

## 評価検討会の評価結果に対する適正性確認結果

### 1 評価の対象とした指定管理者等

指定管理者名	管理運営する施設名	所管
東京ドームグループ	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	アカデミー推進部 スポーツ振興課

### 2 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	評価委員会確認結果
1	基本協定書・平成21年度協定書	②	評価項目との対応は適正である。
2	文京区スポーツ施設指定管理者募集要項	②	評価項目との対応は適正である。
3	事業計画書	①②⑧⑨⑰	評価項目との対応は適正である。
4	事業報告書	①②⑧⑨⑩⑭	評価項目との対応は適正である。
5	利用者アンケート	③⑤	評価項目との対応は適正である。
6	広報物	④	評価項目との対応は適正である。
7	苦情とその対応の記録	⑥	評価項目との対応は適正である。
8	平成21年度スポーツ施設利用状況	⑦	評価項目との対応は適正である。
9	金銭出納簿	⑪	評価項目との対応は適正である。
10	運営体制・勤務予定表	⑫	評価項目との対応は適正である。
11	研修資料	⑩⑬⑱	評価項目との対応は適正である。
12	清掃チェック表・設備管理実施表	⑭	評価項目との対応は適正である。
13	備品台帳	⑮	評価項目との対応は適正である。
14	個人情報の保護に関する規定	⑯	評価項目との対応は適正である。
15	危機管理マニュアル等	⑱	評価項目との対応は適正である。
16	定例会資料	⑥	評価項目との対応は適正である。
17	省エネ対策	⑲	評価項目との対応は適正である。
【評価委員会確認結果】 評価対象資料は妥当である。			

### 3 評価結果

#### (1) 分野評価

評価分野	評価項目	評価検討会 評価結果	評価委員会 評価結果	評価委員会確認結果
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。	3	4	評価結果は「4」とする。 水泳教室や体操教室を実施しているほか、無料オープニングイベントとしてオリンピック選手のスポーツ教室等を開催しており、積極的な自主事業の実施が認められる。
	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	4	評価結果は「4」とする。 区が求めた事業及び自主事業が適切に実施されたほか、スポーツセンターの休館日廃止や利用時間延長、高齢者向け利用料減額など、積極的なサービス向上の取組みが認められる。
	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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	4	評価結果は「4」とする。 受付やトレーナー等の従業員の対応に関する4段階評価の結果では、「①とても良い」「②良い」との回答が過半数を占め、「④悪い」と回答したのは1~3%のみであった。また、設備・備品に関する評価結果では、「④悪い」との回答が約1割あるが、施設の老朽化を考慮する必要があり、全体として利用者からは高い評価を得ていると判断できる。
	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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
分野評価		C	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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
分野評価		C	C	

評価分野	評価項目	評価検討会 評価結果	評価委員会 評価結果	評価委員会確認結果
管理運営の 適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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。	3	4	評価結果は「4」とする。 設備管理・修繕は計画的に実施され、清掃は定時に行いチェックされている。清掃に関する利用者アンケート(4段階評価)の結果では、「①とても良い」「②良い」と回答が約6割、「④悪い」との回答は3%のみであり、利用者の評価も良好である。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	3	評価検討会の評価結果は妥当である。
	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	4	評価結果は「4」とする。 節水コマの導入により月平均140トンの水削減を図るなど、積極的な取組みが認められる。
		分野評価	C	B
改業 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。	—	—	(評価対象外)
		分野評価	—	—

## (2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
総合評価	C	B
得点	66/88	73/88
所見	<p>指定期間1年目の評価であるが、基本協定・年度協定及び事業計画書の水準を概ね満たした施設の運営を行っている。初年度から、様々な改善等（スポーツセンター・総合体育館の休館日の廃止やスポーツセンターの利用時間延長など）を行っていることからスポーツ施設の運営に対してしっかりとしたノウハウを持っていると評価できる。特に従業員への研修は、提出された資料や実施スケジュールなどから利用者への適正な指導と安全性の確保に対する積極的な取組みとして評価できる。救命技能認定は、全従業員に受講させるなど徹底されている。今後、研修を受講した従業員は、経験を積むことで接遇やスポーツ指導でさらなる利用者のサービス向上を目指すことができる。</p> <p>利用者アンケートでは、予め設定した質問項目では高い評価を得ているが、その他のご意見やご要望などの少数意見にも積極的に聴き入れる努力をして、利用者のサービス向上と利用促進に向けた新たな提案にさらに力を入れて取組んでほしい。また、小石川運動場が平成22年12月1日から平成24年3月末まで改修工事（グラウンドに人工芝を敷設するとともに、管理棟・照明設備の建て替え等）のため使用できないので、利用者への配慮が必要である。自主事業による各種教室事業の運営方法等については、事業の参加者をはじめ様々な施設利用者の意見等を参考に区と十分な協議・調整を図り、より一層区民に親しまれる施設運営を目指す必要がある。</p> <p>スポーツ振興の促進にも積極的に活動しており、利益追求に陥ることなく区民へのサービスを提供している。ヨーコゼツターランドのバレーボール教室や中村礼子の水泳教室など参加費無料イベントの開催をしたり、高齢者に対してはシルバー・ゴールド料金の設定により一部の利用料金の見直しを行った。また、少年野球の振興として、東京ドームでの試合を開催するなどスポーツ振興の理念を持った事業展開をしている。</p> <p>以上により平成21年度の評価検討会の総合評価は、概ね妥当であると判断する。</p>	<p>(評価検討会の所見に加えて)</p> <p>・評価検討会においては、全委員が十分に評価基準を理解した上で、客観的な事実に基づいて評価を行うよう留意されたい。</p>
改善指摘事項	なし	なし