

指定管理者評価委員会 評価結果

1 指定管理者の評価

指定管理者名	管理運営する施設名	所管部署名
東京ドームグループ・ミズノ共同事業体	総合体育館外6スポーツ施設	アカデミー推進部 スポーツ振興課

(1) 分野評価

評価分野	評価項目	評価検討会評価	評価理由	評価委員会評価	評価理由
サービス向上の有効性	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	新型コロナウイルス感染症蔓延禍であったが、共同事業体として各々の得意分野を活かし、協定書や業務要求水準書で求めている事業のうち、感染症対策を講じたうえで実施可能な事業は適切に実施した。特に、指定事業である「スポーツの日事業」については、令和2年度に中止していたイベントや教室を再開させ、参加者が大きく増加した。また、トレーニングルーム専用の飛沫防止シートの設置等を引き続き行うなど、施設運営が適切になされている。	4	評価検討会の評価は妥当である。新型コロナウイルス感染拡大に伴う事業の人数制限や計画の中止が生じた中でも、スポーツの日事業では多くの参加者があるなど適切に事業を実施している。
	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	スイミングスクールや体操教室、チアリーディング教室等、次世代を担う幼(園)児・児童向けの事業が実施されているのに加え、令和元年度より実施している高齢者の健康促進事業の会員登録数は前年と比較し約20%増加している。また、区との協働により、令和2年度に発信したエクササイズ動画について、動画を見ることができない方に向けたプリントで運動方法をまとめる等の工夫も見られた。	8	評価検討会の評価は妥当である。新型コロナウイルス感染拡大に伴う事業の人数制限や計画の中止が生じた中でも、水泳記録会や水泳教室などを工夫を凝らして実施している。
	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	令和3年度も新型コロナウイルス感染症対策に関する具体的な意見を収集し、意見を真摯に捉え即時対応を行うなど、積極的な取り組みを行っている。また、改善した報告を館内掲示板に掲出するなど、利用者へのフィードバックも適切に行われている。	4	評価検討会の評価は妥当である。業務要求水準書のとおり、利用者懇談会と利用者アンケートを年2回実施している。アンケート結果や寄せられた意見に適切に対応するとともに、全施設の掲示板に掲出している点を評価する。また、web活用など若い世代の意見等を把握する工夫は評価できる。なお、webと紙の併用など高齢者層の意見を漏らさない工夫も検討されたい。
	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	施設ホームページについて、ホームページの管理者講習会を実施し、迅速かつ正確にページの更新を行っている。また、情報発信ツールとして活用しているSNSは、前年度と比較し、LINE登録者数は249%、Twitterフォロワー数は229%増加し、利用者リアタイムで施設情報を発信するツールとして積極的に展開している。	4	評価検討会の評価は妥当である。LINE登録者数が伸びており、効果的な広報媒体として活用している。STAY HOME エクササイズのYouTubeでの発信も好評である。また、HP、掲示物等は、分かりやすい表記であり評価できる。
	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	意見や要望を収集し、常に柔軟な対応や改善を行っていることで、利用者アンケートで高い評価を得ている。また、アンケート結果を判断材料として分析するとともに、過去の結果との比較を行うなど有益な活用が行われている。さらに、令和3年度後期アンケートでは、試験運用を兼ねてWEB形式での実施をする等、新しい試みに取り組んでいる。	6	アンケートの満足度は、主に推奨率が把握されており、その高低の判断が難しいが、推奨率は、おおむね40～70%代の範囲にあり、特段高い評価を得ているものと考えられない。後期はwebを活用した影響もあるが、前期に比べて回答者の属性が変わり、評価も下がっている。新しい試みにチャレンジすることは良いが、アンケート結果を分析し、高評価に努められたい。

評価分野	評価項目	評価検討会評価	評価理由	評価委員会評価	評価理由
サービス向上の有効性	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。	3	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、適切に対応している。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑦ 利用者数、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前年度と比べて同程度か。	8	新型コロナウイルス感染症の感染状況が大きく影響するため、令和2年度の総利用者数との比較をした。令和3年度の全施設利用者数は708,932人であり、令和2年度の利用者数である591,170人を大きく上回った。新型コロナウイルス感染症拡大防止対策としての全館閉場や夜間利用中止期間は令和2年度と比較し短かったが、屋外施設の改修工事やスポーツセンターが東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の練習会場として利用されるなどの特殊要因がある中、利用者数は19.9%増加した。	-	利用者数は、新型コロナウイルス感染症の感染状況に大きな影響を受けるが、感染拡大下にあった前年度と比較して評価することは妥当でないと考えられる。比較が難しい状況であれば、評価項目から除外すべき項目である。
	分野評価	A		A	
経費の効率性	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	電気供給の自由化として令和元年度よりPPSを導入し、令和3年度電気料金は導入前と比べ、5%の削減となっている。	3	3年度は、施設利用制限により、コロナ前よりも使用量が減となっているため、節減の取組による効果とは判断できない。 また、令和元年度からPPSを導入し、令和3年度電気料金は導入前と比べ、5%削減されたことは、書面から確認できなかった。PPSの導入をはじめ、光熱水費の経年実績について記載されたい。
	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。	3	安全性を優先し、可能な限り施設の補修を行う等、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。	3	評価検討会の評価は妥当である。小破修繕を行う際に、可能な限り区内業者の活用に努めることとしているが、事業報告書の施設修繕経費一覧により、一部の施設修繕に区内業者の活用を確認できた。
	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。	3	プールやトレーニングルームの個人利用者数は昨年度と比較し増加した。なお、利用料金収入は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による利用人数制限や施設の休館休場があったが、当初見込み額に対し約70%で着地させることができた。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	B		C	
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	収入日計表により内訳毎に管理されており、現金については速やかに指定管理者口座へ入金処理を行うなど、適正に管理されている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	大会時や夏季のプール利用など、混雑が予想される場合については、監視員の人員を増員する等、安全管理及び適正なサービスの対応を行う等の工夫が見られ、冬季積雪時には、除雪作業に多くの人員を導入し、屋外施設を再開させる等の適切な対応を実施した。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	スポーツ施設の運営に必要な内容を主とした研修を、社員・アルバイトを問わず実施しており、特に救命技能認定講習会(AED)はアルバイト職員を含めて全スタッフに受講させている。	3	評価検討会の評価は妥当である。人権研修、性自認・性的指向に関する対応セミナーの実施については、今後も進められたい。また、業務の性格上、アルバイトも含めたAED研修の実施は効果的であり、継続されたい。
	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。	3	日常点検や熱中症対策に加え、新型コロナウイルス感染症対策として、特別消毒作業を引き続き実施している。また、施設の修繕や例年夏季に行っていたプール水抜き清掃についても、令和2年度と同様に、休館休場中の期間を利用し、効率的に実施した。	3	評価検討会の評価は妥当である。

評価分野	評価項目	評価検討会評価	評価理由	評価委員会評価	評価理由
管理運営の適正性	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	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等、適切に管理が行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。江戸川橋体育館の写真入りの備品台帳は、備品の棚卸しの際に有効であるため、整備について評価する。今後は、他の施設についても整備を進められたい。
	⑯ 文京区個人情報の保護に関する条例の規定を遵守し、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、滅失及び毀損等の事故が起きていないか。	3	個人情報保護に関するプログラムを策定するとともに、保有する個人情報については施錠管理が徹底されており、適切に保管されている。また、プライバシーマークの研修を受講する等の事故の防止に努めており、文京区個人情報保護条例が遵守されている。	3	評価検討会の評価は妥当である。個人情報の漏えい等の有り・無しと個人情報保護規程については、確認できなかった。
	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、請求又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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。直接の情報公開請求はなかったとのことであるが、区に対する公開請求について、適切に該当資料の提供が行われており、そうした対応に関する意識も高い。情報公開規程については、確認できなかった。
	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。	3	利用者に対し、掲示板に避難経路や防災地図を掲示する等により日常的に緊急時の利用者の動線や動きについて周知を図っている。加えて、「ヒヤリハット」報告を職員に課すことにより、未然に事故や事件を防ぐ工夫が見られる。	3	評価検討会の評価は妥当である。事故等の未然防止に、ヒヤリハット情報の収集と閲覧は有効である。ヒヤリハットの報告を課すことにより、一層実態にあった対応や準備に結び付けることができる。
	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。	3	資源環境部による省エネ指導のアドバイスをに基づき、省エネ活動に取り組んでいる。また、環境にやさしい水力発電に力を入れている電力会社と引き続き契約し、二酸化炭素排出削減等の環境対策も実施された。	3	評価検討会の評価は妥当である。ただし、環境にやさしい水力発電に力を入れている電力会社と引き続き契約していることは、事業報告書では確認できなかった。
	分野評価	C		C	
改善務性の	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）における「改善すべき事項」を受けて、適切な改善が図られたか。	—	前回の評価において改善事項がないため、評価対象外	—	
	分野評価				

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	76 / 88	65 / 80
総合評価	B	B

(3) 所見及び改善指摘事項

	評価検討会	評価委員会
優れている点	<ul style="list-style-type: none"> ・これまでの管理実績や利用者アンケート等に寄せられた利用者のニーズを踏まえた事業を適切に実施することができる。特に、「スポーツの日事業」については、感染症拡大防止対策を確実に講じ、コロナ禍前に開催していた規模や内容と同様のイベント等を実施することで、施設の持つ魅力を最大限に体感してもらうことができる事業として大きな成果を上げている。 ・令和2年度に引き続き、休館休場期間内で、プールの水抜きや施設改修期間を有効に活用し、施設保守等を実施することで、利用機会の確保を行いながらサービス向上に努めるなどの工夫がなされている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務要求水準書の要求内容に十分対応できているものと評価できる。 ・新型コロナウイルス感染拡大に伴う人数制限等がある中でも、状況に応じ実施方法を工夫するなどし、事業実施回数及び参加者数を増加させた事業展開に努めている点は評価できる。 ・webアンケートの実施、PPSの導入、ヒヤリハット事案の報告など全体的に意識の高い取組が行われている。
区が明示した水準を満たすが、更なる取組が期待される点	<ul style="list-style-type: none"> ・依然として新型コロナウイルス感染症が拡大しているため、引き続き、感染症対策を講じるとともに、館内の清掃及び消毒を徹底するよう努められたい。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートにおいては、高齢者層の意見も漏らさない工夫を行われたい。 ・満足度を推奨率で測ること、多段階評価を行うことについては、アンケートの回答のしやすさ、その解釈・活用方法を踏まえて、検討されたい。 ・アンケートでは施設に関する情報発信の認知度がまだ高くないため、継続的かつ効果的な発信に努められたい。 ・⑧経費節減として、PPSの導入による効果を事業報告書に記載されたい。また、冷暖房の温度設定、印刷経費の節減、省エネタイプの電気製品の利用等、具体的な取組を計画し、実施されたい。 ・⑩個人情報の漏えい等の有り・無しを実績報告書に記載されたい。 ・事業計画書のとおり、消耗品購入、備品の購入・修理、委託の各種契約においても、可能な限り区内業者の活用に努め、それを実績報告書に明示されたい。 ・コロナ禍により、利用者もスタッフもストレスがあると思われるが、双方が気持ちよく利用し、及び働ける環境の整備に努められたい。
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	なし	なし

2 評価検討会の評価に関する意見

- ・一次評価はおおむね妥当であり、適切に評価がなされていると考えられる。
- ・アンケートの単純集計としては、評価が高いとされるが、アンケートの設計については、10段階評価の適正性やスタッフや施設についての設問など事業者と調整する必要が感じられる。
- ・管理運営についての評価理由の記載内容は高い評価となっているが、評価点はそれほど高くなってない。
- ・利用実績等の評価が、前年度である令和2年度との比較で行われた項目があるが、業務要求水準書や指定管理期間前の水準等との比較や評価項目の除外を行うなど、指定管理期間を通じて統一した視点で評価を行うよう取り組まれない。

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

- ・利用者アンケートの評価として、「友人や同僚に利用を薦める価値がどのくらいあるか」、「総合的な施設の感染防止対策」を10段階で評価しているが、回答者にどの点をどのように評価することを求めているのか疑問である。また、その10段階の評価をどのように細分化して今後の施設運営に生かしていくのか不明である。次期の指定管理期間の利用者アンケートの実施方法について、検討されたい。
- ・利用者満足度の目標値を次期の指定管理期間の業務要求水準書に設定されたい。
- ・経費節減への取組と効果については、年度ごとの電気料金により比較するのではなく、電気使用量により目標値と実績値により効果を測定する方式を検討されたい。
- ・管理運営の適正性においても、高評価となる取組を指定管理者が行えるよう積極的にコミュニケーションをとり、情報共有を進めてもらいたい。