

指定管理者制度導入施設の管理運営状況等に関する評価表
(評価対象年度: 令和2年度)

<施設概要>

施設	総合体育館
施設の設置目的	市民の体育、スポーツ及びレクリエーションの普及振興を図り、健康で文化的な生活の向上に寄与する
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和11年(2029年)3月31日
指定管理者	公益社団法人調布市体育協会
所管部署	生活文化スポーツ部 スポーツ振興課

<施設の過去3箇年の主な管理実績>

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数	19万1336人	17万1173人	7万3743人
事業参加者数	8万3237人	7万6654人	1万2028人
貸出施設稼働率	87.75%	90.13%	72.02%
指定管理料(市決算額)	1億2919万9395円	1億3413万7867円	1億4877万1491円
利用料金収入	3953万3920円	3518万9660円	1627万6630円

<指定管理者における全体総括>

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、4・5月に全施設を休館しました。6月以降は段階的な人数制限を行いながらの施設再開となりましたが、令和3年1月には再び緊急事態宣言が発出され、1月12日から3月21日までの64日間は夜間区分を利用中止とする時間短縮での開館となりました。施設の開館においては関係機関のガイドラインを基に、感染拡大防止のための運営マニュアルを作成し、人数制限をした中で施設開放を継続しました。施設スタッフにおいても、日々の体調管理、行動管理を徹底し、施設管理に従事しました。

防犯面では、館内スタッフによる巡回や貴重品ロッカーの利用を促す案内を継続して行ったほか、過去に盗難が発生している屋内プール男子更衣室の巡回を継続的に実施した結果、盗難の発生はありませんでした。

実施事業については、体育協会セブンプログラムを核に施設を効果的に利用し、健康づくり事業を目的とした健康増進プログラムを数多く実施しました。新型コロナウイルス感染防止対策により、定員を大幅に制限しての実施となりましたが、9月のプログラム再開後は毎回定員以上の申込みをいただきました。ジュニアスポーツプログラムについては、体操、跳び箱、鉄棒スクールのほか、ジュニアスイミングスクールなどを9月から再開し、多くの小学生が参加しました。スキルアッププログラムについては、技術向上を目的として企画し、加盟団体指導員が中心となり、バレーボール、バドミントン、卓球及び水泳のスクールを成人向けに9月から開催しました。また、コロナ禍でも安心して運動することができる機会を確保するため、インストラクターによる動画での運動紹介や、リフレッシュ体操スクールのライブ配信、元オリンピック強化指定選手による小学生向けのランニングクリニックの動画配信を行うなど、施設の休館や利用制限がある中においても、継続した運動機会の提供により、市民の健康維持・増進に努めました。

緊急時の対応については、定期的な訓練の実施などによりスタッフ全員の意識を高め、防犯対策と両輪で、火災・震災時の対応についても整備しました。また、新型コロナウイルス感染防止対策として、消毒液やマスクの確保、感染者が出た場合の対応マニュアル等を関係機関のガイドライン変更に応じて適時更新しました。

職員の育成に関しては、公益法人会計や施設の管理運営に必要な知識を取得するための研修会や自主研修が実施されたほか、個人情報保護や情報セキュリティに関する基礎的事項の理解を深めるため、個人情報保護に関する集合研修を10月に実施しました。

<施設の管理運営等に関する評価(各評価区分の考え方は下段の「評価の目安」を参照)>

業務の実施体制	確認項目	確認欄
	業務マニュアルの整備(職員への周知含む)	(有(更新)・有・無)
	緊急時におけるマニュアル・連絡体制の整備(職員への周知含む)	(有(更新)・有・無)
	職員の育成(研修・緊急時対応等の訓練)の実施	(実施)・未実施)
	<評価におけるその他の視点> ・個人情報の保護及び情報漏洩防止のための措置 ・職員の勤務条件・待遇における関係法令の遵守 ・協定書等を遵守した業務の再委託 など ・適切な人員配置 ・適時適切な市との情報共有	
	施設所管部署の総括 (上段の確認項目や評価の視点を含めた総括)	評価(b~d)
個人情報取扱従事者資格認定更新講座の受講や個人情報保護に関する集合研修を実施するなど、個人情報の保護及び情報漏洩防止のため必要な知識の習得と周知の徹底が図られている。 また、新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受ける中で、感染防止対策等含め適宜マニュアルの見直しや職員・スタッフへの徹底を図る等、迅速かつ柔軟な対応が図られており、安全・安心な施設管理運営が図られている。		b

評価の目安(b~d)

- b: マニュアル整備や研修等が適切に実施されており、その他、協定内容や関係法令等が遵守されている。
- c: マニュアル整備や研修等の実施、協定内容や関係法令等の遵守について一部改善を要する点がある。
- d: 業務の実施体制について、抜本的に改善が必要なものがある。

施設の維持・管理	確認項目	確認欄
	施設・設備についての保守点検の実施	(実施) 未実施)
	施設・設備に不具合等があった場合の修繕等の実施	(不具合等有)(23件(うち対応11件))・無)
	備品の適切な管理(台帳との照合)	(実施) 未実施)
	<評価におけるその他の視点> ・利用者の安全確保対策 ・適切な衛生管理(清掃対応, 感染症対策など) ・指定管理者として必要な保険への加入 など	
	施設所管部署の総括 (上段の確認項目や評価の視点を含めた総括)	評価(a~d)
施設・設備の不具合等については、23件のうち10件は施設の老朽化に伴い市の改修工事等の対象となっているものであり、そのほか施設・設備に不具合が発見された場合には、市へ報告のうえ、迅速な対応が出来ている。また、感染症対策として、職員及び従事スタッフはこまめな消毒、清掃を徹底し、利用者にも、館内でのマスクの着用、手指消毒等の呼びかけを積極的に行っており、館内全体で感染症対策の徹底に努めている。 利用者の安全確保の面として、指定管理者の保険は、施設賠償責任保険と、行事賠償責任保険に加入している。		b

評価の目安(a~d)

- a: 施設・設備の点検や修繕等への適切な対応に加え、先進的な対策の導入など、優れた安全対策や維持保全などが行われている。
- b: 施設・設備の点検や修繕や備品管理、安全対策などをはじめ、施設の維持・管理が適切に実施されている。
- c: 施設・設備の点検や修繕等の施設の維持・管理について一部改善を要する点がある。
- d: 施設の維持・管理について、抜本的に改善が必要なものがある。

	確認項目	確認欄
サービスの提供	計画した事業(サービス)の実施	(計画どおり 一部未実施 多くが未実施)
	利用者数の状況(前年度比較)	(前年比5%超増 ・ 同水準(±5%) ・ 前年比5%超減)
	貸出施設稼働率の状況(前年度比較)	(前年比5%超増 ・ 同水準(±5%) ・ 前年比5%超減)
	新たなサービス(事業)の実施	有 (10件) ・ 無) 主な実施内容: 背骨コンディショニング, おとこの筋トレ, ゆるゆるストレッチ, ヘルシーエクササイズ(体育室改修工事代替事業)の新規6事業
	サービスの見直し(利用方法・事業回数・時間帯等)の実施	有 (2件) ・ 無) 主な実施内容: 感染症対策として全体的な事業の利用方法, 利用人数の制限等を見直した。 体育館に来られない利用者や各種スクールに参加できない利用者等に向けた, 自宅でできるかんたんエクササイズの動画配信を全19本配信した。
	職員の接遇態度(言葉遣い, 態度, 服装, 問合せへの対応等)	優れている 普通 ・ 要改善)
		<評価におけるその他の視点> ・ 利用者にとって分かりやすい施設利用案内や事業等に関する情報提供 ・ 施設の設置目的に沿ったサービスの提供及び事業の実施 ・ 協定書等に基づく施設の開館日・開館時間の遵守 ・ 利用申請等に対する迅速な対応 ・ 利用者に対する附帯設備・備品等の適切な提供 ・ 利用者からの苦情や要望等に対する適切・迅速な対応及び市への報告 ・ 施設の利便性向上・利用促進に関する取組 ・ 利用者満足度アンケート調査等の結果 など
施設所管部署の総括 (上段の確認項目や評価の視点を含めた総括)	評価(s~d)	
体育協会セブンプログラムを核に施設を効果的に利用し, 健康づくりを目的とした健康増進プログラムを数多く実施したほか, コロナ禍でも安心して運動することができる機会を確保するため, インストラクターによる動画での運動紹介や, リフレッシュ体操スクールのライブ配信, 元オリンピック強化指定選手による小学生向けのランニングクリニックの動画配信を行うなど, 施設の休館や利用制限がある中においても, 継続した運動機会の提供により, 市民の健康維持・増進に努めている。 その結果, 施設利用者数においては, 新型コロナウイルス感染症に伴う休館等の影響を受け, 減少となっているものの, 利用者満足度については「非常に満足」が32%, 「満足」が64%, 合計で96%と, 平成22年度の97%に続き, 高い評価を得られたことから, 利用者への適切なサービス提供がなされている。 また, 利用者ニーズを捉えるために「ふれあい連絡カード」による意見収集を随時行い, 利用者の意見や要望を的確に把握するとともに, 対応内容や質問への回答を専用掲示板に掲示する等, 丁寧に対応しながら, 施設の改善に役立っている。		S

評価の目安(s~d)

- s: サービスの提供(施設利用, 事業実施など)について, 特に優れた実績がある。
- a: サービスの提供(施設利用, 事業実施など)が適切に実施され, かつ, 前年度実績を上回る実績が複数あるなど, 優れた実績がある。
- b: サービスの提供について協定書等の内容に基づき, 概ね適切に実施できている。
- c: サービスの提供について協定書等の内容に基づく対応が実施されていないものが散見され, 一部改善を要する点がある。
- d: サービスの提供について, 抜本的に改善が必要なものがある。

財務の状況	確認項目		確認欄
	収支計画を踏まえた実績	利用料金収入	(計画比+5%超 ・ 同水準(±5%)) (計画比-5%超)
		支出総額	(計画比+5%超 ・ 同水準(±5%)) (計画比-5%超)
	収入(指定管理料を除く)の状況(前年度比較)		(前年比5%以上増 ・ 同水準(±5%)) (前年比5%以上減)
	収入確保や経費縮減の取組		(有) ・ 無) 主な取組内容： 収入の確保については、緊急事態宣言による休館期間や感染症対策としての人数制限を講じたうえでの開放となったため、計画通りの確保とはならなかったが、プールやプログラム事業は、少しずつ人数を増やし利用者増の対応に努めた。また、利用者がいないエリアのこまめな節電、消耗部材等の簡易的な修繕等を職員及び従事スタッフで対応するなど、経費縮減に努めた。
	<評価におけるその他の視点> ・指定管理料の適切な管理(帳簿等の整備) ・利用料金等に関する適切な収納及び還付事務の実施 など		
施設所管部署の総括 (上段の確認項目や評価の視点を含めた総括)		評価(s~d)	
指定管理者が見込んでいた利用料金等の収入が著しく減少し、適正な市民サービスの提供に支障をきたす状況になったため、指定管理者と協議し、指定管理料を追加交付した。一方、(公財)日本スポーツ協会「スポーツ事業継続支援補助金」を活用して財源確保も図った。 また、取引が発生する都度、速やかに会計処理を行い、毎月の収支状況も詳細に把握する等、適切な会計事務を実施しており、月1回のモニタリングの際にも報告を受けている。 利用料金は、都度集計、即時に金融機関へ納入することで、事務所に多額の現金が長時間留まらないようにしている。さらには、現金保管及び金融機関までの現金輸送時の万が一の不測の事態に備えた現金動産保険に加入している。		a	

評価の目安(s~d)

- s: 収支計画等に基づく適切な運営等の実施に加え、収入増加や経費縮減に関して、特に優れた対応・実績が見られる。
- a: 収支計画等に基づく適切な運営等の実施に加え、収入増加や経費縮減に関して、優れた対応・実績が見られる。
- b: 収支計画等に基づく適切な運営が概ね実施できている。
- c: 収支計画等に基づく適切な運営や、その他財務に関連する取組に一部改善を要するものがある。
- d: 収支計画等に基づく適切な運営や、その他財務に関連する取組に関して抜本的に改善が必要なものがある。

	確認項目	確認欄
その他	地域等との連携による取組の実施	(実施)・未実施) 主な実施内容: 北部公民館主催事業未就学児親子対象人形劇への施設貸出し。(柴崎, 深大寺周辺の市民参加)※感染症拡大防止のため開催中止
	地域貢献活動の実施	(実施)・未実施) 主な実施内容: ・休館日を中心とした施設周辺道路等の定期清掃 ・施設周辺道路等の桜, 落ち葉等を随時清掃
	<その他評価の視点> ・省エネルギー, 省資源等の取組による環境への配慮 ・市民雇用の取組 ・地域経済の発展に資する取組 など	
	施設所管部署の総括 (上段の確認項目や評価の視点を含めた総括)	
	地域におけるスポーツ振興, コミュニティの拠点となることを目的に実施している地域への目的外の施設開放や, 中学生職場体験の受入れ等は新型コロナウイルス感染症の影響により中止となっているが, 体育館周辺での清掃活動等については随時実施し, 地域との連携を図っている。	評価(s~d) b

評価の目安(s~d)

- s: 4つの視点に関する取組以外に, 地域等との連携による事業や地域貢献活動への積極的な参加などにおいて, 特に優れた対応が見られる。
- a: 4つの視点に関する取組以外に, 地域等との連携による事業や地域貢献活動への積極的な参加などにおいて, 優れた対応が見られる。
- b: 地域等との連携による事業や地域貢献活動への参加などの取組が行われている。
- c: 地域等との連携による事業や地域貢献活動への参加などの取組に関して一部改善を要するものがある。
- d: 地域等との連携による事業や地域貢献活動への取組について, 抜本的に改善が必要なものがある。

<施設所管部署における全体総括>

<p>令和2年度は, 新型コロナウイルス感染症の影響による休館期間や, 感染予防対策のための人数制限等を講じたことにより, 利用者数が大幅に減少したため, 指定管理料の追加交付が必要となるなど, 安定した施設管理運営が出来ない状況が続いた。一方で, 職員及びスタッフにおいては, 手指消毒, 手洗い・うがいの実施や, 館内のこまめな消毒対応等, 徹底した感染症対策や市の方針への迅速かつ柔軟な対応が図られており, 施設の開設にあたっては市民が安心して施設を利用できる環境を構築することができた。また, コロナ禍でも安心して運動することができる機会を確保するため, 新たな取組としてインストラクターによる運動紹介の動画配信を行うなど, 新たな取組を積極的に行い, 施設の休館や利用制限がある中においても継続した運動機会の提供により, 市民の健康維持・増進に努めることができたのは, 大変評価できる。</p> <p>このような管理運営の結果として, コロナ禍においても施設利用者からは利用者満足度が高い評価をいただくなど, 市民ニーズに添った事業の実施及び施設の管理運営を行うことができていると考えられる。</p>	
総合評価	A

総合評価基準

以下, 施設の管理運営等に関する各視点に基づく評価に対応した係数の合計で総合評価を決定する。

<係数> s→10 a→8 b→6 c→4 d→2

各視点に基づく評価の
係数合計を算出

<総合評価基準> S(特に優れている) →42 ~ 44(かつ各視点でc評価が無い) A(優れている) →36 ~ 41(かつ各視点でd評価が無い) B(良好) →26 ~ 35 C(要改善) →16 ~ 27 D(要抜本的見直し) →10 ~ 15
