

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(相模原市立市民会館条例第2条)
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	132,443		
利用料金合計(円)	48,779,071	51,130,940	43,668,398	14,969,099	40,952,544		

3 成果指標の達成度

評価(5評価)	評価理由・委員会意見
A	実績値が目標値を上回っているためA評価とする。実績値が昨年度より10ポイント以上増加しており、満足度が非常に高い。 ※指標2の利用率は新型コロナウイルス感染症蔓延に伴う外出自粛等の影響を受け、適正に評価ができないことから令和3年度は評価対象から除外する。

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%	78.7%		
達成度(%)	-	-	98.0%	88.6%	100.9%	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(単位)	96.1%	97.4%	98.1%	97.2%	98.8%		

指標 2	※感染症蔓延に伴う外出自粛等の影響を受けているため、R3年度は評価対象外とする。						
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%	57.8%		
達成度(%)	96.0%	94.1%	89.1%	45.5%	69.6%	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
A	実績点が基準点を上回ったことからA評価とする。コロナ禍においても規定の回数以上の催しを実施し、市民に文化芸術に触れる機会を提供している。

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
各施設の規模及び地域性を生かし、伝統文化や優れた芸術作品を鑑賞する機会を市民へ提供する舞台芸術公演(年10回以上)		15回実施	○
神田伯山独演会	5月16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:伝統芸能 回数:1回 参加者数:783名(定員1,270名) 5段階満足度調査:「とても満足」87.1%、「とても満足・満足」99.7%	
よしもとお笑いライブ in 相模原市民会館	8月17日(火)	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:534名(定員622名) 5段階満足度調査:「とても満足」87.8%、「とても満足・満足」97.3%	
ランチタイムコンサート 「秋のクラシックコンサート」	10月27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:310名(定員388名) 5段階満足度調査:「とても満足」76.8%、「とても満足・満足」100.0%	
ランチタイムコンサート 「弾(ひ)く!弾(は)く!弾(は)ずむ!」 ～津軽三味線と箏によるコンサート～	1月19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:伝統芸能 回数:1回 参加者数:326名(定員388名) 5段階満足度調査:「とても満足」88.1%、「とても満足・満足」99.6%	
南こうせつコンサートツアー 2022 ～いつも歌があった～	1月29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:ポップス 回数:1回 参加者数:766名(定員1,270名) 5段階満足度調査:「とても満足」84.7%、「とても満足・満足」99.3%	
市民自らが芸術文化活動に参加し、相互に交流できる機会を提供するなどの市民の自主的な活動の支援に関する事業		8回実施	○
太鼓祭り in さがみはら	7月18日(日)	種別:ホール事業(文化に親しむ機会の提供) 内容:伝統芸能 回数:1回 参加者数:622名(定員622名) 5段階満足度調査:「とても満足」71.7%、「とても満足・満足」98.7%	
ホールでスタインウェイを弾こう	2月15日(火)	種別:ホール事業(文化に親しむ機会の提供) 内容:ワークショップ 回数:9回(時間帯別)参加者数:18名(変動定員) 5段階満足度調査:「とても満足」93.3%、「とても満足・満足」100.0%	
	2月16日(水)	種別:ホール事業(文化に親しむ機会の提供) 内容:ワークショップ 回数:9回(時間帯別)参加者数:9名(変動定員) ※アンケートは2日間18回を合算	
ホールで演奏体験しよう	2月17日(木)	種別:ホール事業(文化に親しむ機会の提供) 内容:ワークショップ 回数:9回(時間帯別)参加者数:10名(変動定員) 5段階満足度調査:「とても満足」80.0%、「とても満足・満足」100.0%	

その他自主文化事業 (年12回以上)		16回実施	◎
市民会館シアター(無料映画上映会)	8月24日(火)	種別:ホール事業(その他の自主文化事業) 内容:上映会 回数:1回 参加者数:178名(定員388名) 5段階満足度調査:「とても満足」59.4%、「とても満足・満足」99.3%	/
第三回 相模原寄席 瀧川鯉斗独演会	10月16日(土)	種別:会議室事業(その他の自主文化事業) 内容:伝統芸能 回数:1回 参加者数:92名(定員140名) 5段階満足度調査:「とても満足」46.3%、「とても満足・満足」91.3%	/
秋のカブトムシ教室 ～幼虫をもらって来年まで育ててみよう～	10月24日(日)	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:50名(定員50名) 5段階満足度調査:「とても満足」88.9%、「とても満足・満足」100.0%	/
色えんぴつ絵画教室	3月6日(日)	種別:会議室事業(その他の自主文化事業) 内容:ワークショップ 回数:1回 参加者数:43名(定員60名) 5段階満足度調査:「とても満足」80.5%、「とても満足・満足」100.0%	/
昆虫スタンプでオリジナルマスクを作ろう (新春昆虫文化のつどい内)	1月23日(日)	種別:アリオ橋本内事業(アウトリーチ事業) 内容:ワークショップ 回数:1回 参加者数:300名(定員300名) 5段階満足度調査:「とても満足」84.0%、「とても満足・満足」99.7%	○

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	実績値が目標値を上回っているためA評価とする。実績値は前年よりも0.5ポイント下がったが、依然として利用者満足度は高く利用者が快適に使用できる環境が整っている。

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:2022年2月14日(月)～2022年2月28日(月) ※ホールは2022年3月21日(月)まで 配布枚数:112枚(回収枚数91枚、回収率81.3%)
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%	97.6%		
達成度(%)			109.4%	109.0%	108.4%	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
S	本体事業収支と全体収支のどちらも黒字となっており、団体本体の財務状況にも特段の課題がないことから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)	152,940	150,108	160,911
指定管理料	93,263	94,347	90,126
利用料金収入	43,668	14,969	40,952
その他の収入	16,009	40,792	29,833
支出 (b)	161,327	150,286	158,420
人件費	32,392	35,237	36,305
本社管理経費	5,456	5,375	5,375
その他の支出	123,479	109,674	116,740
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)	-8,387	-178	2,491
自主事業収入 (d)	1,575	825	1,172
自主事業支出 (e)	34	34	34
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)	1,541	791	1,138
全体収支 【(c)+(f)】	-6,846	613	3,629
備考	令和元年度の損失補償5,129千円は収支に含めていない。		

団体の財務状況

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3年12月22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 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	日々「お知らせ」「空室情報」等のこまめな更新を行っている。	

9 指定管理者の自己評価

新型コロナウイルス感染症による影響で「緊急事態宣言」や「まん延防止重点措置」等の発出が繰り返され、原則利用休止や時間制限、人数制限、また様々な感染防止対策を実施しながらの管理、運営という難しい1年間になりました。日々変動する地域の感染拡大状況に注視するとともに、利用者の安全・安心を最優先に入館時の検温や手指消毒、マスク着用を基本とし、感染防止対策を強化しながら利用環境の改善に取り組みました。

管理実績については施設の利用者数132,443名(対前年度比162.9%、コロナ前対令和元年度比47.0%)、利用料金収入40,952,544円(対前年度比273.6%、コロナ前令和元年度比93.8% ※但し、令和3年度4月から会議室・パーティールーム、10月からホール利用料金改定)と前年度から大幅に増加しました。令和2年度は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利用まで軒並み取り消し又は活動自粛となりましたが、令和3年度は徐々にではあるもののコロナ禍でも利用が回復してきました。基本的な感染防止対策を徹底するとともに、令和3年度はコロナ対策事業補助金を活用し、第1大会議室、及び第2大会議室に「Free Wi-Fi」を導入しました。予約を頂いている主催者が会議や講習会等を計画している中、いつ再拡大するかわからない状況の中、急遽リモート会議に切り替えたり、一定数の参加者をリモート参加にして密集をさける等、コロナ禍でも実際の開催日の感染拡大状況に応じた開催方法を検討することができるようになったと大変好評を頂きました。またパーティールームの利用回復を念頭に、円卓用パーテーション(花びら型)やオゾンによるマイク消毒器を導入しました。少しずつではあるものの飲食を伴った懇親会等が再開される中、施設の感染防止対策が充実され安心して利用できたとこちらも好評を頂きました。一方、長く親しまれてきた地下食堂の委託業者が続く新型コロナウイルス感染症の影響による大幅な売上減少で休業、その後撤退を余儀なくされました。しかしながら飲食は提供できないもののフロアを利用者持ち込みによる「休憩・飲食スペース」として開放し施設の有効活用を図りました。

度重なる緊急事態宣言やまん延防止等重点措置等の発出による影響で利用料金収入等は対予算比で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、黒字収支とすることができました。その利益の還元としてコロナ前から検討を進めてきた「防犯カメラシステム」を導入しました。コロナ前には年間約30万人が利用する施設でありながら、これまで防犯カメラは1台もありませんでした。利用者だけでなく地域、また職員やスタッフの安全とともに危機管理の向上で、犯罪行為の予防、抑止にもつながると考えます。

企画提案文化事業については全30事業(対前年度比200.0%、コロナ前対令和元年度比111.1%)を実施しました。令和2年度は上半期を中心に新型コロナウイルス感染症による影響で予定していた事業の多くを中止せざるを得ませんでした。令和3年度はいつ次の感染拡大の波が起こるか予想できない中でも、安心・安全にどのような事業を開催、提供することができるか試行錯誤しました。密集をさけるための人数制限や開催時間の分散化等の感染予防対策を基本とし、事業を再構築して新たな企画(SDGs取り組み含む)にもチャレンジしました。毎年、大変好評を頂いている「ランチタイムコンサート」は年4回開催し、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継続して取り組みました。来場者からは「久しぶりの感動！心がうるおいました！」等のお声を多数頂きました。「神田伯山独演会」では、真打昇進と同時に六代目神田伯山を襲名し、絶大な人気を誇る講談師の至芸を心ゆくまでご堪能頂きました。講談を静かに集中して聞くという独演会スタイルはコロナ禍でも安心できる至福の時間を提供できたと考えます。また新たなチャレンジでは「市民会館シアター(無料上映会)」を開催しました。コロナ禍で多くのホール催しが中止される中、施設の有効活用と換気を含めた空調設備の整った広い空間で密集を避け映画を楽しんで頂くというものです。高齢者を中心に多くの方々に来場頂き「きれいなホールで安心して映画を楽しめました！」等のお声を頂きました。更に会議室では「秋のカブトムシ教室～幼虫をもらって来年まで育ててみよう～」を開催しました。コロナ禍で外出機会も減っているであろう子ども達を対象に、カブトムシの生体や飼育方法を知ってもらおうとともに、実際に自身で幼虫(オスとメス)を選んでお持ち帰り頂き、来年まで育ててもらおうというものです。親御さんからは「子どもにとっても勉強になりました！」、子ども達からは「大切に育てます！」等のお声を多数頂きました。コロナ禍という新たな生活様式の中で、試行錯誤しながら年間30事業を開催できたことは、今後の企画・運営の大きな材料になると考えます。今後も多くの市民の方々にお楽しみ頂ける事業を展開してまいります。

成果指標の達成度「企画提案事業来場者の満足度」は78.7%(対前年度比10.5ポイント増加、コロナ前対令和元年度比4.2ポイント増加)と、令和3年度目標値78.0%を達成することができました。更に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98.8%と3年継続して高い評価を維持しております。令和2年度はコロナ禍で地域の感染拡大状況が乱高下する中、ぎりぎりまで開催可否をお伝えできなかったり、大幅な人数制限を行ったもの、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事項等来場者への負担が増えたことが満足度の低下にもつながったと考えられました。令和3年度はコロナ禍での生活様式も日常として定着しつつ、新たなチャレンジを含めて開催した各種事業に純粋な高評価を頂いたものと考えます。一方、施設の利用率としてはホール利用率57.8%(対前年度比20.5ポイント増加、コロナ前対令和元年度比15.3ポイント減少)、会議室利用率63.6%(対前年度比5.6ポイント増加、コロナ前対令和元年度比16.6ポイント減少)とまだまだ新型コロナウイルス感染症による利用の取り消し又は活動自粛の影響を受けております。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、57.8%で令和3年度目標値83.0%には至りませんでした。

令和3年度も新型コロナウイルス感染症の影響が続く中、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、利用者寄り添った柔軟な対応を講じられたと考えます。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成果と考えます。感染予防対策を含めた施設の利用者サービス向上とともに、まずは一刻も早くコロナ前の水準まで利用が回復するよう努めていければと考えます。

10 所管課意見

令和2年度に引き続き新型コロナウイルス感染症拡大に伴う外出自粛や施設の利用制限の影響を受けたが、感染防止対策を講じながら円滑に施設運営を行った。感染症の影響による利用率の落ち込みが顕著なので、利用率回復に引き続き取り組んでいただきたい。感染症の影響は利用料金収入や事業収入にも現れているが、市から交付されている協力金で減収が補われている。

舞台芸術公演については、オリジナル企画のランチタイムコンサートで新たなジャンルを開拓するなど、多様な音楽に触れる機会の充実化が図られ、来場者の満足度を大幅に向上させたことは大いに評価する。また、市民参加型の事業も新しい生活様式に対応をしながら、工夫して実施されている。

令和3年度は指定管理事業で生じた利益で防犯カメラを設置するなど率先して利益還元を実施していただき、施設の機能向上に貢献していただいた。

11 選考委員会意見

コロナ禍で事業の実施もままならない状況ではあるが、工夫して運営がなされている。感染症対策についても、清掃の徹底や気流の実験に基づく十分な換気が行われるなど必要な対策が講じられている。

事業については、ランチタイムコンサートの集客が右肩上がりとなっており、事業成果が集客に現れていることが素晴らしい。

経営面について、共同企業体を組んでいる三社とも営業利益が堅調で、指定管理者本体の財務状況は安定している。指定管理事業においては、市から交付される協力金によるところもあるが、感染症の影響で直前に中止となった事業を時期をずらして開催するなど影響を最小限に留める努力が黒字に結び付いたといえる。

コロナ対策補助金を活用してW i - F i を設置し、利用者がオンライン会議を開催できる環境を整えたり、指定管理事業の利益を防犯カメラを設置することで還元するなど利用者のニーズへの対応がなされていることも大いに評価できる。

総合評価（自動判定）

A

(80/100)

