

# 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	LCA国際小学校北の丘センター(相模原市立北市民健康文化センター)
指定管理者名	北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、株式会社フクシ・エンタープライズ)
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 緑区下九沢2071-1 ・敷地面積 9076㎡ ・建築面積4,454㎡ ・延床面積9,069㎡ ・構造 鉄筋コンクリート造一部鉄骨(地下1階 地上3階) 1階 プール、展示コーナー 2階 障害者プール、娯楽室、談話室、多目的会議室、講習室 3階 浴室 大広間
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)	370,452	343,674	236,404	82,526	136,805		
利用料金合計(円)	62,889,129	70,195,112	46,895,672	18,628,394	31,129,797		

## 3 成果指標の達成度

評価(5評価)	評価理由・委員会意見
<b>D</b>	<p>・指標1、2ともに目標値に届かなかったが、これは新型コロナウイルス感染症による利用制限や施設休所等の影響を受けたものである。特に、令和3年度は繁忙期である夏場の8月、9月に施設休所となり、プール施設である特性上、年間利用者数の伸び率に大きく響いた。</p> <p>・実際の開所日数や定員制限、季節変動等を考慮した目標値は、指標1では92,367人、指標2では20,800人となり、達成度はそれぞれ83.7%と73.9%となった。令和2年度と比較して、プール利用者数や自主事業参加人数ともに回復傾向にあるが、2つの指標の平均は目標値の70%台に留まっているため、D評価とする。</p>

※令和2年度及び令和3年度における目標値の( )の数値は修正前の目標値

指標1							
指標名(単位)	プールの利用人数(人)						
指標式と指標の説明	北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が達成されるため、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(人)	201,000	203,000	205,000	43,662 (207,000)	92,367 (209,000)	211,000	213,000
実績値(人)	220,437	176,450	137,316	49,218	77,293		
達成度(%)	109.7%	86.9%	67.0%	112.7%	83.7%	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	北市民健康文化センターの諸施設を活用し、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 (人)	19,900	20,100	32,000	6,323 (32,000)	20,800 (32,000)	32,000	32,000
実績値 (人)	51,630	51,596	29,706	3,524	15,372		
達成度 (%)	259.4%	256.7%	92.8%	55.7%	73.9%	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>	定員制限や施設休所等により、当初の計画どおりの事業実施が困難な中、幼稚園・保育園水泳サポート事業等、募集定員を上回る参加者がいた事業も一部あった。その他、当初スケジュールをずらした開催など、感染拡大防止と開催日数確保の両立を図りながら事業を実施したほか、施設PR動画の作成やハロウィンイベントの開催、閑散期の新規事業開催など、施設利用者の増加や地域交流を図る事業にも積極的に取り組んでおり、A評価とする。

#### 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
(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
「健康保持・増進」を推進する事業	通年	プール教室や体操教室等の事業 (35事業)	○
「文化の振興・福祉の充実」を推進する事業	通年	「初心者ウクレレ教室」や「陶芸教室」等の事業 (9事業)	○
「地域のふれあい・魅力づくりへの貢献」を推進する事業	通年	施設PR動画の作成や近隣施設を活用した「小学生昆虫探検隊」等の事業 (6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>A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目標値を0.9ポイント上回ったほか、令和2年度と比較しても総合的な満足度（「満足」と「やや満足」の合計）が3.8ポイント増加しており、新型コロナウイルス感染症対策による利用制限等から不満につながる背景があった中で、利用者のニーズに沿った運営がされたと評価できる。</li> <li>・回答件数については、前年度（693件）を上回る高水準を確保しており、指定管理者の努力の成果が表れているものとする。</li> </ul>

### 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（761件）（令和3年7月～10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（％）	90.1	89.9	90.3	87.1	90.9		
達成度（％）	100.1%	99.9%	100.3%	96.8%	101.0%	0.0%	0.0%

### その他の取組

取組事項	時期	取組内容
意見箱の設置	通年	館内ご意見箱を設置し、センターに関する意見を記入していただく。月ごとにまとめ回答を作成し、同場所に回答書を設置。
教室アンケートの実施	文化事業開催時	参加教室に関してのアンケートを実施。（文化教室のみ）教室終了時に回収。

## 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>	本体事業収支及び全体収支が黒字であり、指定管理者本体の経営状況についても特段の問題はなく安定しているため、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）	225,682	228,422	231,896
指定管理料	176,625	173,685	166,936
利用料金収入	46,895	18,628	31,130
その他の収入	2,162	36,109	33,830
支出（b）	226,271	197,886	231,411
人件費	91,352	89,020	99,119
本社管理経費	5,474	5,831	5,677
その他の支出	129,445	103,035	126,615
本体事業収支 【(a)-(b)】(c)	-589	30,536	485
自主事業収入（d）	12,463	3,403	10,146
自主事業支出（e）	8,212	3,616	7,936
自主事業収支 【(d)-(e)】(f)	4,251	-213	2,210
全体収支 【(c)+(f)】	3,662	30,323	2,695
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	
加点事由	具体的内容	
有	指定管理者が負担する修繕において、予算額を超過した修繕を実施するなど、施設の適切な維持管理に努めている。	

## 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	

## 9 指定管理者の自己評価

令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス拡大防止による施設閉鎖や利用制限の影響があり、利用者の集客には苦慮した。そのような中でも、繁忙期7月～8月初めの休日利用については、令和元年度の7割～同等の利用者数であり、8月以降の利用も期待をしていたが、9月末まで緊急事態宣言発令のため、休館となってしまった。

自主事業については、一般利用と同様に新型コロナウイルス感染症による制限があったものの、令和2年度と比較すると実施することができた事業も多く、休所期間も減少したことにより、小学生対象の教室(プール大好きを筆頭に)の参加人数は回復傾向にあった。文化事業については、令和2年度人気の事業を中心に実施を検討したことから、うち「陶芸教室」と「初心者ウクレレ教室」は参加者間でのサークルを立ち上げ、貸室の利用促進につなげることができた。また、閑散期においても「ハロウィンイベント」や「クリスマスイベント」を実施したことで切れ目なく施設の活気に繋げようと尽力した。利用者満足度については、総合的な満足度の項目にて「満足」「やや満足」の割合90%以上を達成することができ、自由意見にも感謝の言葉やコロナ対策についての評価のご意見をいただくことができ、適正な感染症対策を図りとりながら運営ができたと感じている。

## 10 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がかかる中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。

・特に令和3年度は繁忙期の8月から9月にかけて休所となり、プール利用者数の伸び率に大きく影響したが、昨年度と比較して、特に休日の利用者数が回復したほか、学生と協働した施設PR動画の制作や、閑散時間帯の有効活用のための自主事業を新規で開設するなど、利用者の増加に努めた点を評価する。

・また、コロナ禍においても高い満足度を確保し、利用者ニーズに沿った運営が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。

・令和3年度からは、隣接する相模原北公園を活用した「小学生昆虫探検隊」を新規に実施するなど、立地を生かした事業を行っている。今後も、北総合体育館など引き続き近隣施設と連携した事業を期待したい。

## 11 選考委員会意見

・指定管理者が弱点と感じている一般成人向けの利用促進に向けて、閑散時間帯を有効活用した新規事業に取り組んだ点は評価したい。今後の事業実施に当たっては、マーケティング要素等も取り入れるなど、現状分析から改善までの経過を踏まえながら、効果的に進めてほしい。

・アンケートのサンプル数増加や今後活かすための分析、回答数の確保に向けた取組は評価したい。今後は、アンケートで反映されづらい利用者層の意見収集について検討をお願いしたい。一方、接遇に関する意見が目立っている印象があり、引き続き研修等を通じてサービス向上に努めてほしい。

・イベントの開催により多くの人に来場してもらうことで、施設認知度の向上と利用の促進の二つの側面で効果があるものと考えている。引き続き施設の活性化に向けた取組について検討してもらいたい。

・性別欄の選択肢で「回答しない」という項目があるが、これは回答を拒絶する項目として受け止められかねない。項目名を「その他」にするなど、性的少数者の意思も反映される名称にすることで、回答率の向上や多様な意見の反映につながると思うので、検討をお願いしたい。

### 総合評価 (自動判定)

**A**

(70/100)

