

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 2 8 年度実績】

平成 2 9 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28年4月1日～平成29年3月31日 (指定期間5年中の3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	317,228,848			
	利用料金収入	211,345,541	224,197,825	230,081,879			
	事業収入	109,684,490	114,489,797	110,207,105			
	合計(A)	693,495,431	711,876,422	657,517,832	0	0	
支 出	科目	内訳					
	人件費		196,022,478	188,613,014	178,252,171		
	事務費		44,372,367	40,688,144	39,870,529		
	賃借料		19,720,100	19,831,918	20,023,330		
	光熱水費		141,660,250	133,838,223	116,723,615		
	修繕費		4,372,502	3,997,671	6,635,409		
	維持管理費		111,081,077	110,978,902	109,391,743		
	事業費		107,446,671	109,169,924	106,509,540		
	租税公課費		21,180,770	23,540,389	21,716,530		
	利用料金収入 還元		5,241,000	11,362,000	2,948,000		
	合計(B)		651,097,215	642,020,185	602,070,867	0	0
収支(A) - (B)			42,398,216	69,856,237	55,446,965	0	0

【特記事項】

- ・平成28年4月1日より、スポーツ施設の利用料金が改定されたことにより、利用料金収入見込み額の再算定を行った。
- ・利用料金収入については、当初見込み額(203,804,400円)の1.1倍を超える利用料金収入(230,081,879円)があったため、基本協定書第26条の規定に基づき、区へ2,948,000円が還元された。
- ・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	88,883,205		
	物販収入（商品）	5,169,594	4,678,684	4,316,031		
	自動販売機収入	7,768,333	7,917,518	7,458,313		
	シルバー利用、ロッカー等収入	5,128,290	5,001,300	4,528,816		
	合計（A）	106,998,540	110,618,237	105,186,365	0	0
支 出	自主事業費	88,391,347	87,691,395	86,987,267		
	物販原価費（商品）	2,882,491	2,861,985	2,465,580		
	光熱水費	1,431,902	1,189,700	1,005,115		
	目的外使用料	83,616	86,400	92,232		
	自主事業成果配分	4,258,000	6,676,000	4,983,000		
	租税公課費	530,076	2,769,479	2,461,506		
	合計（B）	97,577,432	101,274,959	97,994,700	0	0
収支（A）－（B）		9,421,108	9,343,278	7,191,665	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 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 木村 健
4	委員	沖 まなみ（屋内施設利用者）
5	委員	金子 修（屋外施設利用者）
6	委員	立石 公子（屋内施設利用者）
7	委員	星 多津子（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・業務要求水準書	①
2	事業計画書・企画提案書	①②⑨⑩⑱
3	事業報告書	①②⑦⑧⑨⑩⑫⑬⑭⑲⑳
4	利用者懇談会（利用者アンケート）実施報告書	③⑤
5	広報物	④
6	金銭出納帳	⑪
7	備品台帳	⑮
8	所管課によるモニタリング結果	①⑭⑳
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	前回の評価結果及び改善報告	③⑥⑭⑳
13		
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】	C 30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	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 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。 ② 障害児を対象としたバスケットボールクリニックやリオオリンピック競泳日本代表選手との交流イベント等、民間企業のノウハウを活用した質の高い自主事業が実施されている。 ③ ニーズを的確に反映できるよう様式や集計方法を改善するとともに、寄せ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が行われており、利用者へのフィードバックも行われている。接遇面についての意見に対し、接遇に特化した研修の実施に繋げている。 ④ 屋内体育施設において、総合案内の刷新や各種教室の年間予定の掲示を行う等、利用者にとって分かりやすく計画の立てやすい周知を行うなどの工夫が見られる。 ⑤ 前年度の利用者アンケートで指摘されていた接遇面や清掃面について、前年度から満足度が上昇している。利用者が「悪い」または「とても悪い」と評価した意見については、設備の老朽化等やむを得ない例もあるが、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。 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、意見に対する対応状況を掲示する等の体制が取られている。 ⑦ 利用者数、稼働率共に指定期間前と比べて大幅に増大している。		
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 利用者の増加に伴い使用量が増えている項目もあるが、節電、節水の呼びかけや総合体育館において独自に節水システムを導入する等、経費節減のための工夫に努めている。 ⑨ 優先順位をつけて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 広報物を工夫する等により、参加者の増加、ひいては利用料金の増収に繋がる取り組みが見られる。		

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 【配点36点】	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人員を増員する等、対応の配慮や工夫が見られる。 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、従業員の知識・技術の向上が図られている。引き続き、プール監視員のスキルアップ、能力維持に努められたい。 ⑭定期清掃以外に特別清掃を行うほか、マニュアルや点検表の見直し等を行うことで施設の清潔さを保つ努力をしているが、引き続き、良好な衛生環境、快適な施設環境の維持に努められたい。また、施設修繕については、必要に応じて適宜行っており、利用者が安全に利用できるよう図られている。 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、適切に管理を行っている。 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緊急時に備え、避難訓練はもとより、救命講習や各種研修を強化するなど努力がみられる。また、利用者に対しても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独自の節水システムを導入するなど、省エネに対する取り組みには努力が見られるが、職員一人ひとりの意識向上についても継続的に努力されたい。		
業務の改善性 【配点12点】	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》 ・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。 【評価理由】 ⑳昨年度の指摘事項を中心に、接遇面については接遇に特化した研修を行う等対応を強化するとともに、清掃面についてはマニュアルや点検方法の見直し等改善に繋げている。また、利用者からの意見に対し対応の可否や対応状況等を逐次掲示していく等により、利用者に「見える」形での対応が行われている。			

(2) 総合評価

評価	C	得点	75 / 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">・自主事業においては、リオオリンピック競泳日本代表選手との交流イベント等、タイムリーな企画の実施により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。・振興事業であるラクーアガーデン夏休みラジオ体操では、東京都の優良団体としての表彰を受けるなど高い評価を得ている。・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。 <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おいては、前年度に指摘されていた接遇面や清掃面について、前年度から満足度が上昇しているが、利用者が「悪い」または「とても悪い」と評価した意見については、設備の老朽化等やむを得ない例もあるが、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。・スポーツ施設の運営面を考慮した各種研修が実施されており、従業員の知識・技術の向上が図られているが、引き続き従業員のスキルアップ、能力維持に努められたい。 <p>【改善事項】</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)