

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2年度

1 基本情報

公の施設名	相模原市立産業会館						
指定管理者名	公益財団法人 相模原市産業振興財団						
指定期間	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	相模原市立産業会館条例						
施設の設置目的	産業を振興し、及び市民の産業に対する理解を深める場を提供することにより、市内産業の健全な発展を図り、もって活気とにぎわいのある豊かな都市の創造に寄与すること						
施設概要	相模原市中央区中央3丁目12番1号 敷地面積 1,369.30㎡ 建築面積 1,038.20㎡ 延床面積 4,836.73㎡ 1階 多目的ホール 2階 展示室 3階 大研修室、小研修室 4階 特別会議室(国際商談室)、懇談室(中研修室) 地下1階 OA研修室、多目的室						
施設所管課	環境経済局 経済部 産業支援課						

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)	103,370	98,915	83,111	30,508			
利用料金合計(円)	22,619,349	23,426,749	18,406,126	12,052,942			

3 成果指標の達成度

評価(5評価)	評価理由・委員会意見
B	評価基準に従い数値上はB評価とせざるを得ないが、新型コロナウイルス感染拡大の影響により休館や開館時間短縮あるいは外出やイベントの自粛など利用控えがある中で例年と同等の利用率を達成できたことは非常に評価できる。

指標

指標名(単位)	産業会館施設利用率(%)
指標式と指標の説明	利用率=利用日(区分)数/利用可能日(区分)数 1日3区分(午前・午後・夜間)で数値は区分で算出 ※施設休止期間は含まない

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(%)	42.5%	43.0%	43.5%	44.0%	44.5%	45.0%	45.5%
実績値(%)	44.1%	46.0%	42.3%	40.1%			
達成度(%)	103.8%	107.0%	97.2%	91.1%	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
S	新型コロナウイルス感染拡大の影響による自粛やキャンセルのため利用が進まなかった事業もあるが、提供体制は十分であったことから、全ての項目で○以上の評価とした。また、企画提案事業として利用者ニーズに合わせた機器提供による利用促進を行ったことは高く評価できる。

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
(なし)			

企画提案事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
リモート会議の補助機器提供による会館利用促進事業	随時	令和2年12月からリモート会議に対応したスピーカー・マイク・プロジェクター等の提供 3団体 5回の利用	◎

自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
OA研修室活用事業(無料PC教室)	通年	・産業振興に不可欠なITへの興味をもってもらうことを目的に、幼児から小中学生を中心として幅広い年齢層に対応した講座を用意した。「①プログラミングプレ体験教室(年中～小学2年)」、「②プログラミング教室(小学3年～中学)」、「③パソコン体験教室」を実施した。開催講座数は89、参加者数は102人(①16人、②40人、③46人)	◎
イベント・コンベンション等産業事業振興の利用促進事業	通年	・企業等のイベント・コンベンション利用等の促進のため全館利用のパッケージ料金を設定し、HPに掲載し、継続して利用促進を図った。 利用件数:0件(予約・申請はあったが、新型コロナによる影響で休館、自粛でキャンセルとなった) ・ケータリング業者等が必要な場合に備えた市内業者一覧表を提示するなど、主催者等へのサービス・支援活動を行っている	○
市民文化活動推進事業	通年	・幼稚園・保育園の演芸会、音楽教室・舞踏教室の発表会など音を出す利用区分として、多目的ホールと2階及び3階を同時に利用した場合のパッケージ料金を設定し、利用者サービスの向上や利用の促進を図っている。 利用件数:0件(予約・申請はあったが、新型コロナによる影響で休館、自粛でキャンセルとなった)	○
トライアル発注認定製品展示事業	通年	・相模原市トライアル発注認定製品の紹介として、パンフレット等を会館施設内に配架するとともに、1階ロビーの壁面に紹介シート(元年度15・2年度17製品)を掲示し周知を図るなど、認定製品の販路の開拓及び拡大を支援している。	◎
財団事業の会館活用事業	通年	・産業振興財団が実施する「生産性向上支援セミナー」(3回実施)「コミュニティビジネス推進事業」(5回実施)を産業会館で実施し、利用機会の充実を図った。産業会館から産業振興の情報を発信した。	◎
自動販売機活用事業	通年	・館内に設置する自動販売機の売上を伸ばすことで販売数量に応じた手数料収入を得た。 ・設置数 5社5台 手数料総額 240千円	◎
産業会館利用促進事業	通年	・会館の周知、利用促進を図ることを目的に、パンフレット等の会館情報や利用者掲示板を一体化するなど情報コーナーの拡充を行った。 ・プログラミングをテーマとした産業会館まつり(ロボット講習会から当日の本大会(1月～3月)、無料PC教室体験者なども参加のコンテスト(3月))の実施を予定したが新型コロナ感染拡大防止のため中止となった。	○

5 利用者の満足度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
A	令和元年度実績と同じく満足度は極めて高く、サービスレベルが十分に維持されているため、A評価とした。今後も、サンプル数を増やす等により、より多くの利用者の意見を取り入れ、利便性の向上に努めていきたい。

利用者満足度調査	
調査手法/サンプル数	利用者に対し「お客さまアンケート」を実施 時期:令和2年10月1日～31日 サンプル数:47件
目標値の基準	「お客さまアンケート」の満足度等経年比較を行う項目の内施設全体的な満足度を問う設問(7項目)について、肯定的評価数を総サンプル数－無回答等で除した値(%)で算出 * 目標値は令和2年度から設定

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（%）	—	—	—	98.0%	98.5%	99.0%	99.0%
実績値（%）	—	—	97.5%	98.7%			
達成度（%）	—	—	—	100.7%	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	通年	受付窓口に「お客さまの声」を記入する用紙と投函ボックスを設け、いつでも意見要望を受け付け、必要な対策を講じる体制を採っている。
パソコン教室アンケート	随時	産業会館の無料PC教室参加者アンケートで、直接満足度を問う設問はないが、参加者の属性、受講目的等の設問から、利用者ニーズ、要望等を吸上げ、満足度の向上に活用している。

6 施設の経営状況

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
S	決算において収入が支出を大きく上回っていること、また、公認会計士である選考委員の意見として、指定管理者として十分な財務能力を有していること、施設運営で相応の収益性を得ていること、リスクのある投資がないこと、財務書類が適正に作成されていることが報告されていることを踏まえ、S評価とした。

施設の収支概要

※直近3年間について記載

(千円)

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収入 (a)	92,069	86,685	91,652
指定管理料	67,001	67,374	68,507
利用料金収入	23,427	18,406	12,053
その他の収入	1,641	905	11,092
支出 (b)	89,373	84,307	83,428
人件費	18,789	18,838	18,578
本社管理経費	0	0	0
その他の支出	70,584	65,469	64,850
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)	2,696	2,378	8,224
自主事業収入 (d)	1,426	512	240
自主事業支出 (e)	3,337	220	117
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)	-1,911	292	123
全体収支 【(c)+(f)】	785	2,670	8,347
備考	新型コロナウイルスに伴う緊急事態宣言中の施設休館(168日)と利用者の利用控えが、収入面では利用料金の大幅な減収、支出面では電気使用量の減少による経費減の主な原因となっている。また、その他収入では指定管理者制度導入施設協力金など新型コロナに係る市補助金等が主なものとなっている。支出の内容として什器備品の購入等通常の支出に加え、換気用ファンや自動アルコール消毒器など新型コロナ感染防止のための機器等の購入を進めた。		

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	市チェックリストに基づき、指定管理者へのヒアリング・現地確認により検査を実施
実施時期	令和3年3月31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	今後、マニュアル整備をする必要がある。
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

管理業務についてお客さまアンケートの職員態度・説明の分かりやすさ・全般評価が9割以上から良い評価を得るなど、日常業務の窓口、案内業務でも確実、的確な対応がとれていると考えている。またコロナ禍での感染拡大防止対策として、設備面では各室への大型ファン、非接触型のアルコール消毒器等の設置、運営面では消毒液でのエレベータスイッチ等接触頻度の高い箇所への消毒や利用者入替時の換気・消毒の実施など適切な対応を行った。コロナ禍での休館や自粛の影響とはいえ利用率・利用料金収入が前年値・目標値を大幅に下回ったことから、低利用率の部屋に対しては利用者ニーズを精査し、利用条件等市との協議を実施するなど、利用率の向上を図りたい。事業的には中小企業向けの新規の自主事業を予定しており、産業会館の認知度を上げ、利用者増に繋げたい。また、環境への配慮として館内照明のLED化を進めることで経費の削減を目指したい。

9 所管課意見

新型コロナウイルス感染拡大の影響により事業計画で想定していなかった大きな環境の変化が生じたが、施設に求められる感染防止対策を十分に行い、また、利用者ニーズを汲み取った企画提案事業を行い利用促進を図るなど臨機応変に施設管理運営に取り組んだことは高く評価できる。一方で、成果指標である施設利用率については約4割程度で横ばいが続いており、改善に向けたより一層の取り組みが課題である。新型コロナウイルス感染拡大の影響による需要の変化を転機として、新しい利用者ニーズを的確に捉えた利用促進を図っていただきたい。

10 選考委員会意見

- ・コロナ禍で、会館の開業期間が制限される中、利用者数も収入についてもよく確保されたものと思う。
- ・コロナ禍の中、開館運営にあたってはご苦労もあったものと想像されるが、感染防止対策に取り組むなど工夫が見受けられる。
- ・令和2年度は、コロナ禍にあり、休館への対応や感染防止への対策など、これまでに経験したことがないかたちでの営業を強いられたことと思う。そうした中でも、クラスターを発生させることなく、一定程度の利用を確保したことは評価に値する。
- ・コロナ対策として、Web会議用の機器や、手指消毒器や換気用ファンの設置など、積極的な対策をとられて、会館利用を促進していると思う。
- ・お客様アンケートで、知った理由の殆どが「引き継ぎで以前から知っている」となっている。これは新規利用者が少ないと思われる。これからは、新規の利用者の開拓が必要と感じる。
- ・インターネット予約は好評で評価できる。ただ、新規の場合、登録が必要との記載のみで、どのように登録するのかの記載がない。自動登録などの方策をして欲しいところだが、現況の登録方法の記載については至急対応されたい。
- ・請け負っている公益財団法人との間で、シナジー効果を生む事業が少ないため、外国人受け入れセミナーや国際化セミナーなどもこの会館での実施が一案である。
- ・セミナー、イベントなどの民間企業の利用が少なく、そうしたところの定期的利用などを促進するべきである。
- ・ご意見箱については、場所を情報コーナー正面に移設したが意見0であった。実効性のあるような工夫が必要と感じる。
- ・剰余金が大きく生じていることから、コロナ禍が終息した場合に備えて利用者への還元策を考慮してほしい。
- ・収支の面では、協力金の効果により大きな改善が見られることから、今後は、剰余金を有効に活用し、利用者の増加につながる施設の改善や事業の実施に取り組まれることを期待している。

総合評価（自動判定）

A

(80/100)

