

令和7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7年4月1日 ～ 令和8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（5年）	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	○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】1637.74㎡ 【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 【開設】令和7年9月27日 【延床面積】1,485.05㎡ 【構造】鉄筋コンクリート造 ○ステラ・ウェスト 【開設】令和5年11月4日 【延床面積】7,340.99㎡ 【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、想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	指定管理制度導入の3年目となり、令和7年9月にはステラ・イーストホール棟がリニューアルオープンしたことから、施設の設置目的および市の基本方針を達成すべく、両館の管理体制や運営方法を見直し、安定的な管理運営体制の構築、スタッフの質の向上に努めた。また、ホール及び貸室の稼働率を向上させるとともに、オリジナルの催事を実施することにより、地域で活動する文化芸術団体や関係機関と積極的な連携を図った。	4
区分	具体的な取組の状況・実績	
利用実績	イースト：諸室全体の年間稼働率63.1%となり昨年度から10.9ポイント増加し、全室の稼働率が昨年度を上回る結果となった。また、稼働率が高い諸室の代替として利用できる諸室を積極的に案内するなど、利用者ニーズに応じた対応を柔軟に行った。さらに、9月にはホール棟がリニューアルオープンし、オープン当初より稼働率が高く稼働率目標を大幅に上回った。 ウェスト：諸室全体の年間稼働率58.2%となり昨年度から11.6ポイント増加し稼働率が高い諸室の代替として利用できる諸室を積極的に案内するなど、利用者ニーズに応じた対応を柔軟に行った。ホールについては、年間稼働率44.5%となり昨年度から3.7ポイント増加し、ホールの稼働率の低い平日に「ピアノを弾こう」などのオリジナルの催事を実施することにより、稼働率の向上に繋がる取り組みを進めた。	
各種事業	イースト：ホール棟開館記念式典、ホール棟開館記念事業を開催した。また、11月と12月はファミリー向けのふじみ野オリジナルのコンサート、3月には地域団体（消防、医療関係者、介護関係者、防災士）と連携した防災フェアを開催し、約200名の方々に来館いただき盛況であった。 ウェスト：複合施設の特性を活かし、図書館と連携したワークショップイベントを開催した。また、避難訓練コンサートは約150名、ステラ夏祭りは約3,900名の方々に来館いただき盛況であった。さらに、県内初の取り組みとして、年越しコンサートである「ふじみ野ジルベスターコンサート」を開催し、約300名の方々に来館いただくなど市の新たな文化芸術の創出に寄与した。	
維持管理業務	維持管理業務を担っているSPCとの連携を密に行い、迅速な修繕及び点検業務を適性 to 実施するとともに、清掃業務についてウェストは図書館との連携を行い、環境美化に努めることで、安全かつ快適な施設環境を提供した。	

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、79.4%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		イースト多目的棟稼働率	49.0 %	63.1 %	121.1%	128.8%	4
		イーストホール棟稼働率	28.7 %	44.8 %	－	156.0%	
		ウェスト諸室稼働率	48.0 %	58.2 %	125.2%	121.3%	
		ウェストホール稼働率	27.7 %	43.4 %	108.7%	156.5%	
	(特記事項)						
	利用状況は稼働率を指標としている。 両館共にダンス、音楽関係の利用が多く、スタジオは稼働率が高いのに対し、多目的ルーム・和室等の稼働率が低いため予約受付時等に代替利用可能として利用者への周知に努めている。						
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〉 ・バックヤードツアー ・防災フェア 【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 イースト・ウェスト ・StellaJuniorChorus運営 〈鑑賞・ワークショップ事業〉 ・開館記念鑑賞事業 ・神田伯山独演会 ・Cocomiフルート四重奏 ・ふじみ野Jazzフェス ・ステラDX寄席 ・オペラ公演ヘンゼルとグレーテル＋舞台製作ワークショップ ・立川談春独演会 〈連携事業〉 ・ふじみ野ジルベスターコンサート25-26 ・小中学校支援、ステラへGOプラン・部活でGOプラン ○広報、PR及び情報提供に関する業務 ○日常的な維持管理並びに清掃に関する業務		追加事業	なし		
				未実施事業	なし		
	自主事業	・ステラ・ウェストカフェ運営 ・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		施設貸出に当たり、様々な視点において公平性、平等性を担保した運用を行った。 ・窓口受付時間の延長（仕様書では午後7時までであるが、午後10時まで延長） ・ホール利用料金の減額（仕様書では夜間割増があるが、午後と夜間を同額） ・キャッシュレス決済サービスの導入 ・看板印刷、チラシ作成など舞台関連サービスの提供 ・フリースペースを自習スペースとして積極的に提供 ・情報発信：LINEアカウント『ステラの会』、イベント情報、ステラウェストカフェ割引チケット等の配信					

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7年4月1日～令和8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8年3月12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400枚中330枚回収（2施設合計） 【意見箱の設置】 調査期間：令和7年4月1日～令和8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21、ステラ・ウェスト89	
	(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 ①施設の清掃：ステラ・イースト99.0% ステラ・ウェスト96.2% ②施設からの情報発信：ステラ・イースト85.2% ステラ・ウェスト79.1% ③催し物：ステラ・イースト81.2% ステラ・ウェスト77.7% ④スタッフ対応：ステラ・イースト99.0% ステラ・ウェスト93.2% ⑤施設満足度：ステラ・イースト97.9% ステラ・ウェスト92.4% ⑥指定管理者満足度：ステラ・イースト94.1% ステラ・ウェスト90.7% 【会議等について】 ・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、改善に努めた。 ・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、維持管理の強化と進捗状況を迅速に市へ報告することに努めた。 ・ステラ・ウェストは休館日を利用して、図書館の指定管理者との定期打ち合わせを実施。	4
利用者からの 評価・要望・ 苦情等	(1) 良好とする評価 ・いつもきれいで、スタッフの対応が丁寧で良い。（イースト） ・フリースペースが多く、気兼ねなく会話できる。（ウェスト） ・様々な催しがあり、特に夏祭りは家族で楽しめた。（ウェスト）	
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ①空調の温度設定をこまめに確認して欲しい。（ウェスト） ②フリースペースに電源を用意して欲しい。（ウェスト） ③Wi-Fiの電波が弱い。（イースト） 《対応措置》 ①巡回の回数を増やし、温度管理をこまめに行った。 ②延長コードにより、電源を提供した。 ③施設の構造によるもので、電波の入りやすい場所を案内するなど運用にて対応。	

5 事業収支

(単位：円)

	指定管理者収支（ 令和7年度 ）				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		令和7年度決算		令和6年度決算（前年度）			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
①指定管理 業務事業収支	収入	利用料金	21,348,000	利用料金	27,707,110	歳入	施設使用料		施設使用料	
		事業収入	21,223,000	事業収入	14,593,891		行政財産使用料	549,722	行政財産使用料	489,590
		指定管理料	205,546,000	指定管理料	205,546,000		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	4,520,000	自主事業からの 充当	3,978,452		その他		その他	
		指定管理料 （水道光熱費）	3,940,000	指定管理料 （水道光熱費）	3,940,000					
		計	256,577,000	計	255,765,453		計	549,722	計	489,590
②市への 納付金 ※納付金がある施設のみ	支出	人件費	96,704,000	人件費	95,696,122	歳出	修繕料		修繕料	
		消耗品費	4,770,000	消耗品費	6,408,425		保険料	1,041,423	保険料	803,610
		光熱費	42,514,000	光熱費	43,265,871		指定管理料	209,486,000	指定管理料	187,987,000
		水道料金	976,000	水道料金	1,187,636		業務委託料	55,450,429	業務委託料	47,502,174
		委託料	39,000,000	委託料	38,943,000		土地・建物 賃借料		土地・建物 賃借料	
		賃借料	2,764,000	賃借料	2,893,725		その他		その他	
		通信費	1,524,000	通信費	1,267,376				備品購入費	247,170
		保険料	127,000	保険料	99,492					
		修繕費	1,200,000	修繕費	1,056,195					
		事業費（市指 定事業）	41,923,000	事業費（市指 定事業）	40,387,138					
		公租公課	9,672,000	公租公課	9,581,000					
		一般管理費 （本社経費等）	12,403,000	一般管理費 （本社経費等）	10,036,000					
		広告宣伝費	2,360,000	広告宣伝費	2,962,333					
		手数料・その他	640,000	手数料・その他	640,138					
		計	256,577,000	計	254,424,451		計	265,977,852	計	236,539,954
収支	0		1,341,002		差引	△ 265,428,130		△ 236,050,364		
③最終収支 （①－②）	収入	8,320,000	収入	12,883,032						
●自主事業 収支	支出	3,800,000	支出	8,904,580						
	自主事業収支	4,520,000	自主事業収支	3,978,452						
分析	人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】								37.6%	
	事業収支における経営分析				収入は両館共に利用料金収入が計画値を上回り、全ての諸室の稼働率が計画を上回ったことが主な要因である。支出は計画値を下回り、人件費や事業費の減額によることが主な要因である。収支は前年度を下回ったものの、利用料金の増額や経費の圧縮が見られるため良好であると言える。					
	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なら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が適切に行われたか		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実行されたか		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・イーストホール棟の開館による立ち上げ準備、開館記念式典、開館記念事業の開催など特別な 1 年となったが、市からの指示、SPCとの連携、利用者からのご意見など柔軟な対応に努めた。			

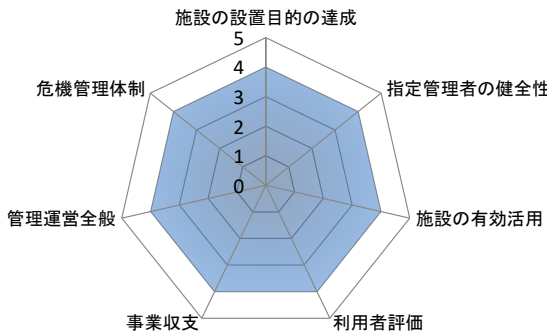
7 危機管理体制

※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	危機管理は両館共に市への迅速な報告、社員間の情報共有をし、再発防止に努めた。降雪、豪雨などの荒天の際は事前準備、職員を増員し対応を行った。ステラ・ウェストでは消防、市民の方、警察音楽隊、近隣企業等のお力添えをいただき避難訓練コンサートを開催し、地域防災への関心を高めるよう努めた。		

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

総合評価		市民文化系施設（集会施設）	
評価項目	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が伸び悩み計画値を下回ったことから、次年度はチケットの料金設定及び演目の精査が必要であると考えているが「ふじみ野ジルベスターコンサート」など新たな文化芸術の創出への取り組みがなされているとともに、地域団体との連携や中学校への支援など地域連携への取り組みを積極的に行っている点が評価できる。また、利用者ニーズへの的確な案内により諸室の稼働率が向上し利用料金収入が増加しており、きめ細やかなサービスが提供できていると言える。	
取組・改善案等	前年度からの課題・改善事項		次年度へ向けての目標・取組・改善事項
	・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。 ・関連機関と連携し、稼働率及び満足度の維持に努める。		【改善事項】 ・各事業におけるチケットの料金設定や分野の精査を行い、参加者数の増加に努める。 ・適正な人員の配置による安定した管理運営体制の更なる強化。
		実施状況	
		・各事業の周知には新たにLINEアカウントでの定期配信や新聞への折込を行うなど、参加者の増加に努めた。 ・図書館、大学、小中学校等との連携事業を実施し、多世代への支援を行った。 ・稼働率の上昇に伴い、代替諸室での活動を提案し、利用の調整に努めた。	

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 - 施設利用に当たり、様々な視点において公平性、平等性を保った貸出に努めた。 - 窓口受付時間の延長を継続した。（仕様書は午後7時までの記載であるが、午後9時まで受付している。） - アンケートやご意見箱、スタッフがお客様からお伺いしたご要望など、対応方針を迅速に検討し、明確にするとともに、施設運営に反映させ、お客様に寄り添った運営に努めた。 ② 業務の効率化に対する取組 - スタッフの兼務、マルチ業務化を図ることで、業務の効率化並びに人員の縮減に取り組んだ。 - 明確な役割分担を徹底し、スタッフの質の向上、情報の共有による業務効率の向上に努めた。 - 収支管理システムを使用し、社内間のリアルタイムの収支管理をし業務効率の向上に努めた。 ③ その他 - 両館のサービス水準を均一にすべく、利用者の要望等を共有するとともに、管理運営の統一に努めた。 (2) 管理業務実施上の課題 - 事業において参加者数が想定通りとはならず、事業収入に影響があったため、チケットの料金設定や演目について精査が必要である。 - 稼働率の低い諸室について、稼働率向上に向けた取り組みの検討が必要。 (3) 次年度以降の取組 - 両館の体制や運営方法の見直しを継続し、安定的な管理運営を実現する。 - 提案事業の内容、価格、開催時間等を実験的に改良する。 - 催事満足度98%以上、お客さま満足度98%以上を目指す。