

# 指定管理者制度導入施設 年度評価シート

評価年度

令和5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	229,658
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	54,361,219

### 3 成果指標の達成度

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
B	<p>指標1と指標2の達成度の平均が95.7%となっていることからB評価とする。</p> <p>指標1の事業満足度は目標値を0.9ポイント下回ったが、とても満足と回答した人に満足と回答した人の割合を加えた割合は98.3%と高い割合を維持している。</p> <p>指標2のホール利用率について、目標には届かなかったが、コロナ前と同水準まで回復させている。</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	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。

指標名 (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%	79.1%
達成度 (%)			98.0%	88.6%	100.9%	102.2%	98.9%

※ (参考) 2番目に高い満足度を含めた場合 (とても満足+満足)

指標名 (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 (%)	96.1%	97.4%	98.1%	97.2%	98.8%	98.2%	98.3%

指標2	
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。

指標名 (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%	77.6%
達成度 (%)	96.0%	94.1%	89.1%	45.5%	69.6%	91.8%	92.4%

4 事業の実施状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
A	達成度が112.5%のため、A評価とする。 協定で定める内容、回数を満たしている。

市が指定する事業			
主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者・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10回実施（複数実施含む）	○
出張！ルミネtheよしもとin相模原	4月2日	種別：ホール事業、内容：お笑い 回数：2回 参加者数：①743名②624名 計1,367名(定員各1,270名) 5段階満足度調査：「とても満足」72.0%、「とても満足・満足」99.4%	/
ランチタイムコンサート「篠笛・ピアノによる春の調べコンサート」	4月19日	種別：ホール事業、内容：和楽器 回数：1回 参加者数：247名(定員899名) 5段階満足度調査：「とても満足」78.2%、「とても満足・満足」94.1%	/
ぶっちぎり！歌まねLIVE 2023	6月3日	種別：ホール事業、内容：ポップス 回数：2回 参加者数：①824名②654名 計1,478名(定員各1,270名) 5段階満足度調査：「とても満足」88.3%、「とても満足・満足」100%	/
ランチタイムコンサート「Live the Beatles」	7月20日	種別：ホール事業、内容：ロック 回数：1回 参加者数：440名(定員899名) 5段階満足度調査：「とても満足」72.1%、「とても満足・満足」99.3%	/
シティオペラ「オベレッタ（こうもり）」	8月5日・6日	種別：ホール事業、内容：オペラ 回数：2回 参加者数：①220名②210名 計430名(定員各1,270名) 5段階満足度調査：「とても満足」70.0%、「とても満足・満足」95.8%	/
小椋佳 歌紡ぎの会	9月9日	種別：ホール事業、内容：ポップス 回数：1回 参加者数：1,169名(定員1,270名) 5段階満足度調査：「とても満足」77.5%、「とても満足・満足」98.9%	/
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11日	種別：ホール事業、内容：クラシック 回数：1回 参加者数：280名(定員899名) 5段階満足度調査：「とても満足」78.7%、「とても満足・満足」98.7%	/
華原朋美 LIVE2023～LOVE IS BEST～ Presented by WOWOWプラス	12月15日	種別：ホール事業、内容：ポップス 回数：1回 参加者数：1,195名(定員1,270名) 5段階満足度調査：「とても満足」85.1%、「とても満足・満足」98.9%	/
特選落語会「林家たい平 独演会」	1月12日	種別：ホール事業、内容：伝統芸能 回数：1回 参加者数：825名(定員1,270名) 5段階満足度調査：「とても満足」83.9%、「とても満足・満足」99.4%	/
ランチタイムコンサート「新春邦楽コンサート」	1月24日	種別：ホール事業、内容：和楽器 回数：1回 参加者数：359名(定員899名) 5段階満足度調査：「とても満足」79.1%、「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（年6回以上）		計8回実施	○
相模原市民吹奏楽団「第41回グリーンコンサート」	5月20日	種別：ホール事業、内容：軽音楽 回数：1回 参加者数：928名(定員1,270名) 5段階満足度調査：「とても満足」82.5%、「とても満足・満足」97.4%	/
ホールでスタインウェイを弾こう	5月25日・26日 2月26日～28日	種別：ホール事業、内容：ワークショップ 回数：5回 参加者数：①9名②11名③12名④11名⑤13名 計55名(変動定員) 5段階満足度調査：「とても満足」82.9%、「とても満足・満足」97.1%	/
相模原市民謡協会祭「第22回民謡の集い」	7月16日	種別：ホール事業、内容：伝統芸能 回数：1回 参加者数：150名(定員1,270名) 5段階満足度調査：「とても満足」58.2%、「とても満足・満足」89.1%	/
太鼓祭り in さがみはら 第5回関東大会	7月23日	種別：ホール事業、内容：太鼓 回数：1回 参加者数：660名(定員1,270名) 5段階満足度調査：「とても満足」83.3%、「とても満足・満足」99.0%	/
軽音楽コンテスト神奈川県大会	8月8日	種別：ホール事業、内容：軽音楽 回数：1回 参加者数：900名(定員1,270名) 5段階満足度調査：「とても満足」88.5%、「とても満足・満足」99.4%	/
相模原市文化協会祭	9月17日	種別：ホール事業、内容：伝統芸能 回数：1回 参加者数：850名(定員1,270名) 5段階満足度調査：「とても満足」56.6%、「とても満足・満足」96.7%	/
ホールで演奏体験しよう！	2月26日	種別：ホール事業、内容：ワークショップ 回数：1回 参加者数：22名(変動定員) 5段階満足度調査：「とても満足」66.7%、「とても満足・満足」100%	/

その他自主文化事業 (年12回以上)		計12回実施	○
初心者のための山登りセミナー	4月16日	種別:第1大会議室事業、内容:講座 回数:1回 参加者数:28名(定員50名) 5段階満足度調査:「とても満足」71.4%、「とても満足・満足」92.9%	
第7回昆虫講演会 (とっってもおもしろい蚊の話)	6月11日	種別:第1大会議室事業、内容:講座 回数:1回 参加者数:74名(定員100名) 5段階満足度調査:「とても満足」59.4%、「とても満足・満足」95.3%	
手作り蚊取り線香ワークショップ	6月25日	種別:第2中会議室事業、内容:ワークショップ 回数:2回 参加者数:①14名②9名 計23名(定員各15名) 5段階満足度調査:「とても満足」91.3%、「とても満足・満足」100%	
チョークアートワークショップ	7月31日	種別:第1大会議室事業、内容:ワークショップ 回数:1回 参加者数:16名(定員20名) 5段階満足度調査:「とても満足」60.0%、「とても満足・満足」93.3%	
3回昆虫標本作製体験会 ～昆虫の保存技術を習ってみよう～	8月7日	種別:第1大会議室事業、内容:ワークショップ 回数:1回 参加者数:20名(定員20名) 5段階満足度調査:「とても満足」85.0%、「とても満足・満足」95.0%	
第8回昆虫講演会	8月26日	種別:第1大会議室事業、内容:講座 回数:1回 参加者数:82名(定員100名) 5段階満足度調査:「とても満足」62.3%、「とても満足・満足」98.4%	
ティータイム音楽講座 「イギリスのロマン派音楽」	9月16日	種別:第1大会議室事業、内容:講座 回数:1回 参加者数:21名(定員60名) 5段階満足度調査:「とても満足」76.2%、「とても満足・満足」100%	
苔玉作りワークショップ	10月29日	種別:第1大会議室事業、内容:ワークショップ 回数:2回 参加者数:①20名②20名 計40名(定員各20名) 5段階満足度調査:「とても満足」90.0%、「とても満足・満足」100%	
伝統的なクリスマスリースをつくろう	11月23日	種別:第2中会議室事業、内容:ワークショップ 回数:2回 参加者数:①15名②15名 計30名(定員各15名) 5段階満足度調査:「とても満足」82.8%、「とても満足・満足」100%	
デザイン書道 ～お正月に飾る文字を書こう～	12月2日	種別:第2中会議室事業、内容:ワークショップ 回数:1回 参加者数:①16名②18名 計34名(定員各15名) 5段階満足度調査:「とても満足」81.8%、「とても満足・満足」100%	
食品サンプルワークショップ 「おせち料理を作ってみよう！」	12月10日	種別:第2中会議室事業、内容:ワークショップ 回数:4回 参加者数:①15名②15名 計30名(定員各15名) 5段階満足度調査:「とても満足」75.0%、「とても満足・満足」100%	
ひなまつり アイシングクッキー作り講座	2月23日	種別:第2小会議室事業、内容:ワークショップ 回数:2回 参加者数:28名(定員各10名) 5段階満足度調査:「とても満足」100%、「とても満足・満足」100%	
アウトリーチ事業 (年1回以上)		計1回実施	◎
市民会館×博物館 「プラネタリウムオータムコンサート」	10月11日	種別:アウトリーチ事業、内容:クラシック 回数:2回 参加者数:210名(定員210名) 5段階満足度調査:「とても満足」89.6%、「とても満足・満足」96.8%	
<b>自主事業</b>			
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	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>	達成度が109.2%となっていることからA評価とする。 利用者満足度はとても良いと答える人の割合が最も高く、円滑な施設運営がなされていると評価できる。

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：2024年1月25日～2024年3月1日 配布枚数：218枚（回収枚数158枚、回収率72.5%）
目標値の基準	5段階評価のうち、「とてもよい」、「よい」、「ふつう」と回答した方の割合の合計

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	98.3
達成度 (%)	107.6%	108.9%	109.4%	109.0%	108.4%	109.2%	109.2%

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、各団体とのスケジュール調整がつかず開催延期としました。

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となっているが、指定管理者本体の経営状況には特段の課題がないことからB評価とする。施設の収支については、物価高騰の影響を受けている面もあり、やむを得ないものとする。</p> <p>【選考委員会意見】 改善しているものの連続赤字。指定管理者グループの経営状況は健全であり、評価Bが妥当。</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3年度	令和4年度	令和5年度
収入 (a)		160,911	159,734	165,423
	指定管理料	90,126	88,166	88,165
	利用料金収入	40,952	53,309	54,361
	その他の収入	29,833	18,259	22,897
支出 (b)		158,420	164,940	169,515
	人件費	36,305	36,337	37,440
	本社管理経費	5,375	5,375	5,375
	その他の支出	116,740	123,228	126,700
本体事業収支 [(a)-(b)] (c)		2,491	-5,206	-4,092
自主事業収入 (d)		1,172	1,570	1,650
自主事業支出 (e)		34	34	34
自主事業収支 [(d)-(e)] (f)		1,138	1,536	1,616
全体収支 [(c)+(f)]		3,629	-3,670	-2,476
備考	令和3年度 Jof協力金17,800、Jof対策補助金3,970 (千円) 令和4年度 光熱費支援金5,800、Jof対策補助金404 (千円) 令和5年度 光熱費支援金5,900 ※原油価格・物価高騰に係るR4年度損失補償2,153 (千円)は計上していない			

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6年2月29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られることができる。	×
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い、四季ごとに会館ニュースを発行している。

## 9 指定管理者の自己評価

前年度3月中旬にコロナ禍による人数制限が全て撤廃され、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として、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、徐々に利用頻度や集まる人数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継続しながら管理、運営に取り組みました。

管理実績については施設の利用者数229,658名(対前年度比113.9%、コロナ前対令和元年度比81.4%)、利用料金収入54,361,219円(対前年度比102.0%、コロナ前令和元年度比124.5% ※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)と前年度から増加しました。各種公演や催しの開催には一定の準備期間が必要となるため、本格的な再開に向けて、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ました。地下レストランでは令和4年度9月から新たにオープンした市内委託業者が営業継続が難しいとの判断で今年度内での閉店が決定したこともあり、新たな業者選定に入りました。収支については想定を超える光熱費の異常高騰が続き赤字決算となりました。

企画提案文化事業については全31事業を開催しました。今年度は恒例開催となっている「ランチタイムコンサート」をコロナ前の基準である年4回開催し、定番のクラシックからロックや和楽器と多彩なジャンルに取り組みました。また昨年度、大好評だった市立博物館との協働企画「博物館×市民会館 プラネタリウムオータムコンサート」を継続開催しました。事業の集客については、コロナ前と比べると低下しているのが現状です。来場者のお話を聞いていても、「コロナ前と比べて回数を絞っている」というお声が聞こえてきます。要因は複数考えられますが、集客の回復に向け今後も多くの市民の方々にお楽しみ頂ける魅力あ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79.1%(対前年度比1.6ポイント低下、コロナ前対令和元年度比4.6ポイント増加)と、令和5年度目標値80.0%には若干至りませんでした。しかしながら、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98.3%と5年連続して高い評価を維持しております。一方、施設の利用率としてはホール利用率77.6%(対前年度比1.4ポイント増加、コロナ前対令和元年度比4.5ポイント増加)まで回復しました。令和5年度の目標値84.0%には至りませんでした。このまま増加傾向を維持していければと考えます。

今年度はコロナ禍からの回復を目指しましたが、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」を念頭に、コロナ禍からの完全回復、更なる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

施設管理について、利用者満足度が高く、円滑な施設運営がなされている。ホール等の利用率について、目標には至らなかったが、コロナ禍で大きく落ち込んだ利用率を順調に回復させ、コロナ前と同水準まで戻したことは評価できる。今後も利用拡大に向け、ニーズ開拓等を継続し、利用率向上を図っていただきたい。

事業については、継続して実施しているランチタイムコンサートで、様々なジャンルの音楽を扱っており、多彩な音楽体験を提供できている。今後はランチタイムコンサート等で開拓したライト層をコア層に取り込むための事業や平日の日に来ることができない客層を対象とした事業も意識的に実施していただきたい。

施設の収支について、前年度に引き続き赤字となっているが、光熱水費をはじめとする物価高騰の影響が続いていることによるもので、やむを得ないものと考えられる。

## 11 選考委員会意見

夏季は扇風機を貸し出すなど、利用者目線で細やかなサービスの提供ができている。定番事業となっているランチタイムコンサートは、高齢者にとっては貴重な事業であるし、市出身のアーティストを積極的に活用している点も評価できる。多くの人に親しみやすい事業は充実しているので、現状の方向性を維持しつつも、少数を対象としたより深掘りした事業も企画されるといいのではないかと。

また、アウトリーチ事業については、コロナ前に実施していた老人ホーム等を対象とした事業など、施設に来ることが困難な人を対象とした企画が再開されることも期待する。

収入はコロナ前まで回復しているものの、運営管理費の負担は増加しており、収支は苦戦している。民間企業の知恵を活かし、新たな層を開拓している姿勢はとても評価できる。フィードバックを行い効果的なイベントは回数を増やすなどの今後の利用者増に期待したい。

大会議室に導入したフリーWi-Fiが効果を上げているので、小さい会議室にも導入し、予約受付期間を短くするなどにより会議での利用を妨げない方法をとりながら、個人や若者の利用者の掘り起こしを行ってほしいのではないかと。

