

平成27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27年4月1日 ～ 平成28年3月31日

施設状況

| | | | |
|------------|--|---------|----------------------|
| 施設名称 | ふじみ野市有料公園施設等及びスポーツ施設 | 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24年4月1日 ～ 平成28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 | 1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 | 【有料公園施設等】ふじみ野市運動公園、荒川運動公園、荒川第2運動公園、びん沼サッカー場 4施設 【スポーツ施設】大井総合体育館、上野台体育館、駒林体育館、大井弓道場、武蔵野テニスコート、多目的グラウンド 6施設 | | |
| 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／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) | 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 |
|------------------------|---|--|--|------------------|---------|----|
| | 有料公園施設等利用コマ数 | — コマ | 9,876 コマ | 101.0% | — | |
| 有料公園施設等利用人数 | — 人 | 65,695 人 | 104.1% | — | | |
| スポーツ施設利用コマ数 | — コマ | 17,862 コマ | 111.0% | — | | |
| スポーツ施設利用人数 | — 人 | 100,577 人 | 108.7% | — | | |
| (特記事項) 目標値を設定するよう指示 | | | | | | |
| 事業実施内容 | 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 | | |
| | 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 | | | | |
| 自主事業 | 【スポーツ施設】 環境ポスター展、入門ヨガ(前期・後期)、やさしい太極拳(前期・後期)、すつきりストレッチ(前期・後期)、かけっこ教室、青空スポーツ教室、体力測定会、弓道教室、ファミリースポーツレクリエーション大会、浦和レッズレディースのサッカー教室 【有料公園施設等】 はじめてのキッズテニス教室(前期)、はじめてのキッズテニス教室(後期)、はじめての大人テニス教室(前期)、はじめての大人テニス教室(後期)、元Jリーガーによる親子サッカー教室 | | 未実施事業(雨天のため中止) 【スポーツ施設】 トップアスリートによる小学生野球教室 【有料公園施設等】 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) 追加事業 大井中央公民館が実施している「趣味講座」の一環であるスポーツ教室へアウトリーチを展開した。 | | | |
| サービス向上の取組 | 利便性の向上のため、大井総合体育館においてスポーツ用品を販売した。 多目的グラウンドのオープンに伴い、施設周知のためホームページの改定やリーフレットを作成した。また、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)へのチラシを配布するなど積極的なPR活動を実施した。 利用者からの苦情・要望についての確に把握し、施設備品の入替や修理・修繕を迅速に対応した。 平成26年度施設の有効利用促進を目的に協議し決定した、当日取消をした利用者に対して予約システムでの制限を設けたことで、適切な施設利用の促進が図られ利用者に浸透することが出来た。 | | | | | |

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 | 施設利用者に対しアンケートを実施し、240人の回答を得た。 | | | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | (2) 調査、会議等の内容 | 【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 【調査期間】平成27年9月15日から10月5日まで(21日間) 【調査内容】管理運営及びサービスにおける満足度 【分析機関】第三者機関(総合システム研究所株式会社) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | (3) 調査、会議等の結果 | <table border="1"> <tr> <td>【屋内施設】</td> <td>満足</td> <td>やや満足</td> <td>やや不満</td> <td>不満</td> </tr> <tr> <td>従業員に対する満足度平均値</td> <td>81.46%</td> <td>17.06%</td> <td>1.48%</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>施設管理に対する満足度平均値</td> <td>67.46%</td> <td>26.44%</td> <td>4.88%</td> <td>1.26%</td> </tr> <tr> <td>総合的な満足度</td> <td>70.70%</td> <td>27.60%</td> <td>1.70%</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>【屋外施設】</td> <td>満足</td> <td>やや満足</td> <td>やや不満</td> <td>不満</td> </tr> <tr> <td>従業員に対する満足度平均値</td> <td>81.46%</td> <td>18.54%</td> <td>0.00%</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>施設管理に対する満足度平均値</td> <td>67.14%</td> <td>28.70%</td> <td>3.26%</td> <td>0.90%</td> </tr> <tr> <td>総合的な満足度</td> <td>74.20%</td> <td>24.20%</td> <td>1.50%</td> <td>0.10%</td> </tr> </table> やや満足まで含めると98%以上の人が満足していることが分かる。 | | | | 【屋内施設】 | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | 従業員に対する満足度平均値 | 81.46% | 17.06% | 1.48% | 0.00% | 施設管理に対する満足度平均値 | 67.46% | 26.44% | 4.88% | 1.26% | 総合的な満足度 | 70.70% | 27.60% | 1.70% | 0.00% | 【屋外施設】 | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | 従業員に対する満足度平均値 | 81.46% | 18.54% | 0.00% | 0.00% | 施設管理に対する満足度平均値 | 67.14% | 28.70% | 3.26% | 0.90% | 総合的な満足度 | 74.20% | 24.20% |
| 【屋内施設】 | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 従業員に対する満足度平均値 | 81.46% | 17.06% | 1.48% | 0.00% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 施設管理に対する満足度平均値 | 67.46% | 26.44% | 4.88% | 1.26% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 総合的な満足度 | 70.70% | 27.60% | 1.70% | 0.00% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 【屋外施設】 | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 従業員に対する満足度平均値 | 81.46% | 18.54% | 0.00% | 0.00% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 施設管理に対する満足度平均値 | 67.14% | 28.70% | 3.26% | 0.90% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 総合的な満足度 | 74.20% | 24.20% | 1.50% | 0.10% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 利用者からの評価・要望・苦情等 | (1) 良好とする評価 | 自由記入欄における記述 ・いつも丁寧な対応をしていただき助かっています。 ・スタッフの対応がいつも明るく親切なので、安心して質問などができ感謝しています。 ・管理、運営は素晴らしくよい。今後もよろしく。 など | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | (2) 苦情・改善等の要望事項 | ①テニスコートの整備状況が不良(表面が凸凹・ラインテープの摩耗) ②野球場防護マットが劣化し破れている ③体育協会より施設維持管理について要望有り 《対応措置》 ①作業日、作業時間の調整を行い、ローラーによる転圧・ラインテープの交換をした。 ②安全性が高いクッション入りの防護マットを特注で一部分修繕を実施した。 ③平成28年度より順次対応 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

4 事業収支

| 事業収支 (単位:円) | 指定管理者収支(平成27年度) | | | | 市の収支 | | | | 評価 |
|----------------------|-----------------|------------|------------|------------|--------------|------------|---------------|----------|------------|
| | 年度計画額 | | 収支実績額 | | 平成27年度決算 | | 平成26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 | 9,825,500 | 利用料金 | 9,644,450 | 歳入 | 施設使用料 | 0 | 施設使用料 | 0 |
| | 指定管理料 | 62,095,650 | 指定管理料 | 62,095,650 | | 行政財産使用料 | 442,139 | 行政財産使用料 | 293,525 |
| | 自主事業※ | 1,034,000 | 自主事業※ | 433,805 | | 国庫支出金 | 0 | 国庫支出金 | 0 |
| | その他収入 | 102,858 | その他収入 | 23,180 | | 県支出金 | 0 | 県支出金 | 0 |
| | | | | | | その他 | 169,598 | その他 | 161,568 |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | 計 | 73,058,008 | 計 | 72,197,085 | | 計 | 611,737 | 計 | 455,093 |
| | 支出 | 人件費 | 36,412,118 | 人件費 | | 37,020,236 | 歳出 | 修繕料 | 1,822,024 |
| 設備管理費 | | 18,208,373 | 設備管理費 | 14,812,530 | 保険料 | 75,505 | | 保険料 | 74,290 |
| 備品購入費 | | 473,144 | 備品購入費 | 378,118 | 指定管理料 | 62,095,650 | | 指定管理料 | 58,586,486 |
| 修繕費 | | 3,450,857 | 修繕費 | 3,357,173 | 業務委託料 | 0 | | 業務委託料 | 378,000 |
| 光熱水費 | | 6,077,006 | 光熱水費 | 7,771,532 | 土地・建物賃借料 | 7,379,004 | | 土地・建物賃借料 | 7,379,004 |
| 事業費 | | 3,816,027 | 事業費 | 2,710,588 | その他 | 4,084,836 | | その他 | 778,675 |
| 事務経費 | | 3,600,141 | 事務経費 | 5,148,344 | | | | | |
| 本社経費 | | 0 | 本社経費 | 0 | | | | | |
| その他 | | 1,020,342 | その他 | 998,564 | | | | | |
| 計 | | 73,058,008 | 計 | 72,197,085 | 計 | 73,559,490 | | 計 | 70,373,922 |
| 損益 | 0 | | 0 | 差引 | △ 72,947,753 | | △ 69,918,829 | | |
| ※自主事業は該当箇所のみ記載すること | 収入 | 1,034,000 | 収入 | 433,805 | | | | | |
| | 支出 | 881,514 | 支出 | 824,578 | | | | | |
| | 自主事業損益 | 152,486 | 自主事業損益 | △ 390,773 | | | | | |
| 人件費比率【人件費/指定管理者事業支出】 | | | | | | | | 51.3% | |
| 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:7名 運動公園…リーダー:1名 職員:9名 駒林体育館…職員:6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行されたか | | |
| 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 | | |

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 |
|--------|--|----|
| 地域との協働 | 大井総合体育館で実施した自主事業「チャレンジ教室」において、近隣のおおい作業所で製造したベーグルの販売を協働して行った。 | 3 |
| | | |
| | | |

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 | | スポーツ・レクリエーション系施設 | |
|--------------------|---------------|--|------|--|--------------------|---|
| 総合評価 | 指定管理者の健全性 | 3 | C | | | |
| | 施設の有効活用 | 3 | | | | |
| | 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 | | | | |
| | 評価理由 | <ul style="list-style-type: none"> ・当日キャンセルをした者に対し、公共施設予約システムへのアクセスを制限したことにより、全ての施設において利用率が前年度を上回った。 ・利用者アンケートにおいて、高い満足度を得ており、特に従業員の接客について高く評価されている。 ・施設の維持管理は概ね行き届いており、簡易的な修繕は指定管理者自ら行うなど迅速に対応し、市民が安全に安心して利用できる施設づくりに寄与している。 | | | | |
| 取組・改善案等 (施設所管課) | 前年度からの課題・改善事項 | 指定管理期間の締めくくりとして、更なる利用者満足度及び利用率の向上に努める。また、アイル・オーエンスグループならではの自主事業の展開を図り、参加人数を更に増加させる。 | 実施状況 | 様々なサービス向上の取組の結果、利用者満足度は向上し、また、全ての施設において利用率が向上した。 | 次年度へ向けての目標・取組・改善事項 | 次年度から指定管理者として2期目になるので、更なるサービス向上の取組に努める。また、幅広い年代を対象とした自主事業を展開する。 |

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

・自主事業「やさしい太極拳」は、教室内容への満足度が高く、平成25年度からのリピーターに新規参加者を加えながら教室を実施することができた。前期・後期に分け、計16回実施し、継続的な自主事業を展開することで、市民の運動習慣づくりに寄与した。

・健康な身体づくりの相談を受けられるよう、専門知識を有する職員を「スポーツコンシェルジュ」として配置し、大井総合体育館・上野台体育館・駒林体育館をご利用いただく団体等に対し、準備体操や運動継続のためのアドバイス等を行った。

・施設リーフレットの作成・配布(小学校や図書館等の他施設)や独自のHPの更新を行うことで、幅広く市民に施設情報を発信した。

・各施設の有効利用を促進するため、当日取消をした利用者に対して予約システムのログイン制限を設けた。1年間実施した結果、大幅に当日取消数が減少しており、施設の有効活用がされている。また、制限対象者には、丁寧な対応を心掛け、今後の施設予約に関する注意を促した。

・熱中症計を配備し熱中症指数を確認し、適宜、利用者に対し、注意喚起した。屋内施設においては、7月～9月中の期間は、大井総合体育館幼児室を利用者の休憩・水分補給スペースとして開放した。また、各施設に扇風機を設置するほか、万一体調を崩した利用者のため経口補水液を多数配備した。屋外施設においては、落雷や急な天候の変化に対応するために、携帯型雷報知器を携行巡回し、利用者への注意喚起や、退避の声かけを行った。

・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」等を実施した。また、荒川出水時対策としてネット巻上げやベンチの撤去を市や専門業者と合同で学ぶ「公園管理実務研修」に参加し、緊急時に備えた。

② 業務の効率化に対する取組

・備品・消耗品管理については、在庫数を把握し、一括発注することにより、無駄な経費を抑えた。

・職員間の連絡やミーティングをこまめに行い、利用者の予約・利用状況を把握するとともに、利用料金の收受及び管理を適正に行った。

・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。

・清掃時の節水や巡回時の水栓確認、こまめな消灯を行い、環境負荷低減に努めた。

③ その他

・運動公園野球場砂置き場に屋根を設置し、雨による砂の流出を防ぐことで、利用者が整備に係る負担を軽減した。

・運動公園野球場のバックスクリーン鉄鋼部及び荒川運動公園サッカー場とびん沼サッカー場のゴールポストの錆研磨・再塗装を行うことで、耐久性の向上を図った。

・運動公園内ちびっこ広場の藤棚や木製テーブル・イスを修繕交換することにより、安全性と快適性を向上させた。

・法令や仕様を遵守した施設・設備保守点検はもとより、業者による定期的な備品器具点検や設備員による毎月の施設保守点検を実施し、安全・安心・快適な施設づくりに努めた。

(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、引き続き、安全・安心・快適な施設を利用いただけるよう、十分な点検・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。

・平成29年度より実施される改修・補強工事に関する情報を、多角的な手法を用いて提供し、利用者への理解・協力を得られるよう努める。

(3) 次年度以降の取組

「健やかなころと身体を育み 誰もがいつまでも笑顔で利用できる施設」を目指す。

① 駒林体育館の受付窓口にて利用料金収受が出来る環境整備を行い、利用者の利便性を向上させる。

② 健康に配慮した生活習慣を身につけるためのきっかけづくりとして、幅広い年代を対象とした多彩な事業を展開する。

③ 事業後アンケートや利用者満足度調査をはじめ、利用者を対象とした懇談会を実施することにより、利用者ニーズを把握し、質の高いサービスの提供につなげる。