

# 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	相模原市立市民健康文化センター
指定管理者名	市民健康文化センター運営共同企業体(公益財団法人相模原市まち・みどり公社、株式会社明治スポーツプラザ)
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
施設設置条例	相模原市立市民健康文化センター条例
施設の設置目的	市民の健康保持及び増進並びに文化及び福祉の向上に寄与するため(相模原市立市民健康文化センター条例第2条)
施設概要	・所在地 南区麻溝台1872-1・敷地面積 7,987.76㎡・建物面積 4,080.63㎡・延床面積 6191.22㎡ ・構造 鉄筋コンクリート造一部鉄骨(地下1階 地上2階) 1階 プール、浴室、多目的広場、多目的会議室1、カフェ 2階 多目的会議室2、茶室、講習室1・2・3、工作室(陶芸窯)、展示コーナー
施設所管課	市民局 市民協働推進課

## 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)	324,672	333,085	292,998	83,399			
利用料金合計(円)	50,027,328	52,344,856	47,164,171	14,533,689			

## 3 成果指標の達成度

評価(5評価)	評価理由・委員会意見
<b>A</b>	<p>・指標1、指標2ともに、昨年度より実績値が大幅に減少したが、いずれも新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う施設休所や利用定員の制限等、施設の責めによらない理由によるものである。</p> <p>・そのため、実際の開所日数や定員数等を勘案した目標値で評価した。指標1では、目標値に開所率57.5%と入場率30.3%をかけた場合、目標値は22,944となり、達成率は136.4%となった。指標2では、目標値に実施率33.3%と入場率50.0%をかけた場合、目標値は4,417となり、達成率は81.1%となった。</p> <p>・コロナ禍においては、整理券を用いた入場人員の制限や、換気がしづらい更衣室に空気清浄機を設置するなどの感染症対策を講じ、利用者の安全性に配慮した施設運営や事業実施に取り組んだことを評価し、A評価とする。</p> <p>・次年度以降の目標値については、新型コロナウイルスによる施設運営への影響が未だ不明瞭であり、変更後の目標値の妥当性を図ることが困難なことから、目標値の変更はしないものとする。</p>

指標1	
指標名(単位)	プールの利用者数(人)
指標式と指標の説明	市民健康文化センターでプールは中心的な施設であり、施設の設置目的である、市民の健康の保持及び増進を達成させるため、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(単位)	115,000	117,000	131,000	132,000	133,000	134,000	135,000
実績値(単位)	129,926	137,955	125,792	31,287			
達成度(%)	113.0%	117.9%	96.0%	23.7%	0.0%	0.0%	0.0%

指標 2							
指標名 (単位)	自主事業の参加人数(人)						
指標式と指標の説明	市民健康文化センター全体の諸施設を活用し、設置目的を達成させるため、自主事業参加人数を成果指標とする。						
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 (単位)	16,800	17,000	26,500	26,500	26,500	26,500	26,500
実績値 (単位)	25,989	29,662	28,252	3,583			
達成度 (%)	154.7%	174.5%	106.6%	13.5%	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
<b>A</b>	<p>・新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う施設休所により、当初の計画どおりに事業が実施できない期間が長期に渡っていた中、定員の半数以下で実施した事業としては、一定の参加人数の確保できていることは評価する。</p> <p>・施設の性質上、密を避けづらい施設であるが、様々な感染症対策を講じた上で工夫した運営がされており、募集定員を上回る希望者が募っていた事業もあったことから、施設休所や利用定員の制限による影響を考慮し、A評価とする。</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
(なし)			

#### 自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
健康増進のための空間づくりの事業	9月～12月	プール教室や体操教室等の健康増進等に関する事業 (全15事業)	○
地域の魅力・ふれあいづくりへの貢献の事業	6月～1月、3月	税の展示の相談会・事業 (全9事業)	○

## 5 利用者の満足度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
<b>C</b>	<p>・令和元年度から、総合的な満足度（「満足」と「やや満足」の合計）が20.9ポイントと大幅に減少し、目標値を達成することができなかったが、プールの入場制限に係る待ち時間の増加等、新型コロナウイルス感染症対策が利用者満足度の減少に起因していると考えられる。</p> <p>・また、アンケート項目の内、スタッフの対応や施設の清潔感等に対する満足度はいずれも80%以上と高い結果を得られていることを踏まえ、C評価とする。</p> <p>・令和3年度からインターネットによる回答方法を設け、「LINE@」による周知や回答者へのインセンティブの実施など、回答件数の増加に向けた積極的な取り組みを行っていることから、今後は調査目的や分析結果の活用方法を明確にし、更なるアンケート調査の質の向上に期待したい。</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(162件)(令和2年7月～12月)
目標値の基準	利用者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（%）	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0
実績値（%）	83.2	91.6	90.8	69.9			
達成度（%）	92.4%	101.8%	100.9%	77.7%	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	通年	通常の満足度調査とは別に、通年で3か所にご意見箱を設置。 ①全施設的なご意見(総合カウンターに設置)②授乳室へのご意見③幼児コーナーへのご意見

## 6 施設の経営状況

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
<b>S</b>	<p>本体事業収支及び全体収支が黒字であり、指定管理者の団体本体の経営状況としても、特段の問題はなく安定しているため、S評価とする。</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）	216,532	207,279	206,933
指定管理料	161,157	156,278	153,475
利用料金収入	52,344	47,164	14,533
その他の収入	3,031	3,837	38,925
支出（b）	214,263	222,525	191,217
人件費	98,123	101,032	89,177
本社管理経費	8,638	8,850	9,102
その他の支出	107,502	112,643	92,938
本体事業収支 【(a)-(b)】(c)	2,269	-15,246	15,716
自主事業収入（d）	20,264	19,585	3,341
自主事業支出（e）	3,410	5,300	3,430
自主事業収支 【(d)-(e)】(f)	16,854	14,285	-89
全体収支 【(c)+(f)】	19,123	-961	15,627
備考			

### 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7月	
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	
加點事由	具体的内容	

## 8 指定管理者の自己評価

管理運営面においては、新型コロナウイルス感染症防止対策に伴う休所の影響もあり、成果指標の達成度及び利用者の満足度については厳しい結果となったが、プールにおいては定員の36%、浴室や貸室においては定員の50%という制限をした中、感染症防止対策を実施した上で最善を尽くしたと考えている。また、経営状況においては、指定管理者制度導入施設協力金などの補助金収入と休所のため光熱水費や賃金等費用の減少から大幅な黒字となったが、これらの剰余金については、次年度以降、利用者への還元として、施設・設備の更新費用に充当するよう検討したい。

## 9 所管課意見

- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う施設休所や感染症対策の影響により、自主事業の中止や利用定員の制限等、感染症対策を講じた上での運営となったが、コロナ禍における施設運営や自主事業の実施を工夫して取り組んだ点について評価したい。
- ・特に昨年度は急な施設休所や変則的な運営もあった中、利用者への情報発信においては「LINE@」等を活用した速やかな周知が図られていた点は高く評価できる。
- ・施設休所期間中においては、施設内の設備を細やかに点検し、老朽化の激しい箇所について、計画的な修繕を実施できており、休所期間を活用した施設の維持管理を評価する。
- ・また、コロナ禍において一定数の利用者を確保できていた点については、施設における感染症対策が十分に講じられ、利用者が安心して利用できていたことによるものと考えられる。引き続き、コロナ禍における施設運営について、自主事業や施設の新たな活用方法等の展開に期待したい。

## 10 選考委員会意見

- ・コロナ終息後、プール施設等への需要はコロナ禍前より増加すると言われている。施設休所期間等を活用し、需要が殺到した際の対策を検討しておく必要がある。
- ・利用者への情報発信に使用している「LINE@」等を活用し、待ち時間や待機人数等をリアルタイムで確認できるような仕組みを導入するなど、利用者の利便性の向上に努めていただきたい。
- ・利用者満足度調査については、回答方法やアンケート用紙の配布場所によって、回答者の年代や視点も変わってくる。どの層を対象にアンケートを取るかにより、設問内容や調査方法を工夫する必要があるため、今後は調査目的や分析結果の活用方法を明確にし、実施していただきたい。

### 総合評価（自動判定）

**A**

(70/100)

