

中野区スポーツ・コミュニティプラザ

第三者評価報告書

令和6年2月

評価実施機関 ベックス株式会社

まえがき

本報告書は、「中野区スポーツ・コミュニティプラザ」の運営状況を調査し、施設の利用者サービスについて、そのプロセスを評価し、取りまとめたものです。

指定管理者制度は、「多様化する住民ニーズに、より効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ること」を目的として、平成15年の地方自治法改正により創設された制度です。

一般に、指定管理者導入施設におけるモニタリングは、指定管理者制度を導入している施設の管理運営状況について、安定的かつ継続的なサービスの提供ができているか、どの程度サービス水準の向上と経費の削減が図られているか、指定管理者に「気づき」の機会を与えることで、指定管理者自らが業務改善を行い、その結果、区民サービス・利用者サービスの向上につなげることを目的とするものです。

本業務は、当施設の指定管理者であるアクティブ中野グループが自ら率先して第三者評価を取り入れ、指定管理者としての運営内容を客観的に把握・確認し、今後の業務改善、区民サービスの向上につなげていくために実施されたものです。

なお、本業務の評価実施主体は、ベックス株式会社¹です。第三者評価員は横浜市の認定評価員で構成されています。

本施設の公募時の事業提案書、基本協定書、年度事業計画書・報告書や各種関連書類に基づき、本施設に即した評価項目を設定し、評価を実施し、履行状況の把握・確認及び利用者サービスの水準を評価しました。もし、サービス水準や実施状況が不十分であれば、それを改善していく必要があります。また、十分なサービス内容であることを明確化することは、指定管理者の自身のモチベーションの維持・向上のためにも重要と考えています。こうした観点に基づき、本報告書を取りまとめています。

本報告書が、貴施設や中野区を通じて、地域住民をはじめ全てのステークホルダーにとって意義のあるものとなれば幸いです。

¹ ベックス株式会社は横浜市において指定管理者第三者評価機関としての認定を受けている機関です。

目次

1. 調査概要	1
2. 評価結果の総括	3
3. 各評価結果	7
3-1. 施設の運営方針	7
1. 施設指定管理者としての基本方針	
2. 5年間で達成していく成果目標・指標	
3-2. 地域スポーツクラブ及び施設運営サービスの向上、利用者増の取組	11
1. 地域スポーツクラブ会員数向上に関する取組	
2. 地域スポーツクラブ会員の施設利用に関する取組	
3. 利便性・平等性を高める運営方策	
4. 利用率の向上策	
5. その他サービスの向上について	
6. マイクラブ意識向上について	
3-3. 地域スポーツクラブ育成に向けた事業等の展開	17
1. 地域スポーツクラブの育成計画について	
2. 効率的な事業展開について	
3. 自主的活動の促進について	
4. スポーツ指導者やボランティアの育成について	
5. 学校部活動の支援について	
6. 運動実施率の向上について	
7. 障害者スポーツの普及啓発事業について	
3-4. 地域スポーツクラブを充実させるための地域・他機関との連携、中野区民への還元	24
1. 地域スポーツクラブに協力・連携できる地域団体・機関	
2. 指定管理業務によって得られた利益還元の考え方	
3. 区(担当部署)との日常的な連携・報告・連絡	
3-5. 安定的に施設サービスを提供できる体制とそれを実現可能とする能力	27
1. 人員配置計画	
2. 人材育成計画・人材確保策	
3. 応募法人等の体制(緊急時、繁忙期等の対応)	
4. 雇用・再委託の計画(配慮する事項)	
5. 労働環境の整備	

3-6. 施設の適切な維持管理.....	32
1. 維持管理業務の基本的な考え方や応募法人能力	
2. 安全管理体制	
3. 修繕・工事に関する考え方	
4. 環境目標・活動について	
3-7. 区民の平等・公平.....	36
1. 「おもてなし」の考え方	
2. 利用者の意見・要望の把握とその反映	
3. 顧客意見の反映・苦情対応等の実例	
4. 多様な利用者に対する配慮	
5. 個人情報保護、情報の管理について	
3-8. 施設の効率的な運営.....	41
1. 収支計画書について	

1. 調査概要

【 目的 】

指定管理者制度は、公の施設の管理に民間の能力を活用することにより、「住民サービスの向上」及び「経費の節減」を図ることが主たる目的とされています。

そこで本調査は、「住民サービスの向上」及び「経費の節減」が実現されているか、いわゆる PDCA サイクルにおける C（チェック）のステップを第三者として実施し、施設の管理運営の持続的・継続的な改善に資することを目的として実施します。

【 調査概要 】

本施設の指定管理者として管理・運営を実施している、なかの未来グループ（代表企業；東京アスレティッククラブ）から委託を受け、施設の管理運営の水準、運用状況、履行状況について、調査を実施します。

調査にあたっては、独自の評価項目に基づき、御社が施設ごとに実際に実施している業務内容について、各種資料（報告書、計画書、マニュアル、手順書等）や担当者様へのヒアリング、現地視察により把握・分析します。

ヒアリングや現地視察により把握した内容について、良い点や改良が望まれる点などを整理し、「現在、どのようにして利用者の満足を維持・向上しようとしているか」を考察（第三者評価）しまとめます。

【 対象施設 】

中部スポーツ・コミュニティプラザ、南部スポーツ・コミュニティプラザ、及び鷺宮スポーツ・コミュニティプラザ、中野区立鷺宮運動広場

【 指定管理者 】

なかの未来グループ

指定期間：令和3年～令和7年度(5か年)

【 評価実施機関 】

ベックス株式会社

東京都千代田区神田多町 2-2 神田 21 ビル 6 階

【 訪問調査実施日 】

令和6年1月15日

【 施設所在地 】

施設名	所在地	施設面積(延床)
中部スポーツ・コミュニティプラザ	東京都中野区中央三丁目 19 番 1 号	(屋内)1,135 m ² (屋外)1,171 m ²
南部スポーツ・コミュニティプラザ	東京都中野区弥生町五丁目 11 番 26 号	2,550 m ²
鷺宮スポーツ・コミュニティプラザ	東京都中野区白鷺三丁目 1 番 13 号	4,595 m ²
中野区立鷺宮運動広場	東京都中野区白鷺三丁目 1 番	4,920 m ²

【評価基準】

以下の視点で、S、A、B、C、Dの5段階で評価しました。

- ・基本協定書や事業計画書、管理仕様書、業務基準書等に即して業務が実施されているか
- ・実施内容が要求水準を満たしているか（目標を達成しているか）

総合的観点から、評価B以上であれば、運営において問題がないことを意味します。

■評価基準

評価基準	
評価区分	評価内容
S	・協定書や事業計画書等を著しく上回っている。 ・効果的な取り組みが実施され、目覚ましい成果がでている。
A	・協定書や事業計画書等をやや上回っている ・効果的な取り組みがみられる。
B	・概ね協定書や事業計画書等のとおりである。
C	・協定書や事業計画書等をやや下回っている。（一部が未達成※）
D	・協定書や事業計画書等を著しく下回っている。（未達成）

※評価区分C「一部が未達成」とは、合理的な理由があり、未達成の場合を言う。

■評価シート（例）

各評価項目、施設グループごとに評価を記載します。（下記は記載例）

評価項目 A-1：職員体制	評価結果	
	自己評価	第三者評価
事業計画書のとおり、職員体制を構築しているか	A	A
評価チェックポイント		
構築している	A	A
確認手段	評価機関 所感	
・ヒアリング ・訪問調査当日の出勤状況及び出勤簿	<p>【 良い点 】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・良い点を記載します。 ・個別の施設への記載についてはこのようにタグを付けます。 中部 <p>【改善が望まれる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・改善が望まれる点を記載します。 	

※単一の施設のみに該当する内容は、施設のタグ（ 中部 南部 鷺宮 ）を付与
大項目ごとに指定管理者自身による自己評価やその他工夫した点等を記述します。

■自己評価シート（指定管理者による記述）

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
〈大項目に関する具体的な取り組みについて、評価項目に関わらず創意工夫した点等を自由に記述します〉

2. 評価結果の総括

■ 評価結果 (1/2)

評価項目		評価結果	
		自己評価	第三者評価
1. 施設の運営方針			
	・施設指定管理者としての基本方針	B	B
	・5年間で達成していく成果目標・指標	A	A
2. 地域スポーツクラブ及び施設運営サービスの向上、利用者増の取組			
	・地域スポーツクラブ会員数向上に関する取組	A	A
	・地域スポーツクラブ会員の施設利用に関する取組	B	B
	・利便性・平等性を高める運営方策	A	B
	・利用率の向上策	S	A
	・その他サービスの向上について	B	B
	・マイクラブ意識向上について	B	A
3. 地域スポーツクラブ育成に向けた事業等の展開			
	・地域スポーツクラブの育成計画について	B	B
	・効率的な事業展開について	B	B
	・自主的活動の促進について	B	B
	・スポーツ指導者やボランティアの育成について	B	B
	・学校部活動の支援について	B	B
	・運動実施率の向上について	A	A
	・障害者スポーツの普及啓発事業について	A	A
4. 地域スポーツクラブを充実させるための地域・他機関との連携、中野区民への還元			
	・地域スポーツクラブに協力・連携できる地域団体・機関	B	B
	・指定管理業務によって得られた利益還元の考え方	B	B
	・区（担当部署）との日常的な連携・報告・連絡	B	B
5. 安定的に施設サービスを提供できる体制とそれを実現可能とする能力			
	・人員配置計画	A	A
	・人材育成計画・人材確保策	A	A
	・応募法人等の体制（緊急時、繁忙期等の対応）	A	A
	・雇用・再委託の計画（配慮する事項）	A	A
	・労働環境の整備	B	B
6. 施設の適切な維持管理			
	・維持管理業務の基本的な考え方や応募法人能力	B	B
	・安全管理体制	B	B
	・修繕・工事に関する考え方	A	B
	・環境目標・活動について	B	B

■ 評価結果 (2/2)

評価項目		評価結果	
		自己評価	第三者評価
7	区民の平等・公平		
	・「おもてなし」の考え方	B	B
	・利用者の意見・要望の把握とその反映	B	B
	・顧客意見の反映・苦情対応等の実例	B	B
	・多様な利用者に対する配慮	B	B
	・個人情報保護、情報の管理について	A	B
8	施設の効率的な運営		
	・収支計画書について	B	B

■ 評価総括 (1/2)

評価機関	記述
1	<ul style="list-style-type: none"> ・地域スポーツクラブの運営委員会には各公認クラブの代表者が参加するなど、積極的に運営に参画している様子が確認できる。また、区民に地域スポーツクラブの取り組み内容を理解してもらい、区民に運動・スポーツを浸透させる取組みとして「公認クラブDAY」を実施している。この日は各クラブのイベントを集約することで、利用者が様々な活動内容を1日で体験できる仕組みとなっている。 ・個人利用人数、会員数等の数値は順調に伸びており、年度の目標値を達成する見込みである。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・3施設間連携の取組みとして、イベントの企画内容についての各館長間の調整・連携が挙げられる。プログラム内容を各館で共有するなどのすり合わせを入念に行い、一体感を醸成している。 ・自社でデザインした、PRポイントが目につく折り込みチラシを展開しており、また、館内ではクラブ会員の各種減免・優先措置については掲示板上で分かりやすく告知を行うなど、会員獲得への工夫が見て取れる。 ・キャッシュレス券売機、可動式テニスネット(中部)や貴重品ロッカーの設置など、利用者の利便性向上のための設備導入ができています。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・中学校部活動の支援として、水泳部、バスケットボール部への支援を行っている。トップアスリートの指導などにより、競技力の向上・夢に向かって取り組む姿勢などを伝えている点が高く評価できる。また、指導者への講習会だけでなく、コーチによる出張指導なども行っている。 ・令和5年からのアウトリーチ活動は、前年度までは代表企業が独自に行っていた、上述のアスリート講師を部活動支援として派遣していた事業である。独自の取組みが評価され、学校からの依頼に基づくアウトリーチ事業に位置付けられたという経緯であり、取組みが地域で評価されていることの裏付けと見て取れる。 ・シットイングバレーボール体験会(2021年に中部・南部で実施)などのパラアスリートによる指導を受けられる機会や、障害者と健常者が一緒に楽しむことができる「カン・トレ」の実施など、区民が障害者スポーツと触れ合う機会を作り出し、競技への認知度向上に貢献している点が高評価できる。また、代表企業が区より委託されている事業を本事業と合わせて各センターで行うことで、より多角的に障害者スポーツの普及啓発を行えている。 ・指定事業については、令和3年度はコロナ禍の影響もあり、実施回数がやや計画を下回っているが、令和4年度は、ほぼ予実一致できている。 ・公認クラブ会員のスポーツボランティアの活動は、イベントなどでの運営補助を行っているが、ボランティア登録のための取組みにはまだ課題があるという状況であり、ボランティア登録の促進とともに活躍の場を広げていくことが期待される。スポーツボランティア登録をするとは何ができるのかなど、具体的な活動のアピールなども必要と思われる。
4	<ul style="list-style-type: none"> ・運営委員会を開催し、区や区内の地域団体との関係ができています。運営委員会には地域スポーツクラブ「公認クラブ」の代表者も参加し、クラブ活性化に努めている。 ・評価時点ではコーディネーターが具体的に橋渡しを行った、連携したという事例がないため、連携・協働の取組みは「一部未達成」評価とした。 ・各館とも、区(担当部署)や関係機関とは、随時、連携・連絡をとれる状態である。 ・報告書類は、各館ごとに仕分けられた状態でファイリングされており、保管状況や内容確認が容易となっているなど、ドキュメント管理状況は非常に良好である。

■ 評価総括 (2/2)

評価機関 記述	
5	<ul style="list-style-type: none"> ・人員体制図、シフト表などは館内(事務所内)で目につきやすい場所に掲示されており、スタッフが目視確認、利用しやすい状況を保っており、南部と鷺宮では、実際の利用状況に対応して、応募時提案より多くの人員を配置するなど、より確実な運営体制を構築し、運営を行っている。 ・トレーニングなどの社内資格を、職員のキャリアアップに結び付けている仕組みや、実際に資格手当を支給するなど、職員がより積極的に資格取得に励めるような仕組みづくりができている点が評価できる。 ・区内に立地する代表企業及び構成企業本社から各館へ臨機応変に駆け付けられるバックアップ体制を構築しており、また、職員の急な欠勤時の連絡等は、SNSを用いて取り合っており、個人情報保護に配慮しつつ連絡が取れる体制を構築している点が評価できる。 ・区民を優先して新規雇用している点、区民からのアルバイトの採用率も、総合体育館の目標値(60%)を超過して推移している点など、区民に配慮した雇用の取組みが評価できる。 ・安全衛生管理委員会が事業者内に独自にあり、その結果を現場にフィードバックしている点が評価できる。
6	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所訓練を関係機関と連携して実践的な形で実施し、ハザードマップなどは中野区だけでなく隣接する区の資料も収集・把握し、ハザード情報の把握に努めているなど、防災・緊急時における対策を広範に行っている点が評価できる。 ・備品は指定管理者の備品と区の備品で明確に区別し、管理できている。 ・予防保全に関して、中部と南部は委託業者による巡回点検を月1~2回実施し、鷺宮は設備員が常駐し、日々の点検+24時間の遠隔監視という組み合わせでダブルチェックを行っている。また、毎月行っている指定管理者会議では委託会社も参加して、修繕の優先順位などを検討しているなど、委託業者と密に連携して取り組んでいる点が評価できる。 ・定期的な省エネルギー巡回として、グリーンモニターに使用量と料金を入力し、一括して管理しているほか、区のEMSチェックシートを活用し省エネルギーに努めている。また、主に消耗品等においてグリーン購入を意識して調達を行っている。
7	<ul style="list-style-type: none"> ・区の「おもてなし運動」に則ったアクションを実施できている。特に、施設の特長として、運動中・後に体調不良となる利用者があるが、そのような人に付き添うなど細やかな対応でおもてなしできている。 ・利用者満足度調査のため、利用者へのアンケートを年1回以上実施している。(令和3年度は1回実施、令和4年度は2回実施) 今後は、アンケート結果報告書などを、利用者も見える形で公表できるとなるとよい。また、アンケートで得られた自由記述で得られた意見などに対応した運営の改善などを掲示できるとさらに良い。 ・事務所内において苦情対応フローが分かりやすく、見やすいところに掲示されており、周知できていた。 ・中野区の「なかのSDGsパートナー」に代表企業がいち早く登録されるなど、SDGsに対する取組みを意識した運営姿勢は評価できる。今後はより具体的な取組みが望まれる。 ・代表企業の監査室によるPマーク監査や研修が実施されている。報告書も閲覧したが、具体的に記載されている点が評価できる。
8	<ul style="list-style-type: none"> ・経費の見直しなど、各館長が細かくチェックしており、効率的な運営に努めている。 ・1年目の令和3年度はコロナ禍にて、運営環境が厳しい状況であったが、経費を細かく見直して収益を確保するなど、健全な運営への取組みが評価できる。

3. 各評価結果

1. 施設の運営方針

評価項目 1. 施設指定管理者としての基本方針	評価	
	自己評価	第三者評価
・基本方針に沿った運営ができていますか	B	B
評価機関設問（成果指標 1～5 の数値）		
基本方針 1「マイクラブ意識の向上と自主活動の促進」	B	B
基本方針 2「区民に運動・スポーツを浸透させる効果的な運営」	A	A
基本方針 3「3 施設のスケールメリットを活かした運動・スポーツ推	B	B
確認手段	評価機関 所感	
・次頁の基本方針別取組みチェックリストに基づいて評価	<ul style="list-style-type: none"> ・地域スポーツクラブの運営委員会には各公認クラブの代表者が参加するなど、積極的に運営に参画している様を確認できる。 ・公認クラブ DAY は、各クラブのイベントを集約することで、利用者が様々な活動内容を1日で体験できる仕組みとなっている。 	

□公募時提案書 P. 2

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・公認クラブの指導者とメンバーは無償で、地域スポーツクラブ事務局と連携して、広い世代の区民がスポーツを楽しむ機会を提供することを目的としたイベント「公認クラブ DAY」を行った。この取り組みは、マイクラブ意識の向上と自主活動の促進、そして区民に運動・スポーツを普及させる効果的な手段となった。（令和5年、中部地区は6月、南部地区は11月、鷺宮地区は12月に開催） ・スタッフは統一された地域スポーツクラブのユニフォームを着用し、各施設にはオリジナルの『のぼり旗』を掲げ、さらにイベント参加者に対してノベルティーの配布などを行い、地域スポーツクラブの意識向上と周知を図っている。 ・教室やイベントでは、それぞれのノウハウを共有し、3施設で実施。また、施設間での協力により、共同でイベントの募集も行った。 ・3施設合計の個人実会員数は、令和3年4月の7,415人から2023年11月には9,723人へと増加し、増加率は131%となった。また、教室参加者は令和2年（当管理期間の前年で、コロナの影響がありました）には4,502名でしたが、令和3年には4,906名、そして令和5年11月には5,491名となり、令和2年比で122%、令和3年比で112%の増加を記録している。これらの数字から、区民に対する運動・スポーツの普及に効果的な運営が行われたと考えられる。

<基本方針の達成状況>

基本方針Ⅰ | マイクラブ意識の向上と自主活動の促進

クラブ会員が能動的にスポーツ活動を行うために、さらなる“マイクラブ意識”の向上を目指します

- 主な取り組み
- ☑ 公認クラブの活動報告誌（オフィシャルブック）の発刊
 - ☑ 公認クラブを支援する「地域スポーツクラブ事務局」を設置
 - ☑ 公認クラブの代表者は運営委員会に参加
 - △ 公認クラブのメンバーによるスポーツ・ボランティア活動^(※)
 - ☑ 公認クラブが主体となったスポーツ大会やイベント事業を開催

※公認クラブDAY

基本方針Ⅱ | 区民に運動・スポーツを浸透させる効果的な運営

クラブ会員のみならず、すべての区民が生涯にわたってスポーツに親しめる環境を構築し、区民の健康増進と地域住民の交流が促進される拠点施設として確立します

- 主な取り組み
- ☑ 多種目・多世代・多志向に応える教室・講座事業を実施
 - ☑ 公認クラブ活動によるスポーツ大会を実施
 - ☑ 中部の屋外運動広場に可動式テニスネットを導入
 - ☑ 地域貢献事業（アウトリーチ活動）を実施
 - ☑ 指導者養成講座を通じた地域の指導力向上
 - ☑ 中学校部活動支援窓口による部活動の施設優先確保
 - ☑ 誰もが参加できるスポコミDAYを概ね月1回開催
 - ☑ 定例イベントを開催
 - ☑ 施設の無料開放を実施
 - △ スポーツに関する情報をホームページ等で紹介^(※)
 - ☑ 障害者スポーツの普及啓発事業を実施
 - ☑ 運動機能分析装置（ザリッツ）による健康チェック
 - ☑ 健脚度測定を実施

※イベント紹介、中部で栄養情報を掲載

基本方針Ⅲ | 3施設のスケールメリットを活かした運動・スポーツ推進

中部・南部・鷺宮の3施設一体管理のメリットを活かした取り組みをし、区民の運動・スポーツの参加をさらに拡大します

- 主な取り組み
- 3施設を1つのホームページに集約^(※1)
 - ☑ ホームページからの教室の申込みを実施^(※2)
 - ☑ 3施設を集約したガイドブックを制作^(※3)
 - ☑ 3施設の公認クラブの活動をオフィシャルブックとして発刊
 - ☑ 体力測定会（成人向け・子ども向け）を3施設で実施^(※4)
 - 3施設の会員を会員管理システム（クラウド）により一括管理^(※5)

※1 設計図あり。今年度中の実施に向け準備中

※2 テスト運用中。中部イベントで実施

※3 リーフレットあり

※4 令和5年：中部11月、南部・鷺宮3月実施予定

※5 実施方法を検討中

評価項目 2. 5年間で達成していく成果目標・指標	評価	
	自己評価	第三者評価
・成果目標の指標は各年度の目標値を達成できているか。	A	A
評価機関設問（成果指標 1～5 の数値）		
指標 1. 個人利用人数	S	S
指標 2. 地域スポーツクラブ個人会員数	A	A
指標 3. 地域スポーツクラブ団体会員数	A	S
指標 4. 一般利用稼働率	B	B
指標 5. 公認クラブ数	B	B
確認手段	評価機関 所感	
※成果指標 1.～5.の数値について達成率が ・目標値の 120%以上:S ・目標値の 100%以上 120%未満:A ・目標値の 80%以上 100%未満:B ・目標値の 60%以上 80%未満:C ・目標値の 60%未満:D (各年次の事業報告書を確認)	・令和 5 年度も会員数等は順調に伸びており、目標達成する見込み。 ・評価結果については、次頁掲載の表の通り。	

□公募時提案書 P. 4

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
令和 4 年度データ ・個人利用者数 260,284 人/目標 176,910 人 147% ・個人会員数 12,686 人/目標 10,400 人(延べ会員数)※ 122% ・団体会員数 426 組/目標 290 組(延べ会員数)※ 147% ・一般利用稼働率 65.1%/目標 72% →鷺宮の算出方法変更のため未達。プールを除く平均稼働率 77.5% ・公認クラブ数 10 団体/目標 10 団体 ※ <u>延べ会員数</u> 目標 令和 4 年/令和 3 年比 12,686 人/9,913 人 <u>個人会員 128%</u> 、426 組/348 組 <u>団体会員 122%</u> ※令和 5 年から令和 3 年度分からの算出方法を <u>実会員数</u> へ変更した増加率 令和 4 年/令和 3 年比 9,294 人/8,255 人 <u>個人会員 113%</u> 、293 組/289 組 <u>団体会員 101%</u>

参考：各評価指標における評価年次毎の成果目標・実績

(数値は各年度の事業計画書・事業報告書より転記)

令和3年度 成果目標・指標と実績	指標1 個人利用人数	指標2 地域スポーツクラブ 個人会員数	指標3 地域スポーツクラブ 団体数	指標4 一般利用稼働率	指標5 公認クラブ数
①成果目標	175,160人	10,000人	285組	70.0%	8団体
②実績	223,576人	9,913人	348組	57.3%	8団体
達成率(②/①)	127.6%	99.1%	122.1%	81.8%	100%

令和4年度 成果目標・指標と実績	指標1 個人利用人数	指標2 地域スポーツクラブ 個人会員数	指標3 地域スポーツクラブ 団体数	指標4 一般利用稼働率	指標5 公認クラブ数
①成果目標	176,910人	10,200人	290組	72.0%	10団体
②実績	260,242人	12,686人	426組	48.3%	10団体
達成率(②/①)	147.1%	124.4%	146.9%	67.1%	100%

令和5年度 成果目標・指標と実績	指標1 個人利用人数	指標2 地域スポーツクラブ 個人会員数 ^{※2}	指標3 地域スポーツクラブ 団体数 ^{※2}	指標4 一般利用稼働率	指標5 公認クラブ数
①成果目標	178,680人	10,400人	300組	75.0%	10団体
②実績 ^{※1}	219,476人	9,784人	290組	^{※3} 64.6%	10団体
達成率(②/①) ^{※1}	122.8%	94.0%	96.6%	86.1%	100%

※1 2023年12月時点

※2 指標2.3の会員数は、昨年度までの延べ会員数から本年度は実会員数で算定

※3 稼働率は、鷺宮のカウント方法が変更した影響で低下しています。南部・鷺宮プールを除く稼働率は78.8%

《3か年達成率平均値》

3か年 平均	指標1 個人利用人数	指標2 地域スポーツクラブ 個人会員数 ^{※2}	指標3 地域スポーツクラブ 団体数 ^{※2}	指標4 一般利用稼働率	指標5 公認クラブ数
達成率	132.5%	105.8%	121.6%	78.4%	100.0%
評価	S	A	S	B^(※)	B

※ 鷺宮のカウント方法変更の影響を鑑み、本評価としています。

2. 地域スポーツクラブ及び施設運営サービスの向上、利用者増の取組

評価項目 1. 地域スポーツクラブ会員数向上に関する取組	評価	
	自己評価	第三者評価
<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報活動による会員数向上策 ・ 3 施設連携による無料体験会やイベント・スポーツ大会の実施（スポコミ DAY）による会員獲得 	A	A
評価機関設問		
・ 提案書に記載した広報活動を着実に実施しているか	B	B
・ 3 施設での連携事業・イベントは実施できているか	S	S
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報活動についてはチラシ等の制作物を実物確認（HP は事前に確認） ・ イベント等の実態はヒアリング及び各年次の事業報告書で確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 折り込みチラシは自社でデザインしたものを展開しており、PR ポイントが目につくような紙面の工夫が評価できる。 ・ 3 施設間の連携としては、イベントの企画内容について各館長間で調整・連携を行っている。 ・ プログラム内容は各館で共有され、イベントに紐付く各種測定員なども 3 施設で同一の方が担当するなど、入念にすり合わせを行っており、一体感を醸成している様子が評価できる。 	

□公募時提案書 P. 5～7

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・ 新聞折込みチラシは 3 施設が年 4 回実施、HP や区の生涯学習スポーツ情報紙「ないせす」では都度、イベントや教室、個人開放のスケジュールなどの情報を掲載、区民活動センターでチラシを配架、区の「ためまっぷ」へのイベント情報の掲載を行っている。 3 施設を紹介するガイドブック（リーフレット）を用意している。 なお、鷺宮で令和 3 年に実施していたスタッフブログは運用方法を見直すため一時的に停止している ・ 令和 4 年度には、165 プログラムのイベントを開催し、総参加者数は 4,429 人となった。ノウハウを共有しつつ、指導者講習会や南部鷺宮プールではアクアジムを、2023 年度には公認クラブ DAY など 3 施設が連携し行った。これらの取り組みが、個人会員数の増加に繋がっている。

評価項目 2. 地域スポーツクラブ会員の施設利用に関する取組	評価	
	自己評価	第三者評価
<ul style="list-style-type: none"> ・クラブ会員の登録と管理 ・クラブ会員が本施設を使用する際の減免と優先対応 	B	B
評価機関設問		
・会員データは適切に管理されているか	B	B
・クラブ会員の減免・優先措置について館内に告知しているか	B	B
確認手段	評価機関 所感	
・現地視察により、データ管理状況、会員の優遇措置等の館内告知の状況を確認	<ul style="list-style-type: none"> ・会員情報のファイルは、専用の PC 上でパスワードをかけて保管しているなど、セキュリティ上の配慮が見て取れた。(代表企業は P マークを取得しており、それに準じた取組) ・クラブ会員の各種減免・優先措置については掲示板上で分かりやすく告知を行っている。 	

□公募時提案書 P. 9

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・会員データは各施設の PC 内で管理されており、日々の入会者データは区に月次報告している。また、申請書の原本(令和 4 年度からはデータ)は区に提出している。 ・HP に地域スポーツクラブの会員に関する情報を掲載している。 ・会員の個人・団体料金の減免と教室で会員の入会が優先され割引料金を適応している。

評価項目 3. 利便性・平等性を高める運営方策	評価	
	自己評価	第三者評価
<ul style="list-style-type: none"> ・ 新たな設備投資により利便性を向上しているか ・ ユニバーサルデザインの 7 原則（公平性、柔軟性、単純性、明確さ、安全性、省体力、空間性）を踏まえた取り組みを行っているか 	A	B
評価機関設問		
・ キャッシュレス券売機、可動式テニスネットを導入したか	B	B
・ 平等な利用（予約、料金ルールなど）に関する取り組みはあるか	B	B
・ 上記 7 原則を踏まえた取り組みを実施しているか	B	B
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・ ユニバーサルデザインの 7 原則を踏まえた取り組みは公募時提案書 (p11.)に記載のものを取り組んだか、ヒアリング及び事業報告書にて確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各館キャッシュレス決済の券売機が導入されており、利用者の利便性向上に貢献している。 ・ 中部においては可動式テニスネットを導入し、屋外広場の用途を拡充して利用者の利便性を向上させている。 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">中部</div> <p>【良かった点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ トレーニング室受付などでは、コミュニケーション支援ボードを設置・利用する他に、タブレット端末(iPad)を利用してコミュニケーションを図っている。 	

□公募時提案書 P. 10, 11

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・ キャッシュレス券売機、可動式テニスネットに加えラインテープを導入した。 ・ 利用料金は事業計画書で区の承認を得ている、2024 年度料金の区条例改定に伴い、指定管理者として区に改定料金の申請を行った。 ☑障害者のスポーツ施設利用促進マニュアル → 配架済み ☑LGBT 対応 → 誰でもトイレの案内など ☑補助犬 → 待機用シートを用意 ☑HP バリアフリー情報、→ バリアフリーマップを掲載 ☑多言語自動音声翻訳機、→ 設置済み ☑マナーブック → 利用案内(外国版あり) ☑コミュニケーション支援ボード、→ 設置済み ☑車いす専用洗浄機 → 設置済み

評価項目 4. 利用率の向上策	評価	
	自己評価	第三者評価
・誰もが利用できる施設運営によりさらに利用者を拡大するための取り組みを行っているか	S	A
評価機関設問		
・子どもから高齢者の幅広い世代が参加できる教室・講座を提供しているか	S	A
・無料体験会やイベント・スポーツ大会を実施しているか	S	A
・広報活動による利用率向上に取り組んでいるか	B	A
確認手段	評価機関 所感	
・広報活動についてはウェブサイトやSNS、チラシなどの実物を見て評価	<ul style="list-style-type: none"> ・教室プログラムはいくつかのものが定員上限に達しているなど、好況を呈している。 ・体育の日の無料開放イベントにて施設の無料体験会を実施(各館)し、施設の利便性周知、会員獲得につなげている。 ・子どもをターゲットとした広報の取り組みは現時点では特に行っていない。 	

□公募時提案書 P.13

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述							
<p>※教室実施回数など利用状況報告（利用状況グラフ）を参照 参加者数は毎月、毎年過去の過去最高数を更新 (令和4年度)</p>							
教室			イベント参加者数				
施設	教室種別	年間利用者数	施設	指導者養成講座	障害者スポーツ普及啓発	イベント・スポーツ大会	健脚度測定
中部	通年・定期	12,429人	中部	9人	168人	788人	38人
南部	通年・定期	23,298人	南部	16人	231人	1,313人	12人
鷺宮	通年・定期	45,086人	鷺宮	4人	490人	2,328人	106人
	1回参加型	10,659人	合計	29人	889人	4,429人	156人
合計		91,472人					
<p>・新聞折込みチラシは各施設年4回実施し、HPや区の生涯学習スポーツ情報紙「ないせず」には都度イベントや教室の情報を掲載している。イベント情報は区民活動センターにチラシを配架してもらい、区の「ためまっぷ」へも情報掲載を行っている。</p>							

評価項目 5. その他サービスの向上について	評価	
	自己評価	第三者評価
・施設を“より快適”に“より便利”に利用いただくための方策を実施しているか	B	B
評価機関設問		
・提案した新たな設備類は導入しているか（ビート板ラック等）	B	B
・利用者満足度の高い機器類は継続設置しているか	A	A
・レンタルロッカーを設置しているか	B	B
確認手段	評価機関 所感	
・現地訪問による実物チェック	<ul style="list-style-type: none"> ・レンタルロッカーは利用ニーズが高くスペース確保が可能な鷺宮に設置している。 鷺宮 ・鷺宮、南部では、引き続き利用者満足度の高い貴重品用ロッカーを設置している。 中部 南部 ・サウナ座布団は調達は完了し、運用の準備中。 	

□公募時提案書 P. 14

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<input checked="" type="checkbox"/> ビート板ラック <input checked="" type="checkbox"/> アームヘルパー <input checked="" type="checkbox"/> サウナ座布団（運用準備は完了） <input checked="" type="checkbox"/> 水着脱水機 <input checked="" type="checkbox"/> 体組成機 <ul style="list-style-type: none"> ・南部、鷺宮では過去の盗難事件などを踏まえ、貴重品ロッカーを継続して設置している。 ・レンタルロッカーは利用ニーズが高くスペース確保が可能な鷺宮に設置している。

評価項目 6. マイクラブ意識向上について	評価	
	自己評価	第三者評価
・ マイクラブ意識を向上させるための取り組みはなされているか	B	A
評価機関設問		
・ 「公認クラブ独自の企画によるイベントの拡充」、「各公認クラブ会員のスポーツボランティアの積極的な活用」、「公認クラブの活動報告誌の発刊」といった取組は実施されているか	B	B
・ クラブ会員による運営委員会は運営されているか	B	A
・ アンケート等の定期調査は年1回以上行われているか	A	A
確認手段	評価機関 所感	
・ 運営委員会議事録、アンケート結果報告書を実物確認	<p>・ アンケートについては、当初計画(年1回)を上回る年2回実施している。</p> <p>・ アンケート結果は概要を区のHPで掲載しているだけの状態であり、印刷して利用者も見える形で公表できるとなおよび。アンケート結果で得られた意見に対応した改善などを掲示できるとさらに良い。</p> <p>【良かった点】</p> <p>・ 運営委員会は着実に実施され、各会議録なども整理、保管されている点は評価できる。</p>	

□公募時提案書 P. 15, 16

■ 指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・ 同一日に公認クラブのメンバーが区民に向け、活動種目を通して新たにスポーツを始めるきっかけ作りと地域住民が交流し親交を深める機会「公認クラブDAY」を3施設で行ったことは、区の公認クラブに期待することに値し、その活動はボランティア活動ともいえる。 ・ 中部では、クリーンウォークに公認クラブのメンバーが参加し交流も図りマイクラブ意識の向上を図った。(令和4年度7/17, 2/19) ・ 南部では、教室会員(地スポ個人会員)がイベントでアシスタントスタッフとして協力した。(6/18 スポーツウエルネス吹矢) ・ 公認クラブオフィシャルブックを作成した。 ・ 年3回の運営委員会に公認クラブ代表が運営委員として参加している。 ・ 3施設で年2回のアンケートを実施している。その他にもアンケートの実施期あり。

3. 地域スポーツクラブ育成に向けた事業等の展開

評価項目 1. 地域スポーツクラブの育成計画について	評価	
	自己評価	第三者評価
・選任されたコーディネーターはスポーツクラブ育成に向けて積極的に活動しているか	B	B
評価機関設問		
・地元ネットワークを活用したスポーツクラブ育成を行っているか	B	A
・個人会員や団体会員を他の事業に誘導するための取組みを行っているか	B	B
・会員相互の交流を促進しているか	B	B
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・会員相互の交流促進の状況については、公認クラブ会員のボランティア登録件数を確認 ・個人・団体会員の他事業への誘導状況はヒアリング及び事業報告書にて確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・中学校部活動の支援は、水泳部、バスケットボール部への支援を行っている。トップアスリートの指導などを経て競技力の向上や夢に向かって取り組む姿勢などを伝えている点が高く評価できる。 ・指導者への講習会だけでなく、コーチ出張指導なども行っている。 ・各種イベントを通じて、参加者同士の交流が進むような環境を作っている。 	

□公募時提案書 P. 17, 18

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・地元ネットワークを通じて、中学校部活動の支援には、区内在住のオリンピックなどトップアスリートを指導者として活用している。 また中野区体育協会所属団体と協力したイベントを実施している。（南部：パドルテニス連盟「パドルテニス」、鷺宮：バレーボール協会「Nakatch ジュニアバレーボール大会」） ・公認クラブと地スポ事務局が協力し行うイベント、大会などは、区民や会員が参加し、スポーツを始めるきっかけ作りと参加者が親交を深める機会ともなっている。 ・中部で行うクリーンウォークには各公認クラブのメンバーが参加し、地域貢献と同時にメンバー間の交流も深めている。（令和5年度、第2回運営委員会で委員より、クラブのメンバーも巻き込み、発展し良い事業となっているとのご意見あり）

評価項目 2. 効率的な事業展開について	評価	
	自己評価	第三者評価
・ 指定事業（企画事業）を効率的に事業展開しているか	B	B
評価機関設問		
・ 各指定事業は計画通りに実施できているか（教室・講座事業）	B	B
・ 各指定事業は計画通りに実施できているか（イベント事業）	A	A
・ 各指定事業は計画通りに実施できているか（スポーツ大会）	B	B
・ 中部スポコミの屋外運動広場の活性化に取り組んでいるか	A	A
・ 健脚度測定の勧誘を積極的に行い、利用者を増加させているか	C	B
・ 会員管理システムにより 3 施設の会員管理をデータベース化できているか	C	C
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 健脚度測定は実際の利用者数の推移を見て評価 ・ その他指定事業は各年度の事業計画書、事業報告書を見て確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 健脚度測定については、予定通り取り組んでおり、利用者数は増加しているが、スポーツ施設という特性上、そもそも本事業のターゲットとなる層が少ないという状況。 ・ 中部の屋外運動広場は、フットサルのゴールポストや照明の柱のクッション材を更新しており、より安全に配慮した運用を行っている。 中部 ・ 指定事業については、令和 3 年度はコロナ禍の影響もあり、実施回数がやや計画を下回っているが、令和 4 年度は、ほぼ予実一致できている。 	

□公募時提案書 P. 19, 20

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・ 11 月実績：教室参加者数（充足率）中部 331 人（83%）、南部 658 人（89.5%）、鷺宮 2,479 人（1,505 人（80%）+1 回制教室 974 人含む） ・ イベント、スポーツ大会は幅広い対象者が参加できる事業を行い、2022 年度には 165 プログラム/4,429 名が参加した。 ・ 中部の運動広場では提案にあるテニスネットを設置し Jr テニス教室を実施している。また 2023 年には提案要件に加えラインテープによる簡易テニスコートの設置を可能にして、テニス利用を広げた。 ・ 健脚度測定は定期的には実施しているが、利用者を増加させるまでには至っていない。 ・ 会員管理システムによる 3 施設の会員管理のデータベース化は準備中。

評価項目 3. 自主的活動の促進について	評価	
	自己評価	第三者評価
・地域スポーツクラブ事務局が会員の自主的活動を支援していく活動体制ができているか	B	B
評価機関設問		
・会員が自主的にクラブの運営に関与できる体制を整備しているか	B	B
・地域スポーツクラブ事務局が公認クラブの募集・発足・運営を支援しているか	B	B
・公認クラブは「スポーツ・ボランティア」で活動を行っているか	B	B
・公認クラブによる自主的なスポーツ大会、イベントは行われているか	A	A
・地域貢献事業（アウトリーチ活動）へと発展した取組はあるか	B	A
確認手段	評価機関 所感	
・ヒアリング及び年次の事業報告書を 確認	・令和5年からのアウトリーチ活動は、前年度までは代表企業が独自に行っていた、アスリート講師を部活動支援として派遣していた事業である。取組みが評価され、学校からの依頼に基づくアウトリーチ事業に位置付けられたという経緯であり、取組みが地域で評価されていることの裏付けと見て取れる。	

□公募時提案書 P. 21, 22

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・公認クラブの代表者は年3回の運営委員会に委員として参加している。 ・3施設に公認クラブ紹介チラシを配架し、年4回の新聞折込みチラシにも公認クラブの概要を掲載するなど募集・発足・運営を支援している。（チラシ配布実績：中部 20,000部、南部 22,710部、鷲宮 53,550部(ポスティング含む) ×4回/年) ・ボランティアとして公認クラブスタッフが公認クラブ DAY、中部クリーンウォークに参加した。 ・公認クラブによる自主的なスポーツ大会、イベントは年間を通して行っている。 ・令和4年から実施した地域部活動支援から発展し、指導者を中学校に派遣した水泳部部活指導（アウトリーチ活動）を令和5年12月までに4回実施、今後も予定している。 ・また、ダンス公認クラブは地域のお祭りでダンスを披露、体操とソフトボールクラブは外部大会に参加した。

評価項目 4. スポーツ指導者やボランティアの育成について	評価	
	自己評価	第三者評価
・指導者養成講座、スポーツ・ボランティア登録事業により、ボランティアが活発に活動できる環境をつくっているか	B	B
評価機関設問		
・「指導者養成講座」を通じたボランティア育成を行っているか	B	B
・スポーツ・ボランティア登録事業の展開にむけた活動をしているか	C	C
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・指導者養成講座等の実施についてはヒアリング及び年次の事業報告書にて確認 ・ボランティア登録件数を年次の事業報告書等の資料にて確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・各スポーツ競技における専門的指導の指導者養成において、ニーズに応じた講座を開催している。 ・公認クラブ会員のスポーツボランティアの活動は、イベントなどでの運営補助を行っているが、ボランティア登録のための取組みにはまだ課題があるという状況。 ・ボランティア登録の促進とともに活躍の場を広げていくことが期待される。スポーツ・ボランティア登録をすると何ができるのかなど、具体的な活動のアピールなども必要と思われる。 	

□公募時提案書 P. 23, 24

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・トップアスリートやトレーナー、JSP0 公認指導者資格更新研修講師などを講師とした「指導者養成講座」を各施設で行った。 ・公認クラブのメンバーが区民に向け、活動種目を通して新たにスポーツを始めるきっかけ作りと地域住民が交流し親交を深める機会「公認クラブ DAY」を3施設で提供した活動はボランティア活動と捉えている。(令和5年：中部6月、南部11月、鷺宮12月) ・今後のボランティア登録制度に繋げていきたい。

評価項目 5. 学校部活動の支援について	評価	
	自己評価	第三者評価
・ 学校部活動を支援するための取り組みを行っているか。	B	B
評価機関設問		
・ 支援窓口の開設など、中学校部活動支援のための体制はあるか	B	B
・ 中学校部活動への施設利用枠の周知の取り組みはあるか	B	B
・ 区内学校向けの施設見学会や、ヒアリングなどを実施しているか	B	B
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 体制、周知の取組みについては関係資料や年次の事業報告書を参照 ・ ヒアリング結果の報告書等参照 	<p>【良かった点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 区内中学校の校長会で指定管理者が作成した資料を配布し説明いただき、各中学校には指定管理者から直接、連絡し、丁寧な周知活動を行っている点が評価できる。 	

□公募時提案書 P. 25, 26

■ 指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・ 令和4年6月、南中野中学校校長を通して、区立中学校長会でスポコミの部活支援に向けた活動を説明いただいた。 ・ 令和4,5年度には、中学校に直接、指定管理者の部活動支援の活動を説明し、南中野中学校、第二中学校、中野中学校、明和中学校で行った。

評価項目 6. 運動実施率の向上について	評価	
	自己評価	第三者評価
・運動・スポーツ実施区民を増やすために、『各種運動・スポーツ事業』の実施や積極的な情報発信を行っているか。	A	A
評価機関設問		
・各種定例イベントを計画通りに行えているか	A	A
・施設の無料開放など、新たな利用者の獲得のための取組み実績はあるか	B	A
・運動・スポーツに関する情報を積極的に発信しているか	B	B
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> 実績についてはヒアリング及び年次の事業報告書にて確認 情報発信はチラシ等販促物を確認 	<ul style="list-style-type: none"> 各施設でスポーツの日の施設無料開放の他に、ポッチャの体験イベントも実施している。 パラアスリートによる指導を受けられる機会を作り出し、利用者の競技への認知度向上に貢献している点が評価できる。 <div style="text-align: right; border: 1px solid black; padding: 2px;">南部</div>	

□公募時提案書 P. 27～29

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・トレーニング、プール利用者、教室参加者は利用状況グラフから毎年増加していることが読み取れる。 ・新聞折込みチラシは3施設が年4回実施、HPや区の生涯学習スポーツ情報紙「ないせず」では都度、イベントや教室、個人開放のスケジュールなどの情報を掲載、区民活動センターでチラシを配架、区の「ためまっぷ」へのイベント情報の掲載を行っている。 ・中野区の生涯学習&スポーツガイドブックにも毎年情報掲載している。 ・10月のスポーツの日に、プールとトレーニングルームの無料開放を行った。このイベントは中野区体育協会主催のスポーツフェスティバルと連携し、体育協会が区の生涯学習スポーツ情報紙「ないせず」にその案内を掲載した。

評価項目 7. 障害者スポーツの普及啓発事業について	評価	
	自己評価	第三者評価
・障害者スポーツの普及啓発のための体制を構築し、普及啓発のための取組みを継続的に行っているか。	A	A
評価機関設問		
・障害者スポーツの普及啓発事業を実施計画の通りに行っていたか	A	A
確認手段	評価機関 所感	
・ヒアリング及び事業報告書による確認。啓発に係る作成物等の現地確認	<p>・各施設でポッチャの体験イベントを行うことで、障害者スポーツの啓発を図っている。</p> <p>・代表企業がプログラム開発した「カン・トレ」を中部センターで週1回実施し、利用者への浸透を図っている。 中部</p> <p>【良かった点】</p> <p>・本事業と合わせて区委託の事業を各センターで行うことで、より多角的に障害者スポーツの普及啓発を行えている。</p>	

□公募時提案書 P. 30

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告以外に区委託事業「障害者文化スポーツ事業」「わくわくスポーツクラブ」を行っている。 ・独自のプログラムで障害者と健常者が一緒に楽しむことができる「カン・トレ」を令和4年度にテスト実施し、令和5年度から通年で開催し、子供4~5名が参加している。今後も継続的にプログラムを改善し、より良いものにしていく予定。 ・令和5年11月には、令和3,4年度に行っていた障害者事業の対象種目を広げ、知的・発達障害児・者を対象にした、南部スポコミでは初めての「やりたくなるサッカー教室」を行い、知的・発達障害児と者が8名参加した。 ・東京都パラスポーツ指導員を3名配置（2023年11月）、障害平等研修（中野区 障害者差別解消理解啓発事業）に3施設からスタッフが参加した。

4. 地域スポーツクラブを充実させるための地域・他機関との連携、中野区民への還元

評価項目 1. 地域スポーツクラブに協力・連携できる地域団体・機関	評価	
	自己評価	第三者評価
<ul style="list-style-type: none"> ・地域スポーツクラブの事務局として、協力が得られる地域・他機関は豊富で、適切か。 ・地域・他機関と連携する事業を計画通りに実施できているか。 	B	B
評価機関設問		
・地域スポーツクラブとの役割分担などは適切か	B	B
・地域団体や学校とのネットワークは計画通りに構築・活用できているか	B	B
・コーディネーターにより地域スポーツクラブと地域団体の橋渡しについて、事前の計画通りに連携・協働の取組みを行えたか	C	C
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・取組内容はヒアリング及び各年次の事業報告書にて確認 ・協力機関などはリスト等にて確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・運営委員会を開催し、区や区内の地域団体との連携ができています。運営委員会には地域スポーツクラブ「公認クラブ」の代表者も参加し、クラブ活性化に努めている。 ・評価時点ではコーディネーターが具体的に橋渡しを行った、連携したという実績はないため、上記評価とした。 	

□公募時提案書 P. 31～33

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・各施設の運営委員会には、町会連合会、体育協会、スポーツ推進委員会、中学校PTA連合会、次世代育成委員、福祉団体連合会から委員を招き、地域スポーツクラブの運営方針などにご意見をいただいている。 ・中野区総合体育館と事業企画や講師紹介など月1回情報共有を行っている。 ・中野区体育協会所属団体、スポーツ推進員会から指導者招いた事業（個人開放・イベント等）を行っている。 ・令和4年11月、中野東中学校の区体験活動に協力した。（講演会「成功の秘訣」にバスケオリンピックを講師としてアテンド）

評価項目 2. 指定管理業務によって得られた利益還元の方法		評価	
		自己 評価	第三者 評価
・指定管理業務により得られた利益の還元を含め、具体的な地域または、中野区貢献策を実施しているか。		B	B
評価機関設問			
・利益の還元策について、事前の計画通りにイベントや機材購入を行ったか		B	B
確認手段	評価機関 所感		
<ul style="list-style-type: none"> ・還元額やイベント実績の有無についてはヒアリング及び事業報告書にて確認 ・備品についてはリスト、備品庫での実物を確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・利益の還元策については、消耗品や資機材の購入に充てるなど、可能な範囲でサービス品質の維持・向上により行われている。 		

□公募時提案書 P. 34

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・区民の利益にも寄与するスポーツ推進イベントなどを実施し、計画した機材などは購入している、しかしながら、コロナ禍の影響もあり個人利用料収入の計画未達もあり、還元する十分な利益とはなっていない。

評価項目 3. 区(担当部署)との日常的な連携・報告・連絡	評価	
	自己評価	第三者評価
・自らの権限・責任を持ち自立しつつ、区との連絡体制が整っている状態を維持できているか	B	B
評価機関設問		
・区との定例報告会議など、事前の計画通りに会議体を運営しているか	B	B
・区関係主管や区内関係機関と随時連携・連絡の取れる状態であるか	B	B
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> 各会議体については会議録等を確認 連絡体制については事務所にて体制図(連絡網)を確認 	<ul style="list-style-type: none"> 会議体は適切に運営がなされている。 各館とも、区(担当部署)や関係機関とはこまめに連絡を取れる状態にあり、随時連携・連絡をとれる状態である。 <p>【良かった点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 報告書類は、各館ごとに仕分けられた状態でファイリングされており、保管状況や内容確認が容易であった。 	

□公募時提案書 P. 35

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> 区の仕様に定例会議の実施の記載はないが、統括責任者が毎月1回以上は区役所に出向き報告書などの提出を行うと共に情報交換を行っている。 月次・四半期・年度ごとに定期報告書を提出している。 随時連絡(電話、メール含め)を取り、報連相を行っている。

5. 安定的に施設サービスを提供できる体制とそれを実現可能とする能力

評価項目 1. 人員配置計画	評価	
	自己評価	第三者評価
・施設の管理・運営において、十分な能力を有し、事業内容に適した人員が適切に配置されているか	A	A
評価機関設問		
・シフト表はスタッフが確認できる場所に共有されているか	A	B
・シフトに沿った施設の管理・運営が行われているか	A	A
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・体制図、シフト表については現地にて確認 ・運営実態についてはヒアリングにて確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・人員体制図、シフト表などは館内(事務所内)で目につきやすい場所に掲示されており、スタッフが目視確認、利用しやすい状況を保っている。 <p>【良かった点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・南部と鷺宮では、実際の利用状況に対応して、提案書段階より多くの人員を配置し、より確実な運営体制を構築し運営を行っている。 <div style="text-align: right;"> 南部 鷺宮 </div>	

□公募時提案書 P. 38~40

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・人員配置計画の人数は確保している。 ・常勤職員の配置は、提案書以上の配置を行っている。19名/13名 計画比 146% (中部 3名/3名、南部 5名/3名、鷺宮 11名/7名) ・アルバイト新規採用時には、システム操作マニュアルなどを使用しOJT研修を行っている。(南部プール監視員を含む)

評価項目 2. 人材育成計画・人材確保策	評価	
	自己評価	第三者評価
・人材について育成、確保策は適切かつ効果的で、安定したサービスや技術が継続して行えているか	A	A
評価機関設問		
・研修計画は毎年立案され、研修は計画通りに進められているか	B	B
・公的資格等の各種資格・ライセンスの取得を推奨する仕組みはあるか	A	A
・継続雇用や地域住民の雇用など各種雇用は計画通りに進めているか	A	A
・人材の定着に向け、資格取得等を通じたキャリアパスを示しているか	B	A
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・研修計画は事業計画書及び資料を確認 ・雇用計画などはヒアリングにて確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・トレーニングなどの社内資格を、職員のキャリアアップに結び付けている仕組みが評価できる。 ・資格手当を支給するなど、職員がより積極的に資格取得に励めるような仕組みづくりができている点が評価できる。 	

□公募時提案書 P. 41, 42

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・各研修は計画通りに進めている。 ・今指定管理期間中の資格取得履歴 東京都初級パラスポーツ指導員×2名、 部活動指導員/日本スポーツクラブ協会×3名 救命技能認定×複数名 JPMA 公認プール監視救助員×4名 ・区民アルバイト採用率(令和5年11月) 64/100名(64%) 中部 7/9 (77%)、南部 15/20名 (75%)、鷺宮 25/39 (64.1%)、南部プール監視員 17/32(53%)

評価項目 3. 応募法人等の体制(緊急時、繁忙期等の対応)	評価	
	自己評価	第三者評価
・現場に配置されている人員だけでなく、必要な際に指定管理事業者全体として対応する体制にあるか。	A	A
評価機関設問		
・緊急時・繁忙期等の、共同事業体各社によるバックアップ体制は構築されているか	A	A
・急な病欠等への人員補充にも対応できる緊急時連絡先等の情報は、事務所内等で分かるように掲示されているか	B	B
確認手段	評価機関 所感	
・緊急時連絡先は、事務所内に掲示されているかを実物確認	<p>・区内の代表企業及び構成企業本社から各館へ臨機応変に駆け付けられるバックアップ体制を構築している点が評価できる。</p> <p>【良かった点】</p> <p>・職員の急な欠勤時の連絡等は、SNSを活用するなど、個人情報保護に配慮しつつ迅速に連絡が取れる体制を構築している点が評価できる。</p>	

□公募時提案書 P. 43

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<p>・代表企業、構成企業ともに本社は中野区内にあり、緊急時、繁忙期のバックアップ体制を整えている。</p> <p>例)鷺宮の新年の配管損傷による漏水、南部のプール滅菌機不具合対応など、維持管理委託業者より速やかに現場で対応を進めた。また、南部での急なスタッフ欠員時に本社スタッフが代行し教室を担当した。</p> <p>南部プール監視員にコロナやインフルエンザによる欠員時に本社員を配置し、欠員を埋めた。</p> <p>・各スタッフの連絡先は個人情報の観点から掲示していないが、病欠などの人員補充のための連絡体制を取っている。(南部プール監視員を含む)</p> <p>・提案された常勤職員配置を上回る人員配置により安定かつ円滑な運営を実現している。</p>

評価項目 4. 雇用・再委託の計画(配慮する事項)	評価	
	自己評価	第三者評価
<ul style="list-style-type: none"> ・既存職員の優先的な継続雇用、及び新規職員採用における区民の優先など、当初の雇用方針に基づいて人材確保できているか ・設備管理業務における再委託業者からの作業報告書、作業写真は必ず提出させているか、また、それらの保管を適切に行っているか 	A	A
評価機関設問		
<ul style="list-style-type: none"> ・業務内容を熟知した施設の既存職員を継続して雇用し、施設の運営を安定的に行えているか 	A	A
<ul style="list-style-type: none"> ・新規採用では区民を優先的に採用しているか 	A	A
<ul style="list-style-type: none"> ・設備管理業務における再委託業者からの作業報告書、作業写真は必ず提出させているか、また、それらの保管を適切に行っているか 	B	B
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・作業報告書、作業写真については現地で実物確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・設備管理業務の報告書は四半期ごとに区へ提出している。 ・報告書、作業写真は、各館でファイリングしており、確認等が行いやすい保管状況としている。 <p>【良かった点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民を優先して新規雇用している点。 ・区民からのアルバイトの採用率も、総合体育館の目標値(60%)を超過して推移している点。 ・鷺宮など、より規模の大きい施設に提案以上の人員を配置し、安定的に運営できる状態をつくっている点。 	

□公募時提案書 P. 44, 45

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・常勤職員の配置は、提案書以上の配置を行っている。19名/13名 計画比146% (中部3名/3名、南部5名/3名、鷺宮11名/7名) ・3施設全ての責任者は、他指定管理施設の施設長経験者である。 ・区民アルバイト採用率(令和5年11月) 64/100名(64%) 中部7/9(77%)、南部15/20名(75%)、鷺宮25/39(64.1%)、南部プール監視員17/32(53%) ・設備管理業務における再委託業者から毎月作業報告書の提出を受けている。

評価項目 5. 労働環境の整備	評価	
	自己評価	第三者評価
・被雇用者の労働環境について労働基準法等に沿って適切な整備がなされているか	B	B
評価機関設問		
・男女雇用機会均等法を遵守し、性別にとらわれない登用や仕事と家庭の両立支援等を進めているか	B	B
・従業員は育児休暇制度を適切に取得できているか	B	B
・安全衛生管理委員会を設置し、その下で年次のストレスチェックを行うなど、働く人のメンタルヘルス対策を行っているか。	B	A
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・育休は取得状況を確認 ・その他取り組み内容はヒアリングにて確認 	<p>【良かった点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全衛生管理委員会(監査は、代表企業本社の人員を配置している)が事業者内に独自にあり、その結果も現場へ報告している点が評価できる。 	

□公募時提案書 P. 45

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・育児休暇制度利用実績：令和4年度1名 ・代表企業は安全衛生管理委員会を設置、年2回の現場調査あり。 ・年1回のストレスチェックを行っている。 ・安全管理チェックシート報告書あり。 ・構成企業も安全衛生管理委員会を設置している。

6. 施設の適切な維持管理

評価項目 1. 維持管理業務の基本的な考え方や応募法人能力	評価	
	自己評価	第三者評価
・施設管理手法及び維持管理体制が明確になっており、安全かつ安定的な施設管理ができていますか。	B	B
評価機関設問		
・環境衛生管理業務及び清掃業務について、事前の計画通りの取り組みが実施できているか	B	B
・屋外施設の管理業務について、業務報告を受けているか。また、報告内容を書面で管理しているか	B	B
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務棟の計画表を現地で確認 ・屋外施設管理の報告書面を現地で確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務の計画表及び実績については帳票管理されており、ファイリングした資料で確認できるなど、計画通りに実施できている。 	

□公募時提案書 P. 47

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・区に提出する年度計画書に計画を記載し、四半期、年度報告書で実績を報告している。 ・環境衛生管理業務及び清掃業務は年間計画に基づき実施し、実施報告書を受けている。

評価項目 2. 安全管理体制	評価	
	自己評価	第三者評価
<ul style="list-style-type: none"> ・ 防犯・防災・事故・緊急時等の安全管理体制は適切か。 ・ 利用者が安心・安全に利用できるような感染対策を講じているか。 	B	B
評価機関設問		
・ 平常時のリスク対策と、緊急事態発生時の対策は定められているか	B	A
・ 連絡体制は確立されていて、目視できる場所に明記されているか	B	B
・ 備品等の保守管理状況は適切か	B	B
・ 各種感染症対策は履行されているか	B	B
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害対応マニュアル等の設置状況の現地確認 ・ 備品庫及び備品リストの現地確認 ・ 感染症対策についてはヒアリング及び事業報告書にて確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種マニュアルは、分かりやすくきれいにファイリングされており、いつでも確認できるようになっている。 ・ 避難所訓練を関係機関と連携して実践的な形で実施している。 ・ 備品は指定管理者の備品と区の備品とで区別して保管するなど、明確に区別して管理できている。 ・ ハザードマップなどは中野区だけでなく隣接する区の資料も収集・把握し、ハザード情報の把握に努めている。 	

□公募時提案書 P. 48, 49

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害などの緊急時にも対応できるようフローチャートを職員全員が確認できるよう掲示をしている。 ・ 3施設で自衛消防訓練、救護訓練（東京消防庁、普通救命講習）、南部と鷺宮ではプール安全研修を行っている。また、南部と鷺宮では地域防災会等合同訓練も実施した。 ・ 安全対策マニュアル（災害・事故・事件・火災など）を備えている ・ コロナ禍から状況に応じた感染対策を行っている。（その状況は代表企業安全衛生委員会への報告している） また、トレーニングエリアはマシンの間隔を空け、利用毎の消毒も継続し安全な環境を提供している。 ・ パーソナルトレーナーの社内資格取得により安全な利用の推進をしている。 ・ 備品リストは区と共有し毎年度、内容を確認している。新規購入や破棄などの変更点がある場合には具体的な内容を記載した文書を用いて区の承認を得ている。

評価項目 3. 修繕・工事に関する考え方	評価	
	自己評価	第三者評価
・安全で快適な施設運営を行うための適切な修繕を実施できているか。	A	B
評価機関設問		
・長期的な改修費の圧縮・平準化する予防保全(修繕)ができているか	A	A
・ダブルチェックの徹底による点検項目の見落とし予防はできているか	B	B
確認手段	評価機関 所感	
・日常点検のリスト等を確認	<ul style="list-style-type: none"> ・中部と南部は委託業者による巡回点検を月 1～2 回実施し、鷺宮は常駐している。 ・毎月行っている指定管理者会議では委託会社も参加して、修繕の優先順位などを検討している。 ・ダブルチェックに関して、施設規模の大きい鷺宮では、専門の設備員による日々の点検+24 時間の遠隔監視という組み合わせで抜け漏れを消し込んでいる点が評価できる。 <div style="text-align: right; border: 1px solid black; padding: 2px;">鷺宮</div>	

□公募時提案書 P. 50

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・設備関係は委託業者による遠隔監視体制を備えている。(アズビル、三菱ビルソリューション) ・中南部は委託業者による巡回点検を行い、鷺宮は設備員が常駐している。 ・不具合がある施設、設備は緊急度調査として区に提出している。毎月の指定管理者会議では、これらの情報を共有し、維持管理委託業者の意見も確認しながら、限られた予算の中で最善の対応策を検討し実施している。 ・施設設備の不具合には、都度、委託業者に確認を依頼し、必要な作業を行った場合には作業報告書の提出を受けている。また、定期点検の月次作業報告書の提出を受けている。 ・中部・南部は、朝の営業開始時、日中の営業中、夜の閉館時に各スタッフが施設巡回点検表に従い施設を巡回しチェックしている、また、機械室のある南部では、委託業者による設備の 24 時間の遠隔監視と月 1～2 回の巡回点検を実施している。 ・ダブルチェックに関して、鷺宮では、設備員が常駐し、1 日 2 回の巡回点検の他、設備員室内のモニターにより、常に設備の状態を監視している、また、委託会社による設備の 24 時間の遠隔監視を実施している。

評価項目 4. 環境目標・活動について	評価	
	自己評価	第三者評価
・目標をもって、環境に配慮した施設運営を行っているか。	B	B
評価機関設問		
・環境家計簿「グリーンモニター」の活用による省エネルギー意識の向上はされているか	B	B
・定期的な省エネルギー巡回の徹底はされているか	B	B
・ごみ排出量削減のために 5R 活動を推進しているか	B	B
・「グリーン購入」の推進はできているか	B	B
確認手段	評価機関 所感	
・現地確認、ヒアリング及び事業報告書にて確認	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的な省エネルギー巡回として、グリーンモニターに使用量と料金を入力し、一括して管理している。 ・主に消耗品等においてグリーン購入を意識して行っている。 ・区の EMS チェックシートを活用(3ヶ月に1回)し、省エネルギーに努めている。 	

□公募時提案書 P. 51

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・省エネや環境への配慮、アフターコロナ対策、猛暑対策など利用者の安全対策を同時に配慮した運営を行っている。 <p>具体的には</p> <ul style="list-style-type: none"> ・南部、鷺宮のプール、更衣室シャワーには節水システムを導入している。 ・グリーンモニターや区仕様による EMS チェックを活用し環境に配慮した施設運営を心がけている。 ・季節に応じた各室場の温度設定やプール空調機の運転時間の変更、空き室の消灯などを行っている。 ・鷺宮では、常駐設備員が細かに運転調整を行っている。 ・維持管理委託業者において定期的なエネルギー推移の監視を行っている。

7. 区民の平等・公平

評価項目 1. 「おもてなし」の考え方	評価	
	自己評価	第三者評価
<ul style="list-style-type: none"> ・「おもてなし」を理解し、利用者に対して適切な接遇を行っているか。 ・すべての利用者に優しい施設環境となっているか。 	B	B
評価機関設問		
・ 接遇研修 DVD を利用した研修を実施しているか	B	B
・ 中野区の「おもてなし運動」を理解した接遇ができているか	B	B
・ 「おもてなし」の実現に向けた具体的な取組みは実施できているか	B	B
・ ユニバーサルデザインの導入など、館内に「すべての利用者にやさしい」環境が整備されているか	B	B
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修機会の有無(研修報告書等の実物を確認) ・ 現地にて職員の利用者への対応を目視確認 	<p>【良かった点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 区の「おもてなし運動」に則ったアクションを実施できている。 ・ 施設の利用者特性として、運動中・後の体調不良等が想定されるが、そのような人に付き添うなど細やかな対応でおもてなしできている。 	

□公募時提案書 P. 52

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・ 代表企業で作成した接遇研修用 DVD を用意している。 ・ 利用者からのご意見には真摯に対応し、毎月の指定管理者の会議で共有、運営に活かしている。 ・ 接遇研修の記録あり。 ・ HP にバリアフリーマップを掲載している。 ・ 各 3 施設から障害平等研修（中野区 障害者差別解消理解啓発事業）に参加した。 ・ 東京都パラスポーツ指導員取得者を配置。（初級 2 名、中級 1 名） ・ 令和 5 年 9 月利用者アンケート結果から スタッフの対応「大変満足、満足以上」の割合は、受付 96.1%、トレーニングスタッフ 93.1%、プール監視員 90.5%であった。 <p>「おもてなし」実例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 中部：トレーニング終了後に体調不良と思われる利用者につき添い帰宅を手伝い、その結果大きな事故を防止できた。 ・ 南部：急な雨天時に傘の貸出を行った。 ・ 鷺宮：来館者に四季を感じてもらえるような施設内装飾やイベントを行っている。（父・母の日、七夕、ハロウィン、クリスマス、お正月）

評価項目 2. 利用者の意見・要望の把握とその反映	評価	
	自己評価	第三者評価
・施設利用に関し、公平性を維持し、利用者の声を反映させるための取組みを行っているか。	B	B
評価機関設問		
・3つの評価手法（「利用者評価」「行政評価」「自己評価」）による意見等の把握を行い、それぞれの結果を内部共有できているか。	B	B
・アンケート結果は利用者に開示しているか	B	C
・利用者の声などをもとに、業務改善への取組みは行えているか	B	B
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> アンケート結果の報告書を確認（報告書形式でない場合は結果の資料等確認） 館内にてアンケート結果を利用者に報告する掲示（報告書掲載、ポスター展示等）があるかを確認 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者満足度調査のため、利用者へのアンケートを年1回以上実施している。（令和3年度は1回実施、令和4年度は2回実施） <p>【改善が望まれる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> アンケート結果報告書などを、印刷して利用者も見える形で公表できるとなおよい。 アンケートで得られた自由記述で得られた意見などに対応した運営の改善などを掲示できるとさらに良い。 	

□公募時提案書 P. 53

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> 3施設同時アンケートは年2回行っている。結果は年度報告概要として区HPに掲載されている。（令和4年度中野区スポーツ・コミュニティプラザ事業報告） 3施設合計満足度「大変満足・満足」の割合、令和4年9月 90.9%、令和5年3月 88.0%、令和5年9月 94.2% 行政・自己評価を実施（令和4年中野区評価票、全て「○協定や提案書に沿い、事業計画書の内容どおりの管理運営を行っている」評価以上）以上と評価されている。 利用者のご意見は日常的にスタッフが直接対面で伺うほかメール、アンケートなどにより受け、その内容は都度施設責任者（内容により統括責任者）に報告、集約して対応を検討している。 毎月の指定管理者会議で利用者のご意見を共有し必要な対応を検討している。また、年度報告に主な内容を記載している。

評価項目 3. 顧客意見の反映・苦情対応等の実例	評価	
	自己評価	第三者評価
・顧客の苦情対応に係る手順、体制が共有され、問題解決しているための取組みは行っているか。	B	B
評価機関設問		
・マニュアルは職員が手に取れる形で共有され、職員はマニュアルに則った苦情対応が行えているか	B	B
・苦情対応責任者は体制図等で分かるようにして明示されているか	B	A
・アンケート、目安箱は分かりやすいところに設置し、利用者の声を受け取りやすい環境をつくらせているか	B	B
確認手段	評価機関 所感	
・現地における実物確認	<p>・事務所内において苦情対応フローが分かりやすく、見やすいところに掲示されており、周知できていた。</p> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>・アンケートの施設内掲示はないが、掲示することで、利用者の要望をちゃんとご意見をしっかり受け取っている・改善に努めているなどといった姿勢を示してはどうか。</p>	

□公募時提案書 P. 54

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・毎月の指定管理者会議で利用者のご意見を共有し必要な対応を検討している。また、年度報告に主な内容を記載している。 ・苦情対応マニュアルを整備 ・ご意見箱の設置

評価項目 4. 多様な利用者に対する配慮	評価	
	自己評価	第三者評価
・多様な利用者が、施設を利用することについて十分な配慮があるか。	B	B
評価機関設問		
・指定管理者としての SDGs に関するコミットメントに対応した取り組みにより、“誰ひとり取り残さない” 公共スポーツ施設を実現できているか	B	B
・SDGs にのっとった企画・運営ができていますか	B	B
確認手段	評価機関 所感	
・ヒアリング及び事業報告書にて確認	<p>【良かった点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中野区の「なかの SDGs パートナー」に代表企業がいち早く登録されるなど、感度の高い対応ができています。今後はより啓発的な取り組みが望まれる。 ・パラスポーツ資格認定を所有している職員を配置している。 	

□公募時提案書 P. 55

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・ HP にバリアフリーマップを掲載。 ・キャッシュレス券売機、多言語音声翻訳機、車椅子洗浄機など設置。 ・各施設から障害平等研修（中野区 障害者差別解消理解啓発事業）に参加。 ・東京都パラスポーツ指導員取得者 3 名を配置。 ・代表企業として中野区の「なかの SDGs パートナー」に登録している。（令和 6 年 1 月付け）

評価項目 5. 個人情報保護、情報の管理について		評価	
		自己評価	第三者評価
・個人情報保護について十分な配慮があり、必要な措置を講じているか。		A	B
評価機関設問			
・厳格な個人情報保護体制を確立できているか		A	A
・個人情報保護に関する 4 つの視点（組織的対策、人的対策、物理的対策、技術的対策）に基づいた具体的な取り組みは実施できているか		B	B
・個人情報漏えい時の対応方法について、職員への共有は徹底できているか		B	B
確認手段	評価機関 所感		
・報告書 ※物理的対策、技術的対策については現物確認	【良かった点】 ・代表企業の監査室による P マーク監査や研修が実施されている。監査の報告書の内容についても、具体的に記載されている点が評価できる。		

□公募時提案書 P. 56

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・事務を担当する代表企業は P マークを取得。 ・個人情報は鍵のかかるキャビネットで保管し、使用していない時には施錠している。 ・全スタッフにマニュアルの回覧による研修を行っている。 ・毎年、代表企業による個人情報の保管など監査を受検している。 ・電子メールはアドレスのチェック、添付資料を送る場合にはパスワード設定している。 ・PC にはパスワードを設定している。

8. 施設の効率的な運営

評価項目 1. 収支計画書について	評価	
	自己評価	第三者評価
<ul style="list-style-type: none"> ・ 効率的な施設運営により経費を削減するための具体的な計画を有するか。 ・ 収支の計画が適正かつ実現可能であるか。 	B	B
評価機関設問		
・ 各年次の収支は計画通りに推移しているか	B	B
・ 経費削減のための取組みを実施しているか	B	A
・ 適切な経理書類を作成しているか	B	B
・ 経理と出納の相互けん制の仕組みがあるか	B	B
・ 収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか	B	B
・ 通帳や印鑑等を適切に管理できているか	B	B
確認手段	評価機関 所感	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 帳票等の実物は現地確認 収支計画(過年度)の確認 (イレギュラー要素などはヒアリングにて確認) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経費の見直しなど、各館長が細かくチェックしており、効率的な運営に努めている。 ・ 利用料金収入はコロナ禍の影響から減少したところから徐々に回復してきている。 ・ 1年目の令和3年度はコロナ禍にて、運営環境が厳しい状況であったが、経費を細かく見直して収益を確保するなど、健全な運営への取組みが評価できる。 	

■指定管理者 自己評価シート

その他、創意工夫した点等、アピールがあれば記載して下さい。

指定管理者 記述
<ul style="list-style-type: none"> ・ 令和3年度、新型コロナウイルス禍の影響により、当初の計画を大きく下回り利用料金収入は減少した。しかし、令和4年度に入り、各事業への集客が順調に増加し売上が伸び、同時に経費の見直しも行い、結果として計画収支(±0円)を達成することができた。この傾向は、令和5年度も続く見込み。

令和6年2月

発行 ベックス株式会社

〒101-0046 東京都千代田区神田多町2-2 神田21ビル6階

TEL : 03-5298-0121 FAX : 03-5298-0123

URL : <https://bex-corp.jp/>

