

文京総合体育館外 6 スポーツ施設
指定管理者の管理運営に対する評価報告書
【令和 6 年度実績】

令和 7 年 7 月

アカデミー関連施設（スポーツ施設）
指定管理者評価検討会

所管課	アカデミー推進部スポーツ振興課
評価対象期間	令和6年4月1日 ～ 令和7年3月31日 (指定期間5年中の2年目)

1 指定管理の概要

施設名称	①文京総合体育館 ②文京スポーツセンター ③文京江戸川橋体育館 ④小石川運動場 ⑤後楽公園少年野球場 ⑥六義公園運動場 ⑦竹早テニスコート
施設の設置目的	さまざまな利用者に応じたスポーツ及びレクリエーションの普及振興を図り、健康で文化的な生活の向上並びに青少年の健全育成に寄与することを目的とする。
指定管理者名称	文京区スポーツ推進共同事業体
指定期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日
公募・非公募の別	公募
管理業務内容	(1) 施設の設置目的を達成するための事業の実施に係る業務 (2) 施設の使用の承認に係る業務 (3) 施設等の維持管理に係る業務 (4) 利用料金の収受に係る業務 (5) 区長が必要と認める業務
利用料金制の有無	有

(1) 指定管理料及び利用料金

- ・竹早人件費については、不正利用の報告を受けて、令和6年8月より利用要件の確認を徹底するための新たな人員を竹早テニスコートに措置した。その分について計上している。

(2) 自主事業（指定管理者の費用と責任で実施する事業）

年度		R6	R7	R8	R9	R10
収 入	自主事業（教室）	141,456,040				
	物販収入（商品）	5,241,828				
	自動販売機収入（目的内）	7,455,146				
	ロッカー等収入	1,887,820				
	合計（A）	156,040,834	0	0	0	0
支 出	自主事業費	140,987,823				
	物販原価費（商品）	3,444,398				
	光熱水費（目的内）	1,300,593				
	占有料	208,248				
	自主事業成果配分	3,784,000				
	租税公課費	7,331,913				
	合計（B）	157,056,975	0	0	0	0
収支（A）－（B）		-1,016,141	0	0	0	0
【特記事項】						

3 評価検討会委員

	役職	委員名
1	座長	アカデミー推進部長 長塚 隆史
2	副座長	アカデミー推進部アカデミー推進課長 吉本 眞二
3	委員	アカデミー推進部スポーツ振興課長 矢部 裕二
4	委員	安藤 厚男 （屋外施設利用者）
5	委員	横田 真実 （屋内施設利用者）
6	委員	枇杷阪 武 （屋外施設利用者）
7	委員	小島 純子 （屋内施設利用者）

4 評価の対象とした資料

	評価の対象とした資料名	評価項目番号
1	協定書	①
2	業務要求水準書	①
3	事業計画書	①②⑨⑩⑱
4	企画提案書	①②⑨⑩⑱
5	事業報告書	①②⑦⑧⑨⑩⑫⑬⑭⑱
6	利用者懇談会（利用者アンケート）実施報告書	③⑤
7	広報物	④
8	金銭出納帳	⑪
9	備品台帳	⑮
10	所管課によるモニタリング結果	①⑭
11	苦情とその対応の記録	⑥
12	個人情報保護規定・情報公開規定及びその対応記録	⑯⑰
13	危機管理マニュアル及びその対応記録	⑱
14		
15		
16		

5 評価結果
(1) 分野評価

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
サービス向上の有効性 【配点40点】	B 33点	① 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業が適切に実施されたか。	4	4	4
		② 区が求めた事業以外に、住民サービスの向上を図るための自主事業が積極的に計画され、事業計画書や企画提案書に沿って適切に実施しているか。	8	4	8
		③ 利用者懇談会や利用者アンケートにより、利用者の意見を収集し、適当な意見については、それを反映させた取組が行われたか。	4	3	3
		④ 区民や利用者への広報方法を工夫し、効果的な広報活動が行われたか。	4	3	3
		⑤ 利用者アンケート等の結果で、利用者から高い評価を得られているか。	8	3	6
		⑥ 利用者からの苦情に対する対応と報告が適切に行われたか。	4	3	3
		⑦ 利用者数、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前と比べて同程度か。	8	3	6
	【評価理由】 ① 施設の管理については、設備・施設管理不備に起因する事故もなく適切な施設管理を遂行することができている。事業については、小学生・成人・高齢者・障害者等を対象に特化したプログラムについて各連盟、協会から協力を得ながら、滞りなく実施している。 ② スイミングスクールや体操教室など、年齢に応じた次世代を担う子ども向けの事業が実施されている。高齢者の健康促進事業で実施する割引制度が広く浸透し、高齢者利用が年間6万6千人を超えるなど、高齢者の健康増進を図るための自主事業が積極的に展開されている。 ③ 外国人の来館者が多くなったため、意見を受けて、多言語表記案内の増設を行っている。また、屋外運動場の一部では、シェルター内へのベンチ増設や簡易救護スペースの設置など、暑さ対策として利用者に寄り添った対応を行っている。 ④ 施設ホームページは、職員がHP管理者講習会を定期的実施して技能向上に努めながら、迅速かつ正確にページの更新を行っている。リアルタイムの情報発信ツールとして活用するSNSは前年度と比較し、LINE登録者数は117%、X（旧Twitter）フォロワー数は115%増加しており、積極的な展開を図っている。 ⑤ 利用者総合満足度について、「大いに満足」「満足」の割合が、目標とする全てのスポーツ施設80%以上を上回っている。前期、後期のアンケート調査ともに目標を達成している。 ⑥ 様々な立場からの意見がある中、苦情や意見を真摯に受け止めて適切に対応するとともに、改善に必要な従業員研修を実施している。また、アンケート集計結果やご意見に対する回答は、各施設内に掲示し、開かれた施設運営を行っている。 ⑦ 令和6年度の全施設利用者数は1,060,489人であった。プールの長期休業があった総合体育館と、利用要件確認の徹底を行った竹早テニスコートにおいては利用者が前年度から減少したものの、その他の施設については、前年度以上の利用者数となった。また、当該指定期間開始の前年度となる令和5年度（1,054,415人）と比較し、100.6%となりほぼ横ばいとなっている。				
経費の効率性 【配点12点】	C 9点	⑧ 経費節減への具体的な取組を行い、その効果があったか。	4	3	3
		⑨ 指定管理料の範囲内で効果的・効率的な予算執行が行われたか。	4	3	3
		⑩ 収入を増加するための具体的な取組を行い、その効果があったか。	4	3	3
	【評価理由】 ⑧ 指定管理者の構成団体である(株)東急コミュニティーの関連会社、(株)リエネの再生可能エネルギーを導入し、二酸化炭素排出量の削減を行うとともに、主に屋外施設において、電力使用料金の経費削減を実施している。その他にも、熱中症予防等に配慮しながら光熱費の削減に努めている。 ⑨ 安全性を優先し、可能な限り施設の補修を行うなど、指定管理料の範囲内で快適な利用環境を保つ取り組みを行っている。 ⑩ 日頃からの利用者とのコミュニケーション、適切な運動指導の提供、ニーズを捉えた新しい試みの実施など、「安全・安心・快適」の提供に向けた施設の運営を行っている。 令和6年度の指定管理事業総収入は、669,452,399円となり、前年度比105.7%増で、利用者とともに着実に増加してきている。				

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
管理運営の適正性	C 27点	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	4	3	3
		⑫ サービスを低下させない適切な人員配置が行われたか。	4	3	3
		⑬ 職員の知識・技術向上を図るための研修等が適切に行われたか。	4	3	3
		⑭ 利用者が安全・快適に施設を利用できるよう適切に施設の保守、修繕、清掃等が行われたか。	4	3	3
		⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	4	3	3
		⑯ 個人情報の保護に関する法律の規定を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理のために必要な措置が講じられ、漏えい、滅失、毀損等の事故が起きていないか。	4	3	3
		⑰ 文京区情報公開条例の趣旨にのっとり、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求または区から情報提供の求めがあった場合は適切で速やかな対応が行われたか。	4	3	3
		⑱ 事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制が適切であり、緊急事態が発生した場合は、その対応が適切であったか。	4	3	3
		⑲ 省エネやごみの削減など環境に配慮した取組が積極的に行われたか。	4	3	3
		【評価理由】 ⑪ 指定管理者の構成団体である㈱東京ドームスポーツにおいて定める各種マニュアルに基づき、収入日計管理、収入月計管理、施設利用料引落管理、小口資金出納帳により適正に管理されている。 ⑫ サービスと施設利用者の安全確保の水準を満たす体制を整え、繁忙期、緊急時に併せて柔軟に対応が可能な体制を構築している。また、年2回実施する区所管のモニタリング調査においても指摘事項は出ていない。 ⑬ 職層別、テーマ別又は専門的な研修など、施設運営に必要な内容を主とした講習会や研修を実施している。また、各施設で起こった事故状況や、それに対する対応状況なども共有して様々なノウハウを蓄積している。 ⑭ 清掃・設備管理業務については、マニュアル、基準、チェックリストで体系化し、常に品質が保たれた維持管理を実施している。安全で快適な水質の実現、経費削減を含めた水質管理効率化の実現を目指し、スポーツセンター、総合体育館のプール水質管理にプールマイスターを導入した。 ⑮ 備品台帳に基づいて確認を行うとともに、指定管理者の所有する備品についても個別に写真入りの台帳を作成するなど、管理が適切に行われている。 ⑯ 保有する個人情報について施錠管理が徹底されている。個人情報管理者として個人情報保護法を順守し、指定管理者が定める独自の基準に則った指針を基に管理を徹底している。 ⑰ 区からの情報提供依頼に対し、迅速に対応する体制が整っており、実際に当該情報が提供された。 ⑱ 「ヒヤリハット」報告とその情報を全職員に共有することで、未然に事故を防ぐ工夫を行っている。 ⑲ 屋外施設における㈱リエネの再生可能エネルギーの導入を行うとともに、スポーツセンター、総合体育館のプール水質管理として、プールマイスターの導入を行った。また、総合体育館の「壁面緑化」の維持管理を適切に行い、省エネを中心とした環境対策に取り組んでいる。			
業務の改善性	— —	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）を受けて、適切な改善が図られたか。	12	—	—
	《前年度総合評価における改善すべき事項》				
	【評価理由】				

(2) 総合評価

評 価	C	得 点	69点 / 88点
<div>【所見】</div> <div>○当該指定管理者については、評価項目毎に評価理由を記載したが、特に以下に掲げる点については、高く評価できるものである。</div> <div>・区が求めた協定書や業務要求水準書で求めている事業を適切に実施したことに加え、自主事業の教室事業においては、「いつでも、どこでも、いつまでも、スポーツに親しむことができる環境づくり」、「だれもがスポーツを身近に感じる機会の拡充」という精神のもと、住民サービスの向上を図り、区民が気軽に利用できるような様々な企画提案に沿った事業を展開している。</div> <div>・利用者の意見を収集については、利用者アンケートや利用者懇談会を中心に意見を収集しているが、集められた苦情や意見を真摯に受け止めて適切に対応するとともに、改善に必要な従業員研修を実施している。また、アンケート集家結果やご意見に対する回答は、各施設内に掲示し、開かれた施設運営を行っている。当該指定管理者は、利用者のニーズに応えるべく、総合体育館やスポーツセンターにおいては夜間開館時間延長をを実施したり、夏季期間は同施設において早朝の延長開館を実施。後楽公園少年野球場も毎週月曜日の休場を開場に変更するなど、構成団体間で調整を図り、利用者にとって利便性が向上するよう努力を行っている。</div> <div>以上に挙げたことから、利用者総合満足度の高い評価につながっていると考えられる。</div> <div>○今後、留意して施設の管理運営に努められたい事項</div> <div>・区民が安心して気持ちよく利用できるように、スタッフ間で接遇等の利用者対応に差異が生じないよう、引き続き、全スタッフを対象とした情報共有及び研修等によるスキルアップに努められたい。</div> <div>【改善すべき事項】</div>			

《評価結果の見方》

(1) 分野評価

評価項目ごとに4段階評価を行い、その結果に応じた乗率を各評価項目の配点に乗じて採点し、各評価分野の合計得点を5段階評価します。

① 4段階評価・乗率

評 価	評価内容及び基準	乗 率
4：優良	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を超える成果がある。	100%
3：適当	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしている。	75%
2：課題あり	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしているが、一部に課題がある。	50%
1：要改善	協定書、業務要求水準書等の水準を満たしておらず、改善が必要である。	0%

② 5段階評価

評 価	評価内容及び基準
A	当該分野について、特に優れている。 (分野の合計得点が、配点の90%以上)
B	当該分野について、優れている。 (分野の合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	当該分野について、おおむね適正である。 (分野の合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	当該分野について、改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	当該分野について、相当な改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の40%未満)

(2) 総合評価

各評価分野の得点を合計し、その合計得点を5段階評価します。

評 価	評価内容及び基準
A	総合評価の結果、特に優れている。 (合計得点が、配点の90%以上)
B	総合評価の結果、優れている。 (合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	総合評価の結果、おおむね適正である。 (合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	総合評価の結果、改善が必要である。 (合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	総合評価の結果、相当な改善が必要である。 (合計得点が、配点の40%未満)