

■ 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 【構成団体】 (株)ギオン、アクティオ(株)、(株)コンティ
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
施設概要	・所在地 相模原市中央区中央3-13-15 ・敷地面積 5,607.53㎡ ・延床面積 6,918.32㎡ ・構造 鉄筋コンクリート造(一部鉄骨造) 地下1階地上4階 ・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
施設所管課	市民局 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	81,316			
利用料金合計(円)	48,779,071	51,130,940	43,668,398	14,969,099			

3 成果指標の達成度

評価(5評価)	評価理由・委員会意見
D	<p>【評価理由】 指標1及び指標2の平均達成度が67.1%と達成度が80%を下回ることから、D評価とする。指標1については、達成度が昨年度より9.4ポイント低下しているが、とても満足に満足を加えた割合は昨年度を下回るものの97.2%と高い水準を維持している。指標2については、文化活動の自粛等の影響を大きく受け、45.5%と達成度が昨年度から半分近くに減少した。</p> <p>【委員会意見】 成果指標に対する評価がD評価となった要因は指標2のホール利用率が低下したことにあるが、施設運営上の問題ではなく、感染症の影響によるものであるため、コロナ禍においてはやむを得ないと捉えている。令和3年度においても緊急事態宣言等が発出され、外出自粛を求められる期間があることから、令和3年度の評価を行う際にはホールの利用率に関する指標を評価の対象から外すことが妥当である。</p>

指標1

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(%)	-	-	76.0%	77.0%	78.0%	79.0%	80.0%
実績値(%)	73.2%	72.1%	74.5%	68.2%			
達成度(%)	-	-	98.0%	88.6%	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(%)	96.1	97.4	98.1	97.2			

指標2	
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(%)	81.0%	81.0%	82.0%	82.0%	83.0%	83.0%	84.0%
実績値(%)	77.8%	76.2%	73.1%	37.3%			
達成度(%)	96.0%	94.1%	89.1%	45.5%	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	<p>【評価理由】 目標達成度が125%を超えていることからS評価とする。令和2年度は施設の利用休止や市設置施設におけるイベントの開催を8月末まで中止した影響から事業を実施できる期間が9月以降の7か月間に限られたものの、企画提案事業を15回実施し、コロナ禍においても市民が文化芸術に親しむ機会を提供していることを評価する。また、アウトリーチ事業に関しては、高齢者施設へのDVD配布へ計画を変更して実施しており、状況やニーズに合わせた事業展開を行っていることも評価する。</p> <p>【委員会意見】 コロナ禍という厳しい状況下でも事業計画や催し物の形態を変更するなど、柔軟な対応をとって事業を実施していることは大いに評価できる。コロナが収束した際は、本格的なクラシックなど、芸術性が高い公演も充実させてほしい。</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

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
ホールでスタインウェイを弾こう	10月19日(月) 10月20日(月)	種別:ホール事業(文化に親しむ機会の提供) 内容:楽器演奏 回数:時間帯別 参加者数:29名 5段階満足度調査:「とても満足」93.3%、「とても満足・満足」100.0%	○
石けん作りワークショップ	10月24日(土)	種別:会議室事業(その他の自主文化事業) 内容:講座 回数:時間帯別 参加者数:15名 5段階満足度調査:「とても満足」80.0%、「とても満足・満足」100.0%	◎
よしもとお笑いライブ in 相模原市民会館	11月15日(日)	種別:ホール事業(優れた芸術を鑑賞する機会の提供) 内容:お笑い 回数:1回 参加者数:634名 5段階満足度調査:「とても満足」72.0%、「とても満足・満足」98.0%	◎
赤ちゃん撮影会「お正月」	12月2日(水)	種別:会議室事業(その他の自主文化事業) 内容:講座 回数:時間帯別 参加者数:11名 5段階満足度調査:「とても満足」100.0%、「とても満足・満足」100.0%	○
「はやぶさ2」カプセル帰還パブリックビューイング	12月5日(土)	種別:ホール事業(優れた芸術を鑑賞する機会の提供) 内容:イベント 回数:1回 参加者数:352名 5段階満足度調査:「とても満足」91.7%、「とても満足・満足」97.2%	◎
ランチタイムコンサート「みんなのクリスマスコンサート」	12月16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 回数:1回 参加者数:215名 5段階満足度調査:「とても満足」77.8%、「とても満足・満足」98.7%	○
お正月飾り講座「手作りミニ門松でお正月を迎えよう」	12月26日(土)	種別:会議室事業(その他の自主文化事業) 内容:講座 回数:1回 参加者数:15名 5段階満足度調査:「とても満足」86.7%、「とても満足・満足」100.0%	◎

ランチタイムコンサート「女性アンサンブルによる 昭和歌謡の世界」	2月10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:ポップス 回数:1回 参加者数:183名 5段階満足度調査:「とても満足」79.3%、「とても満足・満足」98.6%	○
2/10開催ランチタイムコンサート「女性アンサンブルによる 昭和歌謡の世界」DVD配布	3月10日(水)	種別:アウトリーチ事業(館外事業) 内容:録画DVD配布 回数:1回 参加者数:10施設配布 5段階満足度調査:アンケート未実施	◎
ホールで演奏体験しよう!	3月24日(水) 3月25日(木)	種別:ホール事業(文化に親しむ機会の提供) 内容:楽器演奏 回数:時間常別 参加者数:41名 5段階満足度調査:「とても満足」84.6%、「とても満足・満足」100.0%	○

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
A	<p>【評価理由】 実績値が目標値を上回っていることからA評価とする。昨年度に引き続き実績値が目標値を8ポイント以上上回っており、施設の管理、清掃、応対が適切に行われ、来場者が快適に利用できる環境を維持していると評価する。今年度から新たに施設入口での検温や手指消毒液の設置、施設内消毒の追加といった対応を行っており、施設として万全の感染症対策を講じていることも利用者満足度の高さに寄与していると考え。</p> <p>【委員会意見】 感染防止対策を講じながら適切に施設運営が行われ、利用者が安心して活動したり、芸術鑑賞できる場を提供できている。</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:2021年2月20日(土)～2021年3月20日(土) 配布枚数:140枚(回収枚数111枚、回収率79.3%)
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%	98.1%			
達成度(%)			109.4%	109.0%	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	<p>【評価理由】 令和2年度は、本体事業は赤字となったが、全体収支は黒字となっていることからB評価とする。利用料金やレストラン事業の休止による減収、感染症対策に伴う新たな支出などがあつたが、経費節減や市の補助金制度の活用により、補っている。</p> <p>【委員会意見】 指定管理者を構成する三社の財務状況は良好である。経営状況についても三社とも黒字決算で良好ではあるが、雇用調整助成金関連と見られる雑収入を差し引くと赤字になる企業もあり、今後の見通しに若干の懸念が見られる。</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30年度	令和元年度	令和2年度
収入 (a)		158,091	152,940	150,108
	指定管理料	88,962	93,263	94,347
	利用料金収入	51,130	43,668	14,969
	その他の収入	17,999	16,009	40,792
支出 (b)		157,519	161,327	150,286
	人件費	32,672	32,392	35,237
	本社管理経費	7,851	5,456	5,375
	その他の支出	116,996	123,479	109,674
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)		572	-8,387	-178
自主事業収入 (d)		1,844	1,575	825
自主事業支出 (e)		30	34	34
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)		1,814	1,541	791
全体収支 【(c)+(f)】		2,386	-6,846	613
備考	※令和元年度の損失補償5,129千円は上記収支表には含めておりません。			

団体の財務状況	団体本体の経営状況について若干の懸念がある。
---------	------------------------

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

新型コロナウイルス感染症の拡大により昨年度3月2日からの臨時休館を延長し、休館中に令和2年度を迎えることとなりました。(一部の期間を除き、利用取り消しや利用料金還付等の手続きのため窓口業務は再開)日々変動する地域の感染拡大状況、緊急事態宣言等の発出を注視するとともに、利用者の安全・安心を最優先に施設の利用再開時期を模索しました。市民利用を停止する一方で市が必要不可欠な業務を遂行するべく密をさけるための会議室提供や、市民への次亜塩素酸水の配布場所としても施設を提供しました。利用再開に向けては感染拡大状況に応じて利用人数の制限を設けるとともに、入館時の検温や手指消毒、マスク着用等の徹底した感染予防対策を行うことで「会議室・パーティールーム」は6月19日から、「ホール」は7月10日から利用を再開しました。

管理実績については施設の利用者数81,316名(対前年比28.8%)、利用料金収入14,969,099円(対前年比34.3%)と大幅に減少しました。新型コロナウイルス感染症拡大により大人数の集まるホールの各種催しはもちろん、比較的小規模な会議室やパーティールームの団体利用まで軒並み利用取り消し及び活動自粛(ともに利用料金全額還付対応)となったことが大きく影響しました。しかしながら市のコロナ対策事業補助金を活用させて頂き、サーマルカメラや飛沫感染防止用の各種パーティション等の導入、神奈川県Lineコロナお知らせシステムの活用、利用中のソーシャルディスタンス確保や定期的な換気等の利用条件を設定することで、コロナ禍でも徐々に施設の利用環境を整えることができました。その中でも早期に導入した受付窓口のパーティションについては、利用団体からも「早期に対策が実施されており安心して手続きに来館できた」等のお声を頂きました。度重なる緊急事態宣言等の発出による影響で大幅な減収となったものの、市の指定管理者制度導入施設協力金によりなんとか減収を埋めるかたちで令和2年度を終えることができました。

令和2年度は企画提案文化事業として全15事業を実施しました。上半期に予定していた事業はほぼ中止し、事業計画を大幅に変更して下半期を中心に開催しました。密をさけるための人数制限や開催時間の分散化等、徹底した感染予防対策を実施するとともに、企画を再構築してコロナ禍でも安心して楽しめる事業を提供することができたと考えます。ランチタイムコンサート「みんなのクリスマスコンサート」や「女性アンサンブルによる昭和歌謡の世界」では、前後左右を空けた座席配置によりソーシャルディスタンスを確保するだけでなく、お昼の1時間という短時間開催という点もリスク低減のひとつとして取り組みました。来場者からは「しっかり感染対策されており安心して鑑賞できた」、「コロナ禍の中でも心が満たされた」等、嬉しいお声を多数頂くことができました。また「はやぶさ2 カプセル帰還パブリックビューイング」では、国内だけでなく世界中がはやぶさ2の帰還に注目する中、市民の方々に貴重な体験と喜びを分かち合える場を提供できたと考えます。さらにアウトリーチ事業では学校や高齢者施設の受け入れが難しい中、ランチタイムコンサートを撮影、編集、DVDに収録したものを高齢者施設へ無償提供させて頂き、施設内でのレクリエーション活動内で楽しんで頂くというコロナ禍での接触をさせた新たな取り組みも実施しました。

成果指標の達成度「企画提案事業来場者の満足度」は68.2%(対前年比6.3ポイント減少)と、目標値77.0%には至りませんでした。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97.2%と高い評価を得ております。「とても満足」が減少した要因としてはコロナ禍で地域の感染拡大状況が乱高下する中、開催が延期になったものや人数制限を行ったもの、また入場時の検温や手指消毒、会場内での感染拡大予防のためのお願い事項等来場者への負担も増えたことが考えられます。その中でも開催について多数のお喜びのお声を頂き、一定の高評価を得られたことは、今後の事業開催に活かすことができ、満足度の向上につながると考えます。一方、施設の利用率としてはホール利用率37.3%(対前年比35.8ポイント減少)、会議室利用率58.0%(対前年比22.2ポイント減少)と新型コロナウイルス感染症による利用キャンセル及び活動自粛の影響を大きく受け減少しました。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、37.3%で目標値82.0%には至りませんでした。

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、利用者へ寄り添った柔軟な対応を講じられたと考えます。またこれまで施設内での感染拡大(クラスター発生等)が起こっていないことも日々の感染予防対策の効果と考え、危機を乗り越えるべく油断せず継続していければと考えます。

9 所管課意見

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の拡大により施設の利用休止や主催事業の中止など、施設の運営において多大な影響を受けたが、利用者への利用取消時の説明や料金還付などの対応を昨年度に引き続き適切に行うとともに、業種別ガイドライン等に即した感染症防止対策を講じて施設や事業を円滑に再開したことを高く評価する。また、令和2年9月～12月までの間、感染症拡大を受けて施設の利用を取りやめる利用者に料金を全額還付する対応を指定管理者の提案で実施するなど、利用者へ寄り添った運営を行っている。

施設の利用休止期間においても、市が実施した次亜塩素酸水配布事業のために場所を提供するなど様々な協力をしており、市の施設の管理者としてご貢献いただいている。

ホール利用率については減少幅が大きいので、コロナ前と後の利用者層や利用内容の変化などを分析し、利用率の回復に努めていただきたい。

事業面では、コロナ禍に対応した取組や「はやぶさ2 カプセル帰還パブリックビューイング」の共催など新たな事業に取り組んでいることを評価する。ランチタイムコンサートなどの定番事業により文化芸術に市民が身近に触れる機会を提供しながら、新たな切り口からも文化芸術の裾野の拡大を図っていくことを期待する。

10 選考委員会意見

総合評価はB評価となっているが、コロナ禍においても最大限の努力で施設運営をしており、高く評価できる。市民会館は部屋数が多い会議室棟を有しているため、感染症防止対策もより難しくなるが、適切な対策が講じられている。会議室棟は利用率も7割近い数値を維持しており、運営努力が成果として表れている。事業についてもアウトリーチ事業をDVD配布に変更するなど、イベントの実施が困難な状況下でも創意工夫し、柔軟な対応ができています。感染症の影響を受けて各施設の運営は厳しい状況にあるが、困難に負けずに増々努力することを望む。

総合評価（自動判定）

B

(60/100)

