

■ 指定管理者制度導入施設 最終評価シート ■

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)	83,355	88,349	82,808	374	16,296
利用料金合計 (円)	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)	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	評価点 (20点満点)	評価点
	C	B	B		D		

※令和2年度は開所期間が14日間のため評価は未実施

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 (%)	82	83	83	84	84
実績値 (%)	73.0	78.0	77.0	※17.0	49.3
達成度 (%)	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)	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	評価点 (20点満点)	評価点 20
			S		S		

※令和2年度は開所期間が14日間のため評価は未実施

企画提案事業

主な事業名	内容等	効果等
楽しくストレッチ教室	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く。	椅子を使用した「チェアストレッチ」を取り入れるなど、参加者の健康保持及び増進に寄与した。
シェイプ&ストレッチ教室	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。	多くの参加者があり、参加者同士の交流促進、健康増進に寄与した。
エンディングノート作成教室	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。	多くの参加者があり、参加者の教養向上、エンディングノートを通じて自身の身の回りを見直す機会を提供することが出来た。
押し花クラフト教室	東林ふれあいセンターで育てた花や葉をプレス乾燥させて作った押し花を利用して、押し花クラフトを作ります。	小学生以上が参加する教室で、世代間交流の促進に寄与するとともに、市民が縁に親しむ機会を創出することが出来た。
認知症サポーター養成講座	認知症についての正しい知識を持ち、認知症の人やその家族を見守る応援者である「認知症サポーター」を養成する講座を相模原市の協力を受けて開催します。	認知症に対する理解の促進、高齢者福祉の向上に寄与した。

5 利用者の満足度

評価（5評価）	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	評価点 (20点満点)	評価点 15
	A	A	A		A		

※令和2年度は開所期間が14日間のため評価は未実施

利用者満足度調査

調査手法	利用者へのアンケート調査
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（％）	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0
実績値（％）	96.7	97.3	98.3		98.3
達成度（％）	107.4%	108.1%	109.2%	0.0%	109.2%

利用者意見の把握に資するその他の取組

主な取組事項	取組内容
ご意見箱の設置	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。

利用者意見に対する対応

主な意見	対応内容
キッズコーナーのマットが古く汚れている。	経年による劣化が目立つため衛生面にも配慮し更新しました。
ふれあい交流室のテレビの音量が大きい。	テレビの音量対策として、パーテーション(4枚)を常時設置することで対応しました。
利用予約の方法について改善して欲しい。	施設の空き状況をパソコンやスマートフォンから閲覧できるように改善しました。
団らん室(和室)の障子が古く汚れてきた。	スタッフによる障子の張替えを行い改善しました。
喫煙場所が喫煙しない者からも見える場所にあり煙が気になる。	喫煙場所を階段下へ移設しました。
新型コロナウイルス感染症拡大防止による休所で抽選会が実施できないが、今後はどうするのか。	抽選システムを構築し、パソコンによる電子抽選を実施しました。
コロナ禍でも安心して囲碁、将棋などが出来るようにしてほしい。	団らん室のほか、ふれあい交流室に囲碁・将棋専用席を用意しました。

6 施設の経営状況

評価 (5評価)	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	評価点 (20点満点)	評価点
	S	S	S	S	S		20

施設の収支概要

(千円)

項目	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
収入 (a)	39,448	39,481	39,796	44,100	40,520
指定管理料	37,427	37,433	37,799	38,166	37,741
利用料金収入	1,883	1,910	1,644	19	874
その他の収入	138	138	353	5,915	1,906
支出 (b)	37,892	38,688	38,216	35,485	36,902
人件費	20,172	21,311	21,879	18,714	20,667
本社管理経費	3,511	3,080	2,392	3,810	3,558
その他の支出	14,209	14,297	13,945	12,961	12,678
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)	1,556	793	1,580	8,615	3,617
自主事業収入 (d)	727	709	662	0	316
自主事業支出 (e)	628	635	661	1	388
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)	99	74	1	-1	-73
全体収支 【(c)+(f)】	1,655	867	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				

7 管理業務の履行状況

検査項目	確認結果				
	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
管理業務	 	 	適正に実施	適正に実施	適正に実施
危機管理	 	 	適正に実施	適正に実施	適正に実施
人員配置・地元活用	 	 	適正に実施	適正に実施	適正に実施
現金管理	 	 	適正に実施	適正に実施	適正に実施
会計・経理	 	 	適正に実施	適正に実施	適正に実施
情報セキュリティ	 	 	適正に実施	適正に実施	適正に実施
情報公開・個人情報保護	 	 	適正に実施	適正に実施	適正に実施
市への報告事項・事前承認等	 	 	適正に実施	適正に実施	適正に実施
加点の有無	 	 	無	無	有
主な加点内容					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いること

8 指定管理者の自己評価

東林ふれあいセンター利用者の半数以上は常連利用者であり、職員とのコミュニケーションを楽しみに来館される方が非常に多く、また、サークルなどの団体利用も活発に行われていたが、一方で、利用者の高齢化や新型コロナウイルス感染症拡大の影響によりサークルが解散していくなど、指定管理期間の後半は利用率が低下し、成果指標の達成は困難を極めた。

そのような中でも、事業においては、施設で育てた花を使用する「押し花クラフト教室」を夏休み期間に実施することで、親子での参加を促し、参加者同士の世代間交流を促進するといった工夫を凝らした。さらに、「介護とマネープラン」、「エンディングノート作成」などの座学講習を増やすことで、事業を通じて利用者への学習機会の提供、また、福祉の向上に寄与することができたと考える。

また、新型コロナウイルス感染症拡大防止措置に伴う施設閉鎖の際は、施設において独自の抽選システムを構築し、閉鎖期間中であっても、利用者が施設予約をできるように運用を変更するなど、コロナ禍においても利用者ニーズに沿った施設サービスを検討し続けた結果、利用者満足度調査については、今期指定管理期間中は100%以上の達成度を維持することができた。特に職員に対する満足度は毎年度、高評価を得ており、さらに、感染症対策についても「安心して利用できる」などの評価をいただいた。

9 所管課意見

指定管理期間の5年間を通して、成果指標を達成することは出来なかったが、日々の接遇や魅力的な事業展開など、成果指標達成に向け取組んできた姿勢は評価できる。加えて、文書管理や利用料金等の管理面において、指定管理者の社内規程に基づいた適切な運営がなされてきたことも評価できる。指定管理者として施設設立当初から長きに渡り安定的な管理運営を続けられてきたことに謝意を示すとともに、本施設で展開された様々な好事例を市内他施設で水平展開されることを期待したい。

10 選考委員会意見

指定管理期間を通して、高水準の利用者満足度評価を維持しながら、安定した経営基盤に基づき、適切な管理運営を続けられてきたことは高く評価でき、事業の企画など、その発想力が問われる部分についても安定した内容のものが多かった。指定管理者制度の導入の本旨を踏まえ、民間の発想に基づいた独自性を発揮していただき、利用者増につながる創意工夫を凝らした事業の実施を期待していたところであるが、新型コロナウイルスの影響などの厳しい条件下において、期待以上の成果を出していただくことは難しかったものとする。

令和元年度以降は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に努めながらの運営となり、大変な面も多々あったことと拝察するが、その状況下でも利用者満足度を落とすことなく施設を運営したことについては非常に高く評価するとともに、市内他施設での管理にその手腕を発揮されることを期待したい。

総合評価（自動判定）

A

(78/100)

