

# 神奈川県立相模湖交流センター

## 指定管理者 事業計画書

団体名	アクティオ株式会社
-----	-----------

※ 記載にあたっての留意事項

原則、次のとおりとしてください。

- ・ 用紙の大きさは、日本産業規格A4縦長としてください。
- ・ 両面印刷又は両面コピーとしてください。
- ・ ページ数が複数となる書類については、通し番号（表紙から1/〇とし、以降2/〇、3/〇とする通しページ、〇には総ページ数を記入）を中央下に表記してください。

## 団 体 の 概 要

(令和元年 12 月現在)

団 体 名 <small>ふりがな</small>	<small>あくてい おかぶしがいしゃ</small> アクティオ株式会社		
所在地	〒153-0043 東京都目黒区東山1丁目5番4号 KDX 中目黒ビル6階	電話番号	03-6894-1350
代表者	代表取締役社長 淡野 文孝	F A X	03-6894-1343
設立年月日	1987年2月27日		
沿革	1987年            アクティオ株式会社設立[イベント事業を開始する] 1989年            大阪支店開設[施設運営事業を開始する] 1990年            福岡営業所開設 2001年            名古屋営業所開設 2002年            北九州営業所開設 一般労働者派遣事業許可取得（東京・大阪） 厚生労働大臣許可（般-13-05-0181） 2003年            [指定管理事業を開始する] 2004年            愛知万博推進室開設 資本金9千9百万円に増資 2005年            警備法認定（大阪府公安委員会 第2180号） 横浜営業所開設 さいたま営業所開設 千葉営業所開設 2006年            松山営業所開設 2008年            プライバシーマーク付与認定取得 認定番号：第10861681(01)号 2010年            三重営業所開設 2014年            有料職業紹介事業許可取得（東京・大阪） 厚生労働大臣許可（13-ユ-306556） 2017年            設立30周年 2018年            岩国営業所開設		
業務内容	1. 指定管理者制度に基づく公の施設の管理受託 2. 美術館・博物館等文化施設、公共施設、社会福祉施設等の経営及び管理受託並びに案内、受付、誘導等運営に関する業務 3. 商業施設、レジャー施設等の経営及び管理受託並びに案内、受付、誘導等運営に関する業務 4. 博覧会、展覧会、展示会、見本市、各種会議、行催事、イベント等の調査、企画立案、実施運営、事務局に関する業務 5. 都市計画、都市再開発、緑化工事の設計監理の受託業務 6. 文化、スポーツ等の催事の企画、制作並びにその運営と実施 7. 商品開発及びその販売促進に関する企画と実施 8. 労働者派遣業務 9. 職業紹介事業 10. 社員教育及び訓練の企画と実施		

- 11. 印刷物、書籍、出版物の企画サービス並びに販売
- 12. 広告代理店業務
- 13. 洋品雑貨、服装雑貨、装身具及び日用雑貨の販売
- 14. 食品、清涼飲料水、酒類の販売
- 15. 飲食店の経営
- 16. 旅行業
- 17. 旅行業者代理業
- 18. 総合警備保障業務
- 19. ビルメンテナンス業
- 20. 賃貸別荘、貸ビル、旅館、ホテル、その他宿泊施設の経営
- 21. 建築物、工作物（看板、煙突及び照明塔）の設計・施工監理の受託業務
- 22. 各種コンサルティング及びアドバイザー業務
- 23. 上記各号に附帯関連する一切の業務

施設名称・概要	
<b>相模原市民会館</b>	
①施設類型 文化ホール・文化系施設	
②管理期間 2014.4～2019.3（第1期） 2019.4～2024.3（第2期）	
③業務内容 利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	
<b>南足柄市文化会館（金太郎みらいホール）</b>	
①施設類型 文化ホール・文化系施設	
②管理期間 2015.4～2020.3（第1期）	
③業務内容 利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	
<b>横浜市西公会堂</b>	
①施設類型 文化ホール・文化系施設	
②管理期間 2016.4～2021.3（第1期）	
③業務内容 利用受付、維持管理等、指定管理業務全般	
<b>瑞穂町耕心館</b>	
①施設類型 文化ホール・文化系施設、ギャラリー	
②管理期間 2008.10～2013.3（第1期） 2013.4～2014.3（第2期） 2014.4～2019.3（第3期） 2019.4～2024.3（第4期）	
③業務内容 利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	
<b>清瀬けやきホール</b>	
①施設類型 文化ホール・文化系施設	
②管理期間 2010.11～2016.3（第1期） 2016.3～2021.3（第2期）	
③業務内容 利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	
<b>成田市公津の杜コミュニティセンター（もりんぴあこうず）</b>	
①施設類型 コミュニティ施設、文化ホール・文化系施設	
②管理期間 2013.7～2017.3（第1期） 2017.4～2022.3（第2期）	
③業務内容 利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	
<b>アミュゼ柏</b>	
①施設類型 文化ホール・文化系施設	
②管理期間 2013.4～2018.3（第1期） 2018.4～2023.3（第2期）	
③業務内容 利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	

主な実績

<b>柏市民ギャラリー</b>		
①施設類型	ギャラリー	
②管理期間	2016.5～2021.3（第1期）	
③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	
<b>柏市民文化会館</b>		
①施設類型	文化ホール・文化系施設	
②管理期間	2015.4～2018.3（第1期） 2018.4～2023.3（第2期）	
③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	
<b>流山市おおたかの森ホール</b>		
①施設類型	文化ホール・文化系施設	
②管理期間	2019.3～2024.3（第1期）	
③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	
<b>野田市文化会館</b>		
①施設類型	文化ホール・文化系施設	
②管理期間	2016.4～2021.3（第1期）	
③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	
<b>北本市中央公民館(北本市文化センター)</b>		
①施設類型	公民館、文化ホール・文化系施設	
②管理期間	2015.1～2018.3（第1期） 2018.4～2023.3（第2期）	
③業務内容	利用受付、維持管理等、指定管理業務全般	
<b>守谷市民ギャラリー</b>		
①施設類型	ギャラリー	
②管理期間	2008.4～2011.3（第1期） 2011.4～2016.3（第2期） 2016.4～2021.3（第3期）	
③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	
<b>守谷市中央公民館</b>		
①施設類型	公民館、文化ホール・文化系施設	
②管理期間	2012.4～2015.3（第1期） 2015.4～2020.3（第2期）	
③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	
<b>尾張旭市文化会館</b>		
①施設類型	文化ホール・文化系施設	
②管理期間	2019.4～2024.3（第1期）	
③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	
<b>富田林市市民会館</b>		
①施設類型	文化ホール・文化系施設	
②管理期間	2014.4～2019.3（第1期） 2019.4～2024.3（第2期）	
③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	



<b>西条市総合文化会館</b>				
①施設類型	文化ホール・文化系施設			
②管理期間	2006.9～2010.3 (第1期) 2010.4～2013.3 (第2期) 2013.4～2016.3 (第3期) 2016.4～2021.3 (第4期)			
③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般			
<b>西条市丹原文化会館</b>				
①施設類型	文化ホール・文化系施設			
②管理期間	2006.9～2010.3 (第1期) 2010.4～2013.3 (第2期) 2013.4～2016.3 (第3期) 2016.4～2021.3 (第4期)			
③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般			
<b>砥部町文化会館</b>				
①施設類型	文化ホール・文化系施設			
②管理期間	2007.4～2010.3 (第1期) 2010.4～2015.3 (第2期) 2015.4～2020.3 (第3期)			
③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般			
<b>岩国市周東文化会館</b>				
①施設類型	文化ホール・文化系施設			
②管理期間	2018.4～2023.3 (第1期)			
③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般			
財政状況 (過去3年間に ついて記入 してくだ さい)	年 度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
応募に関する担当連絡先				
氏 名				
電話番号				

(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加して下さい。

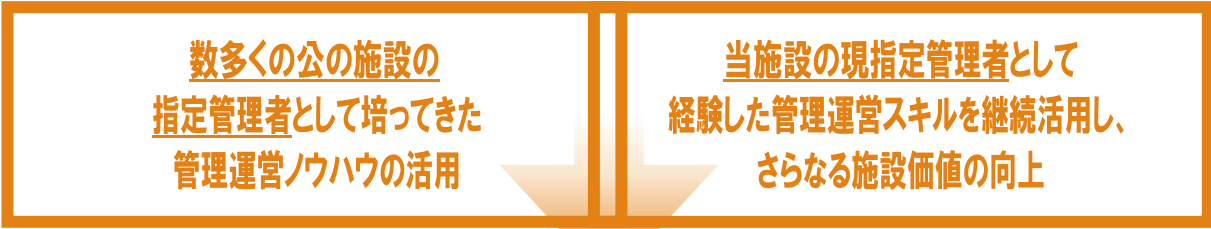
1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針

(1) 指定管理者としての基本姿勢及び委託の考え方

ア 相模湖交流センターの設置目的を踏まえた指定管理業務全般を通じての総合的な運営方針、考え方

相模湖交流センターの設置目的や公の施設としての役割を踏まえ、どのような施設運営を目指すのか、基本的な考え方を記載してください。

**私どもACTIOの強み**



設置目的の実現を図ります

当社は、全国 139 の公の施設の指定管理者として  
各種法令の遵守、公正・公平な取り扱い、安全・安心な維持管理や危機管理を  
基本に据え、施設の設置目的を最大限に発揮できるよう努めています。

**2期目の成果**

私どもは、現指定管理者として神奈川県や相模原市のさまざまな施策や当施設の設置目的に基づきこれまで管理運営に取り組んできました。ここでは、2 期目（2015-現在）を振り返ることで、これまでの成果と次期運営にかける意欲をお伝えします。

**私どもが 2 期目に特に取り組んできた内容**

**成果① 相模湖や施設の特性を活かした文化面からのアプローチ**

**①-1. 一流の芸術文化の提供 / 新たな鑑賞者の発掘 /  
メディアによる事業紹介の発信**

**「ハイレゾコンサート」**

事業コンセプト	取組の成果
この事業を行うことになった経緯は、元々、主催事業の音源をアーカイブしていたので、当日来館できなかった方々に高品位化された音源を提供された音響機材で流し、相模原市の企業、ノジマ電機オーディオスクエアより音響機材の提供のもと、生演奏のような体験をもう一度楽しんでもらうために企画した事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・録音の聖地であるからこそできるアーカイブ機能を活用した情報発信を含む新事業を確立</li> <li>・音楽愛好家だけでなくオーディオファンというあらたな利用層を取り込み、施設知名度を向上につなげた</li> <li>・誰もが楽しめる垣根のない事業の提供という点から福祉団体への周知を行い、障がい者が自身の体で音を体感できた。</li> </ul>

# アートギャラリー ハイレゾコンサート

～響放るるギャラリーに響ける、響響鑑賞会～



このお祭りでは、ハイレゾ音源を使用したコンサートを開催いたします。ハイレゾ音源とは、通常のCDよりも高音質で収録された音源のことです。音質が非常にクリアで、楽器の音色が非常にリアルに再現されています。また、音場の広がりや、楽器の細かい動きなども非常にリアルに再現されています。ぜひ、この機会にハイレゾ音源の魅力を感じてみてください。

【演出】 相模湖交響センターホール 相模湖交響センターホール

【演出】 相模湖交響センターホール 相模湖交響センターホール

【演出】 相模湖交響センターホール 相模湖交響センターホール

【演出】 相模湖交響センターホール 相模湖交響センターホール

【演出】 相模湖交響センターホール 相模湖交響センターホール

【演出】 相模湖交響センターホール 相模湖交響センターホール

## 当取組みが毎日新聞に取り上げられた掲載記事

18日付 相模湖交響センターホール 相模湖交響センターホール

# 迫力、息づかい まるで生演奏

相模湖交響センターホールのハイレゾ音源を使用したコンサートは、迫力、息づかい、まるで生演奏のようでした。音質が非常にクリアで、楽器の音色が非常にリアルに再現されています。また、音場の広がりや、楽器の細かい動きなども非常にリアルに再現されています。ぜひ、この機会にハイレゾ音源の魅力を感じてみてください。

相模湖交響センターホールで演奏するヴォルタス・クワルテット



## 「つのぶえ集団」と連携したイベント・ワークショップ

事業コンセプト	取組の成果
<p>元来、森でよく吹かれていたとされるホルンを活用した自然に囲まれた水源地域ならではのイベント・コンサートを大型連休に開催。周辺施設とのコラボレーションにより地域の活性化を図るための企画。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・森と湖がある自然豊かな相模湖を活用できたイベント・コンサート。</li> <li>・トッププロによる全国の音大生や音楽愛好家と連携したワークショップの開催。</li> <li>・一般向けには普段は触れることのないアルペンホルン等の楽器の体験をしながら相模湖地域を周知し、森や湖面と響き合う特別なサウンドを体験できた。</li> </ul>

ホルンアンサンブル つのぶえ集団

～ゴールデン・ホルン「ホルンで遊ぼう!」～  
ゴールデン・ホルン・アンサンブル 相模湖 2019

～日本のトップホルン奏者たちの集結～

5月6日(月・祝)  
15時開演(14時30分開演)  
料金:全席自由 2,000円

■チケット予約・問い合わせ  
042-682-6121

GW特別企画!  
～つのぶえ集団がおくるホルン体験型イベント～

5月4日(土)  
13時開演  
料金:全席自由 2,000円

5月5日(日)  
10時開演  
料金:全席自由 2,000円

【お問合せ先】042-682-6121



さがみはら緑区版

相模湖湖上でホルン満喫

日本のトップホルン奏者9人が相模湖を5月4日、5日、6日に来湖し、様々なイベント、コンサートで住民や観光客と交流した。

今回、相模湖に来た「つのぶえ集団」は、有名オクストロ音大生や一流音楽家で教養をとるトッププロ・ホルン奏者によって結成されたアンサンブル。4日午後と5日の午前には、近隣の音大生などを対象にレッスンを開催した。

また5日午後には、多くの観光客が訪れる中、船上コンサートを開催。ヘンデルの『水上の音楽』などが演奏され、湖上にはホルンの美しい音色が響き渡った。

6日の交流センターでのコンサートでは、ホルンの歴史等の説明をしながら、体験コーナーなども行われ、最後には朝日までのレッスンを交えた大規模なベートーヴェンアンコール演奏された。

松田健信は、「ホルンは元来、森でよく吹かれていた楽器。大型連休で相模湖を訪れた観光客が多かったこの時間に、森と湖に恵まれた相模湖をバックに響き渡るホルンの音を楽しめてくれたのだ」と話した。



# 2020 ベートーヴェンイヤー ヴァイオリンソナタ全曲演奏会

事業コンセプト	事業の成果
<p>ベートーヴェン生誕 250 周年に当たる 2020 年は各地で楽聖にちなんだ催事が取り組まれている。その一環で当館にふさわしい規模の企画、ヴァイオリンソナタ全曲を 1 年に渡り開催する。下図①・②はすでに開催した企画。翌 2021 年にはエクストラとして、未完の作品も含めたヴァイオリンコンサートを実施し、ヴァイオリン作品のほぼ全曲を披露する予定です。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・その他オープニングには平野玲音によるチェロソナタ 3 曲、年末には 2 曲のソナタを演奏し、全曲演奏を完結する閉催を企画。その間に著名ピアニストによる、ピアノソナタ演奏会や、若手奏者による演奏会もあり、ベートーヴェンをフューチャーした演奏会を実施できた。</li> <li>・地域のニーズに応えた。</li> <li>・平野さんの音源はプライムシートにて配信がされ、企業連携ができた。</li> </ul>

The block contains three promotional images. On the left is a poster for the 1st Violin Sonata All-Work Performance Concert, featuring Ritsuko Suzuki and Takanori Wakisaka, scheduled for January 25th at 14:00. In the center is a poster for Riko Hirano's Cello Recital, scheduled for November 18th at 14:00. On the right is a magazine spread from 'Musical Friend' featuring an interview with Riko Hirano, with the headline 'Interview 藤岡内晶子 エッセベッカ・サロネン アンドレス・オロスコ・エストラーダ ルネ・バルベラ'.

## ①-2. 水源地域の特徴を生かした事業の実施

### 「ダムマニア展」

事業コンセプト	取組の成果
<p>若年層の来館を促すために、水源地の自然と人とのふれあいを目的とし、かつ若年層に関心、興味を持ってもらえる「面白い、楽しい事業」展開。また「ダムマニアによるダムマニアのためのイベント」をコンセプトとして隔年で開催。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「ダムマニア展」は国内でも当施設のみを取組のため全国各地から多くの集客があった。</li> <li>・2017 年度の開催時は相模ダム建設 70 年の記念の年であったことから地元団体や企業が一体となった相模湖ダム祭実行委員会主催のもと、株式会社アトリエヨシノから協賛を受け、県との連携を深めることができた。</li> </ul>

**ダムマニアによる、全4回/ダムトークライブ 2019**  
無料&予約不要

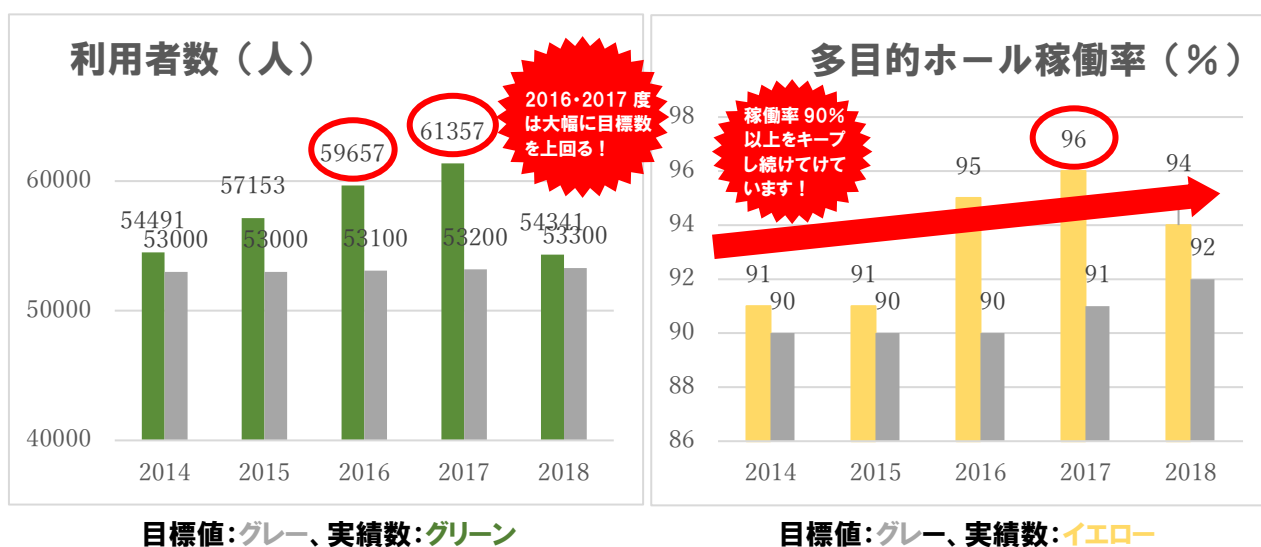
- 7月7日(日) 18:00～ 『海外ダムのぐりのススメ』 出演：藤原雅典、ダムファイター、ダムマニア専科家
- 7月14日(日) 10:30～ 『月間丸山ダム徹底解剖！』 出演：生(ま)こ(し) 丸山ダム愛好家 14:00～ 『はじめてのダムマニア』 出演：藤原雅典、ダムファイター、ダムマニア専科家
- 7月21日(日) 10:30～ 『柏崎のダムと地域』 出演：日興公司

ダムマニアによる、**【ダムワークショップ!!】** 時間内随時開催

全3種 / 特別企画 特別開催 交流センター アートワークショップ

- WS1: ダムロードランランマンマントを作ろう! 14:00-17:00
- WS2: 月間丸山ダムを徹底解剖しよう! 14:00-17:00
- WS3: 月間丸山ダムを徹底解剖しよう! 14:00-17:00

## 成果② 施設利用者・多目的ホールの稼働率の目標達成



利用者数に関しては 2016 年、2017 年に目標設定した計画をはるかに上回った結果となりました。特に、2017 年度は、「相模ダム建設 70 周年記念 相模湖ダム祭」が開催されたことから、本来想定した以上の利用者数となったことがグラフ(左)に反映されています。

また、多目的ホールの稼働率に関しては、グラフ(右)から分かるように過去 5 年間を見ると、全年で 90% を超えた稼働率を達成することができています。

## 1) 管理運営の基本方針、考え方

当施設の指定管理者に応募するに当たり、下記の **1** **2** を車の両輪とした管理運営を行います。

### 車の両輪



このバランスよい信頼される管理運営をすること

私どもは、

管理運営の**方針**として、神奈川県<sup>1</sup>の施策をよく理解し、連携協力することはもちろん、

管理運営の「**理念**」、「**基本方針**」および「**目標**」を設定し

この目標を達成するための「**管理運営コンセプト**」を定めます。

これらを基にして、当県民にとって「**有益で魅力的な各種事業**」を掘り起し、

「**施設設備の有効活用**」と「**サービス品質の向上**」「**地域連携**」に努め、

「**来て良かったね**」「**また来たいね**」

と思ってもらえるよう当施設をはじめとして地域を盛り上げる管理運営を目指し続けます。

## 2) 基本方針の具体的な内容

### 輪 1

#### ① 県の施策および施設設置目的の理解

神奈川県<sup>1</sup>の施策と施設の設置目的を理解し、相模湖交流センター（以下、当施設）の課題を抽出し、施設価値を高めていくための取り組み方針を示します。





## 神奈川県基本構想 かながわグランドデザイン(2011年-2025年)

### 基本理念

# 「いのち輝くマグネット神奈川」を実現する

### 将来像

- 1 行ってみたい、住んでみたい、人を引きつける魅力あふれる神奈川
- 2 いのちが輝き、誰もが元気で長生きできる神奈川
- 3 県民総力戦で創る神奈川

## 第3期実施計画(2019年-2022年)

### 主要政策・計画推進編

#### ●主要政策

#### I エネルギー・環境

- ⑥多様な生物をはぐむ自然環境の保全と活用自然環境の保全・再生と活用

環境

#### III 産業・労働

→次ページ第三期実施計画関連施策

- ②魅力ある地域資源を生かした産業の振興商業など地域の生活に根差した産業の振興

観光

#### VI 県民生活

→次ページ第三期実施計画関連施策

- ②新しい公共を担う多様な担い手への支援地域課題の課題に向けた多様な主体による協働の推進

- ③文化芸術に親しむ環境づくり文化芸術の鑑賞・活動のための支援

文化芸術

協働連携

#### VII 県土・まちづくり

→次ページ第三期実施計画関連施策

- ④地域の特性を生かした地域づくり特色のある地域づくりの総合的な推進

地域活性化

#### ●5つの地域政策

#### III 県央地域

- ②新たな産業集積の促進と地域特性を生かした産業の振興

水源地域

- ④水源環境や身近な自然の保全と再生

#### プロジェクト編

#### 柱2 経済のエンジン

- 7 観光～観光立県神奈川の実現を目指して～

#### 柱4 ひとのチカラ

- 15 文化芸術～文化芸術で魅力を引きつけ、心豊かで活力ある地域の実現～

#### 柱5 まちづくり

- 18 地域活性化～地域資源を生かした地域活性化を目指して～

- 20 協働連携～NPOなどの多様な主体による協働型社会の実現～

### 神奈川の戦略

戦略4 ともに生きる神奈川の現実

観光

文化芸術

協働連携

戦略5 地方創生の推進

観光

文化芸術

地域活性化

戦略6 マグネットカルチャーの推進

観光

文化芸術

地域活性化

## かながわグランドデザインと SDGs

●かながわグランドデザインプロジェクトと SDGs の関係は以下の通りです。



## 第 3 期実施計画関連施策

### VII 県土・まちづくり

#### 神奈川県まち・ひと・しごと創生総合戦略 (2015-2019)

- 基本目標2 神奈川県への新しい人の流れを作る
  - 取組4 地域資源を生かした魅力づくり
    - 具体策⑤ 地域マグネットとなる魅力づくり
      - ▶ 新たな観光もまちづくり
      - ▶ **ダム湖と周囲の自然環境を生かした水源地域の活性化**
      - ▶ 観光資源の発掘と磨き上げ

地域活性化

水源地域

### III 産業・労働

#### 神奈川県観光振興計画(2019-2021)

《重点的取組の視点》

- 急激な少子高齢化、人口減少が見込まれる中で観光面から地域活性を図るための計画

《施策体系》

- ①観光資源の発掘・磨き上げ
- ③受け入れ環境の整備

観光

#### やまなみ五湖 水源地域交流の里づくり計画 (2010-2020)

人口減少、高齢化の進展、レジャーの多様化から水源地域の活力がなくなっていることから策定

- 推進する取り組み
  - 1.多彩な資源を生かした活力ある地域づくり
    - ⇒**水源地域内の施設の連携による交流の促進**
  - 2.都市地域住民の水源地域に対する理解の促進
    - ⇒**上下流域の交流事業、協働事業の検討**
  - 3.地域のマグネットとなる魅力づくり
    - ⇒**文化芸術の魅力で人を引きつけるマグカルによる水源地域のにぎわいを創出する取組**
    - ⇒**相模湖交流センターの活用**や相模原市の行う施策と連携した取り組みの推進など

### VI 県民生活

#### かながわ文化芸術振興計画 (2019-2021)

- 文化芸術**の魅力で人を引きつけ、地域のにぎわいをつくり出す、**マグネット・カルチャー**を推進
  - 文化芸術**を通じて、共生社会の実現を後押し
- 重点施策1【伝統×文化】
- 地域の伝統的な**文化芸術**の保存、継承、活用
- 重点施策2【共生×文化】
- 子供や高齢者・障がい者など、あらゆる人の**文化芸術**活動の充実等

文化芸術

## 設置目的

水源地域の自然の保全及び活性化を図り、併せて県民に水源地域の自然とのふれあい及び多様な交流活動の場を提供するため

- 当施設に関連性のある主な施策は以上(上表)と理解し相模湖交流センターでもできる限り取組みます。
- 当施設に直接的な関わりのない施策でも、側面から取り組めるものと受け止め、取り上げました。
- 神奈川県の実施策とシナジー効果が発揮できるよう努めます。

②住民特性や立地上の課題やニーズの抽出

第3期実施計画の中の施策を課題として受けとめるとともに、県民の意識調査、現指定管理者として当施設を管理運営してきた中で、次期指定管理期間における当該地域の住民特性や立地上の課題およびニーズを抽出します。

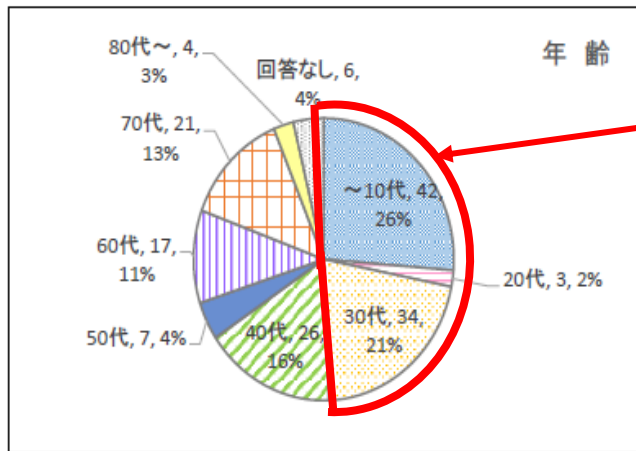
●県民の意識調査

A.水源環境について

2019年開催 第44回  
水源環境保全・再生かながわ県民フォーラム(もり・みずカフェ)  
アンケートより抜粋

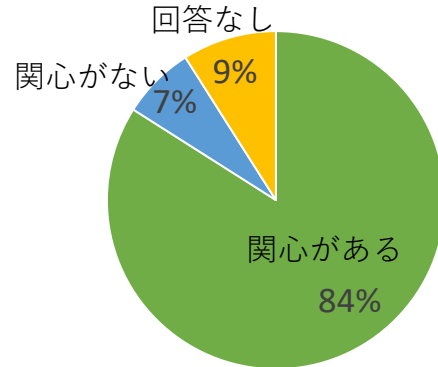
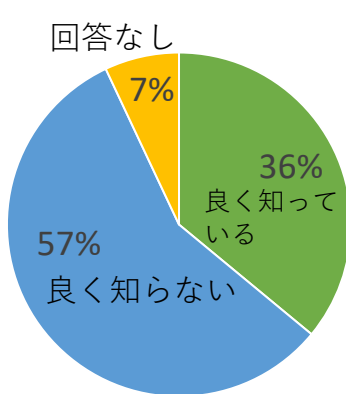
Q.参加者年齢

【年齢】		
1	~10代	42
2	20代	3
3	30代	34
4	40代	26
5	50代	7
6	60代	17
7	70代	21
8	80代~	4
9	回答なし	6



若い世代も多数参加  
関心の高さのあらわれ

Q.水源地域の森と水の大切さについて、知識や関心をお持ちですか



【知識について】

- 1.よく知っている 57人=36%
- 2.よく知らない 92人=57%
- 3.回答なし 11人= 7%

【関心について】

- 1.関心がある 134人=84%
- 2.関心がない 11人= 7%
- 3.回答なし 15人= 9%

水源地域に関してよく知らない人が多いが、関心がある人は多い傾向がグラフから分かる

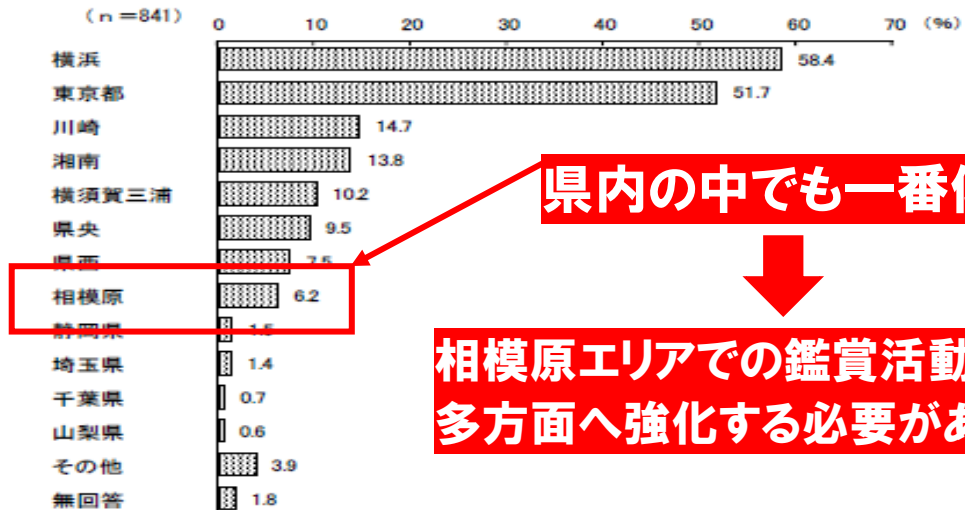
➡ 水源地域についての情報発信が必要

## B.文化芸術について

### H29 神奈川県県民ニーズ調査(8章/文化芸術)

●回答者数 1,278人 (うち相模原市民 90人)

#### 2 文化芸術を鑑賞した主な地域【問 40-1】

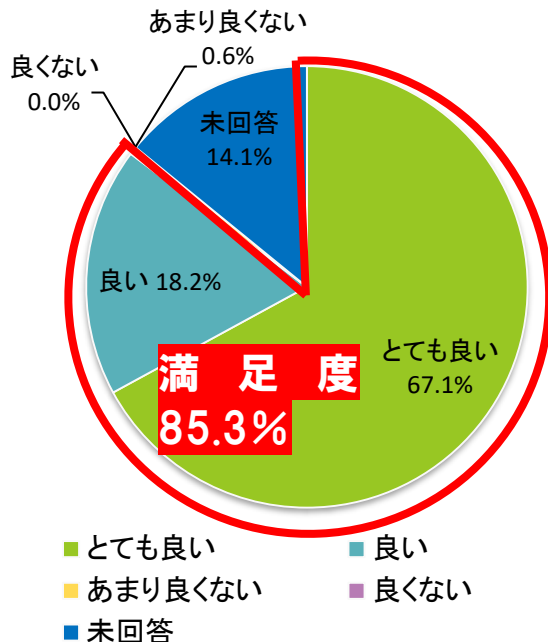


●相模湖交流センター利用者アンケート(指定管理者による調査)

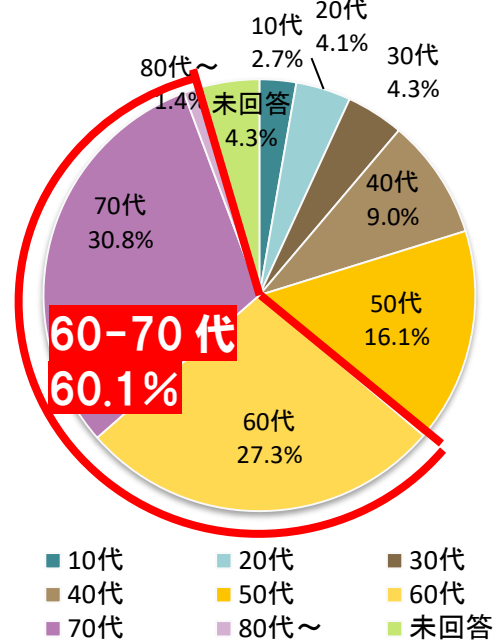
## C.当施設について

### H30 年度事業鑑賞アンケートより抜粋

#### C-1.事業鑑賞満足度



#### C-2.利用者層



例年とほぼ変わらないが、個別集計したコメント欄を参照するとシニア世代に向けた昭和歌謡や落語等の事業が人気があったことから8割以上が「満足」回答していることがわかる。

前年度のデータ【70代:21%】と比べると今年度は31%と大きく利用者の数を増やした。やはり①と同じようにシニア世代向けの事業が多かったことが反映された結果になっている。

⇒40代以下の利用者層の取込みが必要(親子、こども、学生)

### ③解消・改善するために取上げる主な課題

これらを踏まえ、かつ後述する(2)現状分析・課題把握(P29-30)を踏まえ当施設の課題を主に以下の3点と  
考え、解消・改善に向けて取り組みます。

課題1	水源地域に関する情報の浸透
課題2	県民の相模原エリアでの鑑賞活動の促進
課題3	若い世代の利用者への施設の知名度 up


### 3) 実施すべき提案事項

課題解決のために私どもが5年間で取り組みたい重点施策です。詳細は各記載ページに述べています。

**課題1**  
水源地域  
に関する  
情報の  
浸透への  
**対策1**

**水源地域ならではの事業を実施し知識の習得や  
水源地域での体験活動機会の創出**


- ・ダムマニア展の継続
- ・**新たな森林環境事業の実施**
- ・相模湖湖畔を活用した事業
- ・相模湖をテーマにした写真展



**課題2**  
県民の  
相模原  
エリアでの  
鑑賞活動の  
促進への  
**対策2**

**文化芸術や交流活動を促す多彩なジャンルの事業の実施**


- ・ハイレゾコンサート継続
- ・障がい者によるアートフェス
- ・**ハイカー向けの事業**
- ・**親子、こども向け事業(水源地域に関連するもの)**
- ・**文化交流事業**
- ・**異世代交流事業**



**課題3**  
若い世代の  
利用者  
への  
知名度 up  
への  
**対策3**

**多様な施設利用の情報発信**

- ・**高校・大学へのさらなる広報活動**
- ・**アクティオのネットワークを利用した情報拡散**
- ・**ぶらあぼ等の専門紙を活用し、全国に情報を発信**
- ・**新たな利用方法の周知**
- ・**ARの活用**



■ 対策1～3の赤字については次期指定管理期間に新たに行う予定の取組です。



は次ページ以降該当する取組の箇所にもマークしています。



## 4) 管理運營業務についての具体的な取組み

### ①事業計画に対する私どもの理念

私どもの管理運営の理念は、以下の通りです。

相模湖交流センターは、緑豊かな湖畔に佇む施設で、最大 456 席の多目的ホールや、可動式またパネルによる空間をさまざまに演出可能なアートギャラリー、鏡壁面が設置されたレッスン室などがあります。ベーゼンドルファーのグランドピアノを保有し、多目的ホールは本格的なクラシックコンサートやレコーディング、プロセニウムステージでの演劇や講演会など、さまざまな文化発信・交流活動の場として、これらの施設の特徴を活かし、水源地域の保全及び活性化を図り、併せて、県民に水源地域の自然とのふれあい及び多様な交流活動の場を提供するための施設として、積極的に活用していくことを基本的な理念とします。

### ②管理運営の具体的な方針

上記理念のもと、指定管理期間(5年間)を通じ、以下の8つの方針を掲げて取り組みます。

県の施策の理解と協力体制で臨みシナジー効果を発揮	地域を知り、資源を掘り起こす有益で魅力的な事業の実施	安全・安心・快適な空間を実現する適切な維持管理とリスクマネジメント	各種法令遵守、規約・マニュアルにのっとった平等な管理運営
課題解決に向けた地域の住民・団体・機関等との連携	利用者ニーズを業務に反映する、継続的な改善とサービス向上	環境への配慮や省エネ等効率的な資源活用による管理運営コストの節減	礼節を重んじ、誠実で優しい、ホスピタリティの感じられる接客対応

### ③目標設定（指定管理最終年度）

上記の理念と方針に基づき、次期指定管理期間の各種目標値を設定しました。詳細は P.29 に記載しています。

## 5)当施設の管理運営のコンセプト

# 響 感

～自然・音・活動のハーモニーが創造する交流拠点へ～





※波紋をイメージしています

私どもは2期目に管理運営コンセプト

「ひと・自然・文化の共生～アクアロジカル・ハーモニーセンターへ～」を掲げ、水源地域の活性化に、主に文化面からアプローチを行い、音楽愛好家のファンを増やし、自然の中での文化活動を促進し、水源地域の新しい魅力づくりを目指してきました。次期指定管理期間では、県民がさらに「相模湖の森や湖から聞こえる響き」、当施設の「木の温かみから伝わる響き」、「湖から聞こえる響き」、「光の響き」、「集まる人々の様々な活動の響き」が音のように混ざり合い波紋のように広がり新たな響きを生み出し、施設を中心に交流し、関わりあい、気軽に、そして身近に水源地域で行われる事業に参加し、

県民一人ひとりの響きが波紋のように広がり、**響感** できる交流拠点を

目指すことを管理運営コンセプトにします。

これまでの文化芸術事業と新たに行う事業を軸に居心地のよい空間づくりに取り組みます。

私どもは、暖かな接遇によって来館者に寄り添い、

未来に向けて地域を活性化し相模湖エリアを盛り上げます。

そしてゆくゆくは、当施設に引き続き関心・興味を持ち何かの関係性を持ち続けられる県民が一人でも増えるように、広域交流拠点として貢献していきます。

## 6) 当社の管理運営方法

### 当社が重視する公の施設を管理運営するための【4つの姿勢】

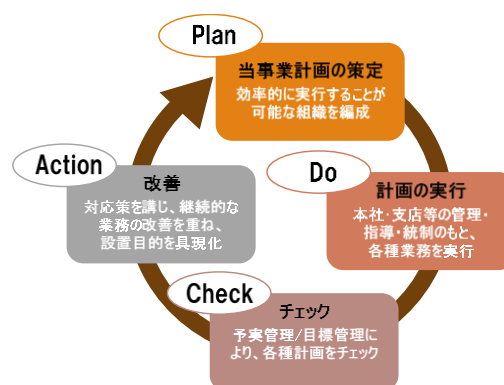
私どもは、「利用者満足最大化」を目指して施設の管理運営に臨んでいます。

そのため、指定管理者として重要であり、揺るがすことができないと考えている【4つの姿勢】は右の通りです。



#### ①PDCAマネジメント・サイクルの確実な実行

当社の管理運営は、企業理念である“**ACTIO** は、お客様とともに「**歓び**」と「**感動**」を提供し続けます。We Think Tomorrow”の下、管理の仕組みを構築し、Plan-Do-Check-Action のPDCA マネジメント・サイクル(右図)を確実に回し、継続的な改善を図っていくことです。



#### ②実施管理/予実管理・目標管理

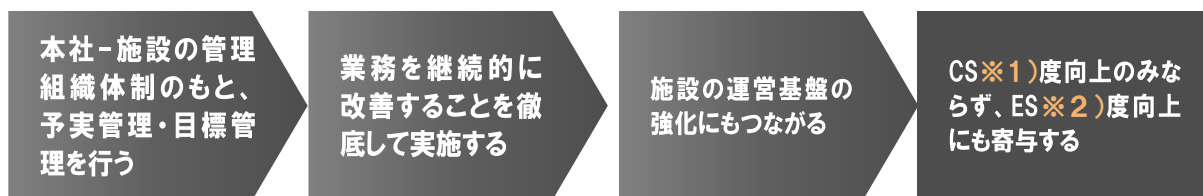
当社では、提供サービスの品質維持・向上を実現するため、予実管理・目標管理を実施しています。予実管理・目標管理の方法は以下の通りです。

##### 【管理組織体制の整備】

事業計画を達成するため、館長・当社施設担当が全職員・スタッフを指導・チェック・管理します。職員・スタッフは館長が、館長は当社施設担当がそれぞれ管理する仕組みです。

PDCA マネジメント・サイクルを有効にするため、当社施設担当および施設管理職(館長・副館長)によるミーティングを定期的実施し、これを館長は全従業員に館内ミーティング等の機会に伝えます。

このように、当施設に関わる全従事者が、計画の進捗や業務上の問題・課題等を共有し、次の行動を修正します。後述する当社独自のセルフモニタリング(ASSMS)のチェック機能も、これらと同時に働くものとして大変有効です。



※1)CS:顧客満足(Customer Satisfaction)の略 ※2)ES:従業員満足(Employee Satisfaction)の略

##### 【予実管理・目標管理についてのミーティングの実施】

当社施設担当および施設の管理職員以上による月次定例ミーティングを行っています。

利用実績が年間計画に対して大きな乖離があったり、計画に比べ相当遅れていたりする場合などは、その不具合を館長と当社施設担当が早期に認識します。そのため、適宜予実管理ミーティングを実施し、理由や原因を見つけ出し明確にしています。

##### 【対策の検討・実施】

ミーティングで見つけ出した課題に対して対応策を講じ、これを次の行動へ組み入れることにより、その軌道修正を行っています。これら一連の仕組みを継続的に行うことが、計画を効率的に達成する方法であると考えています。

## 7) 当社の管理運営への評価

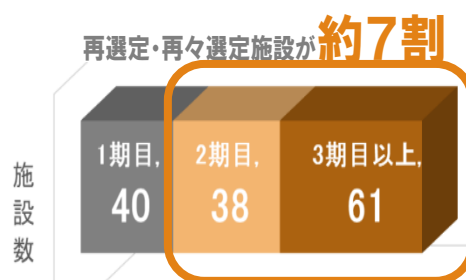
### ① 156 におよぶ公の施設運営を受託

現在、管理運営している公の施設数は、当施設も含め指定管理者として管理運営する施設 139、運営受託施設 17、両者合わせて 156 に及びます。このように多数の公の施設の管理運営を任されていることは、私どもの管理運営品質が設置者である自治体から評価されている証と受けとめています。

これらの経験や実績を通じて培ってきた高いサービス品質、安定した人員供給体制の下、計画的確な実行により、今後も当施設における利用者満足を高め続けていきます。

### ② 2 期目 3 期目以上の施設が約 7 割

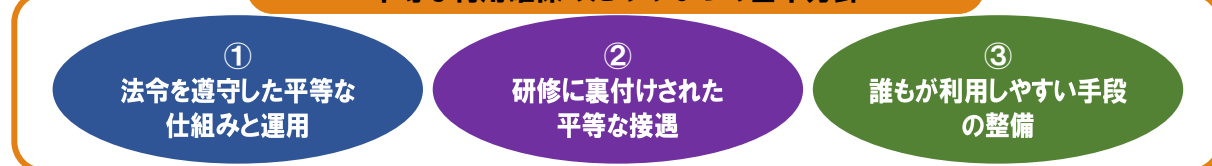
当初の指定期間が終了した後の再公募においても、再選定、再々選定の施設が139のうち約7割を占めています。このように2期目・3期目以上に選定されていることも、私どもの安定した管理運営がその施設を有する自治体から評価された結果であると自負しています。(2019年4月1日現在)



## 8) 平等な利用確保について

地方自治法第 244 条や障害者差別解消法、相模湖交流センター条例等を遵守し、その上で、民間企業として培ったノウハウやサービスを活かし、平等な利用を確保する施設管理運営を行います。以下がその基本方針です。

### 平等な利用確保のための 3 つの基本方針



### 基本方針①～③を踏まえた具体的な取り組みです

#### ① 法令を遵守した平等な仕組みと運用

公の施設である当施設の指定管理者として私どもは各種法令等を遵守した上で、利用者に対して利用ルール等を以下の通り平等に運用していきます。

**【施設の利用受付】** 利用登録に必要な書類を確認・受理し、速やかに利用許可証を発行します。その際には、明確で透明性を持った施設利用のルールについても説明します。

**【施設の予約方法】** 施設予約は「先着順」となり、予約に関する明確なルールを定め平等に対応します。「e-kanagawa 施設予約システム」による施設予約・申込みでも同様です。またネットシステムでの予約者は必ずチェックし平等性を担保しています。

**【利用の制限等】** 該当する条例に抵触する場合は利用を制限します。不許可の場合、理由を提示します。

**【業務マニュアルの作成と整備】** 全職員が同様の対応をとれるよう、業務マニュアルを作成・整備しています。

#### ② 研修に裏付けされた平等な接遇

☛ 詳細は「研修」の項

「当たり前」と思っている利用者にも通用しないことがあるという認識を持ち、相手をよく見た接遇を心掛けます。

##### ● 平等な対応のための研修の実施

##### ● 『障害者差別解消法施設管理者対応マニュアル』の作成と整備

#### ③ 誰もが利用しやすい手段の整備

☛ 詳細は「研修」の項

##### ● 施設に関する平等な情報提供

##### ● ユニバーサルコミュニケーションに向けた当社の取り組み

## イ 業務の一部を委託する場合の業務内容等

業務の一部を委託する場合、委託業務の内容、委託先の選定方法等について、記載してください。

委託する予定の業務と選定方法は以下の通りです。業務内容によって、以下の選定基準のもと、最適な事業者へ委託しています。

【業務区分】委託業務内容	委託先選定基準
【清掃業務】 日常清掃業務/定期清掃業務/特別清掃業務	<b>①地元事業者を優先して選定</b> ・県内企業優先  <b>②専門会社等に委託することで効果的・効率的かつ確実に業務を履行</b> ・業務の専門性のスキルや業務実績 ・企業の信頼性、健全性、安定性 （経営状態や経営理念、法令遵守） ・指定管理や業務委託における経験 ・安全性を確保するしくみ  <b>③複数社から見積を取り、コスト、利便性、サービスなど多面的に比較</b>  <b>④当施設の当業務にかける理解と意欲</b>
【施設保守点検業務】 設備保守点検業務全般/自家用電気工作物点検/植栽管理業務	
【防災・安全確保業務】 機械警備業務	
【廃棄物処理業務】 廃棄物処理	
【施設保守点検業務(舞台関係)】 舞台機構設備保守点検/映像・音響設備保守点検/舞台照明機構保守点検/ピアノ保守/電動式移動観覧席保守点検	

(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加して下さい。

## 2 施設の維持管理

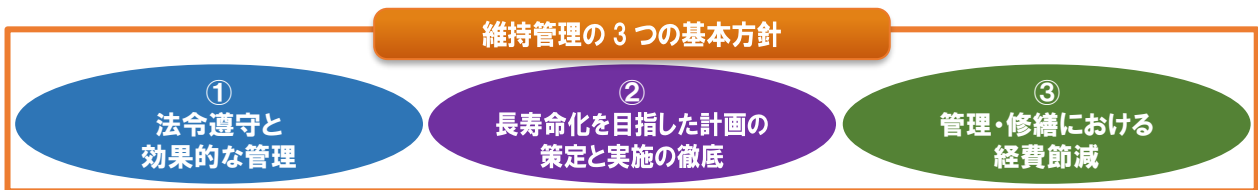
### (1) 施設の特徴を踏まえた維持管理

#### ア 多目的ホールをはじめとした施設の特徴を踏まえた清掃業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等についての実施方針

相模湖交流センターの施設及び設備の状況を踏まえ、施設機能の十分な発揮、利用者サービスの向上等の観点から、日常の清掃、保守管理、修繕等について、別紙2の業務基準「1 施設の維持管理に関する業務」の項を確認の上、指定管理業務を行なう際に改善や提案したい点も含め記載してください。

#### 1) 維持管理の基本的な考え方(方針)

私どもは「総合的なマネジメント力」を発揮し、保守点検・清掃・衛生管理などの業務を的確・スムーズに行い、利用者に安全・安心の確保と、ホスピタリティあふれる快適な施設空間を提供します。



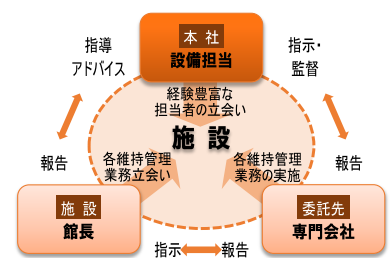
#### 2) 維持管理の具体的な取組み

##### ① 法令遵守と効果的な管理

維持管理業務については、関係法令等に基づき、維持管理及び運営等に関する業務の基準の内容を確実に履行します。また、それぞれの実作業は専門会社へ委託し、効果的で確実な維持管理を実現します。

##### ● 専門会社が維持管理業務を実施し、当社が履行チェック等の総合管理を行う体制

私どもは、維持管理業務を委託会社に任せきりにはしません。右図の通り、施設職員だけでなく当社設備担当も支援することで、確実に業務を遂行できる体制を構築しています。業務の履行チェックとしては、本社設備担当や施設担当が適宜セルフモニタリングを行っています。また、施設・設備の不具合時は、本社設備担当が適切でスピーディな一次対応と専門会社への必要な指示を行います。



##### 【信頼のおける優良な専門会社への委託】

維持管理業務は信頼性の高い県内の専門会社への委託を優先し、積極的に地元還元に努めています。

##### ② 長寿命化を目指した計画の策定と実施の徹底

維持管理に係る各種計画は、PDCAサイクルを回しながら計画実施を徹底すると共に、常に改善を図り、より安全で快適な施設空間の提供と設備の長寿命化を目指しています。

##### ● 施設特性に応じた効果的な清掃計画

清潔で気持ちの良い施設環境作りは、利用者満足とリピーター化につながる大きな要素の1つです。

施設特性を考慮した年間清掃管理計画を立て、日常清掃・定期清掃を確実に実施します。また、本社設備担当による品質検査(インスペクション)も取り入れ、継続的な業務改善につなげます。

##### ● 保守点検業務計画

保守点検業務は、有資格者が適切に実施します。稼働状況や事業スケジュールの日程と作業効率の両面を踏まえた実施日とする保守点検業務計画を策定し、点検・整備等による施設の稼働時間をできるかぎり低減させます。経年劣化が見られる設備には優先順位をつけて早期復旧に向け、県と協議しながら、施設機能やサービスへの影響を最小限に抑えます。

また、施設備品については、日頃からの管理や手入れを入念に行うことで、故障や破損による思いがけない事故を防ぎ、リスクの回避と修繕費の節減に努めています。



### ③管理・修繕における経費節減

設備の長寿命化による経費節減	省エネによる管理経費節減	DIYによる修繕で経費節減
「計画的な維持管理」「予防保全」「データの蓄積による効率的な建物保守」を基本として、長期的な修繕工事等の予測・計画を行い、設備の長寿命化を図ることで修繕費の節減を目指しています。	照明の照度調整や間引き等、徹底した省エネルギー対策を図ることで、必要経費を抑えています。	簡単な修理や作成物は、外注せず、DIYの精神で職員・スタッフが自ら実施し、経費を節減しています。
●詳細は「経費節減」の項		

## 3)受付業務について

### 受付業務の基本的な考え

施設の受付業務は利用者の目的やニーズを理解し、的確に対応することが求められます。私どもは、常時 1 名以上は受付に配置(午前・午後は原則 2 名以上)し、利用者がスムーズに施設利用の申請等を行えるよう、職員・スタッフは分かりやすく迅速に対応するとともに、きちんとした挨拶や会話の中での気配りや有用な情報の提供を行います。受付管理業務は以下の業務があります。

施設及び施設の貸出に関する業務

施設の利用承認及び承認取消しに関する業務

利用料金の徴収業務

利用料金の免除に関する業務

駐車場管理業務

私どもは、これらの業務を的確かつスムーズに行うために業務のマニュアルを作成し、スタッフの業務知識の平準化と定着を図り、利用者に対して平等に対応できる受付管理業務を行っています。また、受付業務を通じて、利用者ニーズやコンプレインの把握をし、運営に活かすことで、施設価値のさらなる向上を目指しています。

なお、相模湖記念館の来館者に対しても、2 階への案内や希望者にダムカードを渡すなど、当施設利用者と同様に案内・誘導等を行っています。また駐車場管理についても、特に有料休館日前の夜間利用時の駐車場巡回と確認を行っています。

## 4)警備業務

警備については、職員・スタッフによる巡回と機械警備を行い、不審者への対応や事件・事故を未然に防ぐことにより、利用者の安全と建物や設備等を守ります。開館中はこまめな巡回を行い、敷地内および館内の安全確認をします。また、機械警備については、防災は全日、防犯は閉館後および休館日に作動させます。



## イ 相模原市立相模湖記念館と連携した効果的・効率的な維持管理

相模湖交流センターは相模湖記念館との合築施設であることから、光熱水費、空調設備などの設備管理及び清掃などの共通する維持管理費の執行、施設全体を良好な状態で維持していくための修繕、環境整備等に関し、効率的な事務処理に努める必要があります。今回、相模原市が相模湖交流センターの指定管理者に相模湖記念館の一部業務を委託する予定であることを踏まえ、相模湖記念館と連携した効率的な事務処理方法について、具体的に記載してください。

### ●ワンストップサービス(OSS)による一体的・効率的な管理を3期目も継続

相模湖交流センター及び相模湖記念館の管理にあたっては、神奈川県及び相模原市から与えられた業務について窓口を一本化し、本社及び施設職員が一体となった「ワンストップサービス」による管理を行います。

#### ①経費執行の適正管理も的確に実行

業務の効率化を行う中で、本業務の指定管理料、相模湖記念館管理及び受付案内業務に係わる経費は堅実に管理していかなければなりません。私どもは現在の維持管理等に掛かる共通費用の執行(現在では、神奈川県 9,149:相模原市 851)の基準に基づき、適正な経費管理と業務執行をしています。

具体的には私どもの金銭管理コード(右下)を4コードに振り分け、コード毎での経費及び執行の管理を行います。

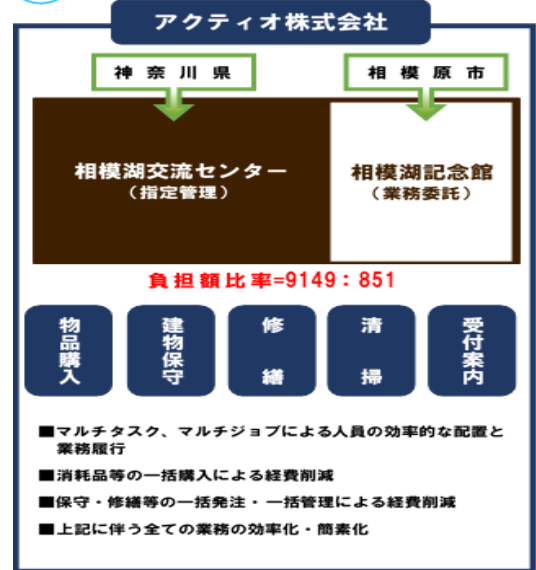
#### ②同じ施設内だからこそ、温かで一体的な運営

相模湖交流センターと相模湖記念館は、複合施設であり、来館者にとっては、管轄が違うことなどは関係なく、「同じ施設」だと感じます。

たとえば、相模湖記念館を見学しているときに設備に不具合が生じた場合、私どもが一時対応します。また、ホールに来場された来館者にはぜひ、記念館も見学してもらいたいという思いで、案内しています。

さらに、相模湖交流センターの来館者にも是非、相模湖記念館に立ち寄ってもらうべく、受付には、相模ダムダムカードや、私どもが「ダムマニア展」で作成したダムグッズも販売しています。さらに、2階の喫茶では「ダムカレー」を提供するなど、全館をあげて、相模湖、相模ダムのPRに努めています。この体制を次期も続けていきます。

### 湖 OSS による一括管理



#### ■金銭管理コードの振り分け体制

- ① 相模湖交流センター指定管理経費
- ② 相模湖交流センター利用料金
- ③ 相模湖交流センター自主事業経費
- ④ 相模湖記念館運営受託経費



相模湖記念館



受付でのダムグッズ販売



2階喫茶のダムカレー



受付で配布している相模ダムのダムカード

(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加して下さい。

### 3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金

#### (1) 利用促進のための企画・取組

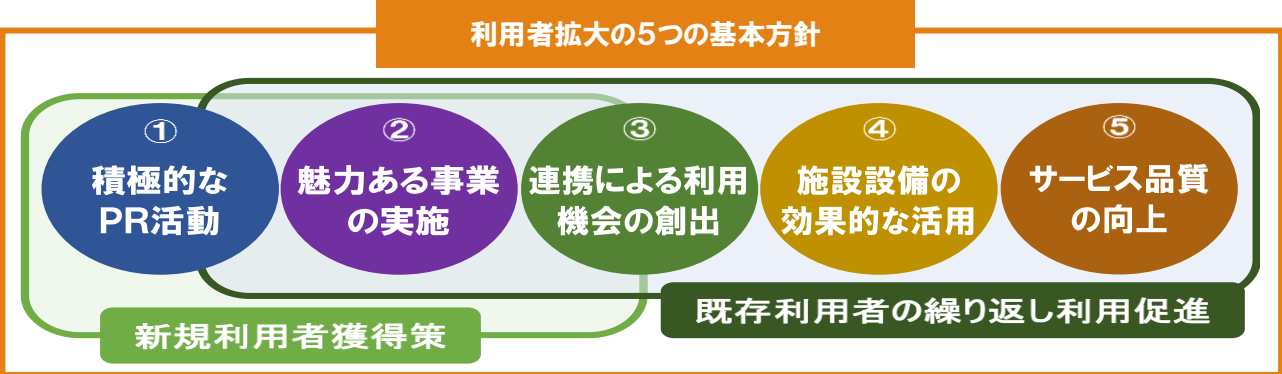
相模湖交流センターの設置目的や特性、立地等を踏まえた事業等の実施方針及び内容について、規模や経費面からの実現可能性を踏まえて、記載してください。

ア 水源地域における多様な交流活動の場を提供するための施設として、多目的ホールやアートギャラリーなどの施設の特性を活かした利用促進のための企画・取組

#### 1) 利用者拡大への基本的な考え方(方針)

当施設は県民に水源地域の自然とのふれあい及び多様な交流活動の場を提供する施設であるとともに、水源地域の広域交流拠点であることから、この施設をより多くの人々に知ってもらい、利用してもらうことが重要です。

これまで利用者拡大を図るため、新規利用者獲得の重点的な取り組みとして、積極的なPR活動や魅力的な事業を実施しています。また、既存利用者にもむけての主な取り組みとして、連携による利用機会の創出や施設設備の効果的な活用、サービス品質の向上に注力し、「来て良かったね」「また来たいね」と思ってもらえる運営を行っています。今後も、地域住民等との連携をさらに深め、住民特性や立地を徹底的に知ることで、地域住民等に一層活用される施設、施設運営に携われるような参加性の高い施設を目指し管理運営していきます。



#### 2) 利用者拡大の具体的な取組み

##### ① 積極的なPR活動

##### ● 効果的な広報活動

新規利用者

既存利用者

ホームページや事業チラシなど情報媒体を効果的に活用しながら、新規利用者獲得を目指し、不特定多数へ向けた広報活動を行っています。

☛ 具体的な内容は広報・PR活動の項を参照

##### ● 館外への利用促進営業活動

#### 施設職員による「地域とつながる」情報と発信

当施設職員が普段から施設の外に出ていき地域住民と会話することで、馴染みやすいイメージを持ってもらい、地域に開かれた施設となっています。さらに地域住民との会話の中で施設で行ってほしい事業や地域のニーズを知り地域に愛される施設となるための有効な活動です。



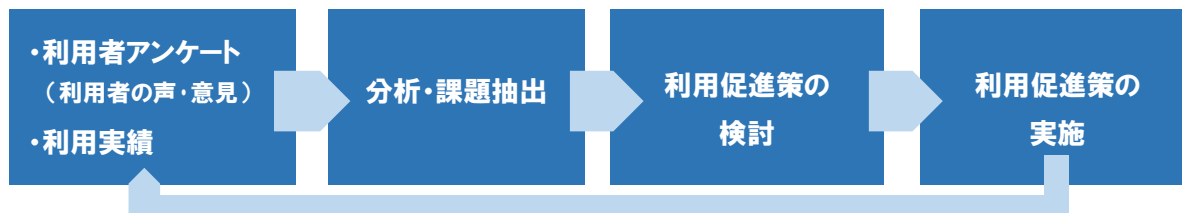
アクティオ本社社員が駅前の喫茶店に立ち寄った際に店員と常連の方の会話が聞こえてきました。「今日は相模湖交流センターの写真展に来たの?」「それもあんだけど・・・」といった会話が聞こえてきました。これは施設職員が地域とつながり地域の方々にもっと当施設の情報発信に寄与してもらっている一例であることがわかります。

## 近隣の公の施設等とのさまざまな連携

公の施設、商店街、教育機関、各種団体、観光協会等に、当施設の施設パンフレットやチラシ・ポスター等の掲示を依頼し、新規利用者の獲得を図ります。また、これらの施設との共催・後援・協力事業や出前講座を実施することで、これらの施設等の利用者に当施設を知ってもらえるきっかけとなり、新たな利用者獲得につながっています。

## 利用者アンケート等の活用

利用者アンケート、利用状況等から課題を抽出し、どのターゲットにはどの広報媒体が有効なのか分析することで実効性のある広報および利用促進活動を行い、新規利用者の獲得や既存利用者のさらなる利用促進（リピーター化）を図ります。



事業参加者へのアンケートから参加者の多い地域を割り出すことで、重点的にアピールする地域を定め、効果的かつ効果的な広報および利用促進活動に役立てていきます。

## 利用者による口コミ・家族や知人等へ紹介依頼



口コミで伝えてもらうためには、現利用者が当施設に対して満足している、気に入ってくれていることが前提です。利用者が相手に自分の言葉で直接、当施設の魅力を伝えることは、広報ツールだけでは伝わらない説得力が生まれ、一層魅力的に映ります。また、友人・知人・家族等からの誘いには、“独りではない”という安心感があり、当施設に来てもらえる可能性がさらに高まり、利用者獲得につながります。

## 周辺大学、専門学校、高校への情報発信



当施設は地域住民はもとより、相模原市・八王子市からの利用者も多いことから、音楽大学、美術大学、工芸大学、専門学校、高校へも施設の活用をしてもらえるように情報発信をしていきます。特に近隣大学にはアートギャラリーを活用した企画展での活用ができることを情報発信していきます。

## 当社ネットワークの活用



多数におよぶ施設の指定管理者である当社のネットワークを活かし、当施設の周知向上を図っていきます。にある当社指定管理施設に、当施設のパンフレット・事業チラシの設置を依頼します。

神奈川県内にある施設

相模原市民文化会館

南足柄市文化会館

横須賀市立勤労福祉会館

茅ヶ崎市勤労市民会館

座間市立市民交流プラザ

横浜市地区センター8 施設

文化ホール・ギャラリー系施設

瑞穂町耕心館

清瀬けやきホール

アミュゼ柏

柏市民ギャラリー

柏市民文化会館

野田市文化会館

成田市公津の杜コミュニティーセンター

## ②魅力ある事業の実施

新規利用者

既存利用者

県民や地域住民のニーズに合致し有益性が高く魅力的な事業は、新たな利用者を獲得できるとともに、既存利用者にもさらなる利用が見込めます。これらの事業チラシやポスター自体を人々の目に止まるような紙面にする事で、事業を知り、興味を持ってもらい、施設に来館してもらうきっかけとします。

☛具体的な事業内容は自主事業計画書を参照

## ③連携による利用機会の創出

新規利用者

既存利用者

地域で活躍している住民、諸団体・諸機関・諸施設等と連携し、地域にあるさまざまな資源を掘り起こすことで、それらを取り上げた事業を実施していきます。これまでもネットワークづくりに努めてきましたが、今後はこれを一層深め、新たな連携によるネットワークも増やすことにより、珠数つなぎのように、より多くの地域住民に対して事業への参加など利用機会をさらに創出していきます。また、これまで当施設を使ってこなかった団体・機関等とも連携して行う事業をきっかけにして地域住民の当施設への利用獲得へつなげていきたいと考えています。

☛具体的な内容は地域との連携の項を参照

## ④施設設備の効果的な活用

既存利用者

施設の特性を活かした施設活用、稼働率の低い部屋の利用促進につながる活用方法を提案します。

### アートギャラリーの稼働率向上策

- ①地域住民主催のワークショップ
- ②社交ダンス等のサークル活動
- ③美術大学の学生の作品等の展示会開催
- ④ハイレゾコンサートから波及する新たなオーディオイベント
- ⑤地域住民による写真展・美術展
- ⑥撮影スタジオとしての活用提案



《住民主催のワークショップ》



《地域住民による写真展》

## ⑤サービス品質の向上

既存利用者

下記のサービス品質向上の基本方針を踏まえた施設の管理運営を行い、利用者満足を高めていきます。その結果、繰り返し利用の促進につなげます。

新たな利便性の提供

利用者にとって利便性の高いサービスを拡充

魅力ある事業の実施

利用者にとって有益性が高く、魅力ある事業を実施

有益な情報の提供

利用者が欲しい情報を随時、適量、適切に提供

おもてなしの心あふれる接遇

当社独自の「また来たいね研修」による質の高い利用者対応

快適な雰囲気空間の提供

安全・安心な施設管理の徹底と快適な空間を提供

☛具体的な内容はサービス向上策の項を参照

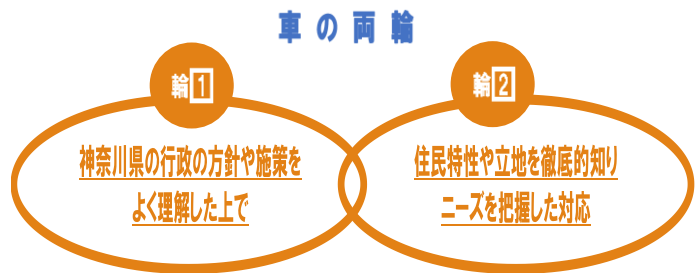


イ 自主事業の有無 ( 有 ) ・ 無 )  
( 有の場合は、自主事業の内容等を記載 )

### 1) 各種事業実施に関する基本方針(考え方)

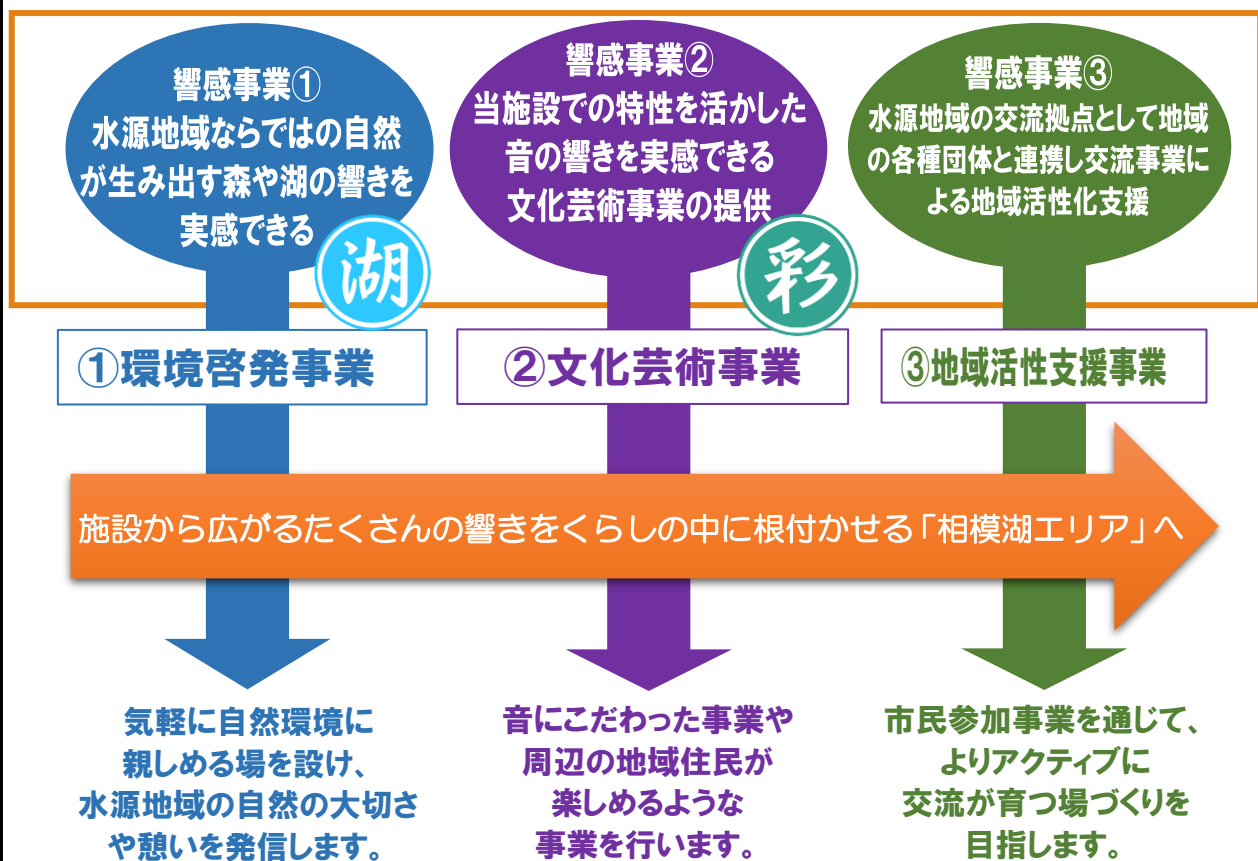
私どもは当施設の管理運営の基本方針に掲げた通り、右の田畑を踏まえた上で、先に設定したコンセプト「響感」に基づき各種事業を実施していくことを基本と考えています。

特に、当施設における事業には、以下の3つの方針を踏まえ重点的に取り組んでいきます。



### 自主事業実施の3つの基本方針

特に、当施設における事業への取り組みでは、以下の3つを重点的に取り組んでいきます。



### 2) 具体的な各種事業

自主事業計画書に詳細記入

(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加して下さい。

団体名	アクティオ株式会社
-----	-----------

ウ 利用の促進を図っていくため、指定管理期間中の年度の目標来館者数、目標利用率及び目標利用料金収入を次の(ア)から(ウ)について設定し、設定の考え方も併せて記載してください。

※ 利用率＝利用日数/利用可能日数（開館日－施設点検日等）

(ア) 相模湖交流センター来館者数

項目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
来館者数	54,000人	54,100人	54,200人	54,300人	54,400人

<設定の考え方>

隔年開催を予定しているダムマニア展の来館者数の増減を省いた形で、当施設で行う事業、そしてその他全般から想定可能な来館者人数を設定しました。

(イ) 多目的ホール

項目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
利用率	94.4%	94.6%	94.8%	95%	95.2%
利用料収入	4,300千円	4,350千円	4,400千円	4,400千円	4,400千円

<設定の考え方>

過去数年を見ても多目的ホールの利用率はH30年94.4%と高い稼働率となっています。これからの5年間では大きな飛躍を求めるのではなく今の達成率を維持しながらも少しずつ利用率を上げることを目標にするという考えからこの数値を設定しました。

(ウ) アートギャラリー

項目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
利用率	55%	55%	57%	57%	57%
利用料収入	360千円	370千円	380千円	380千円	380千円

<設定の考え方>

自主事業と貸館としての事業を継続することはもちろんながら、新たな利用方法として撮影スタジオ等の活用を県民に提案し、利用率を上げていくことを考えたうえで数値設定を行いました。

(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加して下さい。



## (2) 現状分析・課題把握

### 現状の分析や課題の把握

提案時における現状の分析や課題についての考え方、及び指定管理期間における現状分析の方法や考え方等を記載してください。

私どもが2期目の指定管理を行う中で見てきた当施設の現状や課題は下記の通りです。

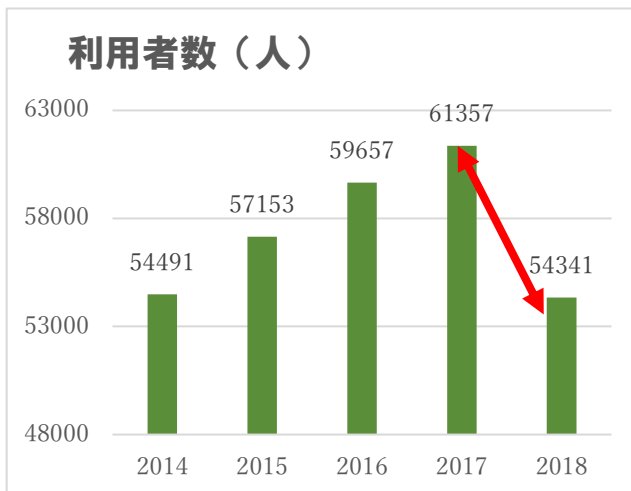
#### 1) 現状の分析や課題についての考え方

現状分析とは当施設を運営している中で見てきた来期への提案事項であると捉えています。

当施設では自主事業を行う際にアンケートを行っています。また年次ごとにアンケートをもとに業務報告書を作成することで、次年度に向けた振り返りができるようにしています。これらの取組から当施設における現状分析と課題は以下であると考えます。

#### ① 利用者数の増減幅(2017-2018年)

##### 【現状分析】



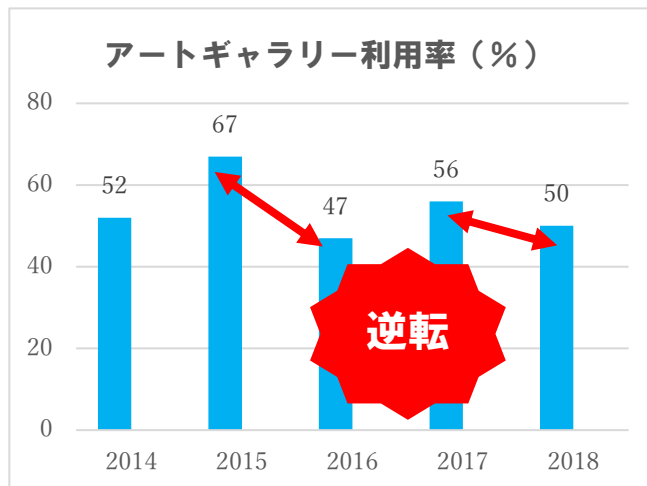
##### 【課題①】



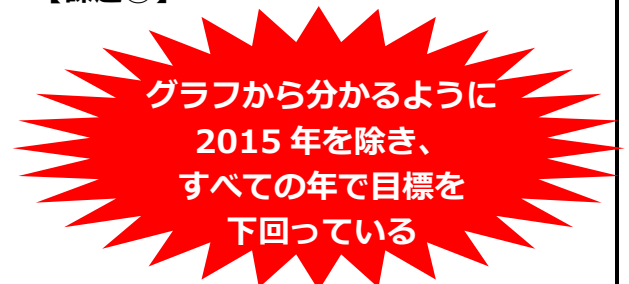
課題①は利用者数の増減幅です。利用者の増減幅が激しい理由は、隔年で開催される「ダムマニア展」の影響であることが事業報告書から分かっています。そのため対策として、隔年で行うことのできる「ダムマニア展」を行わない年度において新たなイベントの開催が必要と考えます。

#### ② アートギャラリーの稼働率

##### 【現状分析】



##### 【課題②】

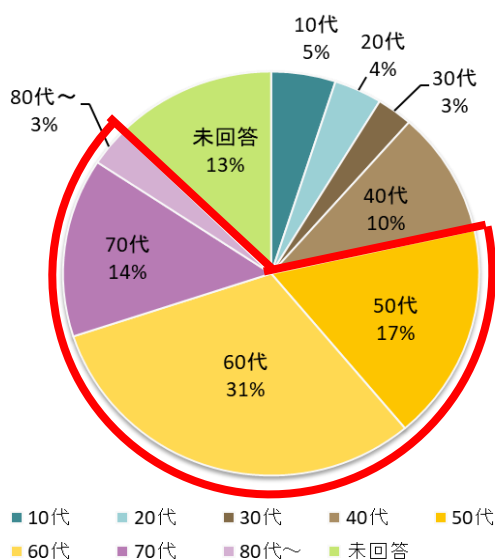


課題②はアートギャラリーの稼働率です。当施設は音楽ホールのイメージが強いことからグラフから分かるようにアートギャラリーの稼働率はと多目的ホールと比較すると大きな差があります。そのためアートギャラリーの新たな活用の方法の開拓が必要と考えます。

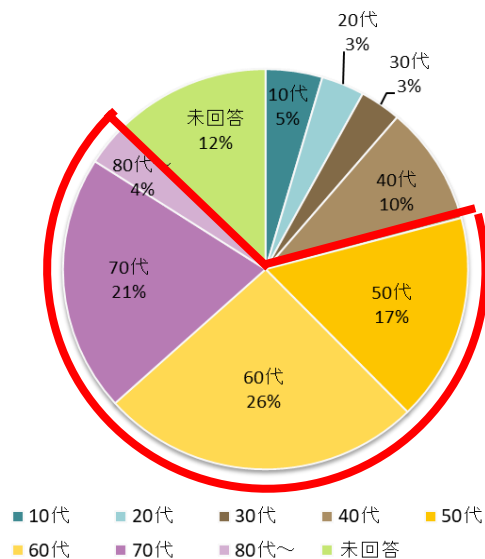
### ③年齢構成

#### 【現状分析】

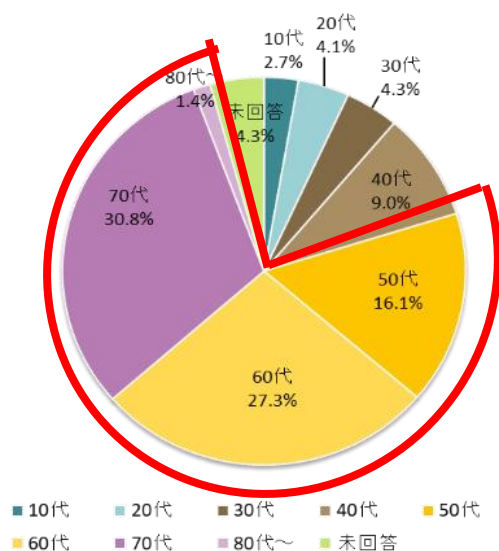
【28年度】利用者年齢構成



【29年度】利用者年齢構成



【30年度】利用者年齢構成



#### 【課題③】

**シニア層が利用者として  
集客できているが若年層への  
広報活動が乏しい**

課題③は利用者の年齢構成です。当施設では、自主事業を開催しています。事業を行った際には、アンケートを配布し利用者の声、ニーズの収集を行っています。上記はアンケートをもとに作成した利用者年齢構成グラフです。当施設では友の会というシニア世代に対しての料金割引設定を行っていることから、利用者にはシニア世代が多く、ある程度固定化されてしまい若い世代に向けた広報活動の取組が今後の伸びしろであると考えます。

### (3) 広報、PR活動

より多くの利用を図るために行う広報、PR活動の内容等

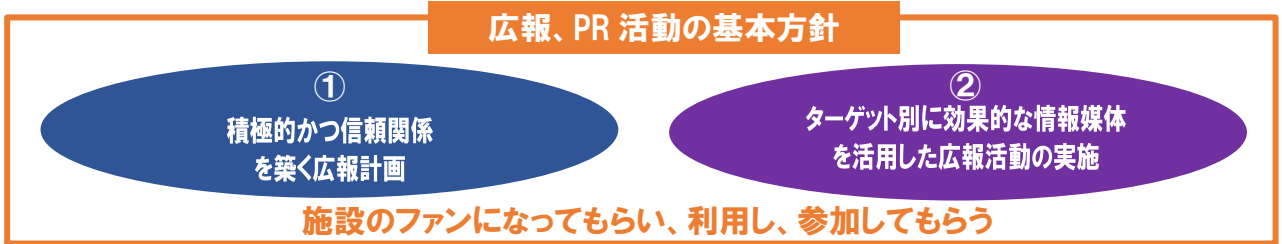
事業内容や対象者等に応じた広報や、相模湖交流センターの認知度を高めるための広報について、その手法や媒体、時期、頻度等を記載してください。



#### 1) 広報、PR活動の基本的な考え方(方針)

広報活動とは、“積極的に知らせるための”コミュニケーション活動であると捉えています。

当施設の事業に関わる広報活動を行うことで、まずは「県民や利用者に知ってもらい」「理解してもらった上でお互いの信頼関係を築き」、最終ゴールは「当施設のファンになってもらい、利用し、参加してもらうこと」です。ファン獲得につながるための効果的な広報活動を行っています。



#### 2) 具体的な取組み

##### ①積極的かつ信頼関係を築く広報計画

広報、PR活動は利用者や県民への周知はもちろんですが、不特定多数への周知も欠かせません。各種情報媒体を積極的に活用しつつ発信内容や対象者に考慮した最適な計画を立てます。

広報では曖昧な表現は避け、正確な情報を発信します。また、事業告知チラシやポスターなどは受け手に十分伝わる期間を想定したりリリース時期を見据え制作期間を設定しています。

##### 【主な情報媒体の広報計画】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
事業チラシ・ポスター	← 事業開催の3ヶ月前に作成・配布 →											
施設情報メール(四半期)	情報発信			情報発信			情報発信			情報発信		
自治体広報(随時)	掲載 依頼	掲載 依頼	掲載 依頼	掲載 依頼	掲載 依頼	掲載 依頼	掲載 依頼	掲載 依頼	掲載 依頼	掲載 依頼	掲載 依頼	掲載 依頼
SNS※	随時 発信	随時 発信	随時 発信	随時 発信	随時 発信	随時 発信	随時 発信	随時 発信	随時 発信	随時 発信	随時 発信	随時 発信

※ソーシャルネットワーキングサービス

##### 館長や職員自らが積極的な情報受発信活動を展開

館長や職員も自らが情報発信者として、利用者はもとより地域住民、地域団体、機関、学校などに出向き、**直接的なコミュニケーション活動も積極的に行う**ようにしています。そこで得られる利用者等の反応など「生の声」を収集し、また、広報効果を測るアンケートも実施し、その結果を次年度の広報計画に反映させています。

☞ 具体的な利用促進活動については利用者拡大の項を参照

##### ②ターゲット別に効果的な情報媒体を活用した広報活動の実施

<p><b>不特定多数へ</b> 施設ホームページの運用 プレスリリース作成(新聞・雑誌等) ツイッターなどのSNS活用</p>	不特定 多数	<p><b>地域住民向け</b> 町内会掲示板や回覧板の活用</p>	地域 住民	<p><b>既存利用者との 緊密な関係づくり</b> 施設情報紙の発行 メールマガジンの発信等</p>	既存 利用者
<p><b>新規利用者呼び込み</b> チラシやポスター作成、配布、掲示 館長等による利用促進活動</p>	新規 利用者	<p><b>高齢層向け</b> 町内会掲示板や 回覧板の活用</p>	高齢者	<p><b>若年層向け</b> ツイッターなどのSNS活用</p>	若年層

### ●施設独自のホームページの運用と積極的活用

不特定  
多数

情報量や即時性、館外でも情報を受信できるという観点から、ホームページは効果的な広報ツールです。“知りたい時に知りたい情報をすぐに得られる”ことを基本とし、鮮度の高い情報を適宜更新しています。



### ●ツイッターなどのSNSやメールマガジンなどでの情報発信

若年層

既存  
利用者

不特定  
多数

スマートフォンの保有率が高くなったことにより、比例してスマートフォンによる情報受信も高まっています。特にツイッターやフェイスブック等のSNSによる情報発信は若年層を中心に有効であり、かつ、拡散機能があることにより、より多くの人に施設の情報を知らせてもらえるメリットがあります。これらSNSを活用し、各種事業案内等を行います。



### ●強くアピールできるパンフレット・チラシ・ポスターの作成・配布

新規  
利用者

地域  
住民

高齢者

施設の顔となる施設パンフレットを作成し、配布しています。そのほか、事業チラシやポスターも講座・イベントごとに作成しています。事業の魅力を視覚的にアピールできるよう、多数の人のいかに“目に付くか”“手に取ってもらえるか”を重視し、イラストや写真などを多用した“魅せる”チラシ・ポスターづくりを心掛けています。

チラシ等は施設近隣エリアの町内会に回覧や掲示を依頼し、地域住民へのアピールも積極的に行っています。また、チラシ等には地域の商店や会社の広告なども掲載することで、お互いに協力して有益な広報活動を行います。徴収する広告費を広報ツール等の制作費に充当できる上、地域ぐるみで施設を盛上げることにつながります。



### ●定期的に施設情報紙を発行・配布

既存  
利用者

高齢者

講座・イベント案内、利用者の声、館長・職員・スタッフのコラムなどを織り交ぜた内容の施設情報紙を定期的に「友の会」発行しています。

情報紙の発行は、広報的な要素だけでなく、施設の情報を読み物として届くため、より一層施設のファンになってもらうことにつながり、スムーズで効果的な情報伝達ができます。また、登録制のメールマガジン配信サービスを実施することにより、SNSを利用していない人に対しても、リアルタイムな情報を確実に提供していきます。



### ●「やまなみ五湖」webサイトにイベント案内の掲載

不特定  
多数

「やまなみ五湖」webサイトに、当施設で開催する講座・イベント等の案内を定期的に掲載してもらえるよう働きかけ、県民に施設情報を提供しています。



### ●ダイレクトメッセージ(DM)を会員に配布

既存  
利用者

施設にて行われる自主事業等の施設情報を四半期ごとに作成し、「友の会」に配布しています。このDMでは事業の告知はもちろんのこと、館長のコメントが載っていることで、実際の事業の豆知識がわかることから利用者のリピートにつながっています。



不特定  
多数

地域  
住民

### ●地域情報紙、新聞、雑誌、専門誌などパブリシティの取組み

地域情報誌、新聞、雑誌、コミュニティ FM 局、インターネットラジオ、ケーブルテレビ等に、事業内容等を取り上げてもらえるよう、プレスリリースを作成します。

### 多種多様な広報機関との連携

- 橋本新聞  
毎月地元主催記事
- タウンニュース  
催事の取材等
- 全国紙 地方紙 新聞地元版  
催事の取材情報提供
- 音楽の友、ぶらあぼ、オーディオアクセサリー、ステレオサウンド  
催事記事
- Iij プライムシート  
ハイレゾコンサート使用の音源をアーティスト経由で期間限定ストリーミング配信
- mora  
ハイレゾコンサート使用の音源をアーティスト経由で期間限定モバイル用ストリーミング配信



《タウンニュース記事》



《催事記事案》



《Iij プライムシート》

### ●AR(拡張現実)を活用した情報提供

若年層

スマートフォンによる情報発信として、AR※も積極的に取り入れます。スマートフォンに簡単なアプリを導入し、アイキャッチとなる画像にスマートフォンをかざすと音声や動画等による情報提供をすることが可能です。

※AR(拡張現実):スマートフォン等のカメラを印刷物の特定箇所に向けると、その画像に重ね合わせて音声や動画等の情報が再生される仕組み



現れるもの＝  
AR コンテンツ

かざすもの  
＝マーカー

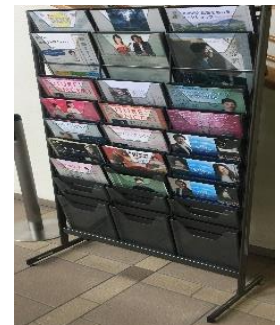
### ●チラシを整理し、見やすくするためチラシラックを設置

既存  
利用者

新規  
利用者

施設の入口など利用者の目に付きやすい位置にチラシラックを設置し、毎月の各種講座等を積極的に案内しています。チラシラックは、利用者が目的のチラシを手に取りやすいようジャンル別にするなど、見やすく配置しています。

持ち帰ったチラシは、当施設を利用したことのない家族・知人・友人等に紹介してもらおう機会にもなり、新規利用者の呼び込みツールとしても有効です。



(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加して下さい。



#### (4) 接客、苦情処理、利用者ニーズの把握

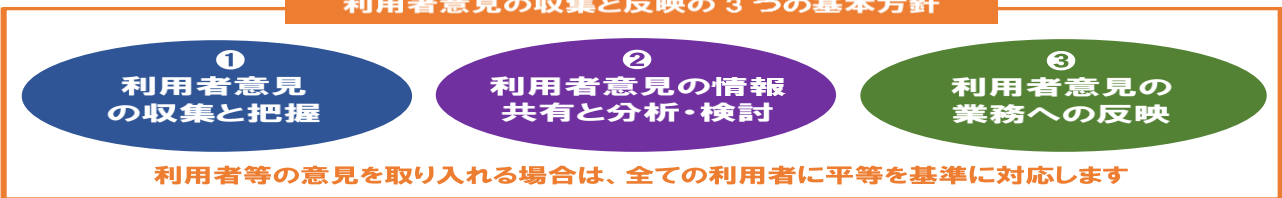
ア サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等

- ①利用者からのニーズや意見の把握及びサービス向上に向けての反映方法など、具体的にどのような取組を行うのかについて、記載してください。
- ②利用者からの苦情・要望等の把握方法及び適切な対応方法について、記載してください。

①利用者からのニーズや意見の把握及びサービス向上に向けての反映方法

#### 1) 利用者意見の収集と反映の基本的な考え方

私どもは、公の施設の指定管理者として、利用者や地域住民の意見を様々な方法で収集、把握、分析、検討し、これを業務へ反映していく仕組みを確立しています。結果としてさらに良好な利用者サービスにつながっています。



#### 2) 利用者意見の収集と反映の具体的な取組み

##### ①利用者意見の収集と把握

##### ●プラス1コミュニケーションを通じた「生の声」の収集

職員やスタッフが利用者といさづを交わす時に、「最近いかがですか？」等もう一言(プラス1)つけ加えて、積極的にコミュニケーションを図ることにより、**利用者の「生の声」**を聞き、**潜在ニーズ**を収集しています。



##### ●鍵付き「ご意見箱」の設置

個人情報保護のための鍵付き「ご意見箱」を利用者の目にとまりやすい場所に設置し、「利用者の声」を収集しています。



##### ●アンケートの実施

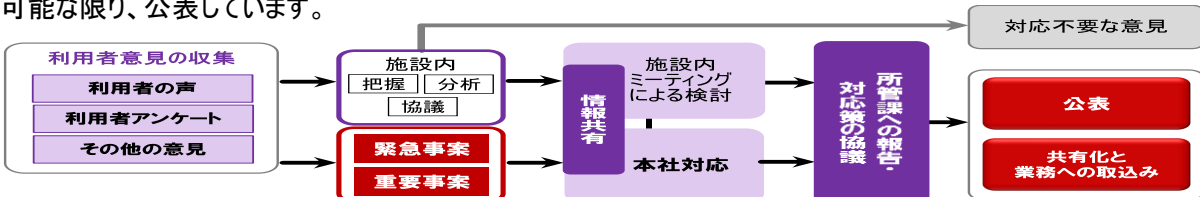
日常の管理運営に対する**利用者へのアンケートを、毎年一定時期に実施**します。他にイベントや講座等の事業開催時にも行い、事業の満足度や事業に対する要望等も収集しています。

##### 地域のニーズを掘り起こす

私どもは、利用頻度が低い人、当施設を利用したことのない人の意見も大変貴重だと考えます。そのため地域主催イベント等への施設ブース出展や他施設での出前講座等にてアンケートを実施し、地域住民のニーズを探ります。

##### ②利用者意見の情報共有と分析・検討

朝礼・終礼・引継ぎ時やスタッフミーティングなどにおいて共有・分析・検討します。なお、施設のみで解決できない問題は、本社や所管課等へ相談し、対応します。また、利用者意見とその対応については、館内掲示板への貼付等により可能な限り、公表しています。



### ③利用者意見の業務への反映

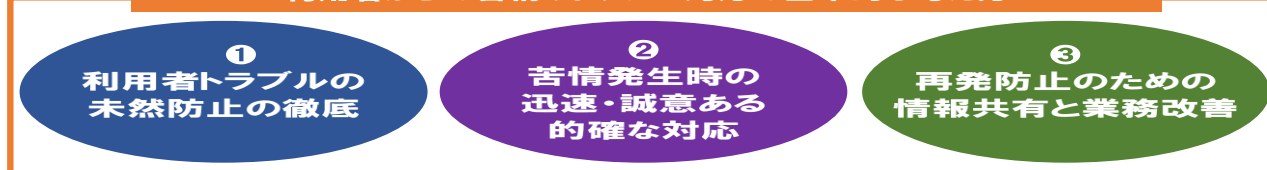
私どもは、利用者の意見を分析・検討し、必要に応じて業務に反映させています。ただし、利用者の意見をすべて無条件で受け入れるのではなく、他の利用者とのバランス、費用対効果、個人情報保護、自治体の方針などさまざまな角度から検証した上で対応していきます。また、業務に反映した後も、PDCAサイクルで継続的に検証し、より良い施設管理運営を目指しています。

## ②利用者からの苦情・要望等の把握方法及び適切な対応方法

### 1) 利用者からの苦情やトラブル対応の基本的な考え方(方針)

利用者からの苦情やトラブルを未然に防止するため、利用者への“目配り、気配り”を怠らず、丁寧に対応しています。それでも、万一、苦情等が発生した場合には、迅速に、誠意をもって対応します。私どもは、苦情を「当施設への期待、あるいは強い関心の表れ」と捉え、また、サービス向上の貴重なヒントにもなると受け止めています。

#### 利用者からの苦情やトラブル対応の基本的な考え方



### 2) 利用者からの苦情やトラブル対応の具体的な取組み

#### ①利用者トラブルの未然防止の徹底

##### ●苦情対応マニュアルの整備

対応する者によって、対応内容が異なるように、当社では、苦情対応マニュアルを整備し、施設の仕様に合わせてカスタマイズしています。

##### ●利用者の意見・要望の把握

利用者とのコミュニケーションで本音を引き出し、また、アンケートやご意見箱等から利用者の意見を収集し、日頃からできる限り利用者ニーズの把握に努め、未然防止につなげています。

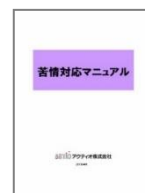
##### ●対応力を高めるための研修 ←詳細は「研修」の項

当社では、苦情申出者に対し適切に対応する力を高めるため、下記に示す各種研修を実施しています。

【苦情対応研修】【見られ公務員※研修】※見られ公務員とは、当社の造語です。

##### ●セルフモニタリングによる未然防止 ←詳細は「セルフモニタリング」に記載

当社独自のセルフモニタリング(ASSMSアスムス)を実施し、不適切な対応を指摘・指導することにより未然防止を図っています。



《苦情対応マニュアル》



《苦情対応研修のようす》

#### ②苦情発生時の迅速・誠意ある的確な対応

##### ●基本的な対応フロー

**指摘や意見を受けた場合** スタッフ・職員が一次対応者となり、一声、断りを入れて内容を記録しながら意見等を聞き、状況に応じて即時対応します。

**指摘や意見が苦情に発展した場合** 館長または管理者が二次対応者となり、内容を確認・記録し、さらなるトラブルに発展しないよう、慎重に対応します。

##### ●苦情内容を所管課へ報告

苦情内容は所管課へ連絡し、報告書を提出します。情報共有を図るとともに相談体制を確立し、早期解決に努めます。

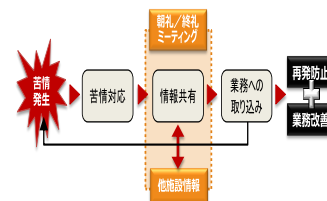
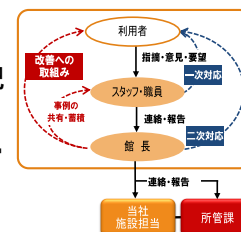
#### ③再発防止のための情報共有と業務改善

##### ●苦情対応報告書の記載と全施設での情報共有

施設で発生した苦情等については、「苦情対応報告書」に記載し、職員全員が情報を共有します。報告書は、本社にも提出し、本社では、各施設での苦情対応例をまとめ、全施設に展開しています。

##### ●苦情対応事例を活用した再発防止と業務改善

対応後には、事例を施設職員が共有することで再発を防止し、業務の改善に努めています。提供するサービス内容へも反映し、施設管理運営の品質を向上させます。



## イ 外国人、障害者、高齢者等誰もが円滑に施設利用するための、コミュニケーションにおける工夫及び必要に応じた支援の実施

施設の特性に応じて、外国人、障害者、高齢者等多様な利用者に対応できる体制の整備や研修・講習を実施する等の見込みについて記載してください。

### 1) 外国人、障がい者、高齢者等の利用確保への具体的な取組み

#### ① 研修に裏付けされた平等な接遇

「当たり前」と思っている利用者にも通用しないことがあるという認識を持ち、相手をよく見た接遇を心掛けます。

##### ● 平等な対応のための研修の実施

<b>人権研修</b>	人権に関する理解を深め、対応や支援の方法を学ぶ研修
<b>見られ公務員研修</b> ※当社の造語です。	公の施設で勤務する際、利用者から公務員のように見られていることを認識させ、適切な言動ができるようにする研修

☛ 詳細は「研修」の項

<b>バリアフリー研修</b>
<b>接遇研修(対面・対話)</b>
<b>OJTやリカレント研修</b>

##### ● 『障害者差別解消法施設管理者対応マニュアル』の作成と整備

当社では、インクルージョン※1)という考え方にに基づき、障がい者に応じた案内の方法や移動手段の提供など、合理的な配慮ができるよう全施設で実行しています。※障がいのある人もない人も共に生きる社会を実現する



#### ② 誰もが利用しやすい手段の整備

##### ● 施設に関する平等な情報提供

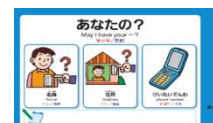
施設貸出や利用方法などの情報を、以下の通り公表しています。

利用ルールの窓口での掲示	施設パンフレットの配架	施設情報紙の配架	事業などのチラシ・ポスター掲示
--------------	-------------	----------	-----------------

施設内の誘導サインや案内板などは、ピクトグラム(絵文字)等を使用し、分かりやすくしてシンプルな内容で表現することで、障がい者や子ども、高齢者等、誰にでも伝わりやすくなるように心掛けています。

##### ● ユニバーサルコミュニケーションに向けた当社の取組み

私どもは、どのような人ともコミュニケーションがとれる手段を用意し、障がい者や高齢者、外国人等支援が必要な利用者へ配慮ある対応をしています。



※2) コミュニケーション支援ボード

要支援者	対応手段
<b>身体障がい者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 肢体不自由者: 車椅子、エレベーター等</li> <li>■ 視覚障がい者: 音声による案内、点字、点字ブロック見えやすい掲示物等</li> <li>■ 聴覚障がい者: 筆談器、ジェスチャー、口話(口を大きく開いて話す等)、手話等</li> </ul>
<b>知的障がい者・精神障がい者</b>	コミュニケーション支援ボード※2 イラストでコミュニケーション支援・筆談器等
<b>高齢者</b>	老眼鏡、ルーペ、大きくはっきりとした色の文字を使用する等
<b>外国人</b>	コミュニケーション支援ボード※2

## ウ 手話言語条例への対応

施設の特性に応じて、手話に対応できる体制の整備や研修・講習を実施する等の見込みについて記載してください。

### 1) 当施設における具体的な取組み

私どもは、「手話言語条例」を踏まえ、手話に対応できるよう以下の通り取組みます。

##### ● 手話動画による「手話接客十大用語」の整備(右写真)および活用

手話動画 DVD を作成し、施設で学習できるようにしています。50 秒の動画なので、朝礼等でも活用できます。



## ●手話講習会の実施

聴覚障がい者との対話を目的に、当施設従業員対象に外部講師を招き、手話講座を実施します。また、当施設においても貴県の「神奈川県手話推進計画」を踏まえ、手話普及に貢献するべく、県民対象の手話講座を実施していきます。

## ●大規模事業等での手話通訳者の配置

聴覚障がい者もスムーズに参加できるよう、事業を実施する際は必要に応じて手話通訳者を配置します。

## (5) 利用料金

### 利用料金の設定、減免の考え方

施設等の利用料金は、条例に定める額の範囲内において、指定管理者が知事の承認を得て定めることができます。参考資料8の「過去3年間の利用料金収入内訳」を参考にして、仮に利用料金を設定するとともに、利用料金設定の考え方や理由を記載してください。

また、参考資料10の「現指定管理者の利用料金減免基準」を参考に、具体的にどのような減免基準を定めるか記載するとともに、減免基準を定めるにあたって、特に提案やアピールしたいことがあれば併せて記載してください。

## 1)利用料金の設定についての考え方

### ●現行料金を踏襲します

相模湖交流センターの利用料金は、2019年10月1日の消費税増税に合わせて改定しています。料金が上がって間もないこと、今後また消費税が上がる可能性があることを踏まえ、当面はこの利用料金を踏襲すると共に、貴県の消費税に合わせた動きに従った利用料金とすることとします。

以下、《現行料金》

### ■多目的ホール利用料金

多目的ホール利用料								
区分	平日				土曜日、日曜日及び休日			
	9:00~21:30	9:00~12:30	13:00~17:00	17:30~21:30	9:00~21:30	9:00~12:30	13:00~17:00	17:30~21:30
利用に係る催し等について 入場料を徴収する場合	42,960円	11,520円	15,610円	20,220円	47,770円	12,780円	17,290円	22,520円
利用に係る催し等について 入場料を徴収しない場合	21,480円	5,760円	7,760円	10,160円	23,890円	6,390円	8,690円	11,210円

### ■アートギャラリー利用料金

アートギャラリー利用料〔1日〕		
区分	平日	土曜日、日曜日及び休日
利用に係る催し等について 入場料を徴収する場合	13,830円	15,400円
利用に係る催し等について 入場料を徴収しない場合	6,910円	7,640円

### ■その他の諸室利用料金

レッスン室利用料			
【終日】9:00~21:30	【午前】9:00~12:30	【午後】13:00~17:00	【夜】17:30~21:30
5,440円	1,460円	1,990円	2,510円

研修室利用料〔1室〕	
2時間以内の場合	以降30分ごとに
840円	200円



主催者用控室利用料〔1室〕			
【終日】 9：00～21：30	【午前】 9：00～12：30	【午後】 13：00～17：00	【夜】 17：30～21：30
920円	210円	310円	420円

駐車場利用料〔1台〕		
1時間以内の場合	1時間半	2時間～終日
310円	460円	610円

※上記金額には、消費税及び地方消費税相当分が含まれています。

## 2)減免の考え方

### ●現行の減免基準の継続します

相模湖交流センターの減免基準は以下の通りです。

- ・当施設の設置目的を鑑み、特に水源地域の活性化のために利用される場合には、減免基準を高く設定。
- ・高齢化率の高い地域であることから、児童・青少年の利用を促進させるため、神奈川県内の学校に所属するゼミ、部活動及びサークル等利用には、2割の減免を設定。

## 3)自主事業のチケットの割引の考え方

### ●友の会と65歳以上のシニア割引の導入します

利用料金とは別に、私どもが指定管理者として管理運営してきた中で、自主事業を実施するときには、より多くの方に事業に参加して楽しんでもらいたいという理由から、以下のチケット割引を導入しています。

自主事業のチケット割引対象	割引率
友の会会員	1割引
65歳以上	

## 友の会 会員特典

「友の会」には以下のような特典があります。

### ①チケットの割引

相模湖交流センター主催の公演チケットを10%オフで販売

### ②チケット優先発売

相模湖交流センター主催の公演チケットを先行で販売

### ③公演情報提供サービス

ホールの公演・チケットの発売情報をまとめ、季刊で旬な情報をお知らせ

### ④無料ドリンク券のプレゼント

当館2階にある喫茶「青林檎」にて利用できる無料ドリンク券をプレゼント

### ⑤会員が希望するニーズの掌握

演奏・公演によっては会員アンケートから、希望の多い演奏のニーズを収集しています。



「友の会」会員証

(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加して下さい。



4 事故防止等安全管理

(1) 事故防止等安全管理

ア 通常の指定管理業務を行う際の事故防止等の取組内容

相模湖交流センターにおける利用者の怪我等の事故防止のため、具体的にどのような対策や体制づくりを考えているか、記載してください。

1) 事故防止等安全管理の基本的な考え方(方針)

公の施設を預かる指定管理者として、最も優先されることは事故を未然に防止し、利用者の安全を確保することです。利用者が当施設を安心して利用できるように、右図のように、適切な防災・防犯等の取り組みを実施しています。



※1)さまざまなリスクを見つけ出し、それにより起こることが予測される災害の重大さからリスクの大きさを見積もり、大きいものから順に対策を講じていく手法のこと

2) 事故防止等安全管理の具体的な取組み

①リスクアセスメント(リスク特定・分析・評価)の実施

施設のリスク評価を正確に行うことで、適正なリスク回避・低減策につなげます。

【ヒヤリハット活動の実施】

重大な事故を防ぐため、施設で日常の小さな気付きを共有する「ヒヤリハット活動」を推進しています。

業務中に、ヒヤリとしたこと・ハットしたことを施設内・社内で共有した上で、改善・対応策を講じます。一連の流れは「ヒヤリハット報告書」に記録し、管理運営マニュアル等にも反映させ、事故を未然に防ぎます。また、各施設のヒヤリハット報告書は定期的に本社でまとめ、全施設にフィードバックしています。



【建物・設備等の補修計画の提出】

利用者の安全を第一に、また、施設・設備の延命化を図りながら、最適な対応策(修理、器具や機器の取り替え、資材の調達等)としての補修計画を所管課と協議しながら、立案していきます。

【ハザードマップで避難経路を確認】

災害時、利用者の避難誘導先や避難経路等を日頃から確認しておきます。

②リスク回避・低減策の実施

リスクアセスメントの結果を受け、優先順位の高いものから確実に、リスク回避・低減策を実施します。

【未然防止策の実施】

- 防災**…窓ガラス等の破損、備品等の転倒・落下等の対策、安全スペースの確保、情報通信機器の適正な管理、ポール・塀の倒壊危険度のチェックと対策協議 等
- 防犯**…声かけ・施設内外巡回の強化、防犯用品の整備、盗撮機器等の発見・排除 等
- 防疫**…衛生管理の徹底、消毒液の設置、汚物処理キットの整備 等
- その他**…情報セキュリティ研修による情報漏えい防止、財務監査等による金銭事故防止



【指定管理者賠償責任保険への加入】

当社が保険会社と設計した独自の指定管理者保険は、施設での安全管理責任下において、発生しうる多様なリスクを担保した保険で、万が一の利用者等の被害・損害の対応に備えています。

③緊急時体制の確立

【危機管理マニュアルの策定と見直し・追加】

マニュアルは常に見直し、最新の内容にしています。また、非常時の公の施設としての役割等に関する勉強会も開いています。

【緊急時体制の確立】

館長または副館長を危機管理責任者に選定。避難誘導班・応急処置班・通報連絡班等、緊急時の役割を、毎



日その日の出勤者から決めて明確にしておき、緊急時には館長・副館長が中心となって対応を行います。

### 【防災教育と防災訓練の実施】

防災教育や防災訓練については、「ウ 急病人等が生じた場合の対応」に記載しています。

### 【緊急時対応の整備と当社スタッフの備蓄】

当施設は、緊急時には帰宅困難者等を受け入れ先として一時避難場所に指定されているため、神奈川県及び相模原市と十分に協議して緊急時へ備えます。なお、このような事態にも職員・スタッフが安心して勤務できるよう、職員・スタッフ用に 3 日分の災害時用備蓄品(水・食料等)を配備します。



### 【地域社会との連携づくり】

地域の防災訓練に参加すると共に、施設の防災訓練にも地域住民に参加してもらうことで、緊急時でもお互いに連携できる関係性を日ごろから構築し、施設の安全性向上と緊急時の「共助による減災」を図ります。

### ④セルフモニタリング等による見直しと改善

各施策は、ヒヤリハット事例確認時、防災訓練時、セルフモニタリング時等に見直しと改善を行います。

## イ 事故・不祥事等の緊急事態が発生した場合や安全管理の妨げになりうる事案を認知した際の対応方針

事故等・不祥事等の発生時や安全管理の妨げになる事案を認知した場合の対応について、記載してください。

## 1) 事故・不祥事、災害等発生時や安全管理の妨げになる事案等対応の基本的な考え方(方針)

日頃からリスクコントロールを行う(☛詳細は「リスク管理」の項)ことで、未然防止等に努めますが、緊急事態が発生した場合は、館長(または副館長)が中心となって、迅速かつ的確に対応し、被害の拡大や業務への影響を最小限に抑えます。また、災害の発生後は、所管課と連携を図り、速やかな復旧を目指します。

### 緊急時対応の基本方針

① 明確で迅速かつ的確な緊急時対応

② 神奈川県と連携した速やかな復旧・復興

## 2) 事故・不祥事、災害等発生時や安全管理の妨げになる事案等の対応の具体的な取組み

### ①明確で迅速かつ的確な緊急時対応

事件・事故や災害が発生した際には、館長・副館長が中心となって対応を行います。

右図の役割分担(通報連絡班、消火班等)は担当者が決められていますが、シフト勤務のため、その日の出勤者から各役割を決定し、朝礼時に管理職が役割を決め、夜間勤務者にも役割を引継ぎをおこなっています。緊急時には、各担当者は割り当てられた役割に従い、迅速かつ的確に行動します。

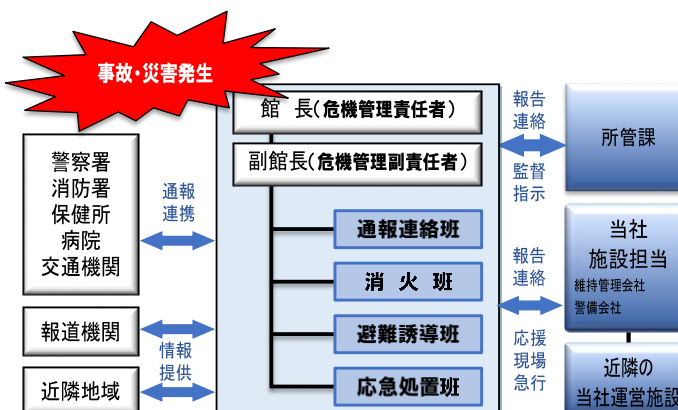
### ●事故・事件・災害への対応

#### 【事故・事件発生時の対応】

まず、現状を把握した後、必要に応じ要救護者へ対応(応急手当、救急車の手配等)し、所管課・警察等へ連絡・報告します。また保険が適用される場合に、契約する保険会社と調整し、適切に処理します。

#### 【地震・火災・水害等の災害発生時の対応】

発生直後、館長・副館長の指示のもと、来館者・職員・スタッフの安全を最優先に、適切な対応(情報収集・伝達、来館者へのアナウンス、要救護者の把握・対応、来館者の避難誘導、初期消火、関係各所への連絡・報告、危険な箇所があれば安全のための応急処置等)をします。そして当施設では職員・スタッフ全員がすべての役割をマルチに行うことができるため柔軟に対応が可能です。また、洪水・津波警報や避難勧告・指示が発令された場合、自身の安全確保を最優先としたうえで、来館者と共に、指定の避難所へ迅速に誘導・避難します。



## ●20分で駆けつけられる万全の警備体制

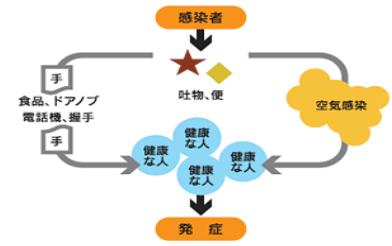
当施設の警備は24時間・365日体制であり、火災や建造物侵入等の事故が起こった場合は、警報による発報を警備会社が受信し、警備員が急行する万全の体制を整備しています。なお、閉館後は、警備員から館長・副館長へ緊急連絡が届きます。

## ●感染症等の対応

### 【インフルエンザ、ウイルス性の感染症への対応】


拡大予防の原則は「入れない」「拡げない」「かからない」です。



インフルエンザ、ウイルス性の感染症は、感染予防対策はもちろんのこと、万が一当施設職員の感染によって当施設が感染拡大の中核となってしまうことはあってはなりません。このため当社は、流行発生時・警戒宣言発令時には厚生労働省、保健所等からの情報収集を積極的に行います。



### 【ノロウイルス・O-157保菌者への対応】

不特定多数が来館される公の施設ではノロウイルス、O-157などによる食中毒および感染症の利用者が来館することも予感されます。特に館内で嘔吐などした場合、本人の健康管理もさることながら、万一の場合に備えて二次感染の拡大を阻止するための対応を迅速かつ的確に行わねばなりません。

	利用者	職員・スタッフ
<b>感染予防策</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設入口、館内各所、トイレ等に消毒用アルコールを設置。</li> <li>啓発ポスター掲示</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者受付、バックヤード入口、事務室出入口、トイレ等に消毒用アルコール・薬用石鹸・うがい薬を設置</li> <li>うがい、手洗いの励行</li> <li>マスクの常備(職員数×1週間分)</li> </ul>
<b>感染拡大の疑いがある場合</b>	退館案内、保護者への連絡、近隣病院・保健所等連絡先の案内	<ul style="list-style-type: none"> <li>感染の疑いがある職員・スタッフの即時退勤命令と病院での検査・治療</li> <li>周辺にいた職員・スタッフの検温による健康確認</li> </ul>
<b>感染者が発生した場合</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>感染者の出勤停止(医師の指導に従う)</li> <li>職員全員の検温による健康確認</li> </ul>
<b>休館の検討(貴県との協議)</b>	臨時休館	<ul style="list-style-type: none"> <li>休館決定時の行動計画に基づく業務の実施</li> <li>休館時の必要最低限の業務体制づくり(臨時休館アナウンス、広報媒体を通じた周知、電話問合せ対応等)</li> <li>再開時期の協議</li> <li>再開に向けた準備の開始</li> </ul>

<b>処置</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>専用キットによる処理・廃棄</li> <li>次亜塩素酸による周辺箇所の殺菌・消毒</li> <li>処理実施者の健康状態の経過観察</li> <li>館内における接触者の有無確認</li> <li>必要に応じて接触者の健康状態の経過観察</li> <li>ゲロポン(嘔吐物緊急凝固剤セット)の設置</li> </ul>	  <p>ゲロポン (嘔吐物緊急凝固剤セット)</p>
-----------	---	--

## ②貴県と連携した速やかな復旧・復興

事故や災害発生後、通常運営に戻れるよう、所管課と連携を図り、速やかに次の対応をとります。

**【リスクの拡大防止処置】**建物・設備等の故障・破損の確認、被害拡大を防ぐため、直ちに応急処置をします。

**【二次被害の防止】**新たな被害発生防止のため、所管課と協議のうえ、有資格者が安全点検を実施します。

**【重要業務の継続・再開】**特に住民の安全・安心につながる、または有益性が高いと考えられる業務については、所管課と協議のうえ、業務の継続、または、できる限り早期の再開を図ります。

**【原状復旧】**被害にあった建物・設備については、所管課と協議しながら、原状復旧に向けて対応します。

(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加して下さい。



## ウ 急病人等が生じた場合の対応

救急救命士等の配置、救命に関する職場研修等について、記載してください。

緊急時に優先すべきことは利用者の人命に関わる事態への対応です。管理職には消防法に基づく防火・防災管理者資格取得者を配置し、職員には全員、普通救命講習(AEDの実務講習含む)を受講させ、緊急時の的確な対応が取れる技術を習得させています。また、緊急時に、迅速かつ的確な対応ができるように各種訓練を実施します。また、貴県が実施している「かながわシェイクアウト」(一斉防災行動訓練)にも参加し、地域と一体となって防災意識を高めていきます。

訓練の種類	実施回数	参加者	訓練指導者
総合訓練	消火訓練	年2回実施	全職員、利用者等
	通報訓練	年2回実施	全職員
	避難訓練	年2回実施	全職員、利用者等
普通救命講習	入社時・適宜	全職員	消防署員
その他の訓練	適宜	全職員	危機管理責任者



《訓練や講習の様子》

### 【AED(自動体外式除細動器)の設置】

ほとんどの公の施設や集客施設に設置されている AED(自動体外式除細動器)を、当施設においても1台導入し、万が一の時に対応できるように取り扱い講習を受けています。



## 避難訓練コンサートの開催

東日本大震災以来、避難訓練のあり方も変化してきました。私どもが管理運営している文化ホール施設では、来場者も避難訓練に参加できる実践を兼ねた「避難訓練コンサート」を開催しています。避難訓練コンサートとは、「**運営中のホールでしかも演奏中という設定**」で、いつ災害が来るかは誰にも知らされていない中、演奏が始まるコンサートです。突然の災害の知らせに会場には緊張感が張り詰め、全員で避難。人数確認後、**休憩をはさみ、演奏再開**します。当施設では、さらに急病人が出たことも想定して避難訓練コンサートを実施し、地元の方々に参加していただき、非常時に備えていきたいと考えています。



(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加して下さい。

## 5 地域と連携した魅力ある施設づくり

### (1) 地域との連携

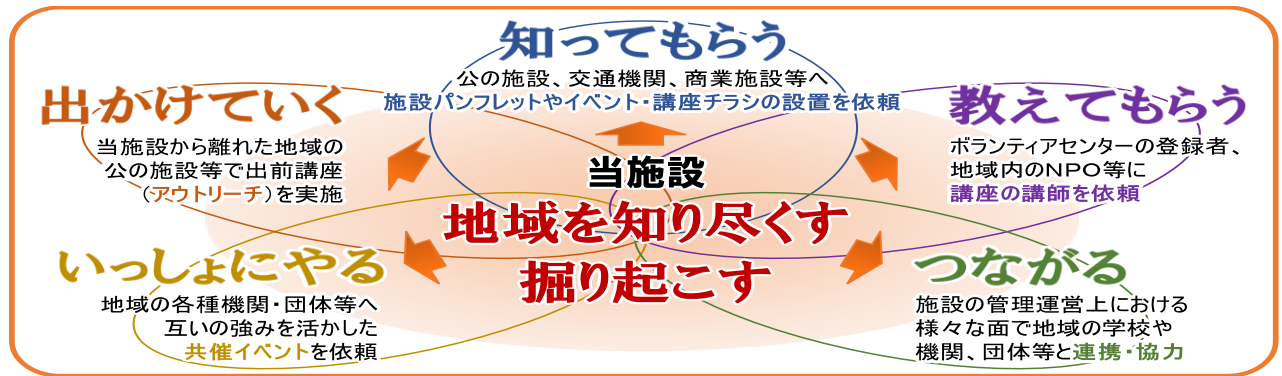
相模湖交流センターの設置目的や特性、立地等を踏まえた事業等の実施方針及び内容について、規模や経費面からの実現可能性を踏まえて、記載してください。

ア 施設の特性を踏まえた地域の人材の活用、地域関係団体等との協力体制の構築、連携した事業の取組内容

#### 1) 地域連携の基本的な考え方(方針)

公の施設にとって、地域住民、諸団体・諸機関・諸施設等との「連携」は、施設価値や地域全体の総合力を高め、結果として地域振興へ寄与できる**非常に重要な使命**と考えています。

私どもは、地域と積極的に関わりを持ち、対話を推し進めることで、地域との多様なネットワークを築き、「**地域を知り尽くす、掘り起こす**」ことにより、施設価値の最大化、地域振興・活性化を目指していきます。



### 施設価値の最大化 + 地域振興・活性化



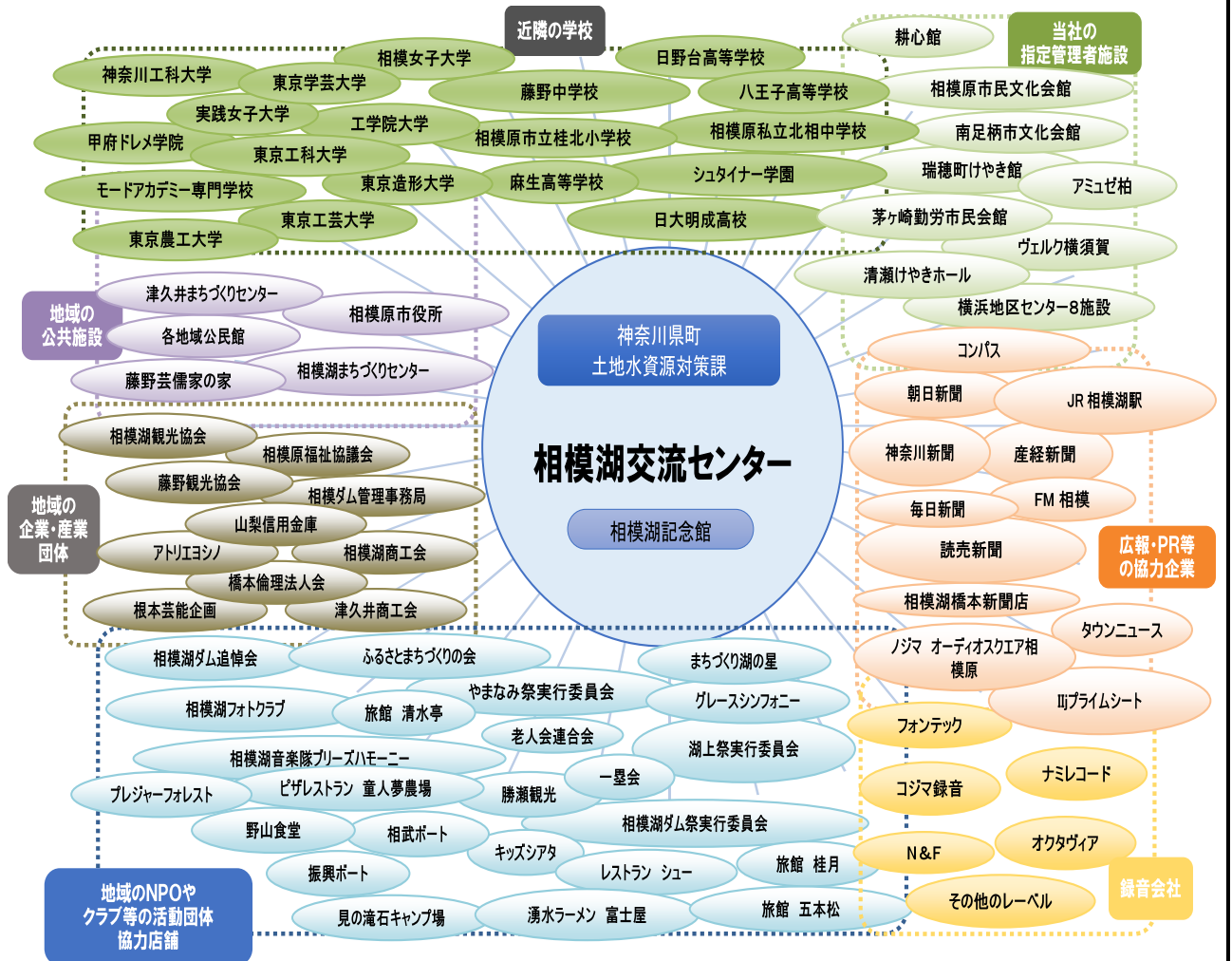
#### 2) 地域連携の具体的な取組み

現指定管理者として、これまで地域の各種団体と事業・広報等で連携し、次ページの図に示すネットワークを構築してきました。次期では、それをさらに深化・拡大させ、「**地域を知り尽くす、掘り起こす**」をテーマに、各種事業のより一層の充実を目指していきます。私どもが地元企業ではないからこそ、地域での立場が中立であることを活かし、また、コンセプトである**響感**を踏まえ地域の様々な団体や利用者が相互に高めあう連携を図り、当地域の「お宝」(ヒト、モノ、コト)を地域の人々とともに積み上げていきたいと考えています。なお、当地域に限らず、地域にとって有意義な事業を展開する団体等とは積極的に協力体制を築いています。民間企業が行う社会貢献事業等の実施の場として当施設を活用するよう働きかけるなど、企業と地域の人々のコーディネーターにもなっています。以下は、これまで実施してきた地域内外の主な連携事例です。

<p><b>事例①地域の活動団体</b>  <b>ダム祭実行委員会</b>  <b>「相模湖ダム祭」</b>          相模湖畔及び近隣施設、当館を含めた地域総合催事</p>		<p><b>事例②企業連携</b>  <b>神奈川県企業庁相模川系ダム管理事務所</b>  <b>さがみダム管理所、相模原市立博物館</b>  <b>「相模湖と人々」</b>          昭和30年から東京オリンピックまでの歴史を写真で振り返る</p>	
<p><b>事例③地域の学校と連携</b>  <b>遠藤征志 with 牧山純子</b>  <b>Lakeside Concert &amp; 相模原高校</b>          演奏コンサートの際に相模原高校吹奏楽部がゲスト出演</p>		<p><b>事例④地域の福祉施設</b>  <b>くりのみ学園</b>  <b>「アールブリュット展」</b>          障がい者の個性と持ち味を表現するための作品展</p>	



## 子どもがこれまで気づき上げてきた地元連携ネットワーク



イ 地元企業等への業務委託による迅速かつきめ細かいサービスの提供に向けた取組内容

### 【業務委託による迅速かつきめ細かいサービスの提供】

当施設を運営する中で 2 階にある喫茶『青林檎』を始め、地元の飲食店や企業に業務委託を行っています。その中で当施設が利用者に対して行っているサービスは以下の通りです。

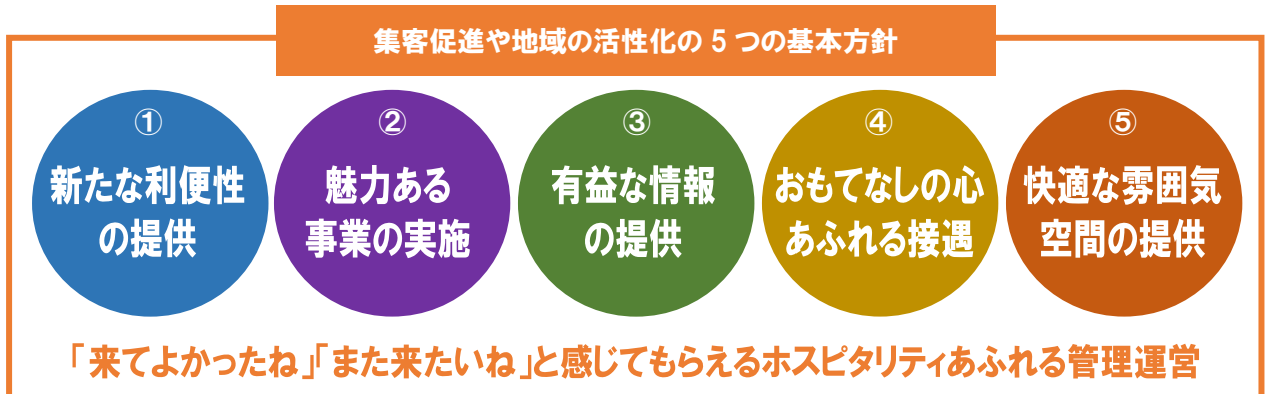
<p><b>①演奏家に対するのケータリングサービス</b> 青林檎の他、地元飲食店を利用、地元の食品等の紹介に努めています。</p>
<p><b>②花火大会時にテラス席を開放</b> 毎年の湖上祭に合わせて開催する公演に来館された利用者に対して、喫茶『青林檎』のテラス席から花火大会を鑑賞できる特別なサービスを行っています。</p>
<p><b>③地産地消</b> 来館されたアーティストにケータリング等を利用して紹介しています。</p>
<p><b>④提携事業</b> 地元の本拠を置くノジマ電機オーディオスクエアを介したハイレゾコンサート時の器材提供協力をお願いしています。</p>

(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加して下さい。

## ウ 集客促進や地域の活性化につながる企画や取組

### 1) 集客促進や地域の活性化の基本的な考え方(方針)

利用者満足度を高め、利用促進と地域活性化につなげるための基本方針は以下の5つです。



これらの基本方針に基づき、これまで実施したアンケート等で取得した利用者や住民ニーズも踏まえ、サービス向上策を提案します。

### 2) 集客促進や地域の活性化の具体的な取組み

#### ① 新たな利便性の提供

これまで実施した取り組みを継続するとともに、利用者にとって利便性が高く地域活性につながる事業を新たに提案します。既存利用者にとってはさらなる満足感が生まれ、新規利用者において施設利用のきっかけとなるような、備品導入や使いやすい利用方法を提案していきます。それにより利用者のみならず地域の活性化も図ります。

#### 駐車場ゲートの自動化

より利便性を高めるために、2期目より駐車場のゲートを自動化しました。安全性と効率性の面から利用者の利便性を高めています。

#### 相模湖リゾートグッズの紹介 湖

相模湖リゾートとしてのお土産品を、地元企業と連携しながら紹介し活性化します。

#### 情報誌コーナーの設置

タウンニュース、ポスト広告、民間音楽雑誌(音楽の友)との連携で情報誌コーナーを設置しました。このコーナーを作ったことで地域の情報等にこれまで以上にアクセスしやすくなり、来館者から大変好評をいただいています。

#### チケット販売ツールの拡大

シニア利用者を集客するために「友の会」と呼ばれる会員制のサービスを行っており、結果として多くのリピーターの獲得につながっています。

#### 専用ハーフコンサートチケットを設定 彩

季節に沿って、観光協会と提携して、ハイカー & バイカー 専用ハーフコンサートチケットを設定。

#### 第2駐車場の美化 湖

ダム管理事務所と連携し、敷地内を流木チップで整備し、雑草等の発生を抑え環境の美化に努める。

#### キッズスペースの整備

現在ロビーにあるキッズスペースの整備を行い、事業がなくても気軽に立ち寄れる機会を拡大します。

## ②魅力ある事業の実施

施設の設置目的の具現化を図ることはもちろん、利用者にとって有益性が高く、魅力ある事業を提供します。また、実施後のアンケート等も参考にし、地域住民や団体・機関等と連携して、地域ニーズや利用者ニーズの高い事業を加えて実施することで地域の活性化も図っていきます。

☛具体的な事業内容は自主事業計画を参照

### ダムマニア展

隔年で開催し、新たなダムの魅力を伝えるための一大イベントであり、全国から多くの利用者が来館しています。

### 写真展「相模湖と人々」

ダムまつりに合わせて相模湖地域を振り返る写真展の開催しました。またテーマは毎回変更していく予定。

### 将棋囲碁の会 新春将棋大会

毎年、年初に将棋大会を開催しトーナメントを行う。県内外を含めて100名以上集まる一大イベントとなっています。

### ハイレゾコンサート

主催コンサートの記録音源の再活用で、当日来られなかった方や、クローズドで障がい者のための催事として活用し、オーディオマニアにも好評なイベント。

### ラックスマンホール録音講座 WS

録音の聖地として有名な当館で、一般利用者から失敗なく、いい音で録音できる方法を習得したいという要望があり、時期指定管理期間での実施を検討していきます。

### 音楽セミナーとその受講者コンサート

内外のプロ音楽家と学生とのワークショップ、最終日をその成果として発表のばとしてコンサートを開きます。

### 相模湖アコースティックジャズフェスティバル

ダムマニア展の無開催年に企画する新たなオリジナルイベントを開催します。

### ダムマニアに変わる森の事業

ダムマニア展のない年に行う、森にスポットを当てた事業を行います。

## ③有益な情報の提供

有益で新鮮な情報を提供することも利用者支援として重要なサービス向上策です。また、情報が氾濫する現代において、利用者が欲しい情報を適時、適量、適切に提供できるよう、“情報の5S”に取り組んでいます。

☛具体的な取組みは広報の項も参照



### “情報の5S”を徹底!!

5Sとは、「整理」「整頓」「清掃」「清潔」「しつけ」の5つの頭文字の「S」をとったものです。施設に日々送られてくる多くの紙媒体(チラシやポスター類)を全て掲示・配架するのではなく、利用者にとって有益な情報を整理し、「分かりやすく掲示・配架する」「掲示期限を設ける」などのルールを設け、“情報の5S”を行っています。

### 有益で新鮮な情報の提供

設置目的に合う情報であり、かつ多くの情報の中からえりすぐりの質の高い情報を提供しています。またダイレクトメッセージの配信時に複合チラシと一緒に配布しています。

### 情報取得の機会提供の努力

施設独自のホームページの作成および告知を行い、ホームページでは情報の取得が難しい利用者に向けた自治会を活用したチラシの挿入を行い施設の認知促進を行っています。

### 施設案内を配布し、サークル・地域情報を提供

Twitter、Facebook等のSNSにて随時更新して情報の拡散を行っています。

### 緑区以外の商店街にチラシ・ポスターの配布を促進

JR高尾-日野間の広報活動の底上げを行い、新規利用者の獲得を促進します

### インターネットラジオの活用

本地域のネット環境を整え、新たな形で施設の情報や事業の開催を行います。

#### ④おもてなしの心あふれる接客

施設は利用者と共に創り上げていくものと私どもは考えています。そのためにも、私どもが提供するサービスは、一期一会を大切に作る熱い心であり、「おもてなしの思い」が必要不可欠です。当社独自の「また来たいね研修」を受けた施設職員・スタッフが、その思いで利用者を迎え、「相手が望むことをさりげなく“気づき”その立場を理解し具体化する」ことを大切にしています。

また、当社では「おもてなし規格認証」を取得し、積極的に「おもてなし」の維持・向上に努めています。

#### おもてなし規格認証

おもてなし規格認証とは、経済産業省が2016年に創設した、サービス品質を「見える化」する認証制度です。この制度は、毎年更新手続きをすることが求められます。

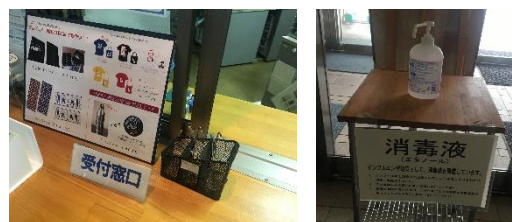
私どもは2020年度も引き続き登録更新し、利用者の満足度を高めるため、「おもてなし」品質を今後一層深めていきます。



《おもてなし規格認証 2019 登録証》

#### 窓口サービスの充実

利用者の多様なニーズに対応した窓口サービスとして、老眼鏡、相模湖ダムグッズの販売、消毒液、などを導入しました。



#### 信頼感確保の誠実な対応

受付では、来館者に対して必ず椅子から立ち上がり、挨拶をするようにしています。

#### 利用手続きの簡易化

これまでの利用許可申請書等をカーボン式の同一様式とし、利用手続きを簡易化しました。

#### 録音の際に利用した演奏家に地域特産品のお土産の提供

「録音の聖地」として多くの演奏家が利用するため、コンサート時に再度利用してもらうために地域の特産品をお土産として持ち帰ってもらう取組を行っています。このことも地域活性化につながっています。

#### マナーキャンペーンの開催

年に2回、特にマナー、スマイルに気を付けるキャンペーンを実施します。



### ⑤快適な雰囲気空間の提供

快適な雰囲気空間とは、一言でいうと「居心地がよいか」ということです。利用者はその施設の持つ雰囲気空間のよさを意識・無意識を問わず判断しています。私どもは、安全・安心の確保を第一としながら、居心地のよい快適な空間の提供に努めています。

### 安全・安心への配慮

駐輪場での事故を防ぐため、駐輪ラックを設置しました。駐車場にはミラーを増設しました。

### 施設自体の清潔さ・快適さの保持

施設職員による屋外の植栽を季節ごとに整備しました。地域住民から大きな反響がありました。

### 緑化植栽の美化

SNS に投稿できるような美しい環境を目指し、情報拡散と集客を目指します。  
植栽およびダム管理事務所との連携で駐車場の流木チップによる美化を実行していきます。

## エ 施設づくりに対する地域住民の参加の考え方

### ①指定管理者として地域との協力体制

私どもは現指定管理者として、地域とともに発展していきたいと考えています。私どもは1期目、2期目には地域の商店や企業を回り、私どもの考えを理解してもらうことから始め、P44に図示したネットワークにまでその連携を広げることができました。私どもは地域のためにできることは何でも行う覚悟です。これまで水源地域ならではのイベントの「ダムマニア展」や多くの音楽コンサートを行い、地域を盛り上げてきました。これまで以上に地域を掘り起こし、地域の方々に参加してもらい、さらに関係を深めていきます。

そして来期からも地域の住民の声を生で聞くことやアンケートからもニーズの把握を続け、相模湖エリアにより多くの若年層が訪れてくれるように当施設から近隣の公共の施設、大学、高校、専門学校等へ情報の発信を一層強化していきます。このような形で協力体制を作っていきます。

### ②自主事業の地域住民参加の考え方

私どもは、地域住民の参加は、施設運営になくてはならないものだとして認識しています。そして、自主事業を企画するときに、地域で興味を持ってくれる団体はどこかを、想定し、その団体とよく相談しながら事業を実施します。実際に相模湖エリアで精力的に活動している団体の情報を知ると、直接会って話し、地域住民や学生等と共演を行うことで地域に新しい響きが生まれるのではないかと考えて自主事業を企画しています。また自主事業を行う上で地域住民が運営者側に立つことにより施設が停滞せずに運営できると考えます。そして今後への取組としてボランティアの参加も促していきたいと考えます。

このような形で、地域住民が施設の事業に参加・協力することで、多彩な事業ジャンルからたくさんの響きが生まれることにつながります。

(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加して下さい。

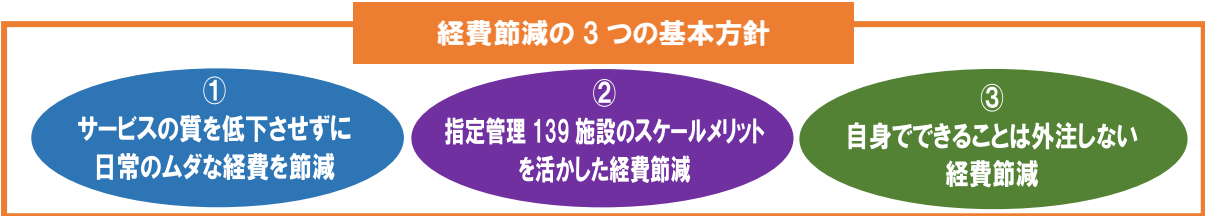


## 6 節減努力等

経費積算内訳書（収支計算書）により審査しますので、記載不要です。  
ただし、アピールポイントがあれば、記載してください。

### 1) 経費節減の基本的な考え方

私どもは、提供するサービスの質を低下させずに、あらゆる面で業務に見合った適正な経費節減を実行しています。



### 2) 経費節減の具体的な取組み

#### ① サービスの質を低下させずに日常のムダな経費を縮減

電力自由化による新電力への切り替え、新技術・新システム等を積極的に取り入れながら、調達コスト縮減において、できる限り効率の良い購買管理手法を取り入れ、コスト管理を徹底します。

経費節減策	ムダ、ムラ、ムリの「3ム」の徹底排除による経費節減	購買管理手法の取入れによる外部調達経費節減	施設の資源や物品を大切に使うよう利用者意識を喚起	職員等が複数の業務を効率よく行うマルチワーク体制と地元雇用促進
反映される費用項目	光熱水費・消耗品費・備品費	維持管理費・消耗品費・備品費	光熱水費・消耗品費・備品費	人件費・交通費

#### ● 光熱水費節減

\*新電力の導入 \*人感センサー設置 \*照明の照度調整 \*照明管の間引き \*OA機器の省電力 \*ムダのない温度設定 \*クールビズ、ウォームビズ導入 等

#### ● 消耗品費・備品費節減

\*紙類消耗抑止 \*貸出備品の不具合を未然に防ぐため利用者に適正な利用を説明 \*壊れた備品の写真や現物を提示、物を大事にする意識喚起 \*必要かつ最小限のOA機器 \*ムダのない事務用品発注管理 等

#### ● 維持管理費などの外部調達経費の節減

\*地元企業を含め複数社から見積り \*コストダウンを重視した再委託（電力会社、電話会社、インターネット接続事業者等） \*専門会社に分割発注 \*ゴミ減量化・分別化・リサイクル推進による廃棄物処理費節減 等

#### ② 指定管理 139 施設のスケールメリットを活かした経費節減

私どもは指定管理者として、139 施設を管理運営しているからこそ、集中購買が可能な備品等については数をまとめて発注することでスケールメリットを活かした経費節減が実現できます。

複合機やパソコン、スマートフォン等の本社での一括リース	多くの他施設の経費節減事例を参考に活用	「指定管理者賠償責任保険」への一括加入によるリーズナブルな保険料設定
-----------------------------	---------------------	------------------------------------

他にも、自主事業において複数の施設と連携して同じ出演者を招へいすることによる出演料や広告宣伝費の節減や、近隣施設との共同実施による研修費や求人広告費の節減も図ります。

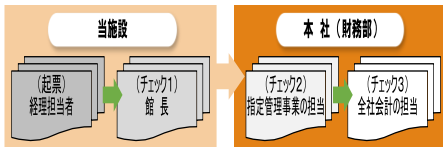
#### ③ 自身でできることは外注しない経費節減

私どもは、自身で補修できるものは極力自前で行うことにより、修繕費を抑制し、経費節減につなげています。

### 3) トリプルチェックの経理体制

チェック機能が複数あることでムダな経費が抑制でき、資金の適正な運用と経費節減を図っています。

- ・館長とは別に施設内に経理担当者を配置、本社に指定管理事業の経理担当者を配置し、管理体制を強化
- ・施設では独立した専用口座を開設し、利用料・自主事業・雑費は項目毎の適正な経理処理を実現
- ・施設から要請された必要資金は、適正な経費かどうかを確認し、専用口座に入金



## 7 人的な能力、執行体制

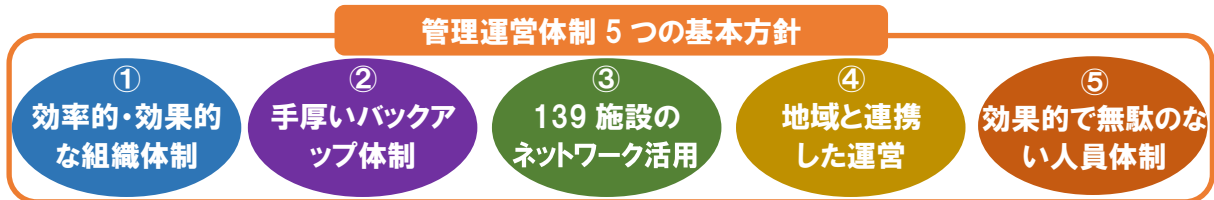
### (1) 人的な能力、執行体制

#### ア 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況

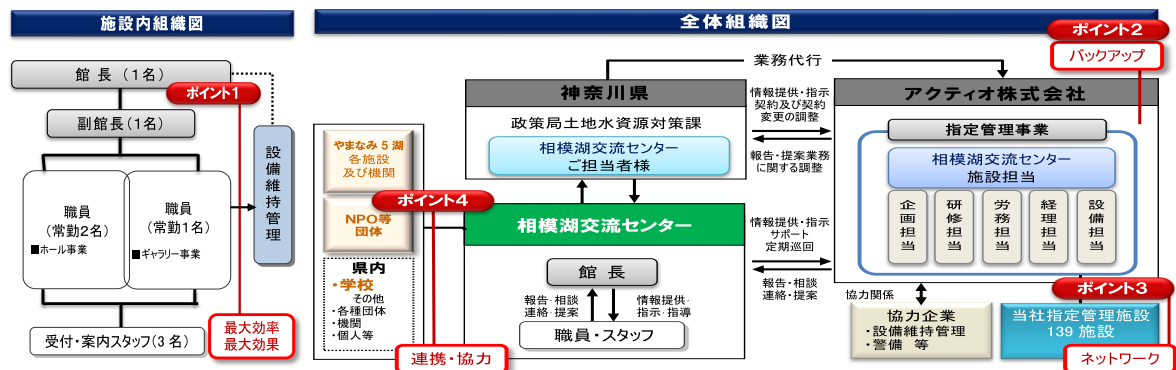
指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員の確保や配置の状況など、運営組織の構成と考え方について記載してください。その際、組織図を示すとともに1ヶ月分の勤務計画表を例示してください。

#### 1) 管理運営体制の基本的な考え方(方針)

当施設をはじめとして多数の施設を運営してきた経験を活かした当社のバックアップとネットワークを活用した情報共有や地域との連携等を図り、より効率的で効果的な管理運営を行います。



#### 2) 管理運営体制の具体的な取り組み



#### ① 効率的・効果的な組織体制 **ポイント1**

- ・館長と副館長(場合により職員)のいずれかが原則、開館中は在籍し“責任ある勤務体制”を築いています。これが当社の運営体制の最大の特長であり、管理運営を効果的に行うには不可欠です。
- ・朝礼・終礼・ミーティング等を行い、館長から職員・スタッフへ“漏れのない情報伝達を徹底”しています。
- ・全職員・スタッフが複数の業務を効率よく行う“マルチワーク体制”をとっています。
- ・再委託となる維持管理等については、館長・副館長が一元管理し一体感ある運営を実現しています。

#### ② 手厚いバックアップ体制 **ポイント2**



#### ③ 139 施設のネットワークを活用 **ポイント3**

- ・館長会議…(年3回)会社目標の共有、研修、他施設との情報共有の場。
- ・自主事業等実施記録書集…多様な施設の事業を共有し、参考にすることでマンネリ化を防止。  
(現在約 11,500 件掲載)
- ・ヒヤリハット体験事例集…他施設でおきた事例を共有し、参考にすることで未然防止に活用。



#### ④地域と連携した運営 **ポイント4**

##### 地域住民と共に創りあげるための連携

###### 「地域連携」の項

当地域の住民・団体、交通機関等と連携しています。協力企業は地域産業の振興、地元への安心感や迅速な対応が可能等の点から地元企業を優先しています。

##### 実行するための会議体と業務

当地域では当たり前なことやあまり知られていないこと等を発掘する業務、地元を知るための学習勉強会、これらの業務で得られた案を検討する会議を確実に実施するためシフトに組み込み、サービス向上につなげていきます。

#### ⑤無駄のない人員体制 **ポイント5**

管理運営を効果的に行うため、各種能力や経験を持つ人員を適切に配置しています。

職 種	業務分掌	能力・資格等	雇用形態	勤務形態	人数	
相模湖交流センター	<b>館長</b>	施設全体の管理運営責任者 ・労務管理・維持管理 ・サービス管理・危機管理 ・金銭及び業績・財務管理 ・個人情報管理 ・催事一般プロデュース 外部との折衝 他	マネジメント経験者 救急救命(AED)講習終了	常勤	5勤2休 2交代制 (早番・遅番)	1名
	<b>副館長</b>	館長不在時の管理責任代行 館長の補佐 経理業務、広報 他	経理業務に精通した者 甲種防火・防災管理取得 救急救命(AED)講習終了	常勤		1名
	<b>職員①、② (ホール担当)</b>	館長・副館長不在時の代行 各種事業の計画・実施 (掘起し、実現業務) 他	事業の計画・実施経験者または相 応の能力を認めるもの 救急救命(AED)講習終了	常勤		2名
	<b>職員③ (ギャラリー担当)</b>	各種事業の計画・実施 (掘起し、実現業務) 他	事業の計画・実施経験者または相 応の能力を認めるもの 学芸員 救急救命(AED)講習修了	常勤		1名
	<b>スタッフ①</b>	各種事業の実施補助 利用の手続き等、受付業務他	公共施設の業務経験者または興 味を持っている者 救急救命(AED)講習終了	非常勤	14~18/月	3名
	<b>スタッフ②</b>					
<b>スタッフ③</b>						
当 社	<b>施設担当</b>	関係機関との連絡・調整		常勤	5勤2休	1名
	<b>施設設備担当</b>	施設設備の総合管理 委託先との調整 館長への指導	管理業務主任者 施設警備業務2級 警備員指導教育責任者	常勤	5勤2休	1名

#### ●勤務シフト

当施設における従業員の勤務シフトについては、以下の通りです。(シフトは一例)

※休憩時間は1時間とっています※2シフト制を採用しています※開館の30分前から就業開始

	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
<b>開館時間</b>															
<b>館長</b>															
<b>副館長</b>															
<b>職員①</b>															
<b>職員②</b>	公休														
<b>職員③</b>															
<b>パートスタッフ①</b>	公休														
<b>パートスタッフ②</b>															
<b>パートスタッフ③</b>															

## イ 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制

業務の一部を委託する場合の、委託業務や委託先の管理・指導体制について記載してください。

### 1) アクティオが総合管理し、維持管理を専門会社に委託

#### ① 経験豊富で、県内にネットワークをもち、厳しいプロ意識を持ち、10年間の信頼と実績のある企業に再委託

- 維持管理業務及び多目的ホールに関する専門的な業務については、それぞれ専門の会社へ委託し、私どもが業務を管理、監督する体制で実施。
- アクティオの指定管理事業部門には経験豊富な設備担当を配置し、その設備担当の指導のもと館長（もしくは担当職員）が維持管理業務を管理。
- 維持管理業務や専門業務を任せきりにしない、責任運営を実施。

#### ② 県内企業、地元企業との積極的な業務連携による地域への貢献

- 当施設における様々な外注機会において、県内及び地元企業への発注を積極的に実施。
- 具体的には建物維持管理のための清掃・設備維持管理、修繕等については、県内・地域内に事業所がある企業を最優先に選定し、業務を実施。

#### ③ 信頼のおける優良な専門会社との業務連携

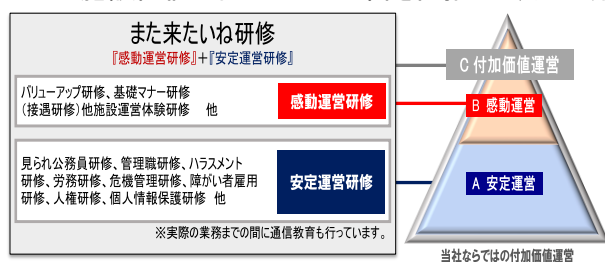
- 舞台装置などの特殊機器関係については、専門性を最優先。信頼かつ適切管理が可能な設置メーカー及び専門会社との連携を重視。
- 10年間を共に協力してきた信頼関係のある企業。当社は清瀬けやきホールやアミューズ柏等でも良好な協力関係をすでに構築済み。
- 舞台装置などの特殊機器関係については、専門性を最優先。信頼かつ適切管理が可能な設置メーカー及び専門会社との連携を重視。

## ウ 指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用の状況、労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保に係る取組状況

指定管理業務を行うための人材育成、職員採用、研修の実施方針や、労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策等、労働環境の確保のための方針について記載してください。

### 1) 研修の基本的な考え方(方針)

私どもは公の施設の指定管理者として、利用者から「来て良かったね」「また来たいね」と思ってもらうことを喜びとし、さらなる施設価値が付加できる運営を目指して、次の研修を行っています。



“施設価値が付加できる運営”とは、**《安定した運営》**をベースに**《感動を与える運営》**を加えることであると考え、この2つを合わせて実現するための研修を**“また来たいね研修”**と呼んでいます。**《安定運営》《感動運営》**の相乗効果により、**《当社ならではの付加価値運営》**の実現を図るのが狙いです。



## 2) 研修の具体的な取組み

### ●業務開始前

職員・スタッフを新規採用した場合、施設の管理運営に必要な知識の習得、基礎的な接遇マナー等の研修を実施します。

**通信教育期間** 業務開始前に下記内容を実施し、就業までのモチベーション維持を図ります。

↓ **【通信教育】**業務内容、施設の設置目的、概要、関連法令等

**オリエンテーション期間** 公の施設に勤務するスタッフとして必要な基礎力を磨いていきます。

↓ **【オリエンテーション】**入社する館長、職員、スタッフに対して、会社や施設の説明等

**【見られ公務員※研修】**公の施設に勤務する際、利用者からは自治体の職員に見られるということをしっかりと理解し、適切な言動ができるようにするための研修※「見られ公務員」は、私どもの造語です。

↓ **【労務研修】**就業規則、社会保険の手続き、有給休暇等の説明

**基礎研修期間** 利用者と接する際に必要な接遇力、利用者から“ありがとう”の言葉を引き出す力を身につけます。

↓ **【基礎マナー研修(接遇研修)】**接遇スキル、言葉遣い、立ち居振舞い、接遇 10 大用語、身だしなみ等、接遇マナーの基礎の習得

↓ **【人権研修】**人権の尊重、年齢、国籍、性別等問わず、公正・公平・平等な接遇方法、障がい者に対する差別を解消するための接遇方法等

**実務研修期間** 安定して運営できる実務スキルの習得を図ります。

↓ **【個人情報保護研修】【危機管理研修】【普通救命講習】【障がい者雇用研修】等**

**管理職研修期間** 資格の取得やマネジメントスキル向上のための管理職研修を実施します。

↓ **【管理職研修】【防火・防災管理者講習】【経理研修】【ハラスメント研修】等**

**現地研修期間** 現場に即した対応と、“また来たいね研修”のすべてを学びます。

↓ **【現地研修】**施設の利用手続き、各書式の記入方法、緊急時対応等

### ●業務開始後

業務品質の維持向上に向けたフォローアップ研修等を継続的に実施しています。

**フォローアップ研修** 職員、スタッフのスキルアップを図るため、以下の研修を実施します。

**【バリューアップ研修】**利用者に感動を与え、印象に残る立ち居振舞いと声かけの手法等

**【リカレント研修】**施設ごとの課題やニーズに合わせた接遇研修

**【館長会での各種研修】【ファーストエイド研修】【苦情対応研修】等**

**定期研修** 本社等において各種研修を定期的 to 実施し、業務品質の維持・向上に努めています。

**【個人情報保護研修】【経理研修】【メンタルヘルス研修】【バリアフリー研修】等**

**専門研修** 専門知識のスキルアップを目指した社内研修を実施しています。

**【文化ホール等類似施設合同セミナー及び視察研修】【全国公立文化施設協会主催研修】【学芸員研修】等**

**日常的な指導育成** 日々の業務についての見直しや、高い業務意識の維持を図っています。

**【OJT による指導】【朝礼・終礼等での指導・共有による情報の水平展開】【ミーティングの実施】**

**ES(職員満足度)向上、サポート** 働きがいのある職場環境の整備を図っています。

**【館長等による個人面談】【産業医や外部機関メンターによるメンタルサポート】**



《通信教育テキスト》



《基礎マナー研修》



《ハラスメント研修》

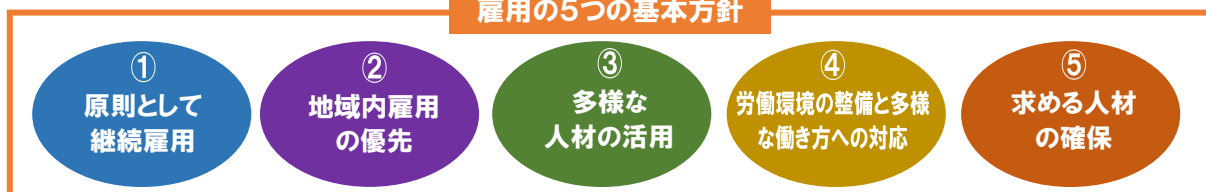


《リカレント研修》

## 3) 職員採用の基本的な考え方(方針)

現在勤務している館長、職員、スタッフ(以下、職員、スタッフ)の継続雇用を原則とした 5 つの基本方針を以下に示しています。「一億総活躍社会の実現」を意識しながら、誰もがともに協力して働ける職場を引き続き目指していきます。

### 雇用の5つの基本方針





## 4) 職員採用の具体的な取組み

### ①原則として継続雇用

現職の職員・スタッフは、“施設にとって有益な財産(人財)”に他なりません。

**継続雇用で期待できる効果** \*管理運営のスムーズな履行 \*利用者への信頼感・安心感

### ②地域内雇用の優先

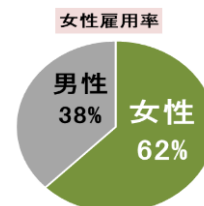
現在、当施設に勤務する館長、職員・スタッフ 8 名のうち、4 名が当地域在住者です。新規採用する場合は、当地域からの雇用を優先的に行います。

**地域内雇用で期待できる効果** \*地域固有の知識・情報によりサービス向上を実現 \*利用者の生の声の収集が容易 \*近隣在住のため災害時等緊急時にはすぐに参集が可能 \*交通費等の経費節減

### ③多様な人材の活用

#### ●女性が活躍できる職場の実現、管理職としても従事

当施設に勤務する職員・スタッフ8名のうち、女性は5名と全体の約6割を占めています。



#### ●高年齢者※1)以上のパワー活用 ※1):高年齢者雇用安定法では、高年齢者等とは55歳、中高年齢者とは45歳

現在、当施設において、高年齢者 3 名が勤務中です。

**高年齢者雇用で期待できる効果** \*保有スキルやノウハウを施設運営に活用 \*地域を熟知しているためニーズ対応が容易 **高年齢者雇用の意義** \*社会参加意欲へのきっかけや充実した生活を送る機会の提供

#### ●障がい者の積極採用

現在、当施設において、障がい者勤務はありませんが、今後前向きに検討していきます。

**障がい者雇用の意義** \*社会参加意欲を満ちし充実した生活を送るきっかけとなる場の提供

### ④労働環境の整備と多様な働き方への対応

#### ●採用・雇用に関する各種法令の遵守と働きやすい労働環境の整備

関連法令を遵守した採用、応募時書類の「個人情報保護法」遵守、最低賃金保障等の労働基準法の遵守、厚生年金等社会保険の福利厚生適用、多様な働き方にも応える体制等、自身の仕事と生活バランスを両立でき長く働き続けられる労働環境づくりを図っています。

当社では、労働環境を確保するための方針として「労働安全衛生方針」を掲げ、全ての従業員の安全と健康の確保を最重要課題とし、安全で快適な職場環境の形成を促進していきます。

1. 代表取締役をトップとして、従業員数が 50 名を超える拠点に安全衛生委員会を設置し、労働安全衛生の継続的な改善を推進します。
2. 労働安全衛生法を始めとする労働関係法令を遵守した上で、自主基準を設け、より安全な職場環境を目指します。
3. 健康診断や産業医との連携により、従業員の健康管理を充実させます。
4. 障害者や高齢者にも働きやすい安全で快適な職場を目指します。

#### ●WLB(ワーク・ライフ・バランス)を確保する制度の実行

従業員が仕事と生活の WLB を保ち、より良い人生を送るためには、各種制度や施策が重要なのは言うまでもないことですが、これがうまく活用されなければ絵に描いた餅でしかありません。当社では、従業員が仕事と自身の生活をバランスよく両立できるよう、就業規則や育児および介護に関する規程を定めた上、産前・産後休業、育児・介護休業、子どもの看護休暇等の取得や時短勤務、有給休暇の取得等を促進することにより、次世代育成を支援し、WLB の確保を推進しています。

育児休暇・介護休暇時の代替要員の確保・投入等も整えてこの制度を取りやすくしています。

### 【当社で各種の休業制度を利用した事例】

子供が1歳になるまでの育児休業制度、小学校入学前までの短時間勤務制度、介護休業制度を活用した主な事例は以下の通りです。

施設に所属する A 職員	産前産後休業・ 育児休業取得	復職直後は、(休業以前に勤務していた施設では人員数が満たしていたため)本社へ異動し、指定管理者施設のさまざまな支援業務に携わる。その後、新期の人事異動に伴い、元の施設へ異動。
施設に所属する B 職員	介護休業を取得	家族の介護のため、介護休業を取得。また、復職後も他の施設職員の協力を得て、勤務日数や時間を調整しながら、業務に従事。
本社に勤務する C 社員	産前産後休業・ 育児休業(時短)取得	産前・産後休業を取得後、育児休業時間短縮を適用し、元の業務に従事。
本社に勤務する D 社員	介護休業を取得	家族の介護のため、介護休業を取得。
本社に勤務する E 社員	育児休業取得	男性社員が育児休業を取得。



### ●全従業員の労働時間改善

各種法令等に遵守した制度や就業規則への規定以外にも、生産性の向上を図りかつ全体業務を減らすことも重要な視点です。私どもは「働き方改革」に取り組み、施設においては過不足のない的確なシフト体制のもと従業員の役割分担の適正化や業務遂行への相談・指導などを管理職が適宜行うことにより、業務の偏重を是正し、適切な残業等の改善につながっていくこともWLBに欠かせないと考えています。

少なくとも、このような制度(育児休暇、介護休業)を活用できる人だけが優遇され、子どもや介護する人を持たない従業員が不公平感を持ってしまうことは、職場に新たな負の人間関係を生みかねません。そのためにも、全従業員が効率的な業務遂行を行うことを従業員と管理職とが共に意識改革を伴って取り組むことが重要であると考えて働き方改革に取り組んでいます。

### ●ハラスメント防止宣言の履行

当社は「ハラスメント防止宣言」を行い、人権の確保に努めています。そのため、ハラスメント研修を実施・周知徹底し、個人が尊重され互いの信頼のもとに良好な人間関係を構築し、活気ある職場を目指しています。



《館長会でのハラスメント研修》

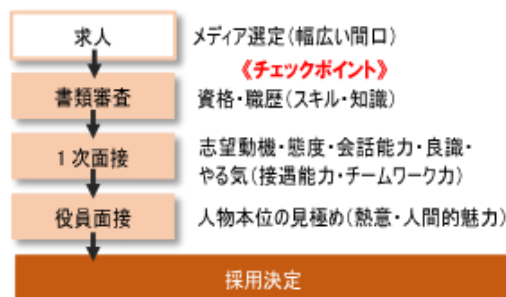
### ⑤求める人材の確保

#### ●管理職には指定管理業務経験者の社内異動等による人員配置

当施設または類似施設での管理運営経験を活かし、迅速、確実に業務が行える人員を配置します。

#### ●募集のフローとチェックポイント

公共施設の職員として適正かつ施設価値を向上できる人員を採用します。募集は、当地域に根付いた求人媒体、ハローワーク、Webの求人情報サイト等へ掲載します。管理職の場合は1次面接、適性診断を実施後、役員面接を行います。



(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加して下さい。

## 8 財政的な能力

経費積算内訳書（収支計算書）、事業実績書、貸借対照表、損益計算書等により審査しますので、記載不要です。

9 コンプライアンス、社会貢献

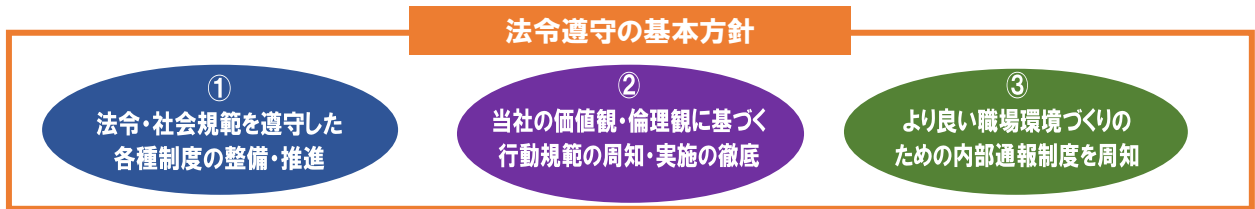
(1) コンプライアンス

指定管理業務を実施するために必要な法人の企業倫理・諸規程の整備、施設設備の維持管理に関する法規や労働関係法規などの法令遵守の徹底に向けた取組の状況

指定管理業務を実施するために必要な法人の諸規程の整備の状況や、法令遵守の徹底に向けた取組内容や実効性を高めるための体制等について記載してください。(労働条件審査の実施予定など施設職員に係る労働条件の確認の有無を含む) また、申請開始の日から起算して過去3年間に労働基準監督署・年金事務所等から指摘事項があった場合は、その対応等(指摘事項の概要、労基署等への報告内容(是正内容、是正年月日等))について記載してください。

1) 法令遵守の基本的な考え方(方針)

私どもは、これまでも指定管理者として関連法令を遵守し、施設の管理運営を行ってきました。今後も法令・社会規範や企業コンプライアンスを徹底遵守する経営姿勢を貫き、事業活動を実行していきます。



2) 法令遵守の具体的な取組み

① 法令・社会規範を遵守した各種制度の整備・推進

- ・労働契約法の改定を守り、有期社員の申込による無期労働契約を履行
- ・就業規則、賃金規則、育児・介護休業規程、行動基準等を整備し、従業員の働きやすい環境を確保
- ・最低賃金等の保障、有給休暇取得の推奨、労働基準法、最低賃金法等各種労働関係法規を遵守
- ・男女共同参画を推進、ワーク・ライフ・バランスを確保、ストレスチェックの実施
- ・法定雇用率を超える積極的な障がい者雇用の推進 [▶詳細は『障がい者雇用』の項](#)

また、私どもが行うすべての事業活動において、法令遵守の実践は公の施設の管理運営の中でも最重要課題の一つだと認識しています。当施設の管理運営に関連する法令等を遵守し、これを徹底します。維持管理業務や舞台管理運営業務等に携わる委託先へも同様に指導し、徹底します。

② 当社の価値観・倫理観に基づく行動規範の周知・実施の徹底

● 当社従業員への周知徹底

当社の価値観・倫理観に基づく行動を全従業員で実現するために、「アクティオ倫理基準」を記載した「従業員専用カード」を配布・携帯させ、コンプライアンスを常に意識し実践できるよう、全従業員に周知徹底しています。



《従業員専用カード》

● アクティオ倫理基準

【法令等の遵守】	【公正な取引】	【情報管理と守秘義務の徹底】
【人権の尊重】	【反社会勢力との対決】	【環境問題への取組み】

● 「見られ公務員研修」の実施

「民間人が指定管理者として公の施設で勤務する際、利用者からは公務員(地方自治体の職員)のように思われる」ということをしっかりと職員等に理解させ、指定管理者としての適切な行動ができるよう研修を行っています。なお、「見られ公務員」は私どもの造語です。 [▶詳細は『研修』の項](#)



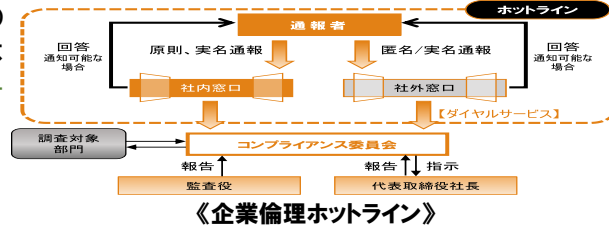
## ●当社独自のセルフモニタリングシステム[ASSMS]による業務チェック

月次・半期・年次の3段階モニタリングを実施しています。セルフモニタリングには、施設における法令・ルールの違反、職場環境についてのチェック項目も盛り込んでいるため、業務上の問題を早期に発見できるメリットがあるチェック体制となっています。▶詳細は『セルフモニタリング』の項

## ③より良い職場環境づくりのための内部通報制度を周知

### ●内部統制に欠かせないアクティオ企業倫理ホットライン

「企業倫理ホットライン制度」の設置により、不正行為の抑止、不正があった場合の迅速な初期対応が可能です。



《啓発ポスター》

## (2) 社会貢献

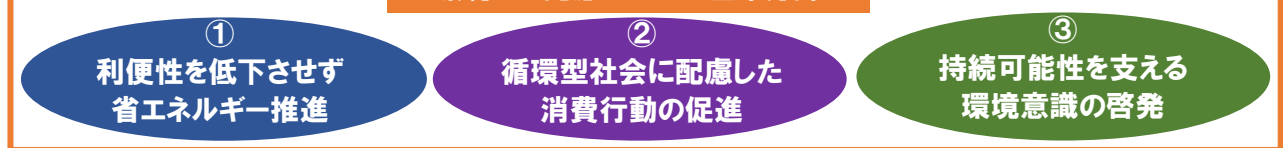
### ア 指定管理業務を行う際の環境への配慮

ごみの減量化、再生紙の活用、グリーン購入等を推進する等の運営方針に関する考え方について記載してください。

#### 1) 基本的な考え方(方針)

私どもは「第五次環境基本計画(環境省)」「エコアクション 21 地方公共団体向けガイドライン」「神奈川県庁温室効果ガス抑制実行計画」を参考にし、各施設で実施する省エネルギー、省資源、環境リスク管理、廃棄物の排出抑制、意識啓発の中から、当施設において有効と思われる取り組みを水平展開し、環境負荷低減に対応しています。

#### 環境への配慮の3つの基本方針



#### 2) 具体的な取り組み

##### ①利便性を低下させずに省エネルギーを推進

省エネルギー

##### ●省エネルギー対策設備の強化による取り組み

当施設の設備性能を理解した上で、過去のデータを基に調整しながら省エネを実施していきます。

##### ●日常業務での省エネルギーへの取り組み

水光熱量削減には、日常業務における徹底した削減意識と見直しが不可欠です。当社設備担当も交えて削減目標を立案し、職員・スタッフ一人ひとりが強く意識した上で、「小まめな消灯、照度調整」などに取り組んでいます。

照明節電(消灯徹底等)	空調節電(運転時間短縮等)	節水	3Mの徹底
-------------	---------------	----	-------

##### ②循環型社会に配慮した消費行動の促進

省資源

環境リスク管理

廃棄物抑制

「もったいない精神」に立ち、使い過ぎの無駄に着目し、再利用を推進するなど可能な限り地球環境への負荷に配慮しています。職員・スタッフが各自にとっての社会的課題の解決を考え、その課題に取り組む事業者を応援しながら消費活動を行うことを目指します。また、維持管理業務を行う和光産業(株)は、エコチューニング技術者の資格取得と事業登録(右図)をしています。「エコチューニング®」とは、低炭素社会の実現に向けて、業務用等の建築物から排出される温室効果ガスを削減するため、建築物の快適性や生産性を確保しつつ、設備機器、システムの適切な運用改善等を行うことをいいます。



事務室内での省資源対策 (文書電子化・共有化等)	施設で行う環境負荷低減対策 (ゴミ減量・リサイクル分別の徹底等)	グリーン購入推進・廃棄物の排出抑制
-----------------------------	-------------------------------------	-------------------

##### ③持続可能性を支える環境意識の啓発

意識の啓発

私どもは、生物多様性、気候変動、循環型社会、自然共生等、環境への意識を高める講座やワークショップの開催、施設での啓発ポスターの掲示などを通じて地域住民の環境活動を支援します。



### 3) 当社の環境問題への取組み

省エネルギー

省資源

環境リスク管理

廃棄物抑制

意識の啓発

#### ①アクティオは「Fun to Share」に参加

当社は、低炭素社会実現への重要性を認識し、環境省の取り組みである「Fun to Share」に参加しています。本社・支店・営業所および、指定管理者として管理運営する施設で、低炭素社会実現を推進する活動を率先して実施しています。



環境にやさしい「おもてなしの心」で、低炭素社会へ。私たちは、Fun to Shareに賛同しています。

#### ②環境系施設の管理運営を通してノウハウを蓄積

意識の啓発

当社は、練馬区立豊玉・大泉リサイクルセンター、三重県環境学習情報センターや、大府市二ツ池セレクトナ等、複数の環境学習啓発施設を指定管理者として管理運営しています。そこで培ったノウハウを活用して、さまざまな環境学習講座や人気のワークショップを開催することが可能です。



《もったいない名人養成講座》

## イ 障害者雇用促進法の法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績

### (ア) 障害者雇用状況(令和元年6月1日現在)<sup>※1</sup>

法定雇用障害者数の算定の基礎となる労働者数 (A)	うち常用雇用障害者数 (B)	実雇用率 (A) / (B) × 100	不足数 (A) × 法定雇用率 <sup>※2</sup> - (B)
1,332 人	30.5 人	2.29%	0 人

※1 「障害者の雇用の促進に関する法律」(以下、障害者雇用促進法という。)に基づき、厚生労働省に報告している令和元年6月1日現在の障害者雇用状況を記載してください。報告義務のない法人については、(A)、(B)を記載してください。

算定方法については、厚生労働省に報告する障害者雇用状況報告書の記載要領を確認してください。

※2 法定雇用率については厚生労働省のHPを参照してください。

### (イ) 未達成の場合の今後の対応

### (ウ) 障害者雇用促進法に基づく国(事業所を所管する公共職業安定所長)からの障害者雇入れ計画作成命令の有無

有 (計画作成命令を受けた後の対応について )

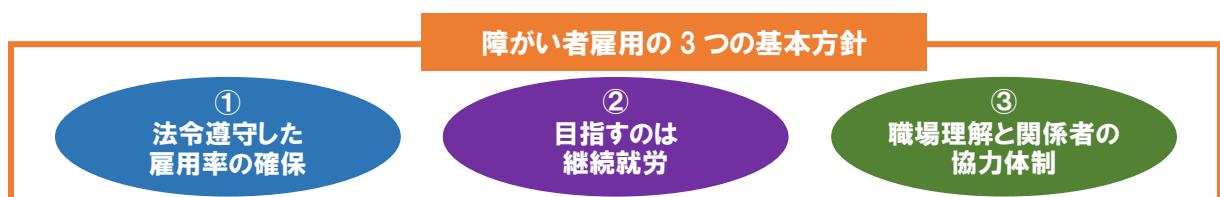
無

### (エ) 障害者雇用促進の考え方と実績

障害者雇用を行う企業に優先的に発注するなど、障害者雇用を促進する考え方や実績を記載してください。

## 1) 障がい者雇用を促進するための基本的な考え方(方針)

私どもは、「障害者差別解消法」「障害者の雇用の促進等に関する法律」を踏まえ、障がいのある人も可能な限り積極的に雇用し、社会の平等な雇用の支援に貢献します。障がい者への就業機会提供は、指定管理者としての一つの責務であると私どもは受け止め、基本方針を以下の通りとして取り組んでいます。



## 2) 当社における障がい者雇用の取組み



### ① 法令遵守した雇用率の確保

現在 30.5 名雇用、法定雇用率を遵守する 2.29%の雇用率を確保

本社や障がい者ファーム※1)および東京都・千葉県・神奈川県等にある私どもの指定管理施設にて、障がい者が事務業務や清掃業務等に従事しています。右表が、当社の障がい者雇用状況※2)です。障がい者雇用に関する勉強会を開き、本社から施設スタッフまで、「共に働く意識」を共有し、法令に定められた雇用率を確保しています。

常用労働者数	1,332 名
うち 障がい者数	30.5 名
当社雇用率	2.29%
法定雇用率	2.2%

※1) 私どもは、屋内型農園を活用した新しい障がい者雇用の仕組みを提供するサービス「IBUKI FARM」において、障がい者を雇用しています。

※2) 「障害者雇用状況報告書」(令和 1 年 6 月 1 日現在)より抜粋(内、障がい者数は、報告書上の計上数値とは異なります。)

### ② 目指すのは継続就労

●障がい者が長く続けられる職場は少ない……当社では複数年働いています

当社の指定管理施設で雇用した障がい者は、多数の施設で複数年、最長では 10 数年におよぶ期間を継続して勤務しています。一般的に、障がい者が同じ職場ですっと継続就労することは難しいと言われており、当社の協力先である支援機関から「非常に稀有ですばらしい」と賞賛を受けました。

●長く勤務できるよう配慮ある取組み

施設ではともに働く障がい者の同僚や先輩がほとんどいないことが多いことから、本人のリフレッシュのために週一回支援機関へ訪問させて交流を図り、モチベーションを維持できるようにし、就労後の離職をできる限り回避する配慮をしています。OJT では、ほめる、しかる等を適切に行い、個人特性や力量にあった仕事の配分や進め方をすることで日常的なモチベーション維持にもつなげています。

積極的に雇用する企業として、千葉県から表彰

「笑顔いっぱい！フレンドリーオフィス」として千葉県から認定され、公表しています。



### ③ 職場理解と関係者の協力体制

●「一人ひとり違う障がいの程度に応じた、職場の理解」

障がい者雇用は、障がい者本人のみならず、その家族、一緒に働く職員や就労支援機関等の協力が欠かせません。ある障がい者に当てはまる方法が、別の障がい者にははまらない場合があるからです。私どもはこれを重く受け止め、その理解促進にむけ地道に取り組んでいます。

●相互理解を深める勉強会の開催

私どもでは、就労支援機関からジョブコーチを招き採用までの準備として、事前に職員の勉強会を開催し、受け入れ態勢を整えています。

●4 者の信頼関係に基づく雇用の実現

採用時についても、企業と就労支援機関および本人とその家族の信頼関係を構築することが必要不可欠なため、4 者の納得を得た上で採用を実現します。具体的には、採用面接時点において、従事予定業務への経験の有無、その業務への抵抗や不安感の有無等も確認し、4 者に認識のくい違いが残らないよう努めます。また、訓練時の場所や用具・手法まで詳細に聞きとり、短所や特性等にも言及して事前に情報を共有します。

勉強会の内容

- ・障がい者雇用全般について
- ・知的障がいを持つ方の特性
- ・分かりやすい話し方や接し方
- ・個人について
- ・今後注意していくこと 等

ウ 障害者差別解消法に基づく合理的配慮など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の趣旨を踏まえた取組みについての考え方

障害者に対する社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮（具体的な取組）を記載してください。また、ともに生きる社会の実現

### 1) 社会的障壁の除去の実施についての基本的な考え方

当社では、インクルージョン※という考え方に基づき、貴県が「ともに生きる社会かながわ憲章」を掲げる以前より、本社、各施設において、障がい者雇用や各地域の障がい者福祉団体等の社会活動を支援しています。また、障がい者が施設を利用する際においても、障がいに応じた案内の方法や移動手段の提供など、合理的な配慮ができるよう施設で実行しています。※障がいのある人もない人も共に生きる社会を実現する

→施設利用における取組は 3(4) 接客・苦情処理・利用者ニーズの把握の項参照



当施設においても啓発ポスターを掲示

## 2) 当施設における具体的な取り組み

当施設においても今後も「ともに生きる社会かながわ憲章」のもと、各団体と連携・協力するとともに、あらゆる人々が当施設で交流活動ができるよう推進していきます。

### ともしび喫茶「青林橋」における取り組み

2階の「青林橋」は「緑センターワークやまのべ」(障がい者支援団体)が運営しています。当施設では、事業の際に演奏されるアーティストへのケータリングの手配、相模湖の花火大会時に行う演奏会に来館された利用者に対して特別にテラス席を開放しています。



友の会更新時にドリンク  
無料券をプレゼント

### 障がい者対象事業の実施(一例)

#### ■くりのみ学園アール・ブリュット展

近隣の福祉施設くりのみ学園とのコラボレーションによる障がい者のアート展を実施。入所者にとって初のアート展。好評を博した。

#### ■ハイレゾコンサート

当施設の人気事業を相模湖社会福祉協議会の協力のもと、コンサートには来られない障がい者対象に実施。



### 近隣福祉団体の活動発表の場の提供

2階の相模湖記念館前の一角に、「相模湖地区社協地域情報コーナー」を設置しています。



エ 外国人、障害者、高齢者等誰もが円滑に施設利用するための、コミュニケーションにおける工夫及び必要に応じた支援の実施

団体の状況に応じて、外国人、障害者、高齢者等多様な利用者に対応できる体制の整備や研修・講習を実施する等の見込みについて記載してください。

## 1) 当社における具体的な取り組み

既に「3. 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金(4)接客、苦情処理、利用者ニーズの把握」の項で記載した通り、当社においても以下の内容に取り組んでいます。

### ●研修に裏付けされた平等な接遇

当社では、以下の研修を実施することで、外国人、障がい者、高齢者などの利用者に対して、職員・スタッフ誰もが同じように対応できるようにしています。

人権研修

見られ公務員研修  
※当社の造語です。

バリアフリー研修

接遇研修(対面・対話)



## Pepper によるバリアフリー研修

当社社員の Pepper(ソフトバンク社)“あえた”に独自プログラムを組むことで、ロボットを講師とした「障害者差別解消法対応 公共施設の施設管理者対応研修」(バリアフリー研修)を実施しています。障害者差別解消法の理解に始まり、対応の基本、各障がいの特性と障がい者への配慮・対応等を学び、各施設での接遇に活かします。



その他、日常の管理運営において、OJT での管理職の指導や、必要に応じてリカレント研修を実施するなど運営開始後も研修等を計画しています。

### ●『障害者差別解消法施設管理者対応マニュアル』の作成と整備

平成 28 年 4 月 1 日から障害者差別解消法が施行されました。私どもは、インクルージョンという考え方にに基づき、当社独自の「障害者差別解消法 施設管理者対応マニュアル」を整備し、障がいに応じた案内の方法や移動手段の提供など、温かい合理的な配慮を実施することができるよう全施設で共有しています。※障がいのある人もない人も共に生きる社会を実現する



《障害者差別解消法 施設管理者対応マニュアル》

### ●施設に関する平等な情報提供

施設内の誘導サインや案内板などは、ピクトグラム(絵文字)等を使用し、分かりやすくしてシンプルな内容で表現することで、障がい者や子ども、高齢者等、誰にでも伝わりやすくなるように心掛けています。

### ●ユニバーサルコミュニケーションに向けた当社の取り組み

私どもは、どのような人ともコミュニケーションがとれる手段を用意し、障がい者や高齢者、外国人等支援が必要な利用者へ配慮ある対応をしています。

#### 身体障がい者

- 肢体不自由者: 車椅子、エレベーター等
- 視覚障がい者: 音声による案内、点字、点字ブロック 見えやすい掲示物等
- 聴覚障がい者: 筆談器、ジェスチャー、口話(口を大きく開いて話す等)、手話等

#### 高齢者

老眼鏡、ルーペ、大きくはっきりとした色の文字を使用等

#### 外国人

コミュニケーション支援ボード  
アプリ「UD トーク※」の活用  
※UD トークは、コミュニケーションを支援するアプリです。



#### 知的障がい者・精神障がい者

コミュニケーション支援ボード、筆談器等  
コミュニケーション支援ボード



知的障がい者や外国人など、コミュニケーションに支援が必要な人とも、わかりやすいイラストで理解しあえるコミュニケーション支援ツールを作成。施設窓口に配置しています。また、災害時にも役立ちます。



## オ 手話言語条例への対応

団体の状況に応じて、手話に対応できる体制の整備や研修・講習を実施する等の見込みについて記載してください。

### 1) 当社における具体的な取り組み

既に「3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金(4) 接客、苦情処理、利用者ニーズの把握」の項で記載した通り、当社においても以下の内容に取り組んでいきます。

#### ●手話動画による「手話接客十大用語」の整備(右写真)および活用

指定管理施設に限らず、業務委託施設における受付案内職員・スタッフへの情報共有も行います。

#### ●手話講習会の実施

聴覚障がい者との対話を目的に、施設従業員を含む当社従業員を対象に外部講師を招き、手話講座を実施します。

#### ●大規模事業等での手話通訳者の配置

各施設で企画・実施する事業の中で、聴覚障がい者もスムーズに参加できるよう、必要に応じて、手話通訳者を配置します。



#### 当社指定管理施設での事例①

##### 川崎市有馬野川生涯学習支援施設

市民対象に手話講習会を実施。その後講習会参加者有志による手話サークルが誕生。施設イベント時に手話ボランティアとして活躍中。

#### 当社指定管理施設での事例②

##### 柏市民文化会館

障がいのある人もない人も一緒に楽しめるイベント「大道芸がやってきたー」を実施。柏市心身障がい者福祉連絡協議会と連携し、手話通訳者を配置。

## カ 社会貢献活動等、CSRの考え方と実績、SDGs（持続可能な開発目標）への取組

社会貢献活動やCSRについての法人等の方針や活動実績について記載してください。

また、相模湖交流センターと関連のあるSDGsの目標⑧（成長・雇用）、目標⑩（生産・消費）、目標⑪（実施手段）等を達成するための取組方針について記載してください。

### 1) 当社が取り組む社会貢献の基本的な考え方

私どもは、主に公の施設の指定管理業務や運営受託業務など本来の事業活動を通じ、利用者の方々へのサービス向上と施設価値の最大化に向けた企業行動そのものが公共社会に貢献することを目指しています。また、国際博覧会をはじめとする各種大型イベント等においても、これを成功裡に開催させる運営に力を発揮し、産業を通じて日本の社会に貢献しています。

### 2) 当社が取り組む社会貢献実績

これらの他に、私どもが社会に貢献できていると確信している主な例は以下の通りです。

#### ①環境への配慮

本社・支店・営業所をはじめ指定管理者として管理運営する全施設において「Fun to Share」等に取り組むなど、運営上における環境保護の側面に力を入れています。取り組める種類や内容は、施設の設備などにより差があるものの、いずれにしても公の施設として可能な限り環境へ配慮しています。

⇒詳細は指定管理業務を行う際の環境への配慮の項

## ●地域の清掃活動

当社が指定管理者として管理運営する高齢者福祉施設（老人福祉センター）では、館長以下職員が、施設周辺の住民に参加を呼びかけて、地域の清掃活動を推進し、実施しています。

近年は、地域の環境に関する団体や、町内会や近隣の施設とも合同で実施するようになり、地域社会の交流を図ることにもつながっています。



## ②障がい者支援

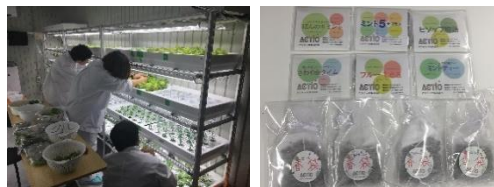
### ●積極的な障がい者雇用

本社はもちろんのこと、公の施設の指定管理者として、障がいのある人の就業機会の提供にも、積極的に取り組んでいます。就労援助機関の協力関係を築き、現在、千葉県、神奈川県等の指定管理者として管理運営する施設で法定雇用率を超える人数の方々が、運營業務に従事しています。

⇒詳細は障害者雇用促進法の法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績の項

### ●屋内型農園での障がい者雇用

私どもは、屋内型農園を活用した新しい障がい者雇用の仕組みを提供するサービス「IBUKI FARM」において障がい者を雇用しています。その FARM には、ハーブや葉物野菜等の栽培装置が設営されたブースがあり、私ども職員は、栽培品種の選定や育成に従事しています。栽培した作物は二次加工を行い、ハーブティーや香袋として自社内へ配布したり、ノベルティとして活用しています。



### ●障がい者就労施設等で作ったアート作品等の販売

当社の管理運営する博物館（川崎市市民ミュージアム）では、障がい者就労施設等で作成された作品（バッグや小物、文房具など）を、当館ミュージアムショップに展示・販売し、障がい者の方の自立を支援しています。

（※現在、臨時閉館中のため、販売は休止中）



### ●障がい者就労施設等で作った菓子等の販売

当社の管理運営する横浜市の地区センター（大場地区センター、篠原地区センター、白幡地区センター）等では、障がい者就労施設等で作ったお菓子を、喫茶コーナーに設置・販売したり、地区センターまつりで販売したりして、障がい者の方の自立を支援しています。



## ③地域における雇用の創出

私どもは、公の施設の指定管理者として選定されることにより、地域雇用の場の提供にも貢献しているものと自負しています。というのも、管理運営を開始するに当たり、新規採用する場合の職員は、原則として地域からの雇用に優先する考えで臨んでいるからです。このことにより、地域の雇用に創出しています。

## ④職場体験等への取組み

アクティオが、指定管理者として管理運営中の公の施設において地域内外の中学生や高校生の職場体験・インターンシップの場として受け入れ、これらの活動を支援しています。受付案内業務や講座等の事業の補佐も経験します。

生徒から感謝のお便りも届きます。→



## ⑤住民合同の災害訓練など、共生社会実現への取組み

高齢者、子ども、障がい者、外国人、様々な住民の多様なニーズに応える事業やサービスを提供することで、地域になくてはならない居場所となるよう取組んできました。

高齢者の健康増進講座、支援を要す子どもの相談事業、子育て世代の交流事業、住民合同の災害訓練、障がい者作成品の販売支援等、公の施設という「場」を預かるからこそできる活動で貢献しています。

当社職員がバリアフリー研修を受けている様子→



## ⑥地域振興

公の施設がその施設価値を発揮するためには、施設が地域に根差すことは欠かせません。地方分権が叫ばれ、地域社会のなかでも、地域住民自らが力を合わせて地域特性を引出し、その特性を活かしながら自主的かつ主体的に個性豊かで活力ある地域社会をつくりあげていくことが求められています。

私どもは、当施設が立地する地域特性と施設特性とを最大限に活用し、個性的な地域活性につなげていけるよう、地域の住民、団体、機関等と連携して地域振興に寄与していきます。

⇒詳細は「地域との連携」の項

## ⑦途上国支援

当社では、少しでも開発途上国を支援したいと考え、本社の社員が飲んだり、来客用に使用したりするコーヒー豆を、通常の製品ではなく、フェアトレード製品を購入しています。



## ⑧ダイバーシティへの取組み

当社はグループ会社(TSP 太陽㈱)とともに、“ユニバーサルキャンプ TOKYO” というイベントをパートナー企業として実施しています。年 1 回開催するこのイベントは、多様性への理解を深め、共生社会実現に向けて広く社会にメッセージを発信するものです。



## ⑨被災地支援

### ●陸前高田でボランティア活動！

2011年10月28日～30日

東日本大震災後、アクティオでは社内・施設それぞれにて募金活動やチャリティーイベントの開催等、復興支援活動を行っていましたが、現地支援としても10月28日から2泊3日でボランティアツアーに行き、活動してきました。



### ●各施設におけるチャリティーバザールや募金活動

当社が指定管理者として管理運営する各施設でも、チャリティーバザールやチャリティーコンサートなどを行ってきました。災害が人々の記憶から風化しないよう、その後、引き続き定期的の実施しています。

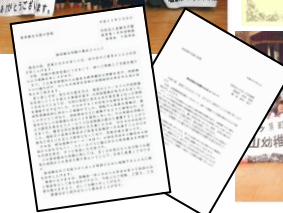
春日部市立第二児童センターでの事例→



### ●被災地へ救命胴衣を寄付

アクティオでは、2011年の震災後、災害にあった東北の子どもたちへ、毎年少しずつではありますが、救命胴衣を寄付していました。幼稚園等からの感謝のお手紙や、相馬地方広域消防本部からの感謝状(2015年3月7日)等をいただき、私たち自身も改めて復興へ向けて何ができるかを問い続けています。

実際に送られた感謝状と写真→





### ●当社の太陽グループによる被災地支援

私ども“太陽グループ”(太陽工業株式会社およびTSP太陽株式会社)は、熊本地震の災害支援として、420 m<sup>2</sup>規模の大型テントを無償提供しました。

また、東日本大震災への緊急支援活動および被災地復興プロジェクトでは、2,000 m<sup>2</sup>規模等の大型テントを無償提供しました。今後も引き続き、大規模な被害をもたらす災害に対処するため、両社の力を合わせて被災された市民の皆様を支援していきます。



## 3) 相模湖交流センターと関連のあるSDGsの目標を達成するための取組方針について

当施設を管理運営する上で関連する以下のSDGsについて、それぞれの目標を達成するための取組み方針は以下の通りです。

### ●目標⑧(成長・雇用):働きがいも経済成長も



すべての人のための持続的、包摂的かつ持続可能な経済成長、生産的な完全雇用およびディーセント・ワーク(働きがいのある人間らしい仕事)を推進する

- 男女の差別なく雇用機会を創出し、誰もが働きやすい職場を目指します。また、高齢者や障がい者も支障のない範囲で雇用機会を創出します。
- 施設職員・スタッフは地元雇用を優先的に行います。
- 相模湖周辺の水源地域の拠点として、交流活動を行うにあたり、当エリアの地域住民や各種団体等が事業主体者として活動できる事業を実施します。
- 協力企業においては、地元企業を優先します。

### ●目標⑫(生産・消費):つくる責任 使う責任



持続可能な消費と生産のパターンを確保する

- 廃棄物発生の抑制やリサイクル・リユース等を推進し、エシカル消費を心掛けた環境に配慮した施設管理運営を行います。
- 相模湖周辺の水源地域の拠点として、交流活動を行うにあたり、当エリアの特性を活かした事業を実施し、賑わいを創出します。

### ●目標⑰(実施手段):パートナーシップで目標を達成しよう



持続可能な開発に向けて実施手段を強化し、グローバル・パートナーシップを活性化させる

- 地域と積極的に関わりを持ち、対話を推し進めることで、地域との多様なネットワークを築き、「地域を知り尽くす、掘り起こす」ことにより、施設価値の最大化、地域振興・活性化を目指していきます。
- 当地域の住民・各種団体、教育機関、所管課等と連携・協働体制で事業に臨みます。

(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加すること。



10 事故・不祥事への対応、個人情報保護

(1) 事故・不祥事への対応

募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況

該当期間内の事故等の有無について記載するとともに、有る場合は、その事案毎に事故等の概要（法令違反があった場合は根拠法令と処分内容を明記すること）と対応状況及びその有効な再発防止策について記載してください。

**様式7にて報告した通りです。**

(2) 個人情報保護

個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況

**1) 個人情報保護の基本的な考え方と具体的な取組み**

私どもは、「個人情報保護法」「神奈川県個人情報保護条例」等関連法令を遵守し、細心の注意を払い、情報漏えい等がないよう、「個人情報保護方針(プライバシーポリシー)」を定め、個人情報の適切な取り扱いに努めています。

なお、個人情報を取得する際には、取り扱い範囲、利用目的を明確に示し、本人の同意を得た上で個人情報を取得するものとし、目的外利用を行いません。

当社は、個人情報を適切に取り扱う事業者の証である「プライバシーマーク」を取得し、個人情報の取り扱いに万全を期しています。



**①PMS※組織の構築で安全な管理体制** ※PMS＝個人情報保護マネジメントシステム  
個人情報を正確に最新の内容に保つよう、安全な管理体制を構築しています。

- 当社では社長をトップとした PMS 組織を編成
- 当施設では施設責任者(館長)が、利用者の個人情報を確実に管理
- PMS 監査責任者が内部監査チームを編成し、当施設の監査を定期的実施

**②各種規定を定めた個人情報保護マニュアルによる適切な取扱い**

神奈川県の個人情報保護条例に準拠した上で、当社が定める個人情報保護マニュアルには、具体的に各種規定を定め、以下の通り、個人情報を適切に取り扱っています。

管理対象	管理方法
書類管理	個人情報記載書類は、施設可能な書庫等に保管し、施設責任者が管理する。使用の際は、施設責任者の許可を取ることを義務付け情報漏えい等を防止する。不要な書類は、シュレッダーで破棄する。
パソコン管理	個人情報データを管理するパソコンは、1台に限定する。部外者が容易に閲覧できないようアクセス権やパスワードを設定し、管理する。また、パソコンにはワイヤーロックをかける等、厳重に管理する。
ソーシャルメディア	当社では、「ソーシャルメディアガイドライン」「ソーシャルメディア利用に関するルール」を策定し、ソーシャルメディアにおいてあらゆる個人情報やプライバシーに関する情報の発信を禁止する。
メールアドレス漏えいを防ぐ "STOP 誤送信"	メールアドレス漏えいを防ぐため、2名以上に送信する場合、宛先欄には送信者(自分)のアドレス、送信相手のアドレスは、BCCでの送信を基本とし、徹底を図る。

### ③個人情報保護方針、個人情報の取扱いについて公表

「個人情報保護方針(プライバシーポリシー)」、「個人情報の取り扱いについて」という案内文を施設内の目につきやすい位置に掲示し、施設ホームページでも公表しています。

### ④個人情報に関する各種研修の実施

当社では、就業前および年1回、「個人情報保護研修」を実施しています。また、「情報セキュリティ研修」を実施し、個人情報ははじめ施設に関する情報を取り扱う上で重要な情報セキュリティについての基礎知識を身につけ、リスク対策意識を向上させることで事故や事件等を未然に防止しています。



《個人情報保護研修のようす》

## 2) 情報公開の基本的な考え方と具体的な取組み

私どもは、国の定めた「行政機関の保有する情報の公開に関する法律」および「神奈川県情報公開条例」「神奈川県情報公開施行規則」を遵守し、各種条例の規定に定められた措置の実施を基本的な考えとし、「情報公開方針」を定め、これに基づき情報公開について適正に対応しています。

当施設に関わる情報の開示請求があった場合には、神奈川県情報公開条例に基づき、当施設を預かる立場として、速やかに情報公開に対応します。ただし、法令あるいは条例によって不開示と定められた情報は、開示しません。この場合でも、できる限り誠意ある対応に努めます。

(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加すること。

11 これまでの実績

(1) これまでの実績について

ア 指定管理施設及び類似の業務を行う施設等での管理実績の状況

指定管理施設の特性を活かせるような類似施設での実績について、具体的に記載してください。

類似施設とは、多目的ホールやアートギャラリー、水源地域にある施設など、本施設と共通性がある施設であれば参考とします。

同種又は 類似業務 の実績	<b>施設名称・概要</b>	
	<b>相模原市民会館</b>	
	①施設類型	文化ホール・文化系施設
	②管理期間	2014.4～2019.3 (第1期) 2019.4～2024.3 (第2期)
	③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般
	<b>南足柄市文化会館(金太郎みらいホール)</b>	
	①施設類型	文化ホール・文化系施設
	②管理期間	2015.4～2020.3 (第1期)
	③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般
	<b>横浜市西公会堂</b>	
①施設類型	文化ホール・文化系施設	
②管理期間	2016.4～2021.3 (第1期)	
③業務内容	利用受付、維持管理等、指定管理業務全般	
<b>瑞穂町耕心館</b>		
①施設類型	文化ホール・文化系施設、ギャラリー	
②管理期間	2008.10～2013.3 (第1期) 2013.4～2014.3 (第2期) 2014.4～2019.3 (第3期) 2019.4～2024.3 (第4期)	
③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	
<b>清瀬けやきホール</b>		
①施設類型	文化ホール・文化系施設	
②管理期間	2010.11～2016.3 (第1期) 2016.3～2021.3 (第2期)	
③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	
<b>成田市公津の杜コミュニティーセンター(もりんぴあこうず)</b>		
①施設類型	コミュニティー施設、文化ホール・文化系施設	
②管理期間	2013.7～2017.3 (第1期) 2017.4～2022.3 (第2期)	
③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	

同種又は 類似業務 の実績	<b>アミュゼ柏</b>		
	①施設類型	文化ホール・文化系施設	
	②管理期間	2013.4～2018.3（第1期） 2018.4～2023.3（第2期）	
	③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	
	<b>柏市民ギャラリー</b>		
	①施設類型	ギャラリー	
	②管理期間	2016.5～2021.3（第1期）	
	③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	
	<b>柏市民文化会館</b>		
	①施設類型	文化ホール・文化系施設	
	②管理期間	2015.4～2018.3（第1期） 2018.4～2023.3（第2期）	
	③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	
	<b>流山市おおたかの森ホール</b>		
	①施設類型	文化ホール・文化系施設	
②管理期間	2019.3～2024.3（第1期）		
③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般		
<b>野田市文化会館</b>			
①施設類型	文化ホール・文化系施設		
②管理期間	2016.4～2021.3（第1期）		
③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般		
<b>北本市中央公民館(北本市文化センター)</b>			
①施設類型	公民館、文化ホール・文化系施設		
②管理期間	2015.1～2018.3（第1期） 2018.4～2023.3（第2期）		
③業務内容	利用受付、維持管理等、指定管理業務全般		
<b>守谷市民ギャラリー</b>			
①施設類型	ギャラリー		
②管理期間	2008.4～2011.3（第1期） 2011.4～2016.3（第2期） 2016.4～2021.3（第3期）		
③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般		
<b>守谷市中央公民館</b>			
①施設類型	公民館・文化ホール・文化系施設		
②管理期間	2012.4～2015.3（第1期） 2015.4～2020.3（第2期）		
③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般		
<b>尾張旭市文化会館</b>			
①施設類型	文化ホール・文化系施設		
②管理期間	2019.4～2024.3（第1期）		
③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般		



<b>富田林市市民会館</b>		
①施設類型	文化ホール・文化系施設	
②管理期間	2014.4～2019.3（第1期） 2019.4～2024.3（第2期）	
③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	
<b>西条市総合文化会館</b>		
①施設類型	文化ホール・文化系施設	
②管理期間	2006.9～2010.3（第1期） 2010.4～2013.3（第2期） 2013.4～2016.3（第3期） 2016.4～2021.3（第4期）	
③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	
<b>西条市丹原文化会館</b>		
①施設類型	文化ホール・文化系施設	
②管理期間	2006.9～2010.3（第1期） 2010.4～2013.3（第2期） 2013.4～2016.3（第3期） 2016.4～2021.3（第4期）	
③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	
<b>砥部町文化会館</b>		
①施設類型	文化ホール・文化系施設	
②管理期間	2007.4～2010.3（第1期） 2010.4～2015.3（第2期） 2015.4～2020.3（第3期）	
③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	
<b>岩国市周東文化会館</b>		
①施設類型	文化ホール・文化系施設	
②管理期間	2018.4～2023.3（第1期）	
③業務内容	利用受付、維持管理、自主事業等、指定管理業務全般	

イ 県又は他の自治体における指定取消しの有無

**指定管理取り消しの有無はございません。**

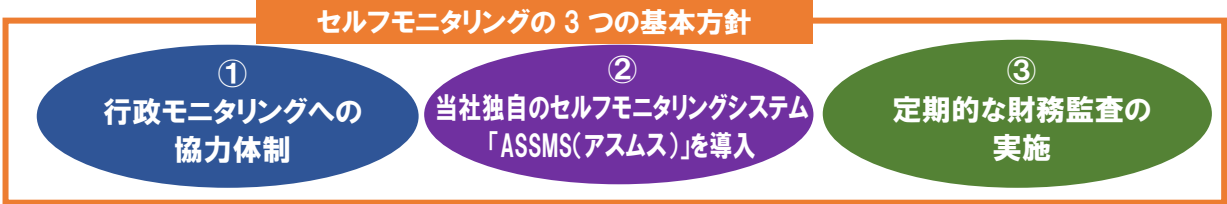
(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加すること。

12 その他

その他、相模湖交流センターの管理運営に当たって、独自の発想に基づく提案やアピールしたいことが特にあれば、記載してください。

1) セルフモニタリングの基本的な考え方(方針)

私どもは、常に基本へ立ち返り、日常の業務で不足していること・やり残していることなど、現状を客観的に把握し、業務改善につなげる絶好の機会と捉え、下記の通りセルフモニタリングを実施しています。



2) セルフモニタリングの具体的な内容

① 行政モニタリングへの協力体制

当施設の指定管理者として、神奈川県でのモニタリング実施の際には、必要書類を揃え、館長、施設担当の他、必要に応じて当社の人事担当、経理担当も同席する等、適正に対応しています。

② 当社独自のセルフモニタリングシステム「ASSMS(アスミス)」を導入

“アクティオ指定管理者セルフモニタリングシステム”  
(ACTIO Shiteikanrisha Self-Monitoring System)の頭文字をとって、「ASSMS」としています。

● 業務の停滞防止と改善を図る ASSMS

私どもは、施設の管理運営状況が設置目的や協定書・仕様書等に沿って行われているか、指標に対する目標値の達成状況はどうかなどを、継続的に自己点検しています。

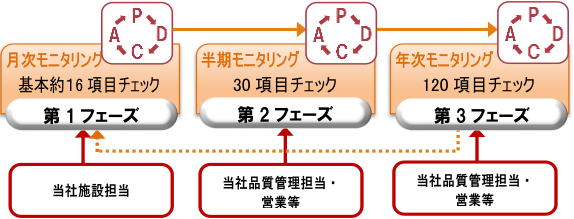


ASSMSの「効果」➡ 施設利用者・設置者・指定管理者の3者満足と良好な関係作りに貢献

● “改善と向上！当たり前を確実に行う”ための ASSMS の全体フロー

ASSMSは、PDCAの一環である「C」(Check: 評価)の役割を担っています。段階的なチェックにより、施設管理運営や利用者サービスについてPDCAサイクルを繰り返し、業務を継続的に改善しています。

具体的には月次(約16項目)・半期(30項目)・年次(120項目)の3段階でチェックします。



(例) 第1フェーズ 月次モニタリング(約16項目)

実施者	当社施設担当			
実施内容	館長から日報・月報・収支報告書・その他報告書類(苦情報告書等)が提出された段階で、当社施設担当がチェックします。			
主なチェック項目	✓利用者数	✓開館日数	✓各室利用状況	✓稼働率
	✓事業実施状況	✓利用料金集計	✓小口出金集計	✓自主事業料金集計
	✓月間収支報告	✓苦情報告	✓保守点検・修繕報告	✓伝票・領収書コピー等
チェック方法	日報/月報/収支報告書/苦情報告書(随時)/自主事業等実施記録書/保守点検・修繕報告書 他			

③ 定期的な財務監査の実施

帳簿に記載されている金額と、実際にある金額の差を定期的に確認する現金実査を中心とした内容の財務監査も実施しています。特に金銭の取り扱いに関しては、専門的な知識が必要なことから、上記のセルフモニタリングシステム(ASSMS)とは別に財務部が実施しています。

(例) 私どもが行う財務監査

現金実査	現金管理体制の確認	銀行印・預金通帳など保管状況	施設利用、自主事業や物販などの収支確認
------	-----------	----------------	---------------------

### 3) 独自提案について

#### ① 水源地域と利水地域を結ぶ情報発信アイテムの作成と他施設への貼付依頼

## 水源地のこと教えて！

### ～相模ダムや水源地域学習パネルの作成と啓発～

「水源地域をアピールするパネル」を作成(以下左図)し、  
アクティオが指定管理者として管理運営する  
神奈川県内の指定管理施設(以下右図)を対象に  
「水の日」や水の週間等に併せ、各施設のロビーや壁面などに掲示してもらい、  
県民の水源地域に関する認知度や関心を深めてもらう、  
実際に現地へ誘うきっかけを作ります。

パネル内容(案)  
A1判 2枚程度



アクティオが指定管理者として  
管理運営する施設

- |                   |              |
|-------------------|--------------|
| 【横浜市】             | 【横須賀市】       |
| ・白幡地区センター         | ・横須賀市立勤労福祉会館 |
| ・大場みすずが丘地区センター    | 【茅ヶ崎市】       |
| ・今井地区センター         | 横須賀市立勤労福祉会館  |
| ・永田地区センター         | 【相模原市】       |
| ・篠原地区センター         | 相模原市民会館      |
| ・十日市場地区センター       | 【座間市】        |
| ・駒岡地区センター         | 座間市立市民交流プラザ  |
| ・西地区センター(西公会堂)    | 【南足柄市】       |
| 【川崎市】             | 南足柄市民会館      |
| ・川崎市市民ミュージアム      |              |
| ・有馬野川<br>生涯学習支援施設 |              |

#### ② 若年層を対象とした SNS 発信用フォトフレームを設置

## 相模湖から発信！

### ～相模湖をバックに一言メッセージ～

若年層の利用者がまだまだ少ないことから、  
当施設の認知度を向上させるために  
Twitter、Instagram のフォトフレームを設置し  
若者目線で、施設を身近に感じてもらう、自ら発信したくなる仕掛けづくり

### ③参加型展示の運用

## みんなの“響感”相模湖マップ

～相模湖周辺の魅力再発掘・再確認！～

利用者、相模湖周辺来訪者、地元住民、県民、施設職員・スタッフなどのお気に入りスポットを教えてください、マップに落としこんでもらいます。  
みんなの「楽しい」「おいしい」「癒し」といった心の響きがこのマップに集約され、相模湖の魅力として、施設を訪れる来館者に感じてもらいます。

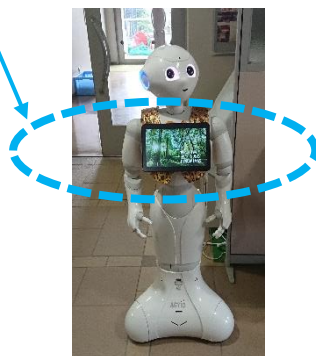


### ④人気者 pepper による案内

## Pepper“あえた”による解説

～当施設や相模湖周辺等水源地域学習の魅力発信！～

人気者の pepper が当施設で行う大型イベントなどの際に出張し、当施設や当該イベント、施設周辺等について、胸にある画面や音声で解説します。  
これまでも実施し、子どもたちに大変好評でした。



(※) 欄が不足する場合は、別紙を追加すること。