

■ 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3年度
------	-------

1 基本情報

公の施設名	相模原市立東林ふれあいセンター
指定管理者名	公益財団法人 相模原市まち・みどり公社
指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日まで
施設設置条例	相模原市立ふれあいセンター条例
施設の設置目的	市民の健康の保持及び増進並びに高齢者の福祉の向上に寄与するための施設 (相模原市立ふれあいセンター条例第2条)
施設概要	所在地:相模原市南区東林間1丁目22番17号(林間公園内) 構造:鉄骨造2階建 建築面積:680㎡ 延床面積:1,245㎡
施設所管課	健康福祉局 地域包括ケア推進部 高齢・障害者福祉課

2 管理実績

項目 (単位)	平成27年度	平成28年度	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
利用者数合計 (人)	92,816	85,849	83,355	88,349	82,808	374	16,296
利用料金合計 (円)	1,651,385	1,804,002	1,882,508	1,910,045	1,644,111	15,675	873,550

※令和元年度は令和2年3月1日～3月31日で休所 (開所326日間)

※令和2年度は令和2年4月1日～令和3年1月3日、1月8日～3月21日で休所 (開所14日間)

※令和3年度は令和3年8月6日～9月30日で休所 (開所300日間)

3 成果指標の達成度

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
D	令和3年度については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のための施設休所や、利用人数の制限などを行ったことから、目標達成は困難であった。しかしながら、利用者の安全確保に努めるなど、コロナ禍においても適切な施設管理を行った点は評価したい。

指標	
指標名 (単位)	施設利用率(夜間を除く)(%)
指標式と指標の説明	専用利用に係る承認件数÷専用利用申し込み可能件数 (夜間を除く)

項目 (単位)	平成27年度	平成28年度	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
目標値 (%)	67	67	82	83	83	84	84
実績値 (%)	82.0	76.8	73.0	78.0	77.0	※17	49.3
達成度 (%)	122.4%	114.6%	89.0%	94.0%	92.8%	※20.2%	58.7%

※令和2年度は開所期間 (14日間) の実績値及び達成度。

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症の拡大防止に伴う制限がある中、施設の設置目的に合致した事業を実施し、定員に対する参加者も多く、利用者のニーズを捉えた事業を実施できたものと考えられ、非常に高く評価できる。さらにコロナ禍において実施可能な事業を検討し、積極的な事業実施に努めた点においても高く評価できる。

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
楽らくストレッチ教室	5～6月	椅子を使用した「チェアストレッチ」を取り入れ、全身の筋肉を気持ち良く伸ばしていきます。 (参加数/定員)16/20人 延112人参加 全8回	○
シェイプ&ストレッチ教室	1～3月	引き締めたい筋肉を狙ったトレーニングとリズム体操を行い、疲れた筋肉を回復させるストレッチで元気な体を目指します。 (参加数/定員)16/17人 延121人参加 全8回	○
こけ玉作り教室	7月	こけ玉の作り方、こけの巻付け方、管理方法等について学んでいただきます。 (参加数/定員)10/10人	◎
多肉植物の寄せ植え教室	10月	種類豊富な多肉植物を使用して寄せ植えを行ない、楽しみ方や栽培管理方法を学びます。 (参加数/定員)10/10人	◎
エンディングノート作成教室	1月	エンディングノートを作成しながら、第二の人生をよりよく生活するために自身の回りを考えたり、見直したりするためのセミナー。 (参加数/定員)10/10人	◎

5 利用者の満足度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
A	新型コロナウイルス感染症の拡大防止に係る利用制限を様々実施し、利用者の方にご不便をお掛けした中で、このような高い満足度を達成できたということは、日ごろから利用者へ寄り添った接遇を行っていると考えられ、高く評価できる。今後も利用者の声を大事にさせていただき、更なる高みを目指していただきたい。

利用者満足度調査

調査手法/サンプル数	利用者へのアンケート調査 実施期間: 令和3年11月16日(火)～11月30日(火) 回答数: 310件
目標値の基準	全体的な満足度の設問に対する「満足」と「やや満足」の回答割合

項目（単位）	平成27年度	平成28年度	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
目標値（％）	90	90	90	90	90	90	90
実績値（％）	96.3	94.7	96.7	97.3	98.3	-	98.3
達成度（％）	107.0%	105.2%	107.4%	108.1%	109.2%	0.0%	109.2%

※令和2年度は開所日数が極めて少なかったため未実施（14日間の開所）

その他の取組

取組事項	時期	取組内容
ご意見箱の設置	通年	施設1階と2階にご意見箱を設置し、利用者からの意見要望等を随時受け付けている。受け付けた内容については、掲示板にて公開し、回答している。

6 施設の経営状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
S	本体事業収支。全体収支ともに黒字であり、団体本体の経営状況についても特段の問題がないため、「S」評価とする。

施設の収支概要		※直近3年間について記載 (千円)		
項目		令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入 (a)		39,796	44,100	40,520
	指定管理料	37,799	38,166	37,741
	利用料金収入	1,644	19	874
	その他の収入	353	5,915	1,906
支出 (b)		38,216	35,485	36,902
	人件費	21,879	18,714	20,667
	本社管理経費	2,392	3,810	3,558
	その他の支出	13,945	12,961	12,678
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)		1,580	8,615	3,617
自主事業収入 (d)		662	0	316
自主事業支出 (e)		661	1	388
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)		1	-1	-73
全体収支 【(c)+(f)】		1,581	8,614	3,544
備考	新型コロナウイルス感染症拡大防止措置に伴う指定管理料の返還金は次のとおり(上記には含めず) R1年度 190,303円 / R2年度 7,387,637円 / R3年度 2,094,199円			

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	指定管理者へのヒアリング等により実施検査を実施
実施時期	令和4年3月15日・3月18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	加点事由あり
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	
有	指定管理者作成の文書管理規程に基づき適切に文書が保管されており、個人情報を含む廃棄文書についても適切に処理されていることから加点とする。	

8 ウェブアクセシビリティ

ホームページの作成	有
-----------	---

ウェブアクセシビリティの取組項目	取組状況
機種依存文字を使っていない。	○
ページ内の文字の大きさを変えることができる。	○
単語の途中にスペースや改行を入れていない。	○
ページ内容を的確に表しているタイトルが付いている。	○
ダウンロードできるファイルには、ファイルの種類とサイズを記載している。	×
画像には、代替テキスト等を付与し、支援技術利用者にも適切な代替情報を提供している。	○
背景色と文字色にコントラストを確保するなど、色使いに配慮している。	○
その他取り組んでいること	なし

9 指定管理者の自己評価

新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う令和2年度の長期休所が利用者離れに繋がり、成果指標である「施設利用率」は目標未達成となったが、利用者満足度調査においては令和元年度と同等の結果となった。アンケートでは利用制限に対するご意見が目立ったものの、感染症対策を講じながら利用者のニーズにも沿える最善の運用を検討し続けたことが満足度の向上に繋がったと考える。（例：利用者の多い囲碁や将棋は、別室に専用の席を設け、制限下でも多くの利用者が使用できる機会を作った。）

自主事業については、発声に伴う歌の事業など止む無く中止した事業もあったが、ほとんどの事業で満員の結果となり、コロナ禍においても市民の教養向上及び健康増進に寄与することが出来た。

10 所管課意見

今年度は成果指標を達成できなかったが、成果指標達成に向けた魅力ある事業展開やコロナ禍における利用者の安全性の確保、隣接した林間公園の利用者への積極的な対応など、数値で表れない部分においても施設管理者として責任ある姿勢が見られた。また、施設の管理業務についても、各種規定が適切に運用され、利用料金等の管理を含め、質の高い管理運営だった。

一方で、広報活動については、他施設に比べると進んでおらず、より多くの市民の方に利用いただくため、より積極的な運用を検討されたかった。

11 選考委員会意見

新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う施設の利用制限を行う一方で、利用者の増という目標もあり、大変な施設運営であったと推察される。残念ながら成果指標の未達という結果になったが、日々の接遇やコロナ禍においても実施可能な事業を模索するなど、達成に向けた取組みについては評価に値する。特に接遇に関しては、惜しくもS評価とはならなかったものの、利用制限を行い、利用者には不便を掛けた状況を踏まえると、この満足度調査の結果は非常に高く評価できる。

指定管理者のスケールメリットである市内の多くの施設を管理運営している点を生かし、市民活動のきっかけを市民の方に提供していただけたものと評価できる。

