

．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	教育部体育課体育振興係（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
利用者数 (人)	144,068	149,698
前年度比 (人)		5,630
前年度比 (%)		103.9
利用料金収入 (円)	16,765,780	17,485,440
前年度比 (円)		719,660
前年度比 (%)		104.3

3 施設の収支状況について (単位：円)

項 目		平成21年度
収 入	指定管理料	97,657,633
	利用料金	17,485,440
	その他の収入	3,442,564
	計	118,585,637
支 出	人件費	41,887,725
	維持管理経費	72,259,856
	その他	1,963,025
	計	116,110,606
収支合計		2,475,031

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
施設の音響設備の不良があるので修理してほしい。	体育室・武道場及び第3研修室の音響・映像設備の入れ替えを即時実施し、利用者の方が快適に利用できるよう対応した。
更衣室のスノコがいたんでいるので修理してほしい。	女子更衣室のスノコ不具合箇所の取り換えを即時実施し、利用者の方が安全に快適に利用できるよう対応した。
監視員の態度がわるい。	全従業員に接客マニュアルを再確認させた。また、社員・監視責任者ミーティングを実施し、サービス向上に努めるよう指導した。
植栽が歩道に飛び出しており危険である。	飛び出している植栽の即時剪定を即時実施し、利用者及び歩行者が安全に通行できるよう対応した。

5 利用者満足度の把握について

把握方法	館内アンケート及びWebでの質問等の受付を実施する。アンケート項目に受付・監視員・トレーニング室の接客態度評価を記載し集計を行った。
調査結果	大変良い・良い・普通・悪い・大変悪いの5段階評価とし大変良い・良いが40%普通40%悪い大変悪い20%となり満足度は約70%と判断した。

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
トレーニングマシンの新規入れ替え及びトレーナー常駐、ビギナー講習の随時受け付けを実施する。	トレーニング室利用者数 18,444 名。前年対比 134.5%となる。トレーナーを常駐させ、随時ビギナー講習を行ったことで、新規利用者の増につながったと思われる。
ヨガ・ピラティス・水泳・高齢者向け・幼児向け等、様々な内容の教室を展開する。	10月から3月の半期間で総計943名の参加者あり。初開催10~12月は参加者294名が1~3月期は649名と倍以上の参加者となる。お客様に認知されてきた事と、内容の充実が要因と思われる。
水道に節水コマを取り付け、節水対策を行う。	水道使用量前年92%、料金477,135円の削減となる。10月に取り付け半期でこの結果の為来年度は更なる削減率を見込んでいる。

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)

お客様アンケートでご指摘いただいた点で、改善出来るところはすべて対応した。難しい点も誠実に回答を行い、お客様のご理解が得られるよう努力した。

利用者数に関しては、利用者状況を見ても分かる様に、比較的個人利用者の方が快適に利用できる施策が多かった。

平成 22 年度、個人利用者はもちろん、年々減少している団体様に、いかに五日市ファインプラザを利用していただけのかが重要になってくると考えられる。そのため団体様に向けた働きかけ、または施策を実施し、すべての利用者の方にご満足していただき、五日市ファインプラザ全体の利用者数をさらに増やしていく事が目標となる。

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)

指定管理の初年度に、利用者数が前年比約 5,600 人、3.9%の増となったのは、職員が一丸となって取り組んだ結果であり、新規利用者の開拓や、リピーターの確保につながったと思われる。今後も、利用者の立場に立ったきめ細やかな事業展開を図り、より健全な運営が引き続き行われ、利用者の増加につながるよう努めていただきたい。