

平成28年度 指定管理者モニタリング結果及び評価シート

評価期間 平成28年4月1日 ~ 平成29年3月31日

施設状況

施設名称	ふじみ野市スポーツ施設及び有料公園施設等	所管課	文化・スポーツ振興課、公園・緑地課
指定管理者名	アイル・オーエンスグループ	施設分類	スポーツ・レクリエーション系施設
指定期間	平成28年4月1日 ~ 平成32年3月31日	利用料金制導入	一部利用料金制(利用料金及び指定管理料)
導入年月日	平成24年4月1日	指定回数	2回
施設設置目的	スポーツの振興を図り、もって市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与することを目的とする。		
施設概要	<p>【大井総合体育館】                      ・敷地面積：14,340.55㎡ ・供用開始：昭和57年4月                      ・施設：アリーナ、剣道場、柔道場、会議室、幼児体育室、ランニングコース、駐車場</p> <p>【上野台体育館】                      ・敷地面積：1,939.00㎡ ・供用開始：平成15年5月                      ・敷地：アリーナ、ロビー</p> <p>【駒林体育館】                      ・敷地面積：1,174.55㎡ ・供用開始：昭和56年4月                      ・施設：アリーナ、ミーティングルーム、幼児室、駐車場</p> <p>【大井弓道場】                      ・敷地面積：2,465.00㎡ ・供用開始：昭和63年7月                      ・施設：射場・的場(5人立ち用)、駐車場</p> <p>【武蔵野テニスコート】                      ・敷地面積：4,909.00㎡ ・供用開始：平成3年5月                      ・施設：クレイコート4面(硬式・軟式)、休憩室、駐車場</p> <p>【多目的グラウンド】                      ・敷地面積：9,986.09㎡ ・供用開始：平成27年4月                      ・施設：ソフトボール・少年野球場1面、少年サッカー場1面、フットサル場2面</p> <p>【ふじみ野市運動公園】                      ・敷地面積：33,821.66㎡ ・供用開始：昭和54年4月                      ・施設：野球場1面、クレイテニスコート4面(硬式・軟式)、弓道場264㎡(5人立ち用)、管理棟422㎡</p> <p>【荒川運動公園】                      ・敷地面積：44,483.46㎡ ・供用開始：昭和58年4月                      ・敷地：野球場3面、サッカー場1面、管理棟45.54㎡、物置31.63㎡</p> <p>【荒川第2運動公園】                      ・敷地面積：15,718.00㎡ ・供用開始：平成12年5月                      ・施設：野球場面2面</p> <p>【ひん沼サッカー場】                      ・敷地面積：10,892.80㎡ ・供用開始：平成14年9月                      ・施設：サッカー場1面</p>		
管理運営の基本方針	一体的管理運営体制のもと、市民が安全・安心・快適に利用できる施設づくりを行い、施設と市民・地域をつなぎ、愛され誇りとなる施設を実現する事で地域活性化に貢献する。		
指定管理者の主な業務	運営業務：利用の許可等の業務、利用料金の徴収業務 維持管理業務：建物・設備の維持管理、保守点検業務、清掃業務、植栽管理業務、警備及び駐車場整理業務		

【評価項目】

【評価基準】 5: 目標値以上の結果で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが大きいと評価できる場合 / 4: 目標値以上の結果(5以外) / 3: 目標値に達している場合 / 2: 目標値をやや下回る場合 / 1: 目標値を大きく下回る場合

1 指定管理者の健全性

施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか また、団体の財務状況や組織体制は安定していて、施設管理を継続的、安定的に行うことができるか	評価
特記事項 (問題等があった場合) 施設の管理に関する修繕等の報告(特に進捗状況の報告)に時間の差異があり、指導を要することが多く見受けられたので、その都度報告するように厳しく注意を促した。	3

2 施設の有効活用

施設利用状況	利用区分等	予定(計画・目標) 単位	利用実績 単位	対前年比	年度目標達成率	評価
	スポーツ施設利用件数	9,480	コマ	9,597	102.3%	
スポーツ施設利用人数	104,500	人	106,290	105.7%	101.7%	
有料公園施設利用件数	4,660	コマ	5,289	104.8%	113.5%	
有料公園施設利用人数	63,364	人	63,368	96.5%	100.0%	
(特記事項)	年間施設利用件数の計画を上回っていたことは、一定の評価に値する。また、市が行ってきた事業の一部を自主事業として新たに展開するなど、当初の提案であった自主事業の拡大が取り組まれていることは、市と調整の上、市民ニーズに即した内容となってきたものと評価する。					

区分	協定内容・指定管理者提案	追加事業、未実施事業及びその理由
事業実施内容	市指定事業 運営業務:利用の許可等の業務、利用料金の徴収業務 維持管理業務:建物・設備の維持管理、保守点検業務、清掃業務、植栽管理業務、警備及び駐車場整理業務 その他:市主催事業の受付及び参加費徴収業務	追加事業(3事業) ・元氣・健康ライフ塾(大井総合・上野台・駒林体育館:全18回) ・多目的グラウンドの一般開放(毎月第一土曜日:全7回) ・ママ&ベビーのリフレッシュ体操(前期・後期:全8回)
	自主事業 【スポーツ施設】 環境ポスター展、やさしいヨガ(前期・後期)、かけっこ教室、体力測定会、はじめての弓道体験、浦和レッズレディースサッカー教室 【有料公園施設等】 はじめてのキッズテニス教室(前期)、はじめての大人テニス教室(前期)、女子プロ野球選手の野球教室、元Jリーガーの短期サッカー教室	未実施事業(雨天のため中止) ・はじめてのキッズテニス教室(後期)、はじめての大人テニス教室(後期)  新規事業(12事業) ・すっきりシェイプ、月いち運動ひろば、こども体育塾、よちよち親子運動教室、いきいき健康ウォーキング、おいしいね!ファミリーまつり、スポーツチャレンジDAY、はじめての科学教室、グラウンドゴルフ交流大会、フットサル大会・小学生フットサル大会、部活動応援サービス  連携・協力事業 ・スポーツまつりチャレンジ教室(体育協会・大井作業所) ・新春ロードレース大会(文化・スポーツ振興課) ・パンチでシェイプ(大井中央公民館)
サービス向上の取組	利便性の向上のため、平成28年7月1日より駒林体育館において、公共予約システム導入し利用料金収受を開始した。市より引継ぎした3事業、新規事業の12事業を展開。 自主事業においては市内施設(図書館・小学校・幼稚園・保育園等)へのチラシを配布、HPの更新をするなど積極的なPR活動を実施した。体協団体をはじめ施設利用者からの苦情・要望についての的確に把握し、施設修繕・備品の入替や修理を迅速に市と連携をとり対応した。近隣他施設との連携による、利用者のサービス向上を図った。	

4

## 3 利用者評価

区分	内容	評価
利用者の要望把握	(1) 利用者要望把握方法 利用者アンケート、利用報告書	3
	(2) 調査、会議等の内容 【調査期間】平成28年9月15日(木)～10月5日(水) 21日間 【調査方法】施設利用者に対し受付職員でのアンケート用紙を配布、回収。543人(未記入は無効回答とした) 【調査項目】①利用状況等 ②管理運営の満足度 ③利用種目 【調査場所】大井総合体育館・上野台体育館・駒林体育館・ふじみ野市運動公園・荒川運動公園・びん沼サッカー場 【分析機関】第三者機関(総合システム研究所株式会社)	
利用者からの評価・要望・苦情等	(3) 調査、会議等の結果 ①全体的な利用状況 a.形態:「団体利用」が88.6%、「個人利用」が11.4%となっている。 b.目的:「健康増進」が271人と最も多くなっている。次いで「運動不足解消」が243人、「仲間との交流」が193人の順となっている。 c.頻度:「週に1回」が35.9%と最も高い比率を占め、次いで「月に2～3回」が23.0%「週に2～3回」が20.9%の順となっている。 d.時間:「9時から」が48.9%と最も高い比率を占め、次いで「12時から」が33.9%「18時から」が17.2%の順となっている。 e.媒体:「友人・知人の紹介」が303人と最も多く、次いで「市政だより」が89人、「ホームページ」が44人、「立ち寄り」が17人の順となっている。「リーフレット」の回答はみられない。 ②管理運営の満足度 【屋内施設】 「安全性」、「雰囲気」、「清潔度」、「情報の提供」、「公平・平等な利用」、全ての項目でAランクを得ている。満足度平均値では、8.65(Aランク)となり、高い満足度レベルを得ている。 【屋外施設】 「植栽・樹木・芝生の管理」、「清掃・ごみの処理」、「遊歩道・駐車場の管理」、「利用者ルール」、「遊具の管理」全ての項目でAランク、顧客満足度レベルを示している。満足度平均値では、8.81(Aランク)となり、高い満足度レベルを得ている。 ③利用種目 「卓球」が145人と最も多く、次いで「その他」が121人、「バドミントン」が93人となっている。その他の種目で多かったのが、「インディアカ」24件となっている。	3
	(1) 良好とする評価 【屋内施設】 ・従業員に対する満足度は、全ての項目でSランクの顧客満足度レベルを示している。満足度平均値では9.14(Sランク)となり、顧客感動レベルを得ている。「挨拶」の項目が高い。 【屋外施設】 ・従業員に対する満足度は、全ての項目でSランクの顧客満足度レベルを示している。満足度平均値では9.17(Sランク)となり、顧客感動レベルを得ている。「挨拶」、「対応」、「気配りある対応」の項目が高い。  (2) 苦情・改善等の要望事項 ①運動公園野球場 得点板を手書きではなくプレート差し込み式など改善をして欲しい ②荒川運動公園 野球場 得点板を手書きではなくプレート差し込み式など改善をして欲しい ③荒川運動公園 野球場 散水用設備の蛇口及びホース接続部分の改善をして欲しい ④荒川運動公園 野球場 ソフトボール用ピッチャープレート及びホームベースを取替えて欲しい ⑤武蔵野テニスコート 近隣住民から話声がうるさいと電話あり ⑥荒川運動公園 サッカー場 隣の豊南高校野球場からの飛球がきて利用者にあたった  《対応措置》 ①平成28年6月にマグネット式で用意。2桁対応として無地を5枚追加用意。数字記入は白色水性ポスターカラーを用意した。 ②平成28年8月に野球場3面分の得点板を黒板式で取替えた。 ③平成28年6月から新しい散水ホースを3個用意し、利用者へ貸出対応した。 ④平成28年7月にA面のピッチャープレート(野球場用、ソフト用)、ホームベースを新規交換。 ⑤窓口で利用者に注意を促し適正な利用を協力してもらった。 ⑥豊南高校野球部の責任者と協議、危険回避として見張りを立ててもらった。	

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成28年度)				市の収支				評価		
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27年度決算(前年度)				
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額			
収入	利用料金	10,203,000	利用料金	10,167,720	歳入	施設使用料		施設使用料			
	指定管理料	61,686,000	指定管理料	61,686,000		行政財産使用料	443,729	行政財産使用料	442,139		
	自主事業※	698,000	自主事業※	759,759		国庫支出金		国庫支出金			
	その他収入	25,000	その他収入	30,600		県支出金		県支出金			
						その他	136,664	その他	169,598		
	計	72,612,000	計	72,644,079		計	580,393	計	611,737		
	支出	人件費	38,781,000	人件費		38,640,564	歳出	修繕料	3,566,862	修繕料	611,737
		設備管理費	14,747,000	設備管理費		15,860,459		保険料	88,846	保険料	1,822,024
備品購入費		2,200,000	備品購入費	2,195,690	指定管理料	61,686,000		指定管理料	62,095,650		
修繕費		3,160,000	修繕費	2,259,982	業務委託料	87,719,760		業務委託料			
光熱水費		10,133,000	光熱水費	7,862,126	土地・建物賃借料	10,153,608		土地・建物賃借料	7,379,004		
事業費		3,167,000	事業費	3,451,524	その他	25,776,592		その他	4,084,836		
事務経費		400,000	事務経費	17,062							
本社経費		0	本社経費	384,000							
その他		24,000	その他	3,011,023							
計		72,612,000	計	73,682,430	計	185,335,960		計	75,993,251		
損益	0		△ 1,038,351	差引	△ 184,755,567		△ 75,381,514				
※自主事業は 該当箇所のみ 記載すること	収入	698,000	収入	759,759							
	支出	698,000	支出	1,125,524							
	自主事業損益	0	自主事業損益	△ 365,765							
人件費比率【人件費/指定管理者事業支出】								52.4%			
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由											

5 管理運営全般 ※すべて「適」で「3」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が適正で有効に配置されているか	適	3
	配置実績 大井総合体育館…館長:1 職員:13名 上野台体育館…館長:1 職員:8名 駒林体育館…職員:6名 運動公園…リーダー:1名 職員:11名		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
平等利用	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか	適	3
	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか		
経理	2 利用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	適	3
	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	適	3
	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実施されたか		
その他	2 備品は台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか	適	3
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが適切な時期に提出されたか	適	3

6 危機管理体制 ※すべて「適」で「3」。1箇所でも空欄の場合は「1」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価
安全対策	1 危機管理マニュアルが整備されているか	適	3
	2 危機管理マニュアルの内容が職員に周知されているか		
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
個人情報保護	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	適	3
防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	適	3
	2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	適	3
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか		

7 施設の設置目的の達成に関する取組

区分	具体的な取組の状況・実績	評価
地域協働	・体育協会等や市が主催する事業において連携・協力を積極的に進め地域とのつながりを強化させたことにより、結果的に施設利用率、事業参加率の向上につなげることができた。 ・体育協会主催事業「チャレンジ教室」においては、体育協会に協力イベントPRを図ると共に、昨年好評であった大井作業所のペーグルの販売を増量し来場者への提供を図った。	3
市との連携	・新春ロードレース大会においては、コース途中の給水所にてランナーに飲み物を提供する役割を担った。 ・大井中央公民館が実施する「子育て講座」の一環であるスポーツ講座へアウトリーチ(出前事業)を展開し、就学前のお子さんをもつママに、無理なく楽しく子育ての疲れも取れるような心と体のリフレッシュスポーツを実施した。 ・文化・スポーツ振興課と連携し、文化・スポーツ振興課が実施する各世代別スポーツ教室参加者の受け皿として、自主事業のなかで継続的な教室を開催した。特にママ&ベビーの体操教室、高齢者の健康づくり教室、子供・青少年対象のサッカー教室、多目的グラウンドの一般利用開放日設定など、市民福祉の向上に資する無償事業を展開した。	
施設の安全管理の推進	・施設の安全管理上の指摘事項や不具合が生じた箇所は速やかに市へ報告され、緊急度を勘案し計画的に修繕を実施した。特に、野球場のマウンド交換や得点板の交換、グラウンド整備など、体育協会、各連盟からの意見や要望に対し、安全性等の確保の観点から修繕箇所を明確にし早急な改善に努めた。	

総合評価

【総合評価】 S:極めて優れている/A:優れている/B:やや優れている/C:適正である/D:努力が必要である/E:改善が必要である

評価項目	評価	総合評価	
		指定管理者の健全性	スポーツ・レクリエーション系施設
指定管理者の健全性	3	<p>指定管理者の健全性 5 施設の設置目的の達成 3 施設の有効活用 4 利用者評価 3 事業収支 3 管理運営全般 3 危機管理体制 3</p> <p><b>B</b></p>	
施設の有効活用	4		
利用者評価	3		
事業収支	3		
管理運営全般	3		
危機管理体制	3		
施設の設置目的の達成	3		
総合評価			
評価理由	<p>・昨年度に続き、当日キャンセル者に対する公共予約システムへのアクセス制限の効果が見受けられ、全ての施設において前年度以上の利用率であった。 ・管理運営に関する利用者満足度は、屋内・屋外施設共に高い水準を得ており、担当している職員も高く評価をされている。 ・施設の維持管理については、概ね適当であるが、施設修繕の計画性や対応における報告の迅速性に欠ける点が見受けられたので、改善の指示をした。</p>		
取組・改善案等(施設所管課)	前年度からの課題・改善事項	実施状況	次年度へ向けての目標・取組・改善事項
	2期目の初年度として、目標に掲げていた自主事業については、幅広い年代が参加可能な事業を拡大するとともに、市が取り組んでいた事業も取り組むなど、サービス向上の面では前進した。	利用者満足度は高水準を維持しており、更に自主事業も改善された。	市では本年3月に「元気健康都市宣言」や「文化・スポーツ振興条例」に基づき、「スポーツ推進計画」を策定したことを踏まえ、更なる市民サービス向上に向け、事業の改善を図りたい。

## 指定管理者自己評価

### (1) 評価期間の取組に対する評価

#### ① サービス向上に向けての取組

- ・利便性の向上のため、平成28年7月1日より駒林体育館において、公共予約システム導入し利用料金収受及び新規利用者登録窓口を増やした。
- ・自主事業においては子どもから高齢者まで、幅広い年齢層を対象に1人からでも気軽に参加できる自主事業を充実させることで、「だれもが」主体的・日常的にスポーツに親しむ機会を増やし、市民の生涯スポーツの振興を図った。

市より引継ぎした3事業、新規事業の12事業を展開。参加者募集については市内施設(図書館・小学校・幼稚園・保育園等)へのチラシを配布、HPの更新をするなど積極的なPR活動を実施した。

・体育協会主催事業「チャレンジ教室」のイベントPRのため、軽食(カレー、焼きそば、フランクフルト、おにぎり弁当、ジュース各種)を販売。昨年好評であった大井作業所のペーグルを増量販売した。近隣には食堂や食品店がないため今年度も軽食販売を実施することで利便性の向上を図った。また、販売員として通所者も手伝っていただき、近隣他施設と連携ができた。

・職員の資質向上を図るため、「指定管理者研修」や「コンプライアンス研修」、「人権啓発研修」等とはもとより、新規に「サービス介助講習」「手話講習」を実施し利用者に対応できる研修を実施した。

#### ② 業務の効率化に対する取組

・上野台体育館のLED化を平成28年12月に、アリーナの照明灯具を従来の水銀灯からLEDに交換した。LED化により電気料金の削減を図り、球切れによる交換作業をなくし効率化を実現。LED購入費については指定管理期間内で減価償却ができる。

・貸出備品の状況や数量を可視的に把握するため、貸出備品台帳を作成することにより、貸出可能な備品の問合せに迅速に対応することができた。

#### ③ その他

・平成29年3月に電話回線を従来のアナログ回線から光回線に変更することにより、市役所並びに各公共施設間との電話料金の削減を図った。

・修繕については指摘事項や不具合が生じた箇所については、速やかに市へ報告するとともに、緊急度を勘案し計画的に実施した。

・野球場のマウンド交換や得点板の交換、グラウンド整備等、体育協会のご意見・ご要望については、市と協議のうえ、修繕箇所を明確に提示し改善した。

### (2) 管理業務実施上の課題

- ・施設の老朽化が進んでいるため、安全・安心・快適な施設を利用いただけるよう、十分な施設巡回・点検・修繕を実施する。
- ・グラウンドやテニスコートのこまめな整備を行い、利用しやすい環境を提供する。

### (3) 次年度以降の取組

- ・大井総合体育館や武道館、運動公園において、大規模改修工事が行われるため、安全・安心な利用環境の提供に努めることはもとより、改修工事終了後のリニューアルオープン後の運営を見据えた土台づくりの期間と認識し運営にあたります。
- ・「ふじみ野市スポーツ推進計画」の達成に向けて、市と連携・協力し、乳幼児から高齢者、障害のある方すべてが参加できる事業を展開することで、更なる生涯スポーツの振興を図ります。

#### 【改修工事期間中の安全管理】

- ・改修工事期間中は、職員による施設巡回の頻度を増やし、「利用者の導線は確保されているか」や「施設内掲示がされているか」など、利用者の安全・安心を第一とした管理運営を行います。
- ・市や工事関係者との定期的な連絡調整を行い、工事の履行状況や予定等を把握することで、利用者からの問い合わせ等に適切に対応します。

#### 【更なる生涯スポーツの振興】

- ・誰でも気軽に参加できる多彩なスポーツ教室を実施するほか、体育協会やその他スポーツ団体、ボランティア等の協力による魅力的なイベントを開催し、スポーツ実施率の向上と施設の利用促進を図ります。
- ・稼働率の高い上野台体育館及び駒林体育館では、現在実施している「月いち運動ひろば」のほか、全面のみの利用から3分の1面からの利用に変更することを踏まえ、大井総合体育館で実施した「ヨガ教室」や「体力測定会」等の自主事業を新たに展開します。
- ・引き続き、運動に関する相談に対応するスポーツコンシェルジュを配置することで、市民一人ひとりに合わせたスポーツ環境を提供します。
- ・「ふじみ野市スポーツ推進計画」を踏まえ、障がい者や普段スポーツをする機会のない方でも、スポーツの楽しさを実感できる機会として「ふれあいスポーツひろば」を新たに実施します。