

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3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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	17万1173人	7万3743人	9万9887人
事業参加者数	7万6654人	1万2028人	2万5483人
貸出施設稼働率	90.13%	72.02%	85.03%
指定管理料(市決算額)	1億3413万7867円	1億4877万1491円	1億5905万5360円
利用料金収入	3518万9660円	1627万6630円	2241万3720円

<指定管理者における全体総括>

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、4月27日から5月31日まで総合体育館を休館としました。6月以降も緊急事態宣言は延長されましたが、市のガイドラインに基づき人数制限や感染症対策を徹底し、施設を再開しました。また、空調設備の設置、特定天井及び床等改修工事により令和3年8月31日まで大・小体育室が休館となりましたが、利用再開後において、安心して快適な施設運営に取り組みました。

防犯対策の面では、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。

各種プログラムやスポーツスクール、講習会などの実施事業については、感染症対策を講じた中で定員を大幅に制限しての実施とはなりましたが、出来る限り開催に向けての準備を進め、最終的に中止となった事業もあったものの、1年間を通して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は、毎回多くの小学生が参加しました。スキルアッププログラムは、加盟団体指導員が中心となり成人向けに開催しました。障害者プログラムは、障害のある方のリハビリに適したプログラムとして、転倒予防のための体操教室など、運動を日常的に取り組めるように感染症対策を徹底した中で開催しました。市内障害者グループへの貸切利用なども優先的に提供し、個人利用者には、障害の状況によりスタッフのサポートや必要備品を貸し出すなど、身近な地域でスポーツに親しめる環境づくりに努めました。また、「自宅のできるリフレッシュ体操」、「自宅のできるかんたんエクササイズ」などの動画配信事業も継続実施しました。

緊急時の対応については、定期的な訓練の実施によりスタッフ全員の意識を高め、防犯対策との両輪で、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症の対応として、来館時の体調チェック、手指消毒の徹底や、各種対応マニュアル等も関係機関のガイドライン変更に応じて更新しました。なお、新たな取組として、市と災害時における調布市の対応への協力に関する基本協定書を締結しました。本協定に基づき、市が行う災害対応に協力していきます。

職員の育成に関しては、現状の課題解決のための研修として、民間の派遣会社から講師を招き、「LGBT基礎研修」を実施しました。その他、個人情報保護や情報セキュリティに関する対応を継続的に行うため、個人情報に関する講座等にも参加しました。

＜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)＞

	確認項目	確認欄	
業務の実施体制	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)
	市との定期的なモニタリングの実施のほか、日常的に連携を密にとっており、適宜必要な情報共有や緊急時における連絡体制もしっかりと図られている。 個人情報についても、個人情報取扱従事者資格更新講座を受講し、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、他の職員・スタッフへの周知の徹底が図られている。 また、防災面でも訓練の実施や施設管理に必要な研修の受講等、施設の安全・安心な運営のため、職員の育成も図られているほか、新たな取組として、市と災害時における調布市の対応への協力に関する基本協定書を締結した。本協定に基づき、市が行う災害対応に協力する体制を整えている。		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。

	確認項目	確認欄	
施設の維持・管理	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(30件(うち対応4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、30件のうち18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・設備の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。 大体育室に新たに設置した空調設備についても、利用者の状況を的確に判断して温度調整を行い、熱中症対策にも細やかな配慮をしている。また、利用者に怪我人等が発生した場合にも迅速な応急措置を行うなど、利用者の安全管理の徹底が図られている。 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。

サービスの提供	確認項目	確認欄	
	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(2件)・無) 主な実施内容: ・公認指導者更新講習会のWEB開催。 ・コロナ禍によりトレーニング室プログラムはすべて休止をしていたが、大小体育室改修工事後にビギナーズエアロを小体育室で再開。	
	サービスの見直し(利用方法・事業回数・時間帯等)の実施	(有(4件)・無) 主な実施内容: ・調布市の対応方針、感染状況を鑑み、各会場の定員制限の見直しを随時実施。 ・大体育室全面貸切団体とは事前に入念な打ち合わせにより、感染防止対策や参加者導線など主催者と施設管理者で共有した。 ・冷暖房設備の設置により、利用者に快適な利用環境の提供を実施。 ・昨年度に引き続き、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、自宅のできるかんたんエクササイズを動画配信。	
	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 ・利用者に対する付帯設備・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		評価(s~d)
	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) 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配信「自宅のできる簡単エクササイズ」は継続して実施し、市民の継続した運動機会を提供し、市民の健康維持・増進に努めている。 また、空調設備設置後も利用者の利用環境に応じて適切な室温管理を実施する等、利用環境の向上に努めている。 その結果、利用者満足度については「非常に満足」が39%、「満足」が57%、合計で96%と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ことが分かる。 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。	a	

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：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、状況に応じた定員を確保する等、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)
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。

その他	確認項目	確認欄
	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:調布市障害者スポーツの振興における協議体に参加し、福祉関係団体との連携の中で協議体事業を体育館で実施する等、取組を進めている。
	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 ・地域経済の発展に資する取組 ・市民雇用の取組 ・その他() 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)
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。 また、「調布市障害者スポーツの振興における協議体」に参加し、市内の福祉関係団体と連携を図り、体育館での協議体事業を実施したり、全国障害者スポーツ大会の会場として候補に挙げた際には、大会受入れについて積極的に対応するなど、障害者スポーツの振興にも前向きに取り組んでいる。		a

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>

昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響を受ける中でも、感染症対策をしっかりと講じたうえで、出来るだけ多くの市民がスポーツに親しめる機会の創出を図っている。

また、障害者やLGBTの方への対応等、様々な方に気持ちよく施設を利用していただけるよう、職員研修の実施や市民ニーズの把握等に努めているほか、「調布市障害者スポーツの振興における協議体」にも参加し、障害者のスポーツ実施率の向上に向けて検討を進めるなど、スポーツを通じた共生社会の充実に向けた取組を積極的に実施出来ている。

防犯・防災面においても、定期的に訓練を実施し、職員の意識を高めているほか、市と「災害時における調布市の対応への協力に関する基本協定」を締結し、災害時における市への対応に協力する体制を整える等、利用者だけでなく市民の安全・安心に向けた取組が出来ている。

このような管理運営の結果として、施設利用者からは利用者満足度で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。

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。

<p><係数></p> <p>s→10</p> <p>a→8</p> <p>b→6</p> <p>c→4</p> <p>d→2</p>	<p>} 各視点に基づく評価</p> <p>} の係数合計を算出</p>	<p><総合評価基準></p> <p>S(特に優れている)</p> <p>→42 ~ 44(かつ各視点でc評価が無い)</p> <p>A(優れている)</p> <p>→36 ~ 41(かつ各視点でd評価が無い)</p> <p>B(良好)</p> <p>→26 ~ 35</p> <p>C(要改善)</p> <p>→16 ~ 25</p> <p>D(要抜本的見直し)</p> <p>→10 ~ 15</p>
---	--------------------------------------	--