

五日市ファインプラザの管理運営の状況について

1 公の施設の概要について

施設の概要	名 称	五日市ファインプラザ
	所在地	あきる野市伊奈859番地3
	所管課	教育部スポーツ推進課スポーツ推進係（電話）559-1163
指定管理者	名 称	シンコースポーツ・山武・東京体育機器共同事業体
	所在地	台東区台東一丁目27番1号
	業務内容	①体育施設及びこれに附属する設備の使用に関する業務 ②体育施設における体育、スポーツ及びレクリエーションの指導及び普及に関する業務 ③体育施設等の維持管理に関する業務 ④その他教育委員会が必要と認める業務
ホームページ URL		http://www.tama-spo.com/itsukaichi/index.html
指 定 期 間		平成21年4月1日 ～ 平成26年3月31日

2 施設の利用状況等について

項 目	(平成20年度)	平成21年度	平成22年度	平成23年度
利用者数(人)	144,068	149,698	149,472	151,288
前年度比(人)		5,630	△226	1,816
前年度比(%)		103.9%	99.8%	101.2%
利用料金収入(円)	16,765,780	17,485,440	18,692,790	19,023,160
前年度比(円)		719,660	1,207,350	330,370
前年度比(%)		104.3%	106.9%	101.8%

3 施設の収支状況について

(単位：円)

項 目		平成21年度	平成22年度	平成23年度
収 入	指定管理料	97,657,633	97,657,633	97,487,171
	利用料金	17,485,440	18,692,790	19,023,160
	その他の収入	3,442,564	5,499,545	7,992,686
	計	118,585,637	121,849,968	124,503,017
支 出	人件費	41,887,725	38,632,131	38,416,233
	維持管理経費	72,259,856	77,225,389	78,508,212
	その他	1,963,025	3,356,496	5,306,969
	計	116,110,606	119,214,016	122,231,414
収支合計		2,475,031	2,635,952	2,271,603

4 利用者からの苦情・意見等とその対応状況について

意見等の概要	対応状況
障がい者駐車場に健常者が車を止めるので、本当に必要な人が止められない時がある。	障がい者駐車場にポールを設置し、健常者の方が止めづらい環境をつくりました。これにより健常者の方が、障がい者駐車場に駐車するケースは激減しております。また、障がい者の方でポールの移動が困難な方には、事務員がポールの移動を実施しており、障がい者の方に負担をかけないように運営しております。
商品を入口に陳列しており邪魔である。	商品の大部分を地下ロビーに移動しました。これにより出入口の障害が取り除かれ、スムーズな出入りができるようになりました。
着替えの時間等でチケットが超過してしまう場合があるので考慮してほしい。	現状では着替え等の時間を想定し、チケットは10～15分程度余裕を持たせて設定してあります。ただ、混んでいる時はそれ以上時間がかかる場合もあるので、申告して頂ければ超過料金は頂かないようにしました。
プールのコースロープにささくれた箇所があるので取り替えてほしい。	お客様の安全確保のため即時新品を購入し設置致しました。

5 利用者満足度の把握について

把握方法	<ul style="list-style-type: none"> ① Webにてお客様のご意見をうけたまわりました。 ② 館内にてアンケート調査を実施しました(4～12月)5段階評価及び要望を集計しております。 ③ お客様より直接従業員がお伺いしております。
調査結果	アンケート調査は指定管理初年度の21年度より実施しております。開始当初はお客様の要望が非常に多くありましたが、それらを1つ1つ改善していった結果、23年度はお客様のクレームは非常に少なくなりました。利用者満足度も評価で4～5が多数を占めております。

6 利用者サービスの向上又は経費の削減等に向けた取組について(実績・予定、効果等)

取組の内容	効果等
レンタルシューズの導入	今まではシューズを忘れると体育室及びトレーニングジムの使用ができませんでした。ファインプラザでは手ぶらで来館してもスポーツが楽しめる環境づくりを提案しており、レンタルシューズの導入によりそれが達成できました。また、うっかり忘れた方も今までは中止又は取りに帰る状況でしたが、それが解消され非常に好評を頂いております。

電気使用量削減	利用者の方にご協力頂き、体育室照明を半灯で使用して頂いております。大会やお客様から要望があった場合は全灯にしております。またプール照明はお客様の安全確保のため全灯対応しております。また、施設巡回回数を増やし、トイレの照明消し忘れ等をチェックしております。このような取組の結果、電気使用量は前年比 88.9%、使用料金は前年比 93.2%の削減率となりました。
人件費削減	指定管理 3 年目となり、スタッフのスキル向上による効率化が図れたため、前年より人件費を抑制することができました。当施設ではスタッフが働きやすい環境づくり、やりがいのある職場環境づくり（個々に目標を持たせ、それに対する評価を実施する等）を目標として運営しております。そのためスタッフの定着率を高める事が出来ております。このことは、新規採用者に必要なトレーニング時間が削減できること、既存スタッフのスキル向上が図れること、そして募集費を削減できることの 3 つのメリットがあります。実際 23 年度の募集費は 0 円という実績を残しております。

7 総合評価

指定管理者の評価

(次年度以降における業務改善につなげていくための総括又は自己評価)

指定管理 3 年目となった 23 年度は、光熱水費や人件費等の経費削減を実施しながらお客様の安全確保を行い、さらに利用者数を増加させるという目標を立て運営を行いました。

利用状況は総利用者数が 151,288 人で前年比 101.2%となりました。さらに自主事業の教室参加者は、8,338 人で前年比 150.4%となっております。大きな事故もなく利用者数を増加させる事が出来ており、目標は達成できたと考えております。

収支状況は利用料金及び自主事業の収入は前年を大幅に上回っております。しかしながら支出面で、冬期の外気温低下に伴う灯油使用量の増加と単価の高騰により、前年より 100 万円オーバーとなってしまいました。結果、収支は 2,271,603 円となり、前年よりマイナス 364,349 円となりました。

総体的評価としては、電気使用量の削減率は 88.9%であり、人件費も削減出来ております。また、大目標である利用者数増加が達成できているため合格点と考えております。

来年度の課題として①利用者数を増加させる施策の継続②自主事業参加者を増加させる施策の継続③利用者の安全確保④光熱水費、人件費等の経費削減の 4 つを大きな目標として運営を行っていきたいと思います。

設置者（所管課）の評価

(次年度以降における業務改善につなげていくための指定管理者の管理に係る総括的な評価)

平成 23 年度の利用状況について、震災の影響が残る中、利用人数及び利用料金が増加しており、様々なイベントや教室を開催するなど個人利用がしやすい環境づくりがされている。また、利用者からのクレームも迅速に対応し、気持ちよく汗をかくことができる雰囲気作りが出来ていると思われる。

今後も利用者の立場に立って、きめ細やかな事業展開を図り節電等の経費削減を実施しながらより健全な施設の管理運営をお願いします。