

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  
【令和元年度実績】

令和 2 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	平成31年4月1日～令和2年3月31日 (指定期間5年中の1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	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	東京ドームグループ・ミズノ共同事業体
指定期間	平成31年4月1日～令和6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
利用料金制の有無	有

## 2 収支状況

### (1) 指定管理料及び利用料金

年度		R01	R02	R03	R04	R05
収 入	指定管理料	361,310,000				
	利用料金収入	240,946,087				
	事業収入	4,567,840				
	合計(A)	606,823,927				
支 出	科目	内訳				
	人件費		287,818,644			
	事務費		20,844,923			
	賃借料		3,444,408			
	光熱水費		175,373,100			
	修繕費		6,430,716			
	維持管理費		33,983,287			
	事業費		13,090,318			
	租税公課費		25,590,356			
	利用料金収入 還元		0			
	合計(B)		566,575,752			
収支(A) - (B)			40,248,175			

#### 【特記事項】

- ・利用料金収入については、令和2年2月以降の新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による個人利用・一般公開の中止等利用制限により、当初見込み額(241,032,000円)に対して利用料金収入額(240,946,087円)が下回ったため、基本協定書第26条の規定に基づく区への還元はなかった。
- ・文京スポーツセンターは、平成30年7月のリニューアルオープン以降、光熱水費及び修繕費のランニングコストを積算する十分な実績期間がないため、概算で支払った上で清算を行った。

(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		R01	R02	R03	R04	R05
収 入	自主事業（教室）	112,519,454				
	物販収入（商品）	5,986,284				
	自動販売機収入(目的内)	7,045,722				
	ロッカー等収入	1,870,760				
	合計（A）	127,422,220				
支 出	自主事業費	99,228,790				
	物販原価費（商品）	3,801,934				
	光熱水費(目的内)	910,739				
	占有料	99,348				
	自主事業成果配分	9,393,000				
	租税公課費	7,669,869				
	合計（B）	121,103,680				
収支（A）－（B）		6,318,540				
【特記事項】						
<p>・自主事業成果配分とは、基本協定書第27条の規定に基づく、自主事業による収入額の還元で、第1項の自主事業に係る利益還元5,504,000円と、第2項の自動販売機に係る利益還元3,889,000円を足したものである。</p>						

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 小野 光幸
2	副座長	アカデミー推進部アカデミー推進課長 細矢 剛史
3	委員	アカデミー推進部スポーツ振興課長 川崎 慎一郎
4	委員	安藤 厚男（屋内施設利用者）
5	委員	村田 佳伊子（屋外施設利用者）
6	委員	稲垣 由紀雄（屋内施設利用者）
7	委員	中井 良（屋外施設利用者）

#### 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】	A 38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	4	4
		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	4	8
		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	4	8
	<b>【評価理由】</b> ① 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を適切に実施しているのに加え、障害児を対象としたバスケットボールクリニックや元プロ野球選手を招いての教室等、民間企業のノウハウを活用した事業が実施されている。 ② 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、高齢者の健康促進事業として新たにセミゴールド会員制度が実施されている。 ③ 様々な意見が寄せられていたプールの区外利用について、アンケートによる具体的意見を収集し、お盆休み等に試験的運用を実施する等、積極的な取り組みを行っている。また、館内の掲示板等を活用した利用者へのフィードバックも行われている。 ④ 体育の日事業では、独自に新聞折り込みによる周知を実施し、パンフレット等にQRコードを取り入れることによって、情報へのアクセスを改良している。また、SNSや動画配信の準備を進め、次年度の取り組みにつなげている。 ⑤ 事業の成長率と相関関係の高い評価方法(NPS)を取り入れるとともに、挙げられた意見について内容を精査・分類し、指定管理者全体で対応策の検討、対策が行われている。 ⑥ 色々な視点からの意見がある中、苦情や意見に真摯に対応している。また、利用者からの声で上下足エリアの境界を改善するなど、迅速かつ柔軟に対応している。 ⑦ 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、個人利用の休止期間や団体利用の自粛要請があったにもかかわらず、年間利用者が対前年で+62,961人となり、利用者数増となっている。				
経費の効率性 【配点12点】	A 11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	4	4
		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	4	4
<b>【評価理由】</b> ⑧ 電気供給の自由化としてPPSを導入し、電気料金が対前年と比べ、18.4%の大幅な削減となっている。 ⑨ 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工夫して快適な利用環境を保つ取り組みを行っている。 ⑩ 研修による指導スキルの向上等で、プールやトレーニングルームの個人利用者数は増加したが、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個人利用の休止及び団体利用の自粛要請期間があったため、見込み額に対しては99.9%となった。					

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 文京区個人情報保護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、滅失及びき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則り、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。 ⑫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る。 ⑬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。 ⑭日常点検の手順の見直しや、マニュアルの刷新等が行われ、清潔な状態が維持されている。また、屋内施設の出入り口や小石川運動場のグラウンド・スポーツひろばでは、熱中症対策のため、ミストホースが設置されており、竹早テニスコートのクラブハウスでは空調設備を設置する等、多くの利用者に評価されている。 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等、適切に管理が行われている。 ⑯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。 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。 ⑲資源環境部による省エネ指導のアドバイスに基づき、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に切り替え、二酸化炭素排出削減等の環境対策も実施された。		
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。	—	—	—
	《前回の指摘事項》				
	【評価理由】				

(2) 総合評価

評価	B	得点	76点 / 88点
<p><b>【所見】</b></p> <p>○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。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・自主事業において、個人利用の70歳から79歳を対象としたセミゴールド会員を増設した結果、高齢者利用が全体の12%を占める等、高齢者促進事業が展開されている。また、ニーズの高い教室等を実施していることにより、利用料金収入についても、過去最高額の利益還元が区に対して行われている。</li><li>・スポーツ振興事業においてプロバスケットボール選手を招いた障害のある児童を対象とした教室の実施や、元プロ野球選手の野球教室とタレントによる語りイベントを組み合わせた事業を行う等、指定管理者の特性を活かした事業が展開されている。</li><li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、個人利用の休止期間や団体利用の自粛要請があったにも関わらず、年間利用者が過去最高となり、区民のニーズに合った施設運営がなされている。</li><li>・指定管理料の範囲の中で、ミストやシャワーホースの設置による熱中症対策、空調の設置や給湯器交換によるクラブハウスの環境整備、土埃低減のための防塵ネットの設置による近隣住民への配慮等を実施しており、快適な環境維持に努めている。</li></ul> <p>○今後、留意して施設の管理運営に努められたい事項</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者アンケートにおいては、利用者の満足度が「低い」と評価された意見については、設備の老朽化等を除き、内容を精査・検討し、引き続き利用者満足度の向上に努められたい。</li><li>・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に、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。</li></ul> <p><b>【改善事項】</b></p>			

## 《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)