

# ■ 指定管理者制度導入施設 最終評価シート ■

## 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
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	文化振興課

## 2 管理実績

項目（単位）	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）	281,986	81,316	132,443	201,560	229,658
利用料金合計（円）	43,668,398	14,969,099	40,952,544	53,309,028	54,361,219

### 3 成果指標の達成度

評価（5評価）	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	評価点 (20点満点)	評価点
	<b>B</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>		

<b>指標1</b>	
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	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（「指定管理者が行う業務の詳細」に定める事業において回収された来場者アンケートのうち、最も高い満足度を回答した方の割合）を成果指標とする。

項目（単位）	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（％）	74.5	68.2	78.7	80.7	79.1
達成度（％）	98.0%	88.6%	100.9%	102.2%	98.9%

<b>指標2</b>	
指標名（単位）	※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。 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）	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（％）	82.0	82.0	83.0	83.0	84.0
実績値（％）	73.1	37.3	57.8	76.2	77.6
達成度（％）	89.1%	45.5%	69.6%	91.8%	92.4%

#### 4 事業の実施状況

評価 (5評価)	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	評価点 (20点満点)	評価点 <b>16</b>
	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>		

#### 市が指定する事業

主な事業名	内容等	効果等
なし		

#### 企画提案事業

主な事業名	内容等	効果等
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提供する舞台芸術公演事業	年10回以上 ※感染症の影響によりR2は7回に変更	H31:10回実施 来場者10,567名 R2 : 7回実施 来場者2,049名 R3 :11回実施 来場者6,201名 R4 :13回実施 来場者8,020名 R5 :10回実施 来場者7,790名
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 ※感染症の影響によりR2は3回に変更	H31:6回実施 来場者5,009名 R2 : 3回実施 来場者170名 R3 : 6回実施 来場者1,282名 R4 : 8回実施 来場者3,384名 R5 : 8回実施 来場者3,565名
その他自主文化事業	年12回以上 ※感染症の影響によりR2は4回に変更	H31:10回実施 来場者247名 ※3回中止 R2 : 4回実施 来場者46名 R3 :12回実施 来場者697名 R4 :13回実施 来場者586名 R5 :12回実施 来場者613名
アウトリーチ事業	年1回以上	H31:フェスタ相模原出張演奏会 40名 R2 :女性アンサンブル昭和歌謡DVD配布 R3 :アリア橋本 昆虫スタンプマスク 300名 R4 :博物館 プラネタリウムコンサート 210名 R5 :博物館 プラネタリウムコンサート 210名

#### 自主事業

主な事業名	内容等	効果等
自動販売機設置	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	ホール棟、会議室棟、正面広場とバランス良く配置することで、全ての利用者が購入しやすい環境を整え、サービス向上を図ることが出来た。

## 5 利用者の満足度

評価（5評価）	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	評価点 (20点満点)	評価点
	A	A	A	A	A		15

### 利用者満足度調査

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
目標値の基準	5段階評価のうち、「とてもよい」、「よい」と回答した方の割合の合計

項目（単位）	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（%）	98.5	98.1	97.6	98.3	98.3
達成度（%）	109.4%	109.0%	108.4%	109.2%	109.2%

### 利用者意見の把握に資するその他の取組

主な取組事項	取組内容
ご意見箱の設置	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	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	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。

### 利用者意見に対する対応

主な意見	対応内容
ホワイトボードやマーカーペン、吊り看板フック等の各会議室備品を充実させて欲しい。（メンテナンス含む）	小会議室へのホワイトボード設置や、マーカーペンの充実、用途に合わせた看板フックの充実等、各会議室の備品を拡充しサービス向上を図りました。また毎日の定時巡回時に各備品のチェック及びメンテナンスを強化しました。
「Free Wi-Fi」を設置して欲しい。	定員数の多い、第1大会議室（定員150名）と第2大会議室（定員80名）に「Free Wi-Fi」を導入しました。コロナ禍でのリモート会議への切替等にも役立てることが出来ました。今後も設置部屋数の拡充を図ればと思います。
地下食堂を早く再開して欲しい。	コロナ禍で委託事業者が撤退を余儀なくされましたが、令和4年9月に新たな委託事業者によりレストランとして再開しました。（新たな委託事業者が決まるまではフロアを「休憩・飲食スペース」として無料開放しスペースの有効活用を図りました）

## 6 施設の経営状況

評価 (5評価)	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	評価点 (20点満点)	評価点 <b>12</b>
	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>S</b>	<b>B</b>	<b>B</b>		

### 施設の収支概要

(千円)

項目	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
収入 (a)	152,940	150,108	160,911	159,734	165,423
指定管理料	93,263	94,347	90,126	88,166	88,165
利用料金収入	43,668	14,969	40,952	53,309	54,361
その他の収入	16,009	40,792	29,833	18,259	22,897
支出 (b)	161,327	150,286	158,420	164,940	169,515
人件費	32,392	35,237	36,305	36,337	37,440
本社管理経費	5,456	5,375	5,375	5,375	5,375
その他の支出	123,479	109,674	116,740	123,228	126,700
本体事業収支 [(a)-(b)] (c)	-8,387	-178	2,491	-5,206	-4,092
自主事業収入 (d)	1,575	825	1,172	1,570	1,650
自主事業支出 (e)	34	34	34	34	34
自主事業収支 [(d)-(e)] (f)	1,541	791	1,138	1,536	1,616
全体収支 [(c)+(f)]	-6,846	613	3,629	-3,670	-2,476
備考					

## 7 管理業務の履行状況

検査項目	確認結果				
	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
管理業務	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
危機管理	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
人員配置・地元活用	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
現金管理	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
会計・経理	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
情報セキュリティ	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
情報公開・個人情報保護	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
市への報告事項・事前承認等	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
加点の有無	無	無	無	無	無
主な加点内容					

## 8 指定管理者の自己評価

グループ構成団体を変更（維持管理団体変更）して、新たな5年間の管理・運営をスタートしました。安全・安心を最優先に利便性の向上、魅力ある事業の展開を順調に進めることができました。

しかしながら、初年度（1年目）の2月中旬に「新型コロナウイルス感染症」の影響による各種団体への活動自粛要請、その後臨時休館を余儀なくされました。中間期にあたります2～4年目については、日々変動する地域の感染拡大状況により発出される「緊急事態宣言」や「まん延防止等重点措置」等を注視するとともに、「窓口業務再開」から、「制限有り利用再開」と「制限緩和」を繰り返しました。その中でも利用者への親切・丁寧な説明とともに、ご協力を頂きながら、入館時の検温や手指消毒、マスク着用やパーテーション設置等の対策を徹底することで、クラスター発生を防ぐことができました。最終年度（5年目）は制限が緩和される中、徐々に団体活動が再開され、利用人数も回復してきました。我々もコロナ禍で規模を縮小していた各種事業を再開していきました。

主な事業では、コロナ禍でも徹底した感染予防対策のもと実施を継続した「ランチタイムコンサート」、世界で注目された「はやぶさ2カプセル帰還パブリックビューイング」、近隣施設である市立博物館と初めての協働企画である「博物館×市民会館 プラネタリウム ウィンターコンサート」等、大変好評を頂きました。

長期にわたるコロナ禍、追い打ちをかけるような光熱費の異常高騰と管理運営が非常に難しい5年間となりましたが、これまでにない経験を積むことができました。この経験を次期5年につなげていきたいと考えます。

## 9 所管課意見

指定期間の平成31年度から令和5年度にかけては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う施設の利用休止や制限、急激な物価高騰など想定外の事態が続いたが、その都度、柔軟に対応いただき、利用者に対し、安全かつ円滑に施設をご利用いただける環境を提供いただいた。

事業についても回数は減少したが、コロナ禍にあっても制限がある中で感染症対策を講じてを実施している。事業内容としては、ランチタイムコンサートや会議室棟でのワークショップなど、市民が親しみやすい事業を継続的に実施している。

経営面については、ここ2か年は物価高騰の影響もあり、厳しい経営状況が続いているが、過去の利益を防犯カメラの設置により還元するなどの貢献をいただいた。

施設の利用率については、感染症の影響で大きく落ち込んだ後、元の水準まで利用率を回復させており、細やかな利用者サービスが回復に寄与したものとする。令和6年度からの指定期間においても利用率向上、施設活性化に引き続き取り組んでいただきたい。

## 10 選考委員会意見

新型コロナウイルス感染症の蔓延や物価高騰などの影響で厳しい5年間であったが、安定した事業の実施状況や管理状況、高い満足度が評価Bに繋がった。

事業については、様々な方向性を模索しながら、現在の地域に根差した事業展開に落ち着き、地域住民のニーズを汲んだ催しを行っていることを評価する。駅から距離があるというデメリットもあるが、一方で市の中央に位置し、多方向から集客しやすい施設でもあるので、立地特性をより生かせる事業を行い集客の向上を図っていただきたい。

施設利用者に対しては、民間企業の知恵で細やかなサービスが提供されており、今や当たり前となったWi-Fiへの取り組みなど環境整備に迅速であった。利用者数の増加に結びつくよう、今後のアイデアに期待したい。

## 総合評価（自動判定）

**B**

(67/100)

