

# 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	さがみ湖リフレッシュセンター
指定管理者名	株式会社 ギオン
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日
施設設置条例	相模原市立さがみ湖リフレッシュセンター条例
施設の設置目的	高齢者の健康の保持及び増進並びに介護知識及び介護方法の普及を図り、高齢者に趣味活動の場を提供し、並びに高齢者の機能訓練を行う拠点施設
施設概要	所在地 緑区若柳1207番地4 施設設置平成13年4月1日 敷地面積 2,055.14㎡ 建物延床面積 1,102.9㎡ 建物構造 鉄骨鉄筋コンクリート造(地上2階) 1階 会議室 2階 ふれあいルーム1, 2 研修室 調理実習室 憩いの間 図書コーナー 交流コーナー 事務室
施設所管課	健康福祉局 地域包括ケア推進部 相模湖保健福祉課

## 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	令和4年度	令和5年度
利用者数合計 (人)	24,160	26,617	26,741	3,033			
利用料金合計 (円)	135,110	520,590	650,940	4,890			
(参考) 利用料金中、次年度分	—	175,585	116,025	0			

※新たな指定期間の開始により、令和元年度利用料金合計には平成30年度中の預り金 (175,585円) を含みます。

## 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>成果指標となる延利用部屋数の目標値は、平常時を想定した値となっているが、令和2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、施設の休所や開所時間の短縮により、稼働できる利用部屋数が大幅に減っていることや、利用制限(利用人数、用途等)に伴う利用件数の減少など、当初、目標値を設定した際の前提条件と大きく異なることから、今年度は実態にあった評価は行えない。従って、実績値を基に本来の開所日数を想定した<b>推計実績値*</b>による評価を行うこととする。</p> <p><b>*推計実績値 1,506=577(実績値)÷136(R2開所日数)×355(平常時の開所日数)</b></p> <p>新型コロナウイルスの感染状況は不透明であるが、引き続き、感染拡大防止対策を最優先にしながらか利用促進に努めていただきたい。</p> <p>令和4年に実施するモニタリングに向け、開所日や利用時間に影響されない成果指標及び目標値を設定し、『質』と『量』の観点から評価できるようにすることが望ましい。</p>

指標	
指標名 (単位)	施設の延利用部屋数(単位:回)
指標式と指標の説明	リフレッシュセンターを拠点とした活動の推進状況を、客観的に評価するため、1年間の施設の延利用部屋数を指標として設定する。

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 (件)	—	—	1,760	2,130	2,142	2,154	2,166
実績値 (利用枠数)	1,841	2,167	2,229	*1,506			
達成度 (%)	—	—	126.6%	70.7%	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>新型コロナウイルス感染症の拡大防止の影響から、実施期間が限定的となり、実施回数が大幅に減少してしまったが、既存の介護予防を目的とした健康増進系の事業のほか、新規事業として年間を通じた「健康ウエルネス吹矢教室」を企画・実施し、さらなる高齢者の介護予防・健康増進への取組みを進めた。</p> <p>コロナ禍においても感染予防対策を講じながら、施設の設置目的を意識して事業実施に繋がったことは評価できる。今後とも、高齢者の健康増進が図られるよう、興味・関心を引くような事業の企画を期待する。</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
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
健康体力測定会	10月8日	介護予防事業として年間4回の実施予定であったが、新型コロナウイルスの感染症拡大防止による施設休止の影響により実施回数が1回となった。【参加者】 合計11名	○
体操教室・ストレッチ教室等	10月～11月	<p>年間11回の実施予定であったが、新型コロナウイルスの感染症拡大防止による施設休止の影響により、実施回数が2回となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●肩こり腰痛体操教室 【実施日】 10月8日 【参加者】 8人</li> <li>●スロートレーニング体験教室 【実施日】 11月12日 【参加者】 10人</li> </ul>	○
健康ウエルネス吹矢教室	10月～11月	<p>新事業として「健康ウエルネス吹矢教室」を年間10回の実施予定であったが、新型コロナウイルスの感染症拡大防止による施設休止の影響により、実施回数が2回となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>【実施日】 10月29日 【参加者】 13人</li> <li>【実施日】 11月26日 【参加者】 9人</li> </ul>	○

#### 自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
なし			

## 5 利用者の満足度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
S	<p>新型コロナウイルス感染症の拡大防止の影響で、調査の実施期間が短期間となり、十分なサンプル数を確保できなかったが、有効回答のすべてが「満足」、「やや満足」の回答であった。</p> <p>利用者の意見としては、職員の接遇については「対応が親切である」、施設管理については「きれいで使いやすい」などの声が寄せられている。</p> <p>今後とも、引き続き利用者へのサービス向上に努めていただきたい。</p>

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を実施 時期:令和3年3月～4月 サンプル件数:192名
目標値の基準	総合的な満足度の設問に対する「満足」と「やや満足」の合計の割合

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	令和4年度	令和5年度
目標値（％）	85.0%	85.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
実績値（％）	98.1%	97.5%	91.3%	100.0%			
達成度（％）	115.4%	114.7%	101.4%	111.1%	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	施設受付にアンケートBOX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、職員会議で共有を図り、対応に努めている。
自主事業アンケート	事業毎	参加のきっかけ、満足度、要望等

## 6 施設の経営状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
S	評価対象年度の施設の収支状況において、本体事業収支、全体収支ともに黒字であり、かつ選考委員会委員の意見として団体の財務状況についても、「団体本体の経営状況についても特段の問題無し」としている。

施設の収支概要		※直近3年間について記載 (円)		
項目		平成30年度	令和元年度	令和2年度
収入 (a)		14,136,510	15,420,717	15,576,793
	指定管理料	13,611,420	14,730,277	14,732,196
	利用料金収入	520,590	650,940	4,890
	その他の収入	4,500	39,500	839,707
支出 (b)		15,295,338	15,387,464	15,352,370
	人件費	8,688,495	8,858,532	8,826,802
	本社管理経費	1,634,905	180,000	180,000
	その他の支出	4,971,938	6,348,932	6,345,568
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)		-1,158,828	33,253	224,423
自主事業収入 (d)		85,347	67,500	0
自主事業支出 (e)		9,714	8,931	0
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)		75,633	58,569	0
全体収支 【(c)+(f)】		-1,083,195	91,822	224,423
備考	令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の影響から、休所や開所時間を短縮したため、利用料金収入が大幅に減少した。また、指定管理者制度導入施設協力金及びコロナ対策事業補助金が交付された。			

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8月

検査項目	確認結果	備考
管理業務	適正に実施	抜き取りで調査をしたところ、概ね適正に管理されている。
危機管理	適正に実施	危機管理マニュアルや消防訓練等により、適切に実施されている。
人員配置・地元活用	適正に実施	利用状況により、人員配置を変更するなど、適切に実施されている。
現金管理	適正に実施	原則として、収納翌日には口座へ入金するなど、適切に実施されている。
会計・経理	適正に実施	抜き取りで調査をしたところ、概ね適正に管理されている。
情報セキュリティ	適正に実施	マニュアルの整備や研修の実施等、適切に実施されている。
情報公開・個人情報保護	適正に実施	情報公開マニュアルの整備等、適切に実施されている。
市への報告事項・事前承認等	適正に実施	協定による規定等に基づき、適切に実施されている。
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防止の影響により、年間を通じて通常の運営ができない中、利用者により安全・安心に利用してもらえることを最優先と考え、定期的に職員会議や研修を実施し、職員一人ひとりが細心の配慮をもって対応することを常に心がけて取り組んだ。その結果、利用者満足度調査では、施設の状態や職員の接客などについて、感謝の声を多数いただいている。このような利用者からの声がさらに職員の励みとなるなど相乗効果となっている。

現在、従来のサービス提供や事業実施が十分にできない状況だが、この期間において、より魅力的な施設となるような取組や周知方法などを検討し、通常の状態に戻った際には、より多くの方に利用してもらえる施設となるよう準備を行う。

## 9 所管課意見

新型コロナウイルス感染症の影響から通常の管理運営ができない中、感染症拡大防止を図るため、細部にわたる丁寧な対応により、快適な施設運営に努めていただいたと評価できる。

今後、通常の施設利用に戻る時期は不透明ではあるが、引き続き、安全・安心を最優先にしたうえで、リフレッシュセンターの機能を十分に発揮し、より多くの方が利用をしてくれる施設となるような取り組みを期待する。

リフレッシュセンターがより魅力のある施設となるよう、市も指定管理者と協力して取り組みを進めていくものである。

企画提案事業については、指定管理者の独自性を発揮できることから、事業内容についてより一層の創意工夫を期待するとともに、実施にあたっては様々な手段を使って情報発信を行い、多くの方に参加いただけるよう努めていただきたい。

従来の成果指標及び目標値は、貸室の枠数のみを一律に捉えて設定されていたことから、昨年度、選考委員会において説明を行い、今年度から各部屋の特徴等を踏まえた成果指標及び目標値の変更を行った。また、指定管理者が企画・実施した事業の内容を評価するため、新たな成果指標を提案した。

## 10 選考委員会意見

新型コロナウイルス感染症拡大の影響で施設利用や事業実施に多大な影響があった中において、高齢者の健康維持のため、主催事業を継続的に企画実施していること、また、様々な団体の活動拠点となっていることは高く評価できる。

今後とも、魅力ある事業を実施できるよう、創意工夫を凝らして高齢者の健康寿命の延伸に寄与することを期待する。

主催事業等の情報提供を地域情報誌を通じて行っているが、今後とも、施設利用の事例や活動の様子、部屋の紹介などの情報を発信することで、利用促進に取り組んでいただきたい。

コロナ禍の影響による利用制限(利用時間や利用人数等)がある中で、施設利用者からの様々なご意見に対して、市と指定管理者が一緒になって、可能な範囲で反映できるよう取り組んでいただきたい。

### 総合評価 (自動判定)

**A**

(70/100)

