

# 指定管理者制度導入施設 年度評価シート

評価年度

令和4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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所在地 相模原市中央区中央3-13-15</li> <li>・敷地面積 5,607.53㎡ ・延床面積 6,918.32㎡</li> <li>・構造 鉄筋コンクリート造(一部鉄骨造) 地下1階地上4階</li> <li>・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</li> </ul>
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	201,560	
利用料金合計(円)	48,779,071	51,130,940	43,668,398	14,969,099	40,952,544	53,309,028	

### 3 成果指標の達成度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
<b>B</b>	<p>指標1と指標2の達成度の平均が97%となることからB評価とする。 来場者満足は昨年度に引き続き目標を達成するとともに、2.0ポイント増加となっている。 利用率については、目標には達しなかったものの、昨年度より18.4ポイント増と大きく増えている。</p> <p><b>【委員会意見】</b> 成果指標は新型コロナウイルス感染症の影響による利用者減等を見込んでいない目標値のため、指標2の利用率は目標に至らなかったが、令和2年度に大きく落ち込んだ利用率をコロナ前と同水準まで回復させており、大いに評価できる。</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%	78.7%	80.7%	
達成度（%）	-	-	98.0%	88.6%	100.9%	102.2%	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%	98.2%	

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%	76.2%	
達成度（%）	96.0%	94.1%	89.1%	45.5%	69.6%	91.8%	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>	協定で定める内容、実施回数を満たし、達成度が120%のためA評価とする。  【委員会意見】 新たなジャンルの公演を行うなど事業の幅を広げており、鑑賞機会の充実が図られている。

#### 市が指定する事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者・効果等	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・効果等	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)		計15回実施(複数実施含む)	○
12人のヴァイオリニスト ～夏の調べ～ Produced by 高嶋ちさ子	6月4日(土)	種別:ホール事業 内容:クラシック 回数:1回 参加者数:492名(定員622名) 5段階満足度調査:「とても満足」79.4%、「とても満足・満足」95.6%	/
ランチタイムコンサート 夏JAZZ!!	8月17日(水)	種別:ホール事業 内容:JAZZ 回数:1回 参加者数:361名(定員799名) 5段階満足度調査:「とても満足」76.0%、「とても満足・満足」99.6%	/
サンドウィッチマンライブツアー2022	9月18日(日)	種別:ホール事業 内容:お笑い 回数:1回 参加者数:1,270名(定員1,270名) 5段階満足度調査:「とても満足」95.4%、「とても満足・満足」100.0%	/
神奈川フィルハーモニー管弦楽団 フューチャー・コンサート 相模原公演	9月23日(金・祝)	種別:ホール事業 内容:オーケストラ 回数:1回 参加者数:719名(定員1,270名) 5段階満足度調査:「とても満足」94.0%、「とても満足・満足」94.0%	/
WOWOWプラスPresents T.C.R.横浜銀蝿 R.S. 嵐追悼 関東集会 All for RAN	11月5日(土)	種別:ホール事業 内容:ポップス 回数:1回 参加者数:350名(定員1,270名) 5段階満足度調査:「とても満足」98.3%、「とても満足・満足」100.0%	/
夏井いつき 句会ライブin相模原	1月15日(日)	種別:ホール事業 内容:文芸(言語芸術) 回数:1回 参加者数:689名(定員1,270名) 5段階満足度調査:「とても満足」86.0%、「とても満足・満足」99.1%	/
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(年6回以上)		計10回実施(複数実施含む)	○
太鼓祭り in さがみはら 第4回関東大会	7月24日(日)	種別:ホール事業 内容:太鼓 回数:1回 参加者数:736名(定員1,270名) 5段階満足度調査:「とても満足」81.3%、「とても満足・満足」97.3%	/
第21回高等学校軽音楽コンテスト 神奈川県大会(決勝)	8月9日(火)	種別:ホール事業 内容:軽音楽 回数:1回 参加者数:500名(定員1,270名) 5段階満足度調査:「とても満足」89.1%、「とても満足・満足」99.6%	/
ホールでスタインウェイを弾こう	9月20日(火)	種別:ホール事業 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) 5段階満足度調査:「とても満足」93.3%、「とても満足・満足」100.0%	/
	9月21日(水)	種別:ホール事業 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	/
ホールで演奏体験をしよう	3月8日(水)	種別:ホール事業 内容:ワークショップ 回数:9回(時間帯別)参加者数:22名(変動定員) 5段階満足度調査:「とても満足」57.1%、「とても満足・満足」85.7%	/

その他自主文化事業 (年12回以上)		計20回実施(複数実施含む)	◎
苔玉作りワークショップ	6月12日(日)	種別:第1大会議室事業 内容:ワークショップ 回数:1回(時間帯別) 参加者数:15名(定員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%	/
		種別:第1大会議室事業 内容:ワークショップ 回数:1回(時間帯別) 参加者数:16名(定員16名) ※アンケートは時間帯別2回を合算	/
ティータイム音楽講座	6月25日(土)	種別:第1大会議室事業 内容:講座 回数:1回 参加者数:32名(定員60名) 5段階満足度調査:「とても満足」81.5%、「とても満足・満足」100.0%	/
第4回 昆虫講演会	8月27日(土)	種別:第1大会議室事業 内容:講座 回数:1回 参加者数:68名(定員100名) 5段階満足度調査:「とても満足」65.6%、「とても満足・満足」86.9%	/
色えんぴつ絵画教室	2月23日(木・祝)	種別:第1大会議室事業 内容:講座 回数:1回 参加者数:57名(定員60名) 5段階満足度調査:「とても満足」73.2%、「とても満足・満足」98.2%	/
SDGs石けん作り教室	3月27日(月)	種別:第2大会議室事業 内容:講座 回数:1回 参加者数:18名(定員30名) 5段階満足度調査:「とても満足」72.2%、「とても満足・満足」94.4%	/
アウトリーチ事業 (年1回以上)		計1回実施(複数実施含む)	◎
博物館×市民会館 プラネタリウム ウインターコンサート	1月25日(水)	種別:アウトリーチ事業 内容:クラシック 回数:1回 参加者数:210名(定員210名) 5段階満足度調査:「とても満足」85.2%、「とても満足・満足」99.1%	/

#### 自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者・効果等	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
<b>A</b>	<p>達成度が109.2%のためA評価とする。 回答者の98.3%が満足度がふつう以上であると回答しており、円滑な施設運営がなされていると評価できる。</p> <p>【委員会意見】 適正な管理がなされている。</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: 2023年1月21日(土)～2022年2月28日(火) 配布枚数: 214枚(回収枚数155枚、回収率72.4%)
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	90.0	90.0
実績値（%）	96.8	98.0	98.5	98.1	97.6	98.3	
達成度（%）	107.6%	108.9%	109.4%	109.0%	108.4%	109.2%	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月頃	関連協会会長や自治会長を招いて、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頂く場として開催を予定していましたが、コロナ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>B</b>	<p>全体収支、本体収支がともに赤字、指定管理者本体の決算も赤字となっているが、指定管理者本体の経営状況に特段の課題はないことからB評価とする。</p> <p>施設収支については、原油価格や物価が大きく上昇したことに起因するもので、やむを得ないものと考ええる。</p> <p>【委員会意見】 指定管理者本体の経営状況については、構成企業の3社ともに経営成績、財務状況が良好で、現状において問題は見られない。</p>

施設の収支概要		※直近3年間について記載 (千円)		
項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
収入 (a)	150,108	160,911	159,734	
指定管理料	94,347	90,126	88,166	
利用料金収入	14,969	40,952	53,309	
その他の収入	40,792	29,833	18,259	
支出 (b)	150,286	158,420	164,940	
人件費	35,237	36,305	36,337	
本社管理経費	5,375	5,375	5,375	
その他の支出	109,674	116,740	123,228	
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)	-178	2,491	-5,206	
自主事業収入 (d)	825	1,172	1,570	
自主事業支出 (e)	34	34	34	
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)	791	1,138	1,536	
全体収支 【(c)+(f)】	613	3,629	-3,670	
備考	令和2年度 コロナ協力金32,800、コロナ対策補助金4,000 (千円) 令和3年度 コロナ協力金17,800、コロナ対策補助金3,970 (千円) 令和4年度 光熱費支援金5,800、コロナ対策補助金404 (千円)			

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	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5年2月20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

前年度3月下旬で新型コロナウイルス感染症による「まん延防止重点措置」が解除され、緩和された制限(歓声・声援を抑制できれば100%定員可能等)の中、今年度をスタートしました。各種利用団体の動向としては、日々変動する地域の感染拡大状況に気を掛けながら、集まりの人数を調整したり、利用を再開・徐々に頻度を増やしたりといった状況が見受けられました。我々としても基本的な感染症対策を丁寧に継続しながら管理、運営に取り組みました。2月からは全ての利用制限を撤廃するとともに、3月には国のマスク着用指針に則り、館内でのマスク着用は利用者の判断に変更しました。

管理実績については施設の利用者数201,560名(対前年度比152.2%、コロナ前対令和元年度比71.5%)、利用料金収入53,309,028円(対前年度比130.2%、コロナ前令和元年度比122.1% ※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あり)と前年度から大幅に増加しました。徐々に各種公演や催しが再開されるようになりましたが、特にホールは規模や費用が大きいこと、開催まで準備に最低でも数か月(長いものでは約1年)を要することから、再拡大による制限強化で延期や中止に追い込まれないか、主催者から多くの懸念が聞かれました。我々はコロナ禍を初めて経験し、開催までなんとか辿り着いた事例や中止を余儀なくされたものを数多く間近で見してきました。その経験や知識を活かし、これまでも行ってきた「催事運営コーディネーター」としての役割を高め、主催者と密に連携を図り、コロナの拡大状況が上下した際でも「状況に合わせた開催」ができるよう各種団体を支援しました。(催し内容をよくヒアリングし、制限緩和時と制限強化時の2パターンの想定を立てるとともに、ホールの使用範囲やチケット販売数、参加申込数、受付時期を段階的に拡大、縮小、変化させていく手法等をコーディネート) また前委託業者撤退により、利用者持ち込みによる「休憩・飲食スペース」として開放していた地下食堂の、新たな市内委託業者が決まり、内装を新たに9月に地下レストランとしてリニューアルオープンしました。地元食材を活かしたメニューを美味しく、楽しくアレンジした料理に好評を頂いているとともに、パーティー弁当の提供等も開始し、利用者サービス向上を図りました。収支については、施設の利用料金収入や各種企画提案事業収入、各種手数料収入が前年度を大きく上回りましたが、想定を超える光熱費の異常高騰が続き、市からの「光熱費支援金」だけでは補うことができず赤字決算となりました。光熱費の異常高騰は、運営・設備部門で定期的に対策MTGを実施し、利用環境を損ねない範囲での徹底した節電(小まめな消灯や空調管理)を行いました。

企画提案文化事業については全35事業(対前年度比116.7%、コロナ前対令和元年度比125.0%)を開催しました。今年度はコロナによる制限が緩和される中、安心・安全に事業を提供することを念頭に、開催事業数の拡大とともに、地域協働を意識した初めてのコラボ企画「博物館×市民会館 プラネタリウムウインターコンサート」にチャレンジしました。近隣の公共施設とともに地域を盛り上げたいという思いから実現した企画で、満員の来場者からはプラネタリウム内での本格的な生演奏に「夢の中にいるようで感動した」、「コロナ禍の気持ちが晴れた」、「また開催して欲しい」等のお声を多数頂くとともに、話題が広がり地域情報誌にも大きく取り上げられました。また、恒例開催となっている「ランチタイムコンサート」は年3回開催し、お昼の1時間という短時間の点もコロナ禍でのリスク低減のひとつとして継続して取り組み、飽きのこないよう新たなジャンル「JAZZ(ジャズ)」にもチャレンジしました。更には俳句のTV番組(プレバト!!)でおなじみの「夏井いつき 句会ライブ in 相模原」を開催し、文芸(言語芸術)と捉え、多くの方々に言葉の芸術に親しんで頂きました。コロナ禍という新たな生活様式の中でも、年間35事業を開催できたこと、新たな地域協働やジャンルにチャレンジできたことは今後の企画にも活かせると思います。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いきます。

成果指標の達成度「企画提案事業来場者の満足度」は80.7%(対前年度比2.0ポイント増加、コロナ前対令和元年度比6.2ポイント増加)と、令和4年度目標値79.0%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98.2%と4年継続して高い評価を維持しております。今年度はこれまでの経験を活かし、コロナ禍での開催を意識し、ホール事業は大ホールでのソーシャルディスタンス確保、会議室事業は可能な限り回数を増やす分散開催を意識して取り組みました。一方、施設の利用率としてはホール利用率76.2%(対前年度比18.4ポイント増加、コロナ前対令和元年度比3.1ポイント増加)、会議室利用率76.1%(対前年度比12.5ポイント増加、コロナ前対令和元年度比4.1ポイント減少)まで回復しましたが、会議室利用率は会議室に含めているパーティールームの利が回復していないことが影響しました。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、76.2%で令和4年度目標値83.0%には至りませんでした。

今年度はコロナ禍での影響が緩和されつつも、新たに光熱費の異常高騰が続くなど、安定した管理・運営には厳しい状況が続いています。しかしながら施設の設置目的である「文化の向上及び福祉の増進」を再認識するとともに、コロナ禍からの回復、文化活動の発展と地域貢献に寄与していければと思います。



## 10 所管課意見

新型コロナウイルス感染症の影響で令和2年度に利用率が大きく落ち込んだが、令和4年度はコロナ前と同水準まで利用率を回復できており、運営努力が成果として現れている。

事業については、ランチタイムコンサートでこれまでと異なるジャンルを取り入れたり、プラネタリウムでのアウトリーチコンサートを実施するなど、新たな企画に取り組んでいることや昨年度に引き続き高い来場者満足度を獲得していることを評価する。一方、感染症の影響もあるかもしれないが、ホールで開催する事業においては集客が5割を下回る公演も複数見受けられるので、集客力の向上を期待する。

施設の収支は赤字となっているが、急激な原油、物価の高騰に起因する避けられないものであり、経費節減等により赤字額を抑えていただいたと考えている。

感染症のまん延で休業していたレストランについて、飲食業界が不調の中、新たな事業者を誘致し再開できたことは、施設の機能維持に繋がるものと評価する。

## 11 選考委員会意見

感染症のまん延状況が悪化することも想定しながら施設運営を行うなど、民間企業のノウハウや知恵を活かして施設運営が行われている。利用率についてもコロナ前と同水準まで回復できていることを大いに評価する。

事業については、ジャズ、言語芸術などの新たなジャンルの催しや博物館と連携したアウトリーチ事業を実施するなど、幅を広げていこうとする前向きな姿勢が見受けられる。引き続き相模原の文化資源の発掘や連携に取り組み、相乗効果を生み出していくことを期待する。また、子どもをターゲットにした自主文化事業が好評なので、子どもの関心が高い他の分野の事業も実施し、新規の取り込みを行ってほしい。

今後の課題として、持ち前の集客力を事業の核となる舞台芸術振興に活かし、底上げを図っていくことを求める。

受付窓口を21時まで延長していることやサークル活動情報の提供など踏み込んだ利用者サービスを実施していることで、効果の測定、検証もぜひ行っていただきたい。

### 総合評価（自動判定）

**B**

(65/100)

