

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
【平成27年度実績】

平成28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27年4月1日～平成28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	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26年4月1日～平成31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		26	27	28	29	30
収 入	指定管理料	372,465,400	373,188,800			
	利用料金収入	211,345,541	224,197,825			
	事業収入	109,684,490	114,489,797			
	合計(A)	693,495,431	711,876,422	0	0	0
支 出	人件費	196,022,478	188,613,014			
	事務費	44,372,367	40,688,144			
	賃借料	19,720,100	19,831,918			
	光熱水費	141,660,250	133,838,223			
	修繕費	4,372,502	3,997,671			
	維持管理費	111,081,077	110,978,902			
	事業費	107,446,671	109,169,924			
	租税公課費	21,180,770	23,540,389			
	利用料金収入還元	5,241,000	11,362,000			
	合計(B)	651,097,215	642,020,185	0	0	0
収支(A) - (B)		42,398,216	69,856,237	0	0	0

【特記事項】

・施設使用料(利用料金収入)は、当初見込額に1.1を乗じた額を超えた収入(+22,725,015円)があったため、基本協定書第26条の規定に基づき、区に11,362,000円の還元が行われた。

・文京総合体育館は、平成25年4月に現在地へ移転・開館し、実績に乏しくランニングコストが不明確なため、光熱水費及び修繕費については、概算で支払い、実績額に基づく清算を行った。

(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		26	27	28	29	30
収 入	自主事業（教室）	88,932,323	93,020,735			
	物販収入（商品）	5,169,594	4,678,684			
	自動販売機収入	7,768,333	7,917,518			
	シルバー利用、ロッカー等収入	5,128,290	5,001,300			
	合計（A）	106,998,540	110,618,237	0	0	0
支 出	自主事業費	88,391,347	87,691,395			
	物販原価費（商品）	2,882,491	2,861,985			
	光熱水費	1,431,902	1,189,700			
	目的外使用料	83,616	86,400			
	自主事業成果配分	4,258,000	6,676,000			
	租税公課費	530,076	2,769,479			
	合計（B）	97,577,432	101,274,959	0	0	0
収支（A）－（B）		9,421,108	9,343,278	0	0	0
【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2,372,000円と、第2項の自動販売機に係る利益還元4,304,000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 田中 芳夫
2	副座長	アカデミー推進部アカデミー推進課長 竹越 淳
3	委員	アカデミー推進部スポーツ振興課長 細矢 剛史
4	委員	本田 文弘（屋外施設利用者）
5	委員	酒井 宏（屋内施設利用者）
6	委員	星 節夫（屋外施設利用者）
7	委員	三浦 克子（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・業務要求水準書	①
2	事業計画書・企画提案書	①②⑨⑩
3	事業報告書	①②⑦⑧⑨⑩⑫⑬⑭⑰
4	利用者懇談会	③⑤
5	広報物	④
6	金銭出納簿	⑪
7	備品台帳	⑮
8	所管課によるモニタリング結果	①⑫⑭⑱⑳
9	苦情とその対応の記録	⑥
10	個人情報保護規定・情報公開規定及びその対応記録	⑯⑰
11	危機管理マニュアル及びその対応記録	⑱
12	前回の評価結果	⑳

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】	C 28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	3	3
		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	3	6
		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	2	4
		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 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、参加者からも一定の評価を得ている。 ② 指定管理者の強みを活かした新たな事業について、積極的な企画提案がなされ、実施されている。 ③ 利用者懇談会を年2回行い、利用者アンケートもクロス集計による分析を行っている点は評価できるが、具体的な改善結果の提示や周知に関し、更なる工夫が必要である。 ④ 案内物が適宜作成されており、周知手法についても新聞折り込みを活用するなど、工夫がなされている。 ⑤ 全体的には一定の評価を得ているが、低い評価を得た項目、とりわけ接遇や清掃面についての指摘については真摯に受けとめ、具体的な改善策を提示するなど、今後の運営に活かしていくことが望まれる。 ⑥ 利用者からの苦情対応については、概ね速やかに行われているが、清掃に関する意見については、利用者からの指摘を受けないよう日頃の取り組みを強化されたい。 ⑦ 天候に左右される屋外施設の後楽公園少年野球場を除き利用者数が継続して増加しており、特に江戸川橋体育館において、順調に数字を伸ばしている。				
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 節電、節水の取り組みにより、経費節減に努めるなど、適切な対応が取られている。 ⑨ 事業計画に則り、指定管理料の範囲内で概ね計画的かつ効率的に予算執行がなされている。 ⑩ 利用者増加への様々な取り組みの成果により、当初想定していた利用料金収入見込額を大幅に上回り、利用料金収入の利益還元をもたらしている。				

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 従業員の知識・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勤務予定表を作成し全体を通じて適切な人員配置が行われているが、利用者アンケート等に挙げられている諸課題に対し、人員配置を含めた更なる工夫を検討されたい。 ⑬スポーツ施設の運営面を考慮した監視研修や普通救命(AED)講習会など、社員・アルバイトを問わず実施しており、従業員の知識・技術の向上が図られている。引き続き、プール監視員の泳力向上に努められたい。 ⑭施設の保守点検については、年間計画に基づき適切に実施されているが、日々の清掃等についてはより丁寧に実施するなど努められたい。 ⑮備品台帳に基づいた確認を実施しているなど、適切に行われている。 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。 ⑰区からの情報提供依頼に対し、迅速に対応している。 ⑱緊急事態が発生した場合には、速やかに所定の書式による報告・連絡がなされており、各施設において避難訓練等も実施されているところであるが、発災時の対応に関する利用者への周知について更なる工夫をされたい。 ⑲資源環境部による省エネ指導のアドバイスに基づき、具体的な省エネ活動に取り組んでいる。		
業務の改善性	C 9点	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	3	9
		《前回の指摘事項》 1 施設の管理運営について、概ね利用者全般から一定の評価を得ているが、後期のアンケート集計で行ったクロス集計等を有効に活用して分析等を行い、多様化するニーズへの適切な対応によるサービスの向上並びに利用者満足度の向上に努められたい。 2 研修や訓練等の実施、マニュアル等の整備が行われた現在においては、それらを活かした対応の充実を図り、危機管理などの緊急事態発生時の対応における質の向上への取り組み強化に努められたい。 【評価理由】 ⑳ 避難訓練においては、具体的なテーマを設定して実施するなど質の向上に取り組んでいる。利用者アンケートの結果については、詳細な分析に基づき、具体的な取り組みを進められたい。			

(2) 総合評価

評価	C	得点	73点 / 100点
<p>【所見】</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">・様々な自主事業について参加者数も高い水準を維持しており、アンケート結果からも内容について概ね高い評価を得ている。また、従前より実施しているスポーツ振興事業については、プロバスケットボール選手を招いて障害のある児童を対象とした教室や体育の日事業における元日本代表選手によるラグビー教室を行うなど、指定管理者の特性を活かした事業が展開されている。・各種教室実施などによる自主事業収入及び自動販売機収入に加え、利用料金収入についても、規定額を超える収入を確保し、利益還元が行われている。・危機管理対応について、傷病者への適切な対応により消防署から表彰を受けるなど、高いレベルを維持している。 <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">・利用者アンケートについては、クロス集計など詳細な分析が行われているが、より具体的な改善策を提示するなど、今後の運営に活かしていくことが望まれる。 <p>【改善事項】</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者アンケートにおいて低い評価を得た項目、とりわけ接遇や清掃面についての指摘については真摯に受けとめ、早急な改善を求める。			

《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)