

文京総合体育館外5施設
指定管理者の管理運営に対する評価報告書
【平成21年度実績】

平成22年7月

アカデミー構想関連施設
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21年4月1日～平成22年3月31日 (指定期間5年中の1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・使用の承認等に関する業務 [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（指定管理料を充てる事業の収入を含む。）

年度		21	22	23	24	25
収 入	指定管理料	276,946,000				
	利用料収入	135,706,486				
	事業収入	1,291,530				
	合計(A)	413,944,016	0	0	0	0
支 出	人件費	166,335,369				
	事務費	38,177,461				
	賃借料	10,365,123				
	光熱水道料	98,239,379				
	修繕費	7,315,895				
	維持管理費	71,330,370				
	事業費	2,490,905				
	租税公課費	9,835,050				
	合計(B)	404,089,552	0	0	0	0
収支(A) - (B)		9,854,464	0	0	0	0
【特記事項】						
<ul style="list-style-type: none"> 平成21年度協定書の第4条に規定された額に満たないので、利用料金の還元は行われていない。 指定管理料の清算では施設修繕費27,389円、口座振替手数料402,392円、施設使用料186,195円の区への返還があった。 事業収入は、収支報告書の区事業収入1,341,930円から委託費50,400円を除いた額である。 						

(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				
	自販機販売機収入	7,442,109				
	合計（A）	52,645,732	0	0	0	0
支 出	各教室等運営費	31,091,396				
	物販等原価費	11,537,865				
	目的外使用料	893,992				
	合計（B）	43,523,253	0	0	0	0
収支（A）－（B）		9,122,479	0	0	0	0
<p>【特記事項】</p> <p>・自主事業の内訳は、教室事業では約97万円の赤字であるが、自動販売機売上や物販等売上により約910万円の収益を計上している。</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 徳田 隆
2	副座長	アカデミー推進部アカデミー推進課長 八木 茂
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	青木 正春 （屋外スポーツ施設利用者）
5	委員	片 サキ子 （屋外スポーツ施設利用者）
6	委員	増渕 節子 （屋内スポーツ施設利用者）
7	委員	三浦 克子 （屋内スポーツ施設利用者）

4 4段階評価の方法

各員の評価の合計を委員数で除して平均を算出する方法

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	基本協定書・平成21年度協定書	②
2	文京区スポーツ施設指定管理者募集要項	②
3	事業計画書	①②⑧⑨⑰
4	事業報告書	①②⑧⑨⑩⑭
5	利用者アンケート	③⑤
6	広報物	④
7	苦情とその対応の記録	⑥
8	平成21年度スポーツ施設利用状況	⑦
9	金銭出納簿	⑪
10	運営体制・勤務予定表	⑫
11	研修資料	⑩⑬⑱
12	清掃チェック表・設備管理実施表	⑭
13	備品台帳	⑮
14	個人情報保護に関する規定	⑯
15	危機管理マニュアル等	⑱
16	定例会資料	⑥
17	省エネ対策	⑲

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	C 30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	3	3
		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	3	6
		【評価理由】 ①屋内施設にてプールの教室等自主事業を積極的に行っていることを評価する一方、委員からは自主事業が多すぎるのではないかという意見もあった。 ②文京スポーツセンター閉館時間の1時間延長・トレーニングマシン最新機種入れ替えや教室事業等を適切に実施している。 ③総合体育館等は老朽化により、設備の要望等に関してはアンケート結果に対応できないこともあるが、全ての施設で清掃強化など積極的に改善に取り組んでいる。アンケートの実施においては、屋外施設を中心にさらに件数を上げることでより利用者の声の収集に努めることが求められる。 ④新聞広告・チラシ・ポスター・ホームページにて周知させている。 ⑤従業員の対応（受付・トレーナー・プール監視員等）では、「悪い」と回答があったのは、全体の1～3パーセントだった。設備・備品に対しては、「悪い」と回答があったのは全体の1割程度と従業員の対応に比べて少し高くなるが、文京総合体育館の老朽化によることを考慮する必要がある。 ⑥苦情に対して適切に対応している。判断が難しい場合は、事前に所管課への相談も行われている。報告は、毎月定例会にて適正に行われている。 ⑦前年に対して全体で約1万8千人程度、約2.5%利用者の減少があった。施設の修繕やインフルエンザ流行等の影響もある。ただし六義公園運動場、小石川運動場では合計で約六千人の利用者の増加があった。			
経費の効率性	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事業費用は事業計画書の額より約270万円低く抑えたことは、経費削減の効果として評価できる。 ⑨事業計画書よりも経費を低くかつ収入が高い実績を残していることから効果的・効率的な予算執行が行われた結果である。 ⑩利用時間の延長（スポーツセンターの閉館時間を21：30から22：30に変更）や研修等による従業員のサービス向上などで、利用者確保に積極的に取り組んでいる。			

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 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日計表を活用して適正に記載され、2者確認によるチェックを行なっている。翌日には、銀行へ速やかに入金をしている。					
⑫勤務予定表を作成して、人員体制を計画的に行っている。また、その日の時間帯別の管理をするため、各プログラムに対する担当分けもしっかりと行われている。					
⑬接遇・トレーニング指導・プール監視業務など様々な研修に取り組んでいる。従業員の対応については、利用者アンケートでも高い評価を頂いている。					
⑭清掃は、定時に行いチェックされている。設備管理・修繕は計画的に実施されている。					
⑮備品台帳への記載は適切になされている。					
⑯個人情報の取扱については、マニュアルの作成や従業員教育を徹底し、それに基づいた管理を厳重に行っている。					
⑰平成21年度は、情報公開請求はなかったので事業計画書の情報公開の基本方針について評価を行った。					
⑱マニュアルの作成や訓練など、危機管理に対する意識が高い。事故の対応や報告も事故報告書や定例会により適切に行われていることが判断できる。救命技能認定は、アルバイトも含めた全従業員に実施している。					
⑲節水システムの導入により月平均140トンの削減に取り組んでいる。また、コピー紙の裏面活用などゴミ削減にも積極的である。					
業務の改善性	—	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。	—	—	—
	—		—	—	—
	《前回の指摘事項》				
【評価理由】					
⑳前回の評価実績がないため評価対象外					

《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)