

令和5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5年4月1日 ～ 令和6年3月31日

施設状況

施設名称	文化施設	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	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（一部鉄筋造） 【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 ホール棟 【開設】昭和55年4月30日（旧勤労福祉センター） 【延床面積】1,418.3㎡ 【構造】鉄筋コンクリート造 【主な施設】ホール、集会室 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（一部鉄筋造） 【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		
管理運営の基本方針	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、ふじみ野のひと・まちと一緒に作り・成長し続け“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、ステラ・ウェストのプレイベント及び開館記念事業に関すること、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初年度に当たり、ステラ・イーストホール棟の建て替えのための休館、並びにステラ・ウェストの開館と、非常に変化のある1年間であった。指定管理期間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：令和5年4月より月曜日開館がスタートしたため、施設稼働率は前年度並みではあったが、利用者に対する周知等を行い、利用数は増加した。スタジオについては非常に高い稼働実績を残すことができた。 ウェスト：令和5年11月に開館し、ホールについては想定以上の稼働率となった。諸室においてはイースト同様スタジオについては稼働率が非常に高い一方、多目的ルーム・ミーティングルームなどの利用実績に課題が残った。	
各種事業	指定管理期間初年度ということもあり、提案時の内容から変更した事業もあったが、概ね計画通りに実施した。 当初計画していなかった連携事業などについても指定管理者として積極的に取り組んだ。	
維持管理業務	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、84.0%と極めて良好。無借金。現預金が多くあり、キャッシュフローも問題なし。	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	44.2	%	40.8	%	83.0%	92.3%	
		ステラ・イーストホール棟	25.3	%	29.0	%	72.5%	114.6%	
		ステラ・ウェスト諸室	44.3	%	34.3	%	—	77.4%	
		ステラ・ウェストホール	25.8	%	50.7	%	—	196.5%	
		（特記事項） 利用状況については、稼働率を指標としている。 ステラ・ウェスト諸室は稼働率の高いスタジオに対し、多目的ルーム・ミーティングルームの稼働率が低い。利用内容の調査や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 ・施設の貸出し、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 ・親子でフィアート ・新田恵利 講演・ワークショップ ・ケロボンズコンサート・ワークショップ ・六代目 神田伯山 独演会 ・ステラ・ウェスト バックヤードツアー ・あなたがアーティスト ホールでピアノを弾こう ・ステラ・ウェストのプレイメント及び開館記念事業 ・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・イーストホール棟一時休館に伴うさよならイベント ・市内小中学校の音楽等における活動支援等 ・公共施設予約システムの更新に伴う対応			
					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							
利用サービス向上の取組		・キャッシュレス決済の導入（イーストは6月から実施。ウェストは開館と同時に実施。） ・窓口での予約・支払い受付時間の延長（仕様書には午後7時までの記載であるが、午後9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。 ・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。 ・フリースペースを自習やPC利用スペースとして積極的に提供した。							

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5年4月1日～令和6年3月31日（ステラ・ウェストは令和5年11月6日～令和6年3月31日） 調査方法：施設利用時に渡す利用報告書の中に、自由記述欄を用意 【利用者全体へのアンケート】 調査期間：令和6年3月18日～3月31日 調査場所：ふじみ野ステラ・イースト及びステラ・ウェスト 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 調査数：配布200枚中136枚回収（2施設計） 【意見箱の設置】 調査期間：令和5年4月1日～令和6年3月31日（ステラ・ウェストは令和5年11月6日～令和6年3月31日） 調査方法：各階に意見箱及び記入用紙を設置	
利用者からの 評価・要望・ 苦情等	(3) 調査、会議等の結果 【利用者全体へのアンケート】調査結果のうち「満足」及び「やや満足」評価の割合 ①施設(部屋)の清掃 93% ②施設の使いやすさ 88% ③備品の品揃え 89% ④施設全体の雰囲気 96% ⑤施設からの情報発信 71% ⑥施設の催し物 67% ⑦スタッフの対応 93% ⑧施設全体の満足度 95% ⑨指定管理者満足度 88%	4
	(1) 良好とする評価 ・駐車場を利用でき、大変使い勝手が良い（イースト） ・とても良い施設でスタッフの対応も良好（イースト） ・スタッフの対応が親切（ウェスト） (2) 苦情・改善等の要望事項 ①イースト：スタジオAとスタジオBに関して、音漏れが発生している ②ウェスト：全体的に照明が暗い ③ウェスト：自習のためのスペースが少ない ④ウェスト：空調の温度管理が良くない ⑤ウェスト：ホール利用の際に2階まで上がって入場するのが困難 《対応措置》 ①イースト：適正な予約管理に努め、事前に他の部屋の利用に影響が生じないか確認に努めるとともに、ドラムの下にマットを敷くなどの運用で音漏れを極力防いでいる。 ②ウェスト：照明導線については、利用状況に応じてスポットライトの位置を変更するなど、改善を図っている。 ③ウェスト：自習スペースについては、施設利用がない日のギャラリー等を自習スペースとして開放している。 ④ウェスト：空調に関しては、職員の巡回時の温度検針を増やし、都度調整を実施している。 ⑤ウェスト：利用者の状況に応じて1階出入り口を案内するなど、臨機応変に対応を行っている。	

5 事業収支

(単位：円)

	指定管理者収支（ 令和5年度 ）				市の収支				評価	
		年度計画額		収支実績額			令和5年度決算		令和4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	9,435,000	利用料金	13,301,233	歳入	施設使用料		施設使用料	
事業収入		4,572,000	事業収入	3,867,240	行政財産使用料		262,639	行政財産使用料		
指定管理料		140,675,000	指定管理料	144,473,548	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		2,351,000	自主事業からの充当	1,496,836	その他			その他		
計		157,033,000	計	163,138,857	計		262,639	計	0	
支出	人件費	69,763,000	人件費	64,964,776	歳出	修繕料	294,800	修繕料		
	消耗品費	3,814,000	消耗品費	6,149,989		保険料	508,781	保険料		
	光熱水費	16,300,000	光熱水費	24,458,931		指定管理料	144,473,548	指定管理料		
	委託料	25,781,000	委託料	24,956,688		業務委託料	38,392,880	業務委託料		
	賃借料	2,018,000	賃借料	1,894,950		土地・建物賃借料	948,139	土地・建物賃借料		
	通信費	3,016,000	通信費	1,063,971		その他		その他		
	保険料	204,000	保険料	94,030						
	修繕費	500,000	修繕費	117,260						
	事業費（市指定事業）	12,572,000	事業費（市指定事業）	13,432,074						
	公租公課	6,977,000	公租公課	6,498,000						
	一般管理費（本社経費等）	8,716,000	一般管理費（本社経費等）	8,716,000						
	その他	7,372,000	その他	2,668,939						
	計	157,033,000	計	155,015,608		計	184,618,148	計	0	
収支	0		8,123,249		差引	△ 184,355,509		0		
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		8,123,249						
●自主事業収支	自主事業収支	収入	3,580,000	収入	4,251,415					
		支出	1,229,000	支出	2,754,579					
		自主事業収支	2,351,000	自主事業収支	1,496,836					
分析	人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】								41.9%	
	事業収支における経営分析			想定以上に光熱水費を要したが、ステラ・イースト、ステラ・ウェストともに、利用料金収入が計画を上回った。ウェスト開館までのイースト需要の増加、ウェストホールの稼働率が想定を上回ったことが主な要因である。						
	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	ステラ・イーストは、兼務やマルチタスクにより、計画より人員を縮減することができた。ステラ・ウェストはほぼ想定通りの人員配置となった。		
	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	指定管理制度導入の初年度であったが、公共施設予約システムの入替えに伴い窓口業務の人員を増やして対応するなど、利用者に寄り添った柔軟な対応を行っている。			

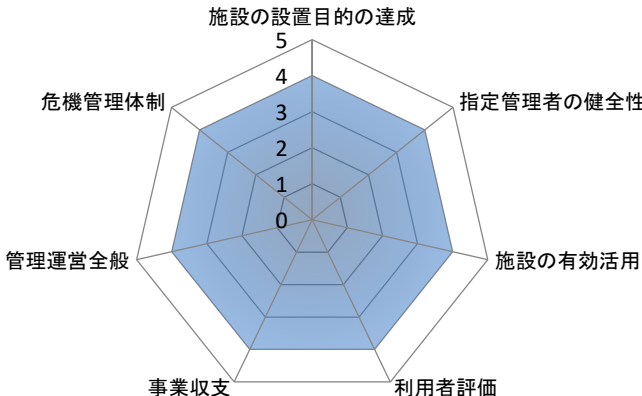
7 危機管理体制

※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		
	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		利用者の声を把握し、積極的に運営へ反映させ、利用者の満足度向上に努めた。特にステラ・ウェストでは開館後に要望の多かったフリースペースを自習やPC利用スペースとして積極的に提供し、また、机や照明の配置を定期的に改善したほか、カフェなどの自主事業にも工夫を重ね、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の向上に努める。 ・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。

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 施設を利用していただくにあたり、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。 キャッシュレス決済の導入（イーストは6月から実施。ウェストは開館と同時に実施。） 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9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。 多くのお客さまの声を把握し、スピーディーに運営へ反映させることに努めた。 ②業務の効率化に対する取組 ステラ・イーストに兼務やマルチタスクに対応できるスタッフを配置し、業務の効率化に努めた。 令和6年4月1日に導入する新システムを効率的に利用し、窓口業務の効率化に努めている。 ③その他 市立文化施設における初めての指定管理者制度の導入、ステラ・イーストホール棟の建て替えのための休館、並びにステラ・イーストの開館と、非常に変化のあった1年間であったため、指定管理期間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 施設の利用実績においては、部屋種別差が非常に大きく、利用の少ない部屋へのアプローチが必要。 事業においては、集客が想定通りでなかったものがあり、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 課題として挙げている各諸室の稼働率向上を目指し、利用可能な用途について十分に周知するとともに、新たな用途への活用も研究を進める。また、関係機関との連絡調整や情報共有を強化し、適正な維持管理を行う。	