

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。	3	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	総合体育館プールについては、衛生環境管理を求めているが、28年年末に特別清掃、防カビ処理を施工するまでの間、清掃等は行われていたものの、カビ、錆の除去、発生防止が十分ではなかった。区の実施したモニタリングにおいて、「×」とされた項目が存在している。
	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。	6	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。	6	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	6	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	6	評価検討会の評価は妥当である。
	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	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。	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と比べて同程度か。	6	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。	6	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	

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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		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	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。	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、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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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	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。	2	総合体育館プールエリアのカビ・錆は、現状では改善が図られているとのことだが、利用者の声も寄せられており、快適に施設を利用できるよう、適切な清掃等が行われたとは言いがたい。
	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、適切に管理を行っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	区からの情報提供依頼に対し、迅速に対応している。	3	評価検討会の評価は妥当である。

	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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	
改善性の	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。	9	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。	9	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	75 / 100 (75.0%)	73 / 100 (73.0%)
総合評価	C	C

(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"> ・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>自主事業については、高い参加者数を維持しており、アンケート結果からも高い評価を得られている。各施設で地域とともにイベント開催に取り組んでおり、報告書で分かりやすく記載されていることは評価できる。</p> <p>また、研修実績が報告書で確認しやすい点も評価できる。</p>
区が明示した水準を満たすが、更なる取組みが期待される点	<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>総合体育館プールのカビ、錆については、28年年末の特別清掃、防カビ処理の施工により一定の改善がなされているが、引続き良好な室内環境の維持・確保のため、所管課と連携し必要な対応を図られたい。</p> <p>利用者アンケートについて、江戸川橋体育館及び六義公園運動場の回収率が10%未満であり、回収率の向上に努められたい。</p> <p>備品台帳について、「故障」と記載されているものがあり、今後の対応がわからない案件も見受けられた。</p>
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	特になし。	特になし。

2 評価検討会の評価に関する意見

対象施設数も多く、全てにおいて要求水準を上回っていくことは事業者にとって容易な事ではないと考えられるが、相応の事業経験・能力を有する企業体であること、利益水準が高いことも合わせて考えると、より高い成果を求めてもよいのではないかと。

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

業務要求水準書において、指定管理者に求める水準を性能で記載されている事項については、性能をもって評価することが基本であることを再度確認頂きたい。

指定管理料の水準の妥当性について検証頂きたい。

総合体育館プールのカビ、錆については、平成28年年末の特別清掃と防カビ処理施工により一定の改善がなされているが、引続き良好な室内環境の維持・確保のため、指定管理者と連携し必要な対応を図られたい。

事故対応については、事前の対策も含めて万全を尽くすよう、引き続き事業者へ指導されたい。また、設備の修繕に関して、事業者からの相談があれば随時対応いただきたい。