

あきる野ルピアの管理運営の状況について

1 公の施設の概要について

施設の概要	名称	あきる野ルピア
	所在地	あきる野市秋川一丁目8番地
	所管課	教育部生涯学習推進課生涯学習係（内線）3011
指定管理者	名称	株式会社 秋川総合開発公社
	所在地	あきる野市秋川一丁目8番地
	業務内容	①あきる野ルピア施設及び附属設備等の利用承認等に関すること。 ②あきる野ルピア施設及び附属設備等の利用に係る利用料金の徴収に関すること。 ③あきる野ルピア施設及び附属設備等の維持管理及び安全に関すること。 ④あきる野ルピア施設及び附属設備等の簡易修繕に関すること。 ⑤生涯学習事業等の実施に関すること。 ⑥その他施設及び事業の管理運営に関して、教育委員会が必要と認めること。
ホームページ URL		<a href="http://rupia.co.jp/">http://rupia.co.jp/</a>
指定期間		平成21年4月1日～平成23年3月31日

2 施設の利用状況等について

項目	(平成20年度)	平成21年度
利用件数(件)	1,538	1,993
前年度比(件)		455
前年度比(%)		129.58
利用者数(人)	51,380	47,347
前年度比(人)		△4,033
前年度比(%)		△7.85
利用料金収入(円)	10,748,620	12,334,225
前年度比(円)		1,585,605
前年度比(%)		14.75

3 施設の収支状況について (単位：円)

項目		平成21年度
収 入	指定管理料	7,603,277
	利用料金	12,334,225
	その他の収入	9,323,694
	計	29,261,196
支 出	人件費	14,746,906
	維持管理経費	14,592,887
	計	29,339,793
収支合計		△78,597

#### 4 利用者からの苦情・意見等とその対応状況について

意見等の概要	対応状況
公の管理から、指定管理となったことに伴い、公金納付書による振込みが出来なくなった点について、銀行振り込み手数料がかかることへの疑問があった。	指定管理者となったため、振り込み手数料がかかってしまうことにつき十分な説明をして納得していただいた。今では利用者から手数料のかからない当日清算をしていただくことが多くなった。
施設の営業利用について、ルピアホールや展示室で販売行為を伴う点について消防署への手続き（一時使用届書）が必要なことが理解できない状況がある。	この問題は、指定管理に移行する前にもあったと思われるが、なぜ届出が必要か、また、届出が秋川消防署の本署でなければならないか等、いくつか質問があった。消防法の改正等の説明と安全性の確保という点を理解いただき、納得していただいた。

#### 5 利用者満足度の把握について

把握方法	施設の機能を活用した催事や講座の事業を自ら展開し、常にその参加者にアンケートの協力をお願いするなどして把握に努めている。 また、ルピアの施設を利用した際の帰りの手続きの時に窓口やロビー等でコミュニケーションを図り使い勝手や対応の把握に努めている。
調査結果	アンケートの内容からは、催しなど開催やその充実についての期待感の大きさが感じ取れる。 また、施設の特徴を活かした催しを実施し始めたことによって、幅広い年齢層の参加があった。一方、このような施設の存在を初めて知ったなどの声も聞かれた。 施設利用者の内容などについて事前の打ち合わせはもとより、実施当日についても常にスタッフが状況を把握し、適切な助言が出来るよう努めており利用者からは喜ばれ、また次回の利用に際してさらに充実した施設活用が図れるようアドバイスをするなどの配慮をしている。 このようなことから、利用者の多くが利用や催し物の相談に窓口を訪れるようになった。

#### 6 利用者サービスの向上又は経費の削減等に向けた取組について（実績・予定、効果等）

取組の内容	効果等
夜間・休日などの申請について、開館時間内で受付時間を拡大し柔軟に対応している。	どうしても、仕事の都合などから時間の自由が利かないなどの方々から、便利に利用でき、その上、手続きがスムーズになったとの反応があった。
日々の施設案内の掲示を紙による表示から、液晶モニターによる表示とし無駄を削るとともに、リアルタイムな情報提供。	利用者にはカラー画面で表示しているので見やすいとお言葉をいただいています。 また、ホール等での催しには、その具体的な案内等を、動画や静止画で表示し来場者にとっても分かりやすく、かなり有効的なホールでの利用が出来、従来の単なる貸館から、使っていただくと言うスタンスへの変化が、利用して心地いいとまで言われた事もある。

<p>会議施設の充実</p>	<p>市の条例改正により、4Fの事務室及びレセプションルーム、そして学習室等を貸し出せるようになり、多くの利用者から大変喜ばれている。</p> <p>また、一般利用できるカラーコピー機を事務所前に置き、施設の利用者を始め近隣のコミュニティ団体も利用している。</p>
<p>施設利用者のニーズへの対応</p>	<p>施設利用者から要望が多かった、プロジェクターなど会議等での必要機材の購入を独自で行うとともに、契約範囲内で期待に沿えるよう柔軟に対応している。</p> <p>また、新たにドメインを取得して開設した、インターネットのホームページでは、施設の空き状況等がリアルタイムで確認でき、ルピアの利用を予定している方々にとって、事前に把握できるなどの対応をしている。</p>

## 7 総合評価

<p>指定管理者の評価 (次年度以降における業務改善につなげていくための総括又は自己評価)</p>
<p>前記したように、ルピアホール設立趣旨である北口活性化の一助として、指定管理の範疇で地域イベントへの積極的参加や協力など、限られたスタッフを動員し取り組んでおり、徐々にではあるがその効果は出てきている。また、休日や夜間の申請などについても受付時間を拡大したことにより利用者からは高い評価を受けている。</p> <p>次年度以降は申請書をWebサイトからダウンロードし作成出来るようにするなど、利用者にとってより便利で使いやすくなるよう、この一年の結果を分析しながら更に新たな取り組みを企画していく。</p> <p>平成21年度を振り返ると、さまざまな取り組みを実施し指定管理者として、利用者には喜ばれているのではという手応えを感じている。</p>
<p>設置者(所管課)の評価 (次年度以降における業務改善につなげていくための指定管理者の管理に係る総括的な評価)</p>
<p>施設の有効利用を図るため、4階の会議室などを市民の利用に供することにより、市民の学習等の場を拡充するなど、利用促進が図られている。また、指定管理者の(株)秋川総合開発公社があきる野ルピア管理組合の管理者であることから、指定管理者が行う自主事業において、多様な学習機会の提供と共に1・2階の商業施設との連携が図られ、施設の効率的な管理のほか秋川駅北口を中心とした地域の活性化や発展に繋がる事業展開が期待どおり図られてきている。</p> <p>一方、窓口での対応が社員により異なる場合が見受けられるので、窓口対応の統一を図りたい。</p>