

令和6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 令和6年4月1日 ～ 令和7年3月31日

施設状況			
施設名称	文化施設（ふじみ野ステラ・イースト及びふじみ野ステラ・ウェスト）	所管課	文化・スポーツ振興課
指定管理者名	日本環境マネジメント株式会社	施設分類	市民文化系施設（集会施設）
指定期間	令和5年4月1日 ～ 令和10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	令和5年4月1日（ステラ・ウェストは令和5年11月4日）	指定回数	1回
施設設置目的	市民の文化芸術の振興及び生涯学習に関する活動の推進並びに市民相互の交流の促進を図り、もって市民文化の発展に資するため設置する。		
施設概要	東文化施設（ステラ・イースト） 多目的棟 【開設】令和3年4月1日 【延床面積】1,700㎡ 【構造】鉄筋コンクリート造（一部鉄骨造） 【主な施設】多目的ルーム、キッチンスタジオ、DIYルーム、和室、音楽スタジオ、ダンススタジオ、ミーティングルーム、スタディールーム ホール棟 【令和5年9月から建替え中】 西文化施設（ステラ・ウェスト） 【開設】令和5年11月4日 【延床面積】7,539㎡ 【構造】鉄筋コンクリート及び鉄骨鉄筋コンクリート造（一部鉄骨造） 【主な施設】ホール、キッチンスタジオ、DIYルーム、和室、音楽スタジオ、ダンススタジオ、ミーティングルーム、多目的ルーム		
管理運営の基本方針	夜空の星（ステラ）のように多くのひとが集い・ひとがつながる場となり、そこで生まれた魅力・チカラがまちにあふれ、思い出と未来がつながる“ふじみ野らしさ”あふれる施設創り		
指定管理者の主な業務	運営に関する業務（施設の貸し出し、利用受付及び許可等に関すること、など） 施設及び設備の維持管理に関する業務（日常点検及び日常清掃など）		

評価項目	
【評価基準】	5：指定管理者のノウハウや努力等により、要求水準を大きく上回っている場合 4：要求水準を上回っている場合 3：要求水準を満たしている場合 2：要求水準を下回っている場合 1：要求水準を大きく下回る場合（改善指導が必要）

1 施設の設置目的の達成に関する取組

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		評価
管理運営状況	指定管理者制度導入の2年目を迎え、ステラ・イーストホール棟の開館に向けての準備、並びに図書館との複合施設であるステラ・ウェストの円滑な管理運営体制の構築と、昨年に引き続き変化のあった1年間であり、指定管理開始前の各種事業計画に対して一部の変更はあったが、施設の設置目的並びに市が示した基本方針を達成すべく、都度修正を行いながら、管理運営業務に努めた。	4
区分	具体的な取組の状況・実績	
利用実績	イースト：8月に空調機のトラブルが発生し、諸室の貸し出し制限があったため8月の稼働率が大幅に減少したものの、諸室全部屋の年間稼働率は、夜間と定期的な活動利用の増加により前年度以上の稼働実績を残すことができた。 ウェスト：全体的に稼働率は上昇しスタジオは前年度同様に稼働率が高い一方、多目的ルーム、ホールの土日利用は前年度より稼働率が減少しており課題が残った。また、大型催事の事前調整不足により、間際での取り消しが発生し、市民の方の利用機会を損なうことがあった点は、次年度以降の反省点として挙げられる。	
各種事業	イースト：多目的棟のみでの事業展開のため、内容は限られるものの、3月には、施設利用者並びに地域の方々との協働で「ふじみ野らしさアートコレクション」を実施することができ、初回にもかかわらず700名以上の来館を記録、盛況であったとともに施設の設置目的の達成に貢献することができた。 ウェスト：地域の方々、特に市内の小中学校への利用促進策として、「ステラへGOプラン」を拡充し、利用の促進に努めた。また、施設への来館誘致として「トイレールの展示」や「夏祭り」等様々な事業を展開した。 その一方で、文化芸術の振興を図るための事業の実施については、高い満足度評価を記録したものの、集客においては一部目標を下回り、課題が残る事業もあった。	
維持管理業務	本施設の維持管理業務の多くはSPCが担当するものの、文化施設を常に良好な状態に保ち、快適で安全な利用環境を保持し、財産の保全と利用者及び職員の安全確保を図ることを目的に、指定管理者担当業務（日常清掃および設備管理の一部、舞台維持管理）を実施した。	

2 指定管理者の健全性

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
外部専門家からの指摘事項の概要	自己資本比率は、81.4%と極めて良好で現預金が多くあり、キャッシュフローも問題なし。前期に引き続き、売上高、利益ともに順調。	4
その他特記事項	他自治体での指定管理業務の実績を活かし、会社として様々なノウハウを共有し、施設管理に努めている。	

3 施設の有効活用

		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
施設利用状況			ステラ・イースト多目的棟	47 %	45 %	110.8%	95.4%
			ステラ・イーストホール棟	- %	- %	-	
			ステラ・ウェスト諸室	46 %	42 %	122.7%	90.9%
			ステラ・ウェストホール	27 %	42 %	83.2%	159.2%
			ステラ・ウェストギャラリー	- %	27 %	62.0%	
			(特記事項) 利用状況については、稼働率を指標としている。 ミーティングルームやスタジオにおいては高い稼働率を記録したものの、DIYルームやキッチンスタジオ、和室の稼働率が伸び悩んでいる。 ステラ・ウェストホールはコマ単位の実績を記載。稼働日単位の稼働率は57%				
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	(運営に関する業務) 施設の利用受付及び許可等に関する業務 利用者への施設の貸し出し、利用相談及び利用支援に関する業務 各種事業の実施に関する業務（一部抜粋） 【複合事業】 ＜まち全体で文化を楽しむ事業＞ ・ステラ・イーストカフェイベント ＜施設の複合性を活かす事業＞ ・ステラ・ウェスト バックヤードツアー、防災フェスタ ＜遊びの感覚で楽しめる事業＞ ・ARTde遊ぼう！ARTde学ぼう イースト・ウェストシリーズ 【文化芸術事業】 ＜体験・ステップアップ事業＞ ・あなたがアーティスト ホールでピアノを弾こう ＜鑑賞事業＞ ・トルヴェールクワルテット&小柳美奈子コンサート+吹奏楽 ワークショップ ・東京混声合唱団コンサートwith Stella Junior Chorus ＜連携事業＞ ・ステラJACKコンサート（音楽家協会連携） ＜参加・創造事業＞ ・ふじみ野らしさアートコレクション ステラ・イーストホール棟の開館に向けた準備 広報・PR及び情報提供 (施設及び設備の維持管理に関する業務) 日常的な施設の維持管理並びに清掃など		追加 事業	・ステラ・ウェストフェスティバル2024夏 ・星野道夫写真展 ・杉本真維子巡回展 ・公共施設予約システムの変更に伴う予約管理やクレジット決済等の対応		
				未実 施 事業	なし		
自主 事業	・ステラ・ウェスト施設内カフェの運営 ・ステラ・ウェスト施設内への自動販売機の設置 ・舞台関連サービスの実施 ・活動サークル・団体情報の取りまとめ・発信		なし				
利用サービス 向上の取組		施設利用にあたり、様々な視点において公平性、平等性を保った貸し出しに努めた。 ・施設独自のキャッシュレス決済体制の継続（ステラ・ウェスト施設内カフェは10月から新規導入） ・窓口受付時間の延長（仕様書には午後7時までの記載であるが、午後10時まで受付している） ・チラシ作成・看板印刷など舞台関連サービスの提供。 ・自習スペースの利用者増加に伴い、スペースを最大限開放できることと提供可能時間の事前告知に努め、利便性の向上に努めた。 ・多くの利用者の声を把握し、スピーディーに運営へ反映させることに努めた。					

4

4 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 施設利用毎のアンケート並びに施設利用者全体に対してのアンケートを実施																			
	(2) 調査、会議等の内容 【利用毎のアンケート】 調査期間：令和6年4月1日～令和7年3月31日 調査方法：施設利用時に渡すアンケート用紙又はQRコードからの回答 【利用者全体へのアンケート】 調査期間：令和7年3月10日～3月31日 調査方法：施設利用者を対象にアンケート用紙を配布し、利用後に回収、満足度回答欄を用意 調査数：配布300枚中278枚回収（2施設合計） 【意見箱の設置】 調査期間：令和6年4月1日～令和7年3月31日 調査方法：各階に意見箱及び記入用紙（ご意見カード）を設置 意見要望数：ステラ・イースト38、ステラ・ウェスト132																			
	(3) 調査、会議等の結果 【利用者全体へのアンケートの実施】調査のうち「満足」及び「やや満足」評価の割合 <table border="1"> <tr> <td>①施設の清掃</td> <td>ステラ・イースト99.3%</td> <td>ステラ・ウェスト98.5%</td> </tr> <tr> <td>②施設からの情報発信</td> <td>ステラ・イースト78.2%</td> <td>ステラ・ウェスト73.3%</td> </tr> <tr> <td>③催し物</td> <td>ステラ・イースト76.9%</td> <td>ステラ・ウェスト73.3%</td> </tr> <tr> <td>④スタッフ対応</td> <td>ステラ・イースト100.0%</td> <td>ステラ・ウェスト99.2%</td> </tr> <tr> <td>⑤施設満足度</td> <td>ステラ・イースト98.0%</td> <td>ステラ・ウェスト97.7%</td> </tr> <tr> <td>⑥指定管理者満足度</td> <td>ステラ・イースト89.8%</td> <td>ステラ・ウェスト99.2%</td> </tr> </table> 【会議について】 ・毎月末に、市並びに施設の維持管理業務を担うSPCとの3者会議を定期開催し、その中で利用者の要望について共通理解を図るとともに、改善に努めている。 ・施設及び設備の安全管理と予防修繕等に関する定期会議をSPCと指定管理者の2者で行い、維持管理の強化に努めている。 ・ステラ・ウェストは休館日を利用して、同居する図書館を含め、利用者の要望を理解するための打ち合わせの場を持っている。	①施設の清掃	ステラ・イースト99.3%	ステラ・ウェスト98.5%	②施設からの情報発信	ステラ・イースト78.2%	ステラ・ウェスト73.3%	③催し物	ステラ・イースト76.9%	ステラ・ウェスト73.3%	④スタッフ対応	ステラ・イースト100.0%	ステラ・ウェスト99.2%	⑤施設満足度	ステラ・イースト98.0%	ステラ・ウェスト97.7%	⑥指定管理者満足度	ステラ・イースト89.8%	ステラ・ウェスト99.2%	
①施設の清掃	ステラ・イースト99.3%	ステラ・ウェスト98.5%																		
②施設からの情報発信	ステラ・イースト78.2%	ステラ・ウェスト73.3%																		
③催し物	ステラ・イースト76.9%	ステラ・ウェスト73.3%																		
④スタッフ対応	ステラ・イースト100.0%	ステラ・ウェスト99.2%																		
⑤施設満足度	ステラ・イースト98.0%	ステラ・ウェスト97.7%																		
⑥指定管理者満足度	ステラ・イースト89.8%	ステラ・ウェスト99.2%																		
利用者からの 評価・要望・ 苦情等	(1) 良好とする評価 ・スタッフの対応が非常に良い。施設も使いやすく満足しています。（ステラ・イースト） ・1階の飾りがとてもきれいです。部屋もトイレもきれいで良かった。（ステラ・イースト） ・椅子の準備などがいつも大変ですが、スタッフの方がいつも手伝っていただけるので助かります。（ステラ・ウェスト） ・特に良かった所は、勉強スペースがあった所です（ステラ・ウェスト）																			
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ①エアコンが効かず暑かったのですが、扇風機などを用意していただき凌げました（ステラ・イースト） ②土日の学習席が少ない。たまに中学生くらいの集団がとてもうさくて仕事や勉強に集中できない。 《対応措置》 ①エアコンは、機器の不具合による故障、修繕対応済（ステラ・イースト） ②土日の学習席は利用が多いため、満席となる場合は、利用のない楽屋、諸室を開放して対応し、最大限確保している。自習や談話等が目的の利用者がいる一方で、静かに図書館で過ごしたい利用者もいるため、全ての来館者の要望を満たすことは難しいが、定期的な館内巡回と注意喚起などを繰り返すことで、利用者の要望に適宜対応できるよう努める。																			

5 事業収支

(単位：円)

①指定管理 業務事業収支	指定管理者収支（ 令和6年度 ）				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和6年度決算			令和5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	15,200,000	利用料金	21,976,910	歳入	施設使用料			施設使用料	
事業収入		9,386,000	事業収入	3,896,450	行政財産使用料		489,590	行政財産使用料	262,639		
指定管理料		179,687,000	指定管理料	187,987,000	国庫支出金			国庫支出金			
雑入		0	雑入	0	県支出金			県支出金			
自主事業からの充当		3,710,000	自主事業からの充当	3,621,435	その他			その他			
計		207,983,000	計	217,481,795	計		489,590	計	262,639		
支出		人件費	89,623,000	人件費	92,095,360		歳出	修繕料		修繕料	294,800
	消耗品費	6,500,000	消耗品費	5,236,500	保険料	803,610		保険料	508,781		
	光熱費	30,240,000	光熱費	38,893,454	指定管理料	187,987,000		指定管理料	144,473,548		
	水道料金	1,080,000	水道料金	786,808	業務委託料	47,502,174		業務委託料	38,392,880		
	委託料	26,279,000	委託料	27,798,655	土地・建物賃借料			土地・建物賃借料	948,139		
	賃借料	2,647,000	賃借料	2,457,902	その他			その他			
	通信費	1,458,000	通信費	1,141,427	備品購入費	247,170					
	保険料	204,000	保険料	100,370							
	修繕費	1,100,000	修繕費	188,102							
	事業費（市指定事業）	26,386,000	事業費（市指定事業）	18,406,686							
	公租公課	8,963,000	公租公課	9,221,000							
	一般管理費（本社経費等）	11,668,000	一般管理費（本社経費等）	11,668,000							
	広告宣伝費	1,329,000	広告宣伝費	1,007,243							
	手数料	306,000	手数料	197,049							
	その他	200,000	その他	392,763							
	計	207,983,000	計	209,591,319	計	236,539,954		計	184,618,148		
収支	0		7,890,476		差引	△ 236,050,364		△ 184,355,509			
②市への納付金 ※納付金がある施設のみ	市への納付金	支出	0	支出	0						
③最終収支（①－②）	収支	0		7,890,476							
●自主事業収支	自主事業収支	収入	7,150,000	収入	8,975,222						
		支出	3,440,000	支出	5,353,787						
		自主事業収支	3,710,000	自主事業収支	3,621,435						
分析	人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】								43.9%		
	事業収支における経営分析			年度計画額から指定管理料8,300千円を光熱水費の精算分として増額しているが、光熱水費精算分を除いた全体の収支は▲409千円となった。収支マイナスの要因として、人件費の増加や事業収入が計画額を大きく下回ったことが影響している。							
	一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由										

6 管理運営全般 ※すべて「適」で「3」。「4」・「5」・「否」とする場合は、必ず特記事項欄に理由を記載すること。

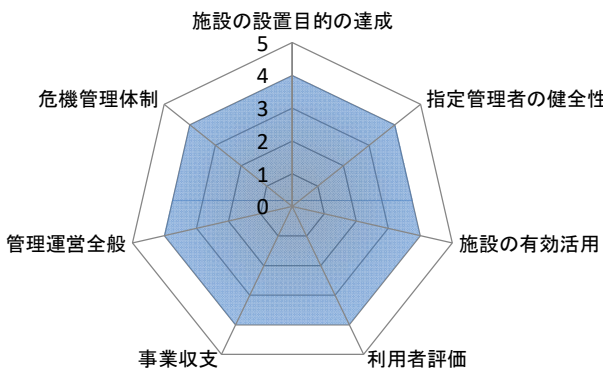
区分	確認内容		適否欄	評価
市との連携	1 市への報告、連絡、相談又は協議が適切に行われたか		適	4
	2 市からの指示等に対し適切な対応が図られたか			
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が適正で有効に配置されているか		適	
	配置実績	イースト・ウェストともに、スタッフの兼務・マルチ化を図ることで、業務の効率化並びに人員の縮減に取り組んでいる。		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか			
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか			
	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか			
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			
特記事項	ステラ・ウェストにおける開館後初となる夏期の施設運営や新しい公共施設予約システムの運用、ステラ・イーストホール棟を加えた予約抽選と昨年度に続き変化の多い1年間であったが、スタッフのマルチ化や要望への対応・回答を迅速に行うなど、利用者に寄り添った柔軟な対応を行っている。			

7 危機管理体制 ※すべて「適」で「3」。1箇所でも「否」の場合は「1」。「4」・「5」・「否」とする場合は、必ず特記事項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	4
	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		
特記事項	大雨が予報された際はステラ・イーストの避難所開設に積極的に協力し、降雪予報日の早朝から雪掻きを実施したほか、利用者の事故発生時には迅速に報告を行うなど、施設の安全管理に対して十分な対応を行った。		

総合評価

【総合評価】 A：とても優れている／B：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		市民文化系施設（集会施設）
総合評価	施設の設置目的の達成	4	A		
	指定管理者の健全性	4			
	施設の有効活用	4			
	利用者評価	4			
	事業収支	4			
	管理運営全般	4			
	危機管理体制	4			
評価理由		事業における参加者数の伸び悩みや人件費増などの影響により、光熱水費精算分を除いた事業収支がマイナスとなったものの、施設の管理運営においては、利用者の声に対し積極的に運営に反映させる、対応方針を示すなど満足度向上及び信頼関係の構築に努めた。特にステラ・ウェストのフリースペースや空き部屋の有効活用により学習スペースとして積極的な提供に努めたほか、両館において利用者と協働でのイベントを開催するなど、ひとが集い、ひとがつながる場として利用者へのサービス向上に努めた。			
取組・改善案等	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
	・図書館指定管理者と連携し、利用率の向上及び満足度向上に努める。 ・各諸室の稼働率向上を目指し、用途について十分な周知を行う。		・図書館指定管理者と連携し、ステラ・ウェストでは4事業実施し、好評を得た。 ・各諸室の稼働率が高く予約が取れない利用者に対し、他の諸室利用の代替提案を行うことで施設利用のニーズに注力した。		・各事業において、スケジュールや周知方法等の計画を入念に行い、参加者数の向上に努める。 ・引き続き関連機関と連携し、利用率及び満足度の維持に努める。

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 施設利用にあたり、様々な視点において公平性、平等性を保った貸し出しに努めた。施設独自のキャッシュレス決済体制を継続して実施。（10月からステラ・ウェストカフェのキャッシュレス決済を導入し利用者への更なる利便性を提供できた。） 窓口受付時間の延長（仕様書には午後7時までの記載であるが、午後10時まで受付している） チラシ作成・看板印刷など舞台関連サービスの提供。 多くの利用者の声を把握し、スピーディーに運営へ反映させることに努めた。 ・イースト、ウェストの貸し出し備品やサービスの提供に関する事柄を統一することで文化施設の利用において利用者に寄り添った対応に努めた。 ・施設の抽選予約日を設定し、事前のアナウンスを継続したこと、施設代替利用提案により市民の施設利用、文化教養活動に向き合うことに重きを置くことができた。 ② 業務の効率化に対する取組 ・イースト・ウェストともに、スタッフの兼務・マルチ化を図ることで、業務の効率化並びに人員の縮減に取り組んでいる。 ・ステラ・ウェストカフェのキャッシュレス決済の導入により、利用者様、社内手続き業務の効率化に取り組むことができた。 ③ その他 指定管理者制度の導入も2年目を迎え、ステラ・イーストホール棟の開館に向けての準備と、図書館との複合施設であるステラ・ウェストの円滑管理運営体制の構築と、昨年に引き続き変化のあった1年間であり、指定管理開始前の各種事業計画に対して一部の変更はあったが、施設の設置目的並びに市が示した基本方針を達成すべく、都度修正を行いながら、管理運営業務に取り組んだ。 (2) 管理業務実施上の課題 事業においては、集客が想定通りにいかなかったものもあり、事業収入に影響を与えた。より地域と連携した広報活動が課題となっている。 施設の維持管理業務においては、特にステラ・ウェストの維持管理について、SPCと協働し、より適正な管理運営体制の構築が課題となっている。 (3) 次年度以降の取組 次年度は、ステラ・イーストホール棟が開館することで、市民にとっては2つのホールを使い分けることが可能となる。マルチホールとして多様なジャンルの事業を展開し、市民のホール利用の文化芸術活動の活性化につながるよう取り組んでいく。両ホール利用の更なる広報活動が必要であると考えている。また、イーストホール棟の開館に伴い記念イベントを実施するため、ステラ・ウェストの開館記念イベントで培ったノウハウと課題を活かしていく。	