

平成26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26年4月1日 ~ 平成27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	都市計画課、文化・スポーツ振興課
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	利用料金制のみ
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 5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	9,782 コマ	113.1%	-	
有料公園施設等利用人数	- 人	63,096 人	107.7%	-		
スポーツ施設利用コマ数	- コマ	16,085 コマ	91.2%	-		
スポーツ施設利用人数	- 人	92,503 人	91.0%	-		
(特記事項) 目標値を設定していない。						
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		追加事業 元気・健康ライフ塾 文化・スポーツ振興課及び保健センターと連携を図り、特定保健指導の対象となった人への体操教室を実施し、市民の健康増進に貢献した。		
自主事業	【有料公園施設等】 はじめてのテニス教室、元Jリーガーによるフットサル教室、青空サッカー教室 【スポーツ施設】 すっきりストレッチ、入門ヨガ、やさしい太極拳、はじめての弓道体験、環境ポスター展、体力測定会、スポーツまつり、ファミリースポーツレクリエーション大会		未実施事業及びその理由 【有料公園施設等】 はじめてのテニス教室 雨天の為、2回予定のうち1回未実施			3
サービス向上の取組	利便性を向上させるために大井総合体育館事務所においてスポーツ用品を販売した。 施設の好感度を高めるために利用者に対しての積極的な声掛けや丁寧な説明を実施した。 気軽に訪れやすい雰囲気づくりのために大井総合体育館及び上野台体育館において健康や運動に関する様々な相談に対応した。 スポーツ情報コーナー(大井総合体育館)及び情報掲示板(上野台体育館)を設置し情報発信の場を増やした。					

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、205人の回答を得た。													
	(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26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)													
利用者からの評価・要望・苦情等	(3) 調査、会議等の結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>屋内施設</th> <th>屋外施設</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>従業員に対する満足度平均値(10段階)</td> <td>9.30</td> <td>9.27</td> </tr> <tr> <td>施設管理に対する満足度平均値(10段階)</td> <td>8.45</td> <td>8.53</td> </tr> <tr> <td>総合的な満足度(「満足」、「やや満足」)</td> <td>95.3%</td> <td>86.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>やや満足まで含めると約8割以上の人が満足していることが分かる。</p>		屋内施設	屋外施設	従業員に対する満足度平均値(10段階)	9.30	9.27	施設管理に対する満足度平均値(10段階)	8.45	8.53	総合的な満足度(「満足」、「やや満足」)	95.3%	86.5%	4
		屋内施設	屋外施設												
従業員に対する満足度平均値(10段階)	9.30	9.27													
施設管理に対する満足度平均値(10段階)	8.45	8.53													
総合的な満足度(「満足」、「やや満足」)	95.3%	86.5%													
(1) 良好とする評価	接客の態度が非常に感じが良い。 従業員の挨拶がしっかり出来ている。 清掃が行き届いていて気持ちがいい。など														
	(2) 苦情・改善等の要望事項	①テニスコートの管理状況がよくない。(水捌けを良くしてほしい、凸凹している。) ②土壇場のキャンセルが可能なシステムでは問題あり。 ③ふじみ野市運動公園野球場の修繕(バットケース新しくする等) など													
	《対応措置》	①作業日、作業時間の調整を行い、こまめにローラーをかけるなど管理。 ②市と協議を行い、平成27年度から当日キャンセルをした者は当該施設の予約を一時的にできないようにした。 ③利用者とともにふじみ野市運動公園野球場の修繕を実施。(バットケースや、バックネット側の壁面のペンキ塗装等)													

4 事業収支

	指定管理者収支(平成26年度)				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		平成26年度決算		平成25年度決算(前年度)			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
事業収支 (単位:円)	収入	利用料金	7,760,000	利用料金	7,740,740	歳入	施設使用料		施設使用料	
		指定管理料	58,586,486	指定管理料	58,586,486		行政財産使用料	293,525	行政財産使用料	278,071
		自主事業※	982,000	自主事業※	251,564		国庫支出金		国庫支出金	
		その他収入	102,858	その他収入	20,670		県支出金		県支出金	
							その他	161,568	その他	152,503
		計	67,431,344	計	66,599,460	計	455,093	計	430,574	
	支出	人件費	32,728,887	人件費	34,886,645	歳出	修繕料	3,177,467	修繕料	1,043,030
		設備管理費	17,210,056	設備管理費	15,219,086		保険料	74,290	保険料	70,892
		備品購入費	473,144	備品購入費	535,271		指定管理料	58,586,486	指定管理料	57,820,000
		修繕費	3,126,857	修繕費	1,638,914		業務委託料	378,000	業務委託料	0
光熱水費		5,936,915	光熱水費	8,454,502	土地・建物賃借料		7,379,004	土地・建物賃借料	7,379,004	
事業費		3,419,999	事業費	2,338,536	その他		778,675	その他	2,210,220	
事務経費		3,515,143	事務経費	3,451,085						
本社経費		0	本社経費	0						
その他		1,020,343	その他	75,421						
		計	67,431,344	計	66,599,460		計	67,122,165	計	68,523,146
損益	0	0	0	差引	△ 66,667,072		△ 68,092,572			
※自主事業は 該当箇所のみ 記載すること	自主事業	収入	982,000	収入	251,564					
	支出	809,486	支出	379,149						
	自主事業損益	172,514	自主事業損益	△ 127,585						
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 ふじみ野市運動公園 管理職員リーダー 1名 管理職員 10名 大井総合体育館 館長 1名 管理職員 11名 上野台体育館 館長 1名 管理職員 7名 駒林体育館 管理職員 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	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
地域との協働	利用者からふじみ野市運動公園野球場のバックネット側の壁面やバットケース等の塗装の要望があり、それに対して利用者団体と協働して修繕を実施した。利用者からの要望に応えるとともに利用者の施設への愛着を芽生えさせ、また経費を削減することができた点が評価できる。	4

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	B		
	施設の有効活用	3			
	利用者評価	4			
	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	4			
	評価理由	<p>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。利用者からの施設修繕の要望に対し、利用者と協働して行うという新しい試みが実施され、経費削減にもつなげた。</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		
	<p>アイル・オーエンスグループとして特色ある取組を行い、利用者満足度・利用率の向上に努める。</p>	<p>様々なサービス向上の取組の結果、利用者満足度及び有料公園施設等の利用率は向上した。また、自主事業の参加人数も増加した。</p>	<p>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を展開の回り、参加人数を更に増加させる。</p>		

【指定管理者自己評価】

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

- ・市民の運動習慣づくりに寄与することを目的に、健康な身体づくりについての専門知識を有した「スポーツコンシェルジュ」が各施設を巡回し、気軽に相談を受けられる体制を構築した。
- ・自主事業やイベント情報について、広報や独自のホームページ展開による情報発信の拡充を実施した。
- ・独自のホームページにおいて、施設写真やアクセス方法の図等を最新の状態にするとともに、降雪予報が出た場合のお知らせ掲載、携帯電話向けの公共施設予約システムURLを掲載し利便性を高めた。
- ・市民が気軽にスポーツを始めるきっかけづくりとして、第三者評価結果の利用者ニーズを基にテニス教室・サッカー教室を実施するとともに、参加費無料の自主事業を展開した。
- ・利用者からの要望は記録・報告をするとともに早期に対応し、修繕や備品の購入を行った。(びん沼サッカー場の排水溝の砂の除去。ベンチ・テーブルの材木を新しいものに交換。)
- ・多様な利用者ニーズに応え、公共施設にふさわしい質の高いサービス提供を行うため、職員のスキルアップと人材育成研修を年12回実施した。
- ・事故を未然に防ぐため、施設内を巡回し細かな修繕を実施した。
- ・利用者からの要望に応え、運動公園野球場のホームベース裏の壁面やダックアウトのバットケースのペンキ塗装を利用者との協働で実施した。
- ・屋外施設において、落雷や急な天候の変化への対応をするために雷雲の接近を感知する、携帯型雷警報器を設置、利用者へ貸出を実施した。

② 業務の効率化に対する取組

- ・各施設間の連携を図り、備品・用品の不足が生じた際には他施設からの補充をすることにより、迅速な対応を行った。
- ・職員間の連絡をこまめに行い、利用者の予約状況の確認・利用料金収受を適正かつ公正・平等に執り行った。
- ・「環境への配慮研修」をとおして各職員が日本のごみ排出量・食品自給率のデータを基に無駄なごみの多さを理解することで、環境への意識が向上し、各施設で3R(リサイクル・リユース・リデュース)の実践を自主的に各施設にて実施した。

③ その他

- ・運動公園野球場、荒川第二運動公園野球場の閉鎖期間には整備時間を費やし、利用者満足度のレベル向上を図るため黒土補充やグラウンドが均一になるよう修繕工事を行った。
- ・運動公園テニスコートの鉄扉修繕工事の際、閉鎖期間中にコートレベルの均一化、ラインテープの交換等全面にわたり修繕を行い、利用者からの要望に応える整備を実施。
- ・「安全・安心・快適な施設づくり」を基本とし、施設保守点検結果を基に1.修繕の緊急度2.利用者からの要望3.施設の長寿命化の視点で施設修繕の実施を当グループの専門性を活かして実施した。

(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、引き続き安全・安心面に十分な配慮を行い、毎月の施設保守点検結果を基に計画的な修繕と利用者の安全確保を図る。
- ・グラウンド、テニスコートの整備やフェンス・芝生管理等を適切に行うとともに、利用者の安全確保とさらなる利用促進を図る。
- ・引き続き、第三者評価結果を基に利用者満足度やニーズを把握し、施設管理業務への反映を図る。

(3) 次年度以降の取組

生涯スポーツの振興及びいこいと交流の場の現実に向けた取組を行う。

- ① 施設の長寿命化と安全・安心・快適な施設の提供を目的に「建物・設備・備品・用具」の安全点検結果を基に市に報告・協議の上必要な対策を実施し、市民に親しまれ・にぎわいのある・市民の誇りとなる施設づくりを行う。
- ② 交流とにぎわいを生む取組として、より多くの市民・利用者の拡充をすべく広報・広聴活動の強化を行う。
- ③ 愛される施設づくりを具現化するため、自主事業において定員数・立地・時間やアンケート調査からニーズに合った魅力的な事業の展開を図る。
- ④ 青少年の「生きる力」「社会力」を培う活動の支援を図るため、地域小学校・中学校等へ職場体験・インターンシップの機会を提供する。