

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	ふじみ野市立エコバ	所管課	広域ごみ処理施設建設室
指定管理者名	ふじみのエコウェルズ株式会社	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26年6月1日 ~ 平成43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26年6月1日	指定回数	1回
施設設置目的	ふじみ野市・三芳町環境センターから発生する熱エネルギーを利用し、男女の浴室(和風・ローマ風)、県内初の健康浴槽のバーデプール、大広間、多目的スペースを備え「ふれあい・交流・健康増進」を目的とし、小さなお子さんからお年寄りまでがくつろげる安心・安全で快適な空間づくりを旨とします。		
施設概要	構造:KIP-RC造 建築面積:1,818.82㎡ 規模:地上1階建 延床面積:1,818.82㎡		
管理運営の基本方針	「健康増進と地域コミュニティ活性化」、「安心・安全・快適な空間づくり」、「地域成長へつなげる運営」を基本とし、「ふれあい・交流・健康増進」を目的とした各種イベントの実施。又、集客力向上に向けた、広報活動及び来場者サービス(無料開放の実施等)を実施すると共に、安心・安全な送迎バスの運行を実施。施設内の安全性の確保をし、衛生管理及び高齢者へ配慮した施設を目指しています。		
指定管理者の主な業務	エコバ来場者の利用受付、料金徴収、各種案内及び来場者に対するの対人対応。諸室の貸出管理、浴室・バーデプールの管理、レストラン・物品販売コーナーの営業、送迎バスの運行管理、施設全体の管理業務、機器等のメンテナンス、点検業務等。		

【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
	ふじみ野市立エコバ入館者数	82,960 人	135,024 人	—	162.8%	
(特記事項) 施設の予定入館者数を1日あたり340人とし、年間稼働日数(244日)を乗じた。(オープンは、平成26年6月17日) エコバ入館者は、レストランのみの利用者も含む。						
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			4
	市指定事業					
自主事業	・オープニングイベント(6月) ・ラジオ体操(7・8月) ・体操イベント(10月・11月) ・エコバ秋の音楽会(11月) ・スクリーン上映会(11月) ・第1回エコバ紅白歌合戦(12月) ・新春お笑いライブ(1月) ・新春琴の演奏会(1月) ・ヨガ無料体験イベント(2月) ・ファミリー音楽会(3月) ・婚活イベント(3月)					
サービス向上の取組	指定管理者が施設のホームページを立ち上げ、施設の紹介、イベント情報等のPRを行うと共に、市報においてもPRを行っている。施設の運営については、余熱利用施設「エコバ」の運営業務委託計画書に基づき適正に行われている。					

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 毎月アンケート調査をエコパで実施し、業務報告書にて月に毎月報告。(平成27年3月分)	3
	(2) 調査、会議等の内容 ①お住まいはどこですか ②年齢 ③性別 ④エコパを何で知りましたか ⑤エコパを利用された後の感想 ⑥エコパの施設で良かったところは ⑦エコパの施設で「悪かったところは ⑧イベント・教室で参加したい又は興味のあるものは ⑨レストランへの要望 ⑩その他施設に対しての要望 ⑪プールについて ⑫バスについて	
利用者からの評価・要望・苦情等	(3) 調査、会議等の結果 ①ふじみ野市20 三芳町8 川越市3 その他0 ②40代1 50代1 60代15 70代11 80代3 その他0 ③男性15 女性14 ④広報で20 ネットで2 有人・知人3 近所だから4 その他1 ⑤大変良い10 良い14 普通4 つまらない1 とてもつまらない1 ⑥バーデプール18 ローマ風呂12 和風風呂7 交流室6 和室3 多目的室2 大広間5 健康相談室0 レストラン3 ⑦バーデプール2 ローマ風呂4 和風風呂6 交流室2 和室2 多目的室2 大広間1 健康相談室3 レストラン8 ⑧【娯楽】大道芸2 お笑いライブ2 カラオケ大会6 市民のステージ4 簡単おもちゃ製作2 マイ箸作り1 レシピコンテスト2 遊びプログラム5 脳トレプログラム8 【健康】かんたん筋トレ8 ヨガ教室3 からだづくり体操4 ボディシェイプ4 ボクササイズ3 プールプログラム5 【文化・教養】英語1 韓国語1 仏語1 その他語学1 将棋・囲碁1 写真・絵のコンクール2 ⑨ワンコインメニューの充実7 小鉢の充実2 名物料理4 利用時間を早くから1 おやつメニューの充実3 お子様向けメニューの充実3 その他2 ⑩【店頭販売】地元野菜の販売9 地元会社製造のお菓子2 プール関連商品1 アウトレック化粧品2 キャラクターグッズ1 ⑪入れ替え制の継続7 入れ替え制の見直し(時間を長く)4 入れ替え制の廃止1 利用者のマナー向上2 12本数を増やしてほしい6 停留所を増やしてほしい5 その他1	3
	(1) 良好とする評価 (1)従業員の質がとっても良い。真面目に仕事に取り組んでいる。(1月分) (2)足にむくみがあり薬を常用していた方が、バーデプールで歩くようになり、足のむくみが取れ薬をやめて、バーデプールを利用している。(1月分) (3)床の汚れがなくて良い。(12月分) (4)レストランが安くて、テレビがあるのが良い。(12月分) (5)特にお掃除をする方は大変だと思いますが、いつもニコニコで有りがたいです。(12月分) (6)レストランのおそばが天ぶらがたくさんあって、美味しかった。(2月分) (2) 苦情・改善等の要望事項 (1)マッサージチェアの設置を希望。(2月分) (2)駐車場を利用しフリーマーケットなど開催して欲しい。(2月分) (3)お風呂のマナーが悪い老人が多いので、もっと大きな字でポスターしてほしい。(1月分) (4)バスに乗り遅れると非常にこまるので、町の中の停留所を多くして欲しい。(11月分) (5)採暖室の床がヌルヌルしているのが、危ないのでお願いします。(11月分) (6)生ビール等の販売を午前中からできないか。(1月分) 《対応措置》 (1)現在業者と話を進めております。もう暫くお待ち下さい。 (2)検討させていただきます。 (3)現在、文字サイズを大きく見やすい様、掲示させて頂いて降ります。 (4)当館発のバスについては、発車約10分前に館内放送でご案内しておりますが、バスの増便と停留所増設については、現在考えておりません。 (5)清掃を徹底するよう配慮します。 (6)検討します。	

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	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	
収入	利用料金	15,110,293	利用料金	3,089,430	歳入	施設使用料	0	施設使用料	—
	指定管理料	158,101,524	指定管理料	161,324,306		行政財産使用料	16,700	行政財産使用料	—
	自主事業※		自主事業※	51,500		国庫支出金	0	国庫支出金	—
	その他収入	13,368,954	その他収入	27,423,637		県支出金	0	県支出金	—
						その他	54,369,314	その他	—
	計	186,580,771	計	191,888,873		計	54,386,014	計	0
	支出	人件費	70,028,331	人件費		75,835,339	歳出	修繕料	0
設備管理費		25,799,524	設備管理費	35,682,111	保険料	114,782		保険料	—
備品購入費		0	備品購入費	0	指定管理料	161,324,306		指定管理料	—
修繕費		0	修繕費	85,567	業務委託料	0		業務委託料	—
光熱水費		72,900,001	光熱水費	34,973,310	土地・建物賃借料	0		土地・建物賃借料	—
事業費		3,595,094	事業費	12,533,448	その他	13,585,920		その他	—
事務経費		2,035,745	事務経費	9,152,069					
本社経費		0	本社経費	9,800,000					
その他		3,699,468	その他	4,467,570					
計		178,058,163	計	182,529,414	計	174,910,226		計	0
損益	8,522,608		9,359,459	差引	△ 120,524,212		0		
※自主事業は 該当箇所のみ 記載すること	自主事業		収入						
	支出		支出						
	自主事業損益	0	自主事業損益	0					
人件費比率【人件費/指定管理者事業支出】						41.5%			
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				年度計画時には、本社経費を考慮していなかったため。					

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	統括責任者1名、館長1名、副館長1名、設備責任者1名、総務1名、受付2名、調理3名、企画1名、プール監視員(常時3名)、保健師1名(週3日)、清掃員(3名/日)		
	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			
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				
平等利用	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		適	
	2 利用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか			
経理	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		適	
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか			
施設・備品の維持管理	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行われたか		適	
	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			
その他	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		適	
	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	
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	
	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	
	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
定期的なモニタリング	環境センター整備・運営事業運営業務委託契約約款に基づき、情報交換や業務の調整を図る運営協議会を設置し、月1回の業者との調整を図っている。又、月1回職員が抜き打ちで、エコパに立ち入りモニタリングを実施している。運営協議会の構成員の本社機能、第三者機関による重層的なモニタリング体制により、毎月の業務報告書でモニタリング結果を評価シートにより報告させている。	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	B		
	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			
	評価理由	<p>平成26年度中における毎月の指定管理者業務報告書については、要求水準書の内容を総体的に満足している状況である。26年6月17日オープン以来、入館者数が26年度において135,024人と予想を上回る状況となっている。毎月のバーデプール及び浴槽等の水質検査も問題なく、事故・苦情の対応処理も適切に行われている。施設の維持管理及び点検、清掃もきちんと行われており、「ふれあい・交流・健康増進」をコンセプトに各種イベントが開催されており、小さなお子さんからお年寄りまでが集える施設として、順調に推移していると思われる。昨年10月より始まった各種サービスデーも市外の方の来場者が非常に多く、近隣市町の住民の方々にも少しずつ「エコパ」の名前が浸透しつつあるように感じられる。</p>			
取組・改善案等 (施設所管課)	前年度からの課題・改善事項	前年度実績なし。	実施状況	左記と同じ	
	次年度へ向けての目標・取組・改善事項	<p>オープン初年度で水やりが不十分だったこともあり、芝のつき具合、樹木の枯れ木があり、芝については張り替え、樹木については植え替えを行い、指定管理者のきちんとした芝の管理と手入れ、樹木の剪定を促す。飲食の持ち込みが午後1時まで可能となっていることもあり、レストラン「アキテーヌ」の売り上げの改善が求められる。 又、各居室の利用率が低いため、イベント、教室の催し物等を開催し、利用率を上げる方策が必要である。</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

接客接客研修を施設オープン前に行い従業員の業務力向上した。また、毎朝営業前の朝礼にて館長による身だしなみの確認をしているためお客様より「まるでホテルに来ているかのようだ」と称賛された。

また、施設HP上ではスタッフによるイベントやプログラムの告知、TwitterやFacebookといったSNS媒体も活用し施設PRを行った。

② 業務の効率化に対する取組

健康管理システムを導入し、利用者の健康管理をシステムで行うことが出来ている。

また、POSシステムを導入し、日々の各種帳票類をシステムで管理することにより業務の効率化が図れた。

③ その他

オープンしてわずか半年で入館者数10万人を突破した。メディアとも連携し施設PRを行った。

(2) 管理業務実施上の課題

1日あたりの入館者数想定340人を大幅に越える事ができたのは大きな成果だけれども、施設のコンセプト上「小さなお子様からお年寄りまで利用出来る施設」という観点からいうと、小さなお子様の利用が少ないので、教室事業やイベントを開催し、利用を増やしたい。

(3) 次年度以降の取組

業務実施計画書以外でも、市民町民へ高いレベルでのサービスを提供するべくイベントやプログラムを充実し、管理運営をして参ります。