
指標名(単位)	ホールの平均利用率(%)
指標式と指標の説明	施設が利用されることにより、市民の鑑賞機会や活動機会が増加し、市民の文化活動が推進されるため、(利用日数/利用可能日数)にて算出された対象施設の利用率の平均を成果指標とする。

項目(単位)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標値(単位)	81.0%	81.0%	82.0%	82.0%	83.0%	83.0%	84.0%
実績値(単位)	77.8%	76.2%	73.1%				
達成度(%)	96.0%	94.1%	89.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

#### 4 事業の実施状況

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
<b>A</b>	<p>事業の実施回数は市との間に定めた規定回数を満たしている。多方面から事業を企画しており、様々なジャンルの文化芸術に触れることができる機会を提供できている。上質な音楽を気軽に鑑賞できるランチタイムコンサートを継続的に実施しており、音楽芸術の裾野の拡大に貢献している。</p> <p>〔委員会意見〕 規定回数を満たす事業を実施するとともに、質の高い公演が継続的に実施されていることを評価する。これまでの経験を生かし、エンタテインメント系ではほぼ満席まで集客して着実に収益をあげ、クラシック事業はワンコインでランチタイムに気軽に聴けるコンサートとして実施している。市民演奏会や市民参加型事業についてもサポートできている。会議室での講座・教室事業はホールとは切り離し、独立して実施されており、会議室ならではの少人数のワークショップも開催して実績を積んでいる。地道にアウトリーチ事業を継続していることも評価できる。</p>

#### 市が指定する事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
由紀さおり「50周年記念コンサート2019」	4月19日(金)	種別:ホール事業(優れた芸術を鑑賞する機会の提供) 内容:ポップスコンサート 回数:1回 参加者数:995名 5段階満足度調査:「とても満足」74.9%、「とても満足・満足」96.6%	
高嶋ちさ子 ~ゆかいな音楽会~	6月20日(木)	種別:ホール事業(優れた芸術を鑑賞する機会の提供) 内容:クラシックコンサート 回数:1回 参加者数:1,017名 5段階満足度調査:「とても満足」86.7%、「とても満足・満足」99.2%	
キンモクセイ活動再開記念ライブ	10月15日(火)	種別:ホール事業(優れた芸術を鑑賞する機会の提供) 内容:ポップスコンサート 回数:1回 参加者数:1,250名 5段階満足度調査:「とても満足」97.5%、「とても満足・満足」100%	
ランチタイムコンサート N響オー・ホ・エ奏者と実力派ピアニスト によるオータムコンサート	11月20日(水)	種別:ホール事業(優れた芸術を鑑賞する機会の提供) 内容:クラシック楽器コンサート 回数:1回 参加者数:314名 5段階満足度調査:「とても満足」74.7%、「とても満足・満足」100%	
ランチタイムコンサート フルートと箏による新春の調べ	1月16日(木)	種別:ホール事業(優れた芸術を鑑賞する機会の提供) 内容:クラシック楽器コンサート 回数:1回 参加者数:290名 5段階満足度調査:「とても満足」65.9%、「とても満足・満足」97.7%	
太鼓祭 in さがみはら 第二回神奈川大会	7月14日(日)	種別:ホール事業(文化に親しむ機会の提供) 内容:伝統芸能 回数:1回 参加者数:1,200名 5段階満足度調査:「とても満足」73.9%、「とても満足・満足」99.5%	
歌唱講座	8月10日(土)	種別:ホール事業(文化に親しむ機会の提供) 内容:歌唱講座 回数:1回 参加者数:34名 5段階満足度調査:「とても満足」50.0%、「とても満足・満足」96.9%	
ティータイム音楽講座	10月14日(月・祝)	種別:会議室文化事業 内容:講座 回数:1回 参加者数:66名 5段階満足度調査:「とても満足」71.2%、「とても満足・満足」96.6%	
けしごむハンコワークショップ	11月24日(日)	種別:会議室文化事業 内容:講座 回数:1回 参加者数:25名 5段階満足度調査:「とても満足」88.0%、「とても満足・満足」100%	
苔玉作りワークショップ	2月22日(土)	種別:会議室文化事業 内容:講座 回数:計2回 参加者数:計49名 5段階満足度調査:「とても満足」85.7%、「とても満足・満足」100%	
出張演奏会 「フルートと箏による新春の調べ」	1月16日(木)	種別:アウトリーチ事業(サービス付き高齢者住宅出張演奏会) 内容:クラシック楽器コンサート 回数:1回 参加者数:40名 5段階満足度調査:「とても満足」77.4%、「とても満足・満足」98.1%	

#### 自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
自動販売機設置	4月～3月(継続中)	ホール棟2台、会議室棟2台、正面広場(屋外)2台の計6台を設置中	

## 5 利用者の満足度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
<b>A</b>	<p>施設利用者の満足度は、目標値及び前年度実績を超え、98.5%となった。施設の管理、清掃が適切に行われるとともに、管理運営ノウハウが蓄積されていると評価する。</p> <p>[委員会意見] 目標達成度が高く、施設設備の維持管理において、利用者来館者からの要望に細やかに対応してきた積み重ねが利用者の満足度に繋がっている。スタッフ対応についても高い評価を得ている。</p>

利用者満足度調査	
調査手法/サンプル数	調査手法: 利用団体にアンケートを配布して「回収BOX」で回収 調査時期: 2020年2月1日(土)～2020年2月20日(木) 配布枚数: 207枚(回収枚数154枚、回収率74.4%)
目標値の基準	【施設の状態】【料金設定】【スタッフの対応】で、5段階評価「とても良い」「良い」「普通」「やや悪い」「悪い」のうち、「とても良い」「良い」「普通」と回答した方の割合(無記入除く)

項目（単位）	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標値（％）	-	-	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
実績値（％）	96.8%	98.0%	98.5%				
達成度（％）	-	-	109.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

その他の取組		
取組事項	時期	取組内容
ご意見箱の設置	常時	ホールや会議室棟にご意見箱を設置して常にご意見を徴収するよう努めました。
苦情対応・情報共有	随時	苦情内容は、職員・スタッフ引継ぎ時等を利用し職員全員で共有し真摯に対応しました。また苦情対応については、記録に残し職員・スタッフ全員で共有しました。
催事運営コーディネーター	随時	ホール利用時は職員と利用団体で事前の打合せを行います。経験豊富な職員が催事運営コーディネーターとして、利用団体の要望や意見を十分把握し、希望を叶える支援を実施しました。
利用者懇談会	3月下旬予定 (中止)	自治会長、関連協会理事長等を招いて、職員の接遇や施設の利用環境、レストラン運営等について意見交換させていただく場として開催を予定していましたが、新型コロナウイルス感染拡大予防措置(臨時休館)のため中止しました。

## 6 施設の経営状況

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
<b>B</b>	<p>令和元年度は新型コロナウイルスの影響で施設の利用が減少したことにより、本体事業及び全体収支がマイナスとなっている。指定管理者本体の経営状況には特段の課題がないことから、B評価とする。</p> <p>〔委員会意見〕            全体事業で赤字となっているが、指定管理者本体の経営状況には特段の課題は見受けられない。指定管理者を構成する三社の経営成績はどの会社も直近決算黒字となっている。財務状況純資産比率は3社とも一般事業会社において標準的もしくは高い水準とみられる。ただし、新型コロナウイルスの影響が令和2年度4月以降に数値に表れてくると思われるので、翌期に留意する必要がある。</p>

施設の収支概要		直近3年間について記載		
		（千円）		
項目		平成29年度	平成30年度	令和元年度
収入（a）		162,149	158,091	152,940
	指定管理料	89,530	88,962	93,263
	利用料金収入	48,779	51,130	43,668
	その他の収入	23,840	17,999	16,009
支出（b）		162,848	157,519	161,327
	人件費	34,178	32,672	32,392
	本社管理経費	3,925	7,851	5,456
	その他の支出	124,745	116,996	123,479
本体事業収支【(a)-(b)】(c)		-699	572	-8,387
自主事業収入（d）		1,739	1,844	1,575
自主事業支出（e）		30	30	34
自主事業収支【(d)-(e)】(f)		1,709	1,814	1,541
全体収支【(c)+(f)】		1,010	2,386	-6,846
備考	令和元年度新型コロナウイルス感染症拡大予防措置に伴う市の損失補償(¥5,129,465)は未計上 (対象費用算定期間令和2年2月14日～令和2年3月31日) 令和2年2月14日～令和2年3月1日は活動自粛推奨、令和2年3月2日～令和2年3月31日は臨時休館			

団体の財務状況	団体本体の経営状況について特段の問題はない。
---------	------------------------

## 7 管理業務の履行状況

検査方法	履行管理に関するチェックシートを使用した現地調査、指定管理者へのヒアリング
実施時期	令和2年10月12日

検査項目	確認結果	備考
管理業務	適正に実施	
危機管理	適正に実施	
人員配置・地元活用	適正に実施	
現金管理	適正に実施	
会計・経理	適正に実施	
情報セキュリティ	適正に実施	
情報公開・個人情報保護	適正に実施	
市への報告事項・事前承認等	適正に実施	
加点事由	具体的内容	

## 8 指定管理者の自己評価

グループ構成団体を変更し、新たな5年間の管理・運営をスタートしました(維持管理団体変更)。利用者の利便性継続を最優先にこれまで通りの受付・利用システムを踏襲するとともに、更なる安全・安心で利用しやすい施設の提供を目指すべく、施設規模に見合ったAED増設、不具合箇所の早期修繕、利用環境を損ねない範囲で徹底した運用管理による省エネルギー対策に取り組みました。

管理実績については施設の利用者数281,986名(対前年比96.2%)、利用料金収入43,668,398円(対前年比85.4%)とともに減少しました。新型コロナウイルス感染拡大予防措置による2月14日以降の予約団体への活動自粛要請、及び3月2日以降の臨時休館(ともに利用料金全額還付対応)による影響を大きく受けました。しかし、利用者数については影響を受ける1月末時点でも増加傾向で推移していたことから年間利用者数は増加していたものと考えます。これは今年度ホールの利用者数が大幅に増加したことが挙げられます。

今年度は企画提案文化事業として全27事業を実施しました(4事業は新型コロナウイルス感染拡大予防措置による3月2日からの臨時休館により中止)。成果指標の達成度「企画提案文化事業来場者の満足度」は74.5%(対前年比2.4ポイント増加)と前年比は上回ったものの目標値76.0%には1.5ポイント至りませんでした。しかしながら5段階評価(とても満足・満足・やや不満・不満・どちらともいえない)で「とても満足」「満足」の割合は98.1%と高い評価を得ております。今後は評価対象である「とても満足」をより多くの方にいただけるよう、更に趣向を凝らした企画とともに来場者へのサービス向上に取り組むたいと考えます。

施設の利用率としてはホール利用率73.1%(対前年比3.1ポイント減少)、会議室利用率80.2%(対前年比4.2ポイント減少)と新型コロナウイルス流行による活動自粛による予約キャンセルの影響を受け減少しました。成果指標の達成度「ホールの平均利用率」については上記の通り、73.1%で目標値82.0%には至りませんでした。

今年度、2月中旬頃から新型コロナウイルス流行により施設の管理・運営に大きな影響を受けました。しかし利用者の安全・安心を最優先に感染拡大予防という観点から、所管課である文化振興課と協議を重ね、利用者寄り添った柔軟な対応を講じられたと考えます。

## 9 所管課意見

令和元年度から共同企業体を構成する企業を1社変えて新たな指定期間を迎えたが、ノウハウを引き継ぎ、円滑な管理運営が行われている。

年度末には新型コロナウイルスの影響で急遽、施設や事業が中止となったが、利用者への案内や還付手続き等を適切に進めている。

施設利用率は3月2日の休館以前から新型コロナウイルスの影響を受け、目標値、前年度実績ともに下回る結果となったが、1月までは増加傾向で推移しており、施設の利用促進が図られていると評価する。

事業については多方面から企画を行っている。会議室で行う事業はターゲット層を絞り、少人数で実践的な文化体験事業を行うなど、施設の特性を生かした事業展開を行っている。

## 10 選考委員会意見

構成企業の交代があったが、その影響感じさせない管理運営が行われ、新型コロナウイルスの影響を受ける前は利用率や集客力が上がっており、管理運営が安定してきている。また、省エネ効果に見られるように、構成企業各社の専門スキルを運営に生かせるようになってきており、共同企業体を組むことのメリットを発揮できていることは高く評価できる。

市民会館は駅から離れているものの、美しい街路樹のある緑豊かな落ち着いたエリアにあるので、こうした立地的特性を生かすことができるとホールの魅力向上に繋がると考える。

令和2年4月以降は新型コロナウイルス感染防止対策と集客という難しい課題に直面するため、翌期の事業計画に工夫と対策を反映し、その部分についてもモニタリングを行っていく必要がある。

### 総合評価(自動判定)

B

(65/100)

