

# 指定管理者評価検討委員会 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	文京総合体育館、文京スポーツセンター、小石川運動場、後楽公園少年野球場、六義公園運動場、竹早テニスコート	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	評価検討 委員会評価	評価理由
サービス向上の有効性	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	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。	4	新規教室の開講や積極的な自主事業の実施がなされており、評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	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	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	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。	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	震災等の影響により施設利用時間の変更等が多かったが、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。	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。	3	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。	3	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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	4	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。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	B		B	

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	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。	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	おおむね事業計画通りに予算執行がされている。	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	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。	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	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。	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	勤務予定表を作成し、計画的な人員配置を行っている。	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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑭ 利用者が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。	2	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。	2	評価検討会の評価は妥当である。修繕計画に一部未執行があり、多く寄せられている修繕要望に指定管理料の範囲内で適切に対応できているとはいえない。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	備品台帳による備品管理を実施している。	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	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。	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	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。	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。	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	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	

改善務性の	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。	3	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。	3	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	評価検討委員会
得点	77 / 100	77 / 100
総合評価	C	C

## (3) 所見及び改善指摘事項

	評価検討会	評価検討委員会
優れている点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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を行い、区民との交流を行っている。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 一次評価のとおり、自主事業の積極的な実施により、自主事業への参加者数が増加している点は評価できる。</li> </ul>
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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ スポーツ施設の設備不具合は、事故や怪我の原因となるおそれがあるため、迅速かつ適切な対応を心掛けられたい。</li> </ul>
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設修繕についての区と指定管理者の役割分担を踏まえ、区が分担すべきものについては、区に報告し、区が判断した結果を利用者に伝え、指定管理者が分担すべきものについては、自らの責任で実施の有無を含め的確に対応すること。</li> </ul>

## 2 評価検討会の評価に関する意見

なし

## 3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

・ 一般・団体利用や区主催事業と自主事業とのバランス調整については、双方の利用者から意見・要望があることから、施設の位置づけを考慮した区の対応方針を明確に示すとともに、区と指定管理者間で十分協議すること。  
 ・ 施設・設備の修繕に対する利用者からの要望のうち、指定管理者では対応できないものについては、区での対応方針を検討されたい。  
 ・ アンケートの設計・分析については、可能な範囲で、指定管理者に求める水準等（満足度指標の設定方法、分析単位等）を明示されたい。