

文京総合体育館外5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23年度実績】

平成24年7月

アカデミー関連施設
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23年4月1日～平成24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小石川運動場 ④後楽公園少年野球場 ⑤六義公園運動場 ⑥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、もって住民の健全な心身の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
指定期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日
公募・非公募の別	公募
管理業務内容	(1) スポーツ振興に関する事業 (2) 本施設の使用申請の受付・使用の承認に関する業務 (3) 本施設の利用料金の収納・還付に関する業務 (4) 本施設の維持管理に係る業務 (5) その他本施設の管理運営に必要なこと
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		21	22	23	24	25
収 入	指定管理料	276,946,000	272,558,000	263,675,000		
	利用料収入	135,706,486	134,491,853	126,533,980		
	事業収入	1,291,530	1,551,560	1,193,250		
	節電対策補てん金			1,592,976		
	合計(A)	413,944,016	408,601,413	392,995,206	0	0
支 出	人件費	166,335,369	163,870,740	153,441,416		
	事務費	38,177,461	31,148,467	26,303,960		
	賃借費	10,365,123	10,374,655	10,312,071		
	光熱水料費	98,239,379	83,338,159	87,032,671		
	修繕費	7,315,895	6,138,960	3,171,963		
	維持管理費	71,330,370	71,538,771	69,875,915		
	事業費	2,490,905	2,244,455	10,243,800		
	租税公課費	9,835,050	11,090,476	8,595,525		
合計(B)	404,089,552	379,744,683	368,977,321	0	0	
収支(A) - (B)		9,854,464	28,856,730	24,017,885	0	0

・決算時の利用料金収入額128,276,420円(利用料金収入126,533,980円+23年度分節電対策負担金1,742,440円)が平成23年度協定書第4条に規定された額(協定締結時利用料金見込額130,027,000円×1.1=143,029,700円)に満たないので、利用料金等の還元は行われぬ。
・修繕費予算に対する未執行分については、平成24年度分と合わせて修繕を行う。
・指定管理事業に係る人件費については、人件費から事業費に計上を変更したため前年度に比べ経費が変動している。
・自主事業の収支報告に計上された光熱水費676,782円及び租税公課費2,210,786円を控除している。

(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		21	22	23	24	25
収 入	各教室等	30,112,690				
	物販売上収入	15,090,933				
	自主事業（教室）		41,394,440	51,249,835		
	物販等収入（商品）		4,704,473	3,409,900		
	売店等収入		9,064,900	5,945,270		
	自動販売機収入	7,442,109	8,715,067	7,554,723		
	合計（A）	52,645,732	63,878,880	68,159,728	0	0
支 出	各教室等運営費	31,091,396				
	物販等原価費	11,537,865				
	自主事業費（人件費）		43,770,570	52,053,170		
	自主事業費		3,846,109	801,126		
	物販原価費（商品）		1,767,645	1,859,915		
	光熱水費		917,585	676,782		
	売店等原価		8,611,650	4,902,854		
	目的外使用料	893,992	973,224	855,505		
	租税公課費		1,895,986	2,210,786		
合計（B）	43,523,253	61,782,769	63,360,138	0	0	
収支（A）－（B）		9,122,479	2,096,111	4,799,590	0	0
【特記事項】						
<ul style="list-style-type: none"> ・収入と支出の区分は、平成22年度協定書に関する覚書による自主事業収入の利益還元により平成22年度から変更した。 ・平成23年度は、平成22年度協定書に関する覚書に規定された額に満たないので、利益還元は行われていない。利益還元対象事業収入54,659,735円（自主事業教室+物販売上収入）－事業費用56,556,345円（自主事業費+物販原価費+租税公課費（1,842,134円））＝△1,896,610円 						

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 曳地 由紀雄
2	副座長	アカデミー推進部アカデミー振興課長 柳下 幸一
3	委員	アカデミー推進部スポーツ振興課長 古矢 昭夫
4	委員	溝本 雅一（屋外施設利用者）
5	委員	星 多津子（屋外施設利用者）
6	委員	井上 充代（屋内施設利用者）
7	委員	菊本 多嘉（屋内施設利用者）

5 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（基本協定書・年度協定書）	②
2	指定管理者募集要項	②
3	事業計画書	①②⑧
4	事業報告書	①②⑧⑨⑩⑭
5	利用者アンケート	③⑤
6	広報物	④
7	苦情とその対応記録	⑥
8	施設利用状況	⑦
9	金銭管理	⑪
10	運営体制・勤務予定表	⑫
11	研修資料	⑬⑱
12	清掃チェック表・設備管理実施表	⑭
13	備品台帳	⑮
14	個人情報保護・情報公開	⑯
15	危機管理	⑲
16	定例打合せ	⑥
17	省エネ対策	⑧⑲
18	前年度の評価報告書	⑳

6 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】	B 33点	① 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を積極的に計画し、実施しているか。	4	4	4
		② 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業と事業計画書や企画提案書に沿った自主事業が適切に実施されたか。	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 利用者数等の実績が、指定管理者制度導入以前よりも増加しているか。	8	4	8
			【評価理由】 ①自主事業の教室参加者が昨年度より約2,100人増加していることから利用者の高い支持を得ていると評価できる。また、新たに「子供空手スクール」を開催している。 ②平成23年度は、震災等の影響により開館時間縮小など計画通りの実施が困難な状況ではあったが、指定管理事業は、おおむね適切に実施された。なお、自主事業については、一部、計画どおりに実施されなかった。 ③利用者アンケートは、前年を77人上回る1,664人から回答を得ており、昨年に引き続き利用者の意見及び要望等を積極的に収集している。アンケート用紙の設置場所については、工夫し、さらに多くの回答を得られるよう努められたい。また、昨年同様に具体的な改善要望等が多数寄せられているので、引き続き利用者の意見及び要望を反映する取り組みが求められる。 ④震災等の影響により施設利用時間の変更が多かったが、利用者へのきめ細かなご案内を行い、適切な施設の運営に努めている。 ⑤従業員については、「悪い」との評価が1%以下と昨年同様におおむね良い評価を得ている。 ⑥苦情への対応は、適切に行われており、定例打合せにおいて報告がされている。 ⑦平成23年度は、節電対策等により施設の利用制限があったため、利用人数の減少が避けられない状況ではあったが、年間利用者数が最大であるスポーツセンターにおいては、3年連続で利用者数を増加させていることは、高く評価できる。		
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経費は、事業計画より低く抑えられているが、光熱水費をはじめ節電対策等による施設の利用制限の効果が大きいと考えられる。 ⑨おおむね事業計画通りに予算執行がされている。 ⑩昨年度同様にスポーツセンターの夜間開館時間延長（閉館時間を21時30分から22時30分に変更。※平成23年度は9/20から）や夏季期間開館時間変更（7/21～8/31 スポーツセンタープール及びトレーニングルームと総合体育館プール）を実施し、施設の利用制限があったにもかかわらずスポーツセンターの利用者が昨年度より約2,800人増加している。			

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 26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	2	2
		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券売機集計表に基づく日計表の作成及び銀行への速やかな入金により適正な金銭管理が確認できる。 ⑫勤務予定表を作成し、計画的な人員配置を行っている。 ⑬安全管理、危機管理に対応した研修を適切に実施し、従業員教育等に努めているほか、外部の研修にも積極的に参加をしている。 ⑭清掃及び保守点検は、適切に行われているが、修繕については計画性に欠けているため、今後、改善が必要である。 ⑮備品台帳による備品管理を実施している。 ⑯マニュアルの整備及び個人情報の管理など個人情報の漏えいや滅失等の事故防止に努めている。 ⑰財政援助団体等監査においては、区の求めに応じ速やかに資料の提出がされた。 ⑱緊急時対応マニュアルの整備や避難訓練、研修等を実施し、危機管理に対して積極的に取り組んでいる。また、事故報告書からも適切な対応が認められる。 ⑲区の節電対策等に協力したほか、ごみの分別回収及びごみの削減に積極的に取り組み、一定の成果を上げた。		
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》 利用者とのコミュニケーションを大切にし、一層の苦情削減に向けた取り組みを行うこと。また、危機管理をさらに強化し、引き続き安全確保にむけた取り組みを実施して、利用者が安心して利用できる施設運営に努められたい。 【評価理由】 苦情件数については、おおむね昨年度並みであり、一層の削減に向けた取り組みをされたい。また、危機管理については、安全確保に向けて継続的に取り組んでいる。			

(2) 総合評価

評価	C	得点	77 / 100点
<p>【所見】</p> <p>○当該指定管理者については、各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">・自主事業の教室では、年々、参加人数を増加させており、利用者の意見等を参考に内容の見直しを行うなど、利用者から高い支持を継続して得ている。・親善少年野球大会、ラジオ体操や卓球教室など参加費を無料としたスポーツ振興事業についても積極的に行い、区民との交流を行っている。・年間利用者数が最大であるスポーツセンターにおいては、3年連続で利用者数を増加させている。 <p>○今後、留意して施設の管理・運営に努めたい事項</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者とのコミュニケーションを大切にし、利用者から親しまれる施設の管理・運営に一層取り組まれ、多様化する利用者のニーズに効果的、効率的に対応し、さらなるサービスの向上に努められたい。・利用者アンケートに寄せられた多数の意見・要望等については、十分に分析をして適当な意見等は、積極的に反映した取り組みをされたい。 <p>【改善事項】</p> <ul style="list-style-type: none">・施設の修繕については、年度当初に決めた優先順位に従い年間スケジュールを作成して計画を十分に行うとともに、適切な時期に執行するよう改善されたい。			

《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)