

平成 2 5 年度
新宿区立新宿スポーツセンター指定管理者の
管理業務に係る事業評価報告書

平成 2 6 年 9 月
新宿区立生涯学習施設指定管理者評価委員会

目 次

I 事業評価の目的	1
II 評価の概要	2
III 施設の概要	4
IV 評価結果	6
◎参考資料	
1 新宿区立新宿スポーツセンターの指定管理者の管理業務に係わる 事業評価に関する要綱	7
2 施設の利用・収支状況	9
3 利用者アンケート結果	10

I 事業評価の目的

新宿区では、区民のスポーツ活動及びレクリエーション活動を推進し、健康と体力の増進及び区民生活の向上を図るための施設として「新宿区立新宿スポーツセンター（以下、「スポーツセンター」という。）」を運営しています。

区では、スポーツセンターの管理運営について、平成18年度から指定管理者制度を導入し、公募により指定管理者に指定された「東宝サービスセンターグループ」が、平成18年度から平成22年度まで管理運営業務を行いました。平成23年度から平成27年度までの第2期目は、公募により「住友不動産エスフォルタ・不二興産共同事業体」が指定され、管理運営業務を行っています。指定管理者が行う管理運営業務の具体的な内容は、第1期目と同様に、区と指定管理者が締結する協定書やこれに付随する仕様書、指定管理者が作成した事業計画書で定めています。

区では、指定管理者の管理運営業務が協定書の定めに従い適正に行われたか、また、施設の設置目的に沿って運営され、施設利用者へのサービスの向上がなされたかを検証するため、毎年度終了後指定管理者の管理業務に係る事業評価を実施することとしています。

事業評価は、公正を期すために第三者の目でチェックを行い、評価結果については、今後の管理運営業務に反映させ、よりよいサービスを提供するため、指定管理者にも通知することとしています。

Ⅱ 評価の概要

評価は、「新宿区立生涯学習施設の指定管理者の管理業務に係わる事業評価に関する要綱」に基づき行いました。

1 評価者

新宿区立生涯学習施設指定管理者評価委員会

2 評価委員会の構成

5名（外部委員3名、内部委員2名）

所属・役職	氏名	備考
公認会計士	阿部 かおり	
大田区区民活動支援施設蒲田 コーディネーター	生越 哲男	
新宿区レクリエーション協会 事務局長	金子 和子	
新宿区地域文化部消費者支援等担 当課長	関本 ますみ	
新宿区福祉部介護保険課長	菅野 秀昭	委員長（互選による）

3 評価スケジュール

（1）日時 平成26年7月23日（水） 9時00分～10時30分

（2）会場 新宿スポーツセンター 2階 大会議室

（3）内容

ア 施設視察

イ 指定管理者の評価について

（指定管理者事業説明、質疑応答及び各委員項目評価）

ウ 指定管理者の事業評価まとめ

エ 評価報告書について

4 評価項目

（1）施設の運営に関すること

（2）利用に関すること

（3）施設・設備の管理に関すること

（4）管理運営経費に関すること

（5）事業に関すること

5 評価対象資料

- (1) 平成25年度事業実施状況報告書
- (2) 事業計画書
- (3) 管理仕様書、基本協定書、年度協定書
- (4) 条例、施行規則、要綱
- (5) 事業評価に関する要綱
- (6) 指定管理者選定資料
- (7) 指定管理者からの説明及び質疑応答

6 評価方法

各委員が評価項目ごとの個別評価及び総合評価を行い、各委員の総合評価の平均値により全体評価を決定しました。評価基準は次のとおりです。

- 4： 優良
- 3： 良
- 2： 妥当（必要事項はクリア）
- 1： 課題あり

7 全体評価

総合的に判断して、施設の管理運営業務は概ね良好に行われたと考えられます。

特に、利用率向上のため、スポーツ教室や有名選手を招聘してのイベント実施等、企画力を生かした営業努力を行っている点が評価できます。

今後は、職員研修の実施等を通じた、あらゆる利用者に対する接遇の向上や、個人利用時を中心とした利用者マナーの啓発・ルール作りが必要です。

Ⅲ 施設の概要

1 新宿スポーツセンター

(1) 所在地 新宿区大久保三丁目5番1号

(2) 建物の概要

- ・ 建築構造 鉄骨・鉄筋コンクリート造 地上5階・地下1階
- ・ 敷地面積 7174.25㎡ (東京都の公園施設設置許可を受け、東京都立戸山公園の一部を使用)
- ・ 延床面積 14,949.82㎡
- ・ 開館日 昭和59年10月10日

(3) 施設内容

5階	洋弓場	382㎡ 6人立 30m
	多目的コート	700㎡ 1周70m
	ジョギングコース	1周160m 幅1.5m
4階	第二武道場	木床15m×30m
	大体育室選手控席	296席
3階	大体育室	45m×36m 天井高約13m
	小体育室	16m×30m 天井高約9.05m
	第一武道場	196畳 15m×30m
2階	トレーニング室	12m×30m
	大会議室	168㎡ 117席
	小会議室	108㎡ 84席
	スタジオA・スタジオS、談話コーナー	
1階	プール 一般用	25m×8コース 水深1.2～1.5m (競泳プール公認)
	幼児用	6m×17m 水深0.6～0.7m
	幼児体育室	198㎡
	軽食室	80席
	事務室	285㎡
地下1階	駐車場	902㎡ (17台)

2 新宿区立新宿スポーツセンターの管理運営業務の概要

新宿区立新宿スポーツセンター条例（平成17年新宿区条例第47号。以下「条例」という。）第5条に規定する以下の業務とする。

- ・ スポーツセンターの利用に関する業務
- ・ スポーツセンターの利用者への助言、指導及び相談に関する業務
- ・ スポーツ活動及びレクリエーション活動の普及及び推進に関する業務
- ・ 条例第19条に規定する団体登録、条例第20条に規定する利用の承認、条例第21条に規定する利用の不承認及び条例第22条に規定する利用承認の取消し等に関する業務

る業務

- ・ 条例第 25 条に規定する利用料金の納入、条例第 27 条に規定する利用料金の減免及び条例第 28 条に規定する利用料金の返還に関する業務
- ・ スポーツセンターの施設、付帯設備その他の設備の維持管理に関する業務
- ・ その他スポーツセンターの管理に関し、新宿区が必要と認める業務

IV 評価結果

評価委員による全体評価

施設名 新宿区立新宿スポーツセンター

		A	B	C	D	E	合計	平均
個別評価	1 施設の運営に関すること	3	3	3	2	3	14	2.8
	2 利用に関すること	3	3	3	2	3	14	2.8
	3 施設・設備の管理に関すること	3	3	3	3	3	15	3.0
	4 管理運営経費に関すること	3	3	3	3	3	15	3.0
	5 事業に関すること	3	3	3	3	3	15	3.0
総合評価		<u>3</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>15</u>	<u>3.0</u>
全体評価		<u>3 (良)</u>						

注) 全体評価は、各評価委員による「総合評価」の平均値により、次のとおりとする。

総合評価の平均値が、 3.5 以上 の場合 : 4 (優良)
 2.5 以上 3.5 未満 の場合 : 3 (良)
 1.5 以上 2.5 未満 の場合 : 2 (妥当【必要事項はクリア】)
 1.0 以上 1.5 未満 の場合 : 1 (課題あり)

評価委員の意見	・利用者数は前年度を上回ったものの、事業計画を下回っています。 国体の実施等による休館の影響を考慮し、適切に事業計画を立てることが必要です。 ・幼児から高齢者までの幅広い年齢層の利用者に合わせた接遇の向上や、利用マナー啓発が望まれます。 ・コピー用紙等の省資源の努力については評価できます。 ・古い施設を有効活用し、魅力ある事業企画が行われています。 ・区と連携を図ることで、よりスピーディーに施設設備の修繕を実施することを期待します。
---------	--

新宿区立生涯学習施設の指定管理者の 管理業務に係わる事業評価に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、生涯学習施設の指定管理者が実施した管理業務に係る事業を評価するにあたり、必要な事項を定めるものとする。

(評価委員会の設置)

第2条 区長は、指定管理者が行う生涯学習施設に関する評価(以下「評価」という。)を行うため、生涯学習施設指定管理者評価委員会(以下「委員会」という。)を設置する。

2 委員会は次の施設の評価を行う。

- (1) 新宿区立新宿スポーツセンター
- (2) 新宿区立新宿コズミックスポーツセンター
- (3) 新宿区立大久保スポーツプラザ
- (4) 新宿区立公園内運動施設
- (5) 新宿区立生涯学習館

3 委員会は年度ごとに設置し、前項の評価の終了をもって廃止する。

(組織)

第3条 委員会は、次に掲げる職にある者につき、区長が委嘱し、又は任命する委員5名をもって組織する。

- (1) 外部有識者 3名
- (2) 内部委員 2名

2 委員会に委員長を置き、委員長は委員の互選により定める。

3 委員長は、委員会を代表し会務を総理する。

4 委員長に事故あるときは、委員のうちから委員長があらかじめ指名した者がその職務を代理する。

(委員の任期)

第4条 委員の任期は、委嘱した日又は任命した日から評価の終了の日までとする。

(委員会の開催)

第5条 委員会は、地域文化部長が招集する。

2 委員会は、過半数以上の委員の出席がなければ、委員会を開くことができない。

3 委員会が必要と認めた場合は、委員以外の者を委員会に出席させることができる。

(評価)

第6条 委員会は、指定管理者が提出した事業実施報告書その他委員会が必要と認める書類について、別に定める評価の基準により、評価を行うものとする。

2 前項の評価の内容は、前年度に係る次に掲げる事項とする。

- (1)施設の管理業務に関すること。

- (2) 施設の運営方法に関すること。
 - (3) 管理経費の収支状況に関すること。
 - (4) その他委員会が必要と認める事項。
- 3 委員会は、第1項の評価を行う際、必要に応じて、当該指定管理者から聞き取り調査等を行うことができる。
- (委員会の庶務)
- 第7条 委員会の庶務は、地域文化部生涯学習コミュニティ課が処理する。
- (補則)
- 第8条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に必要な事項は、別に定める。

附 則（平成21年6月16日地域文化部長決定）
この要綱は、平成21年6月16日から施行する。

附 則（平成26年6月2日地域文化部長決定）
この要綱は、平成26年6月2日から施行する。

施設の利用・収支状況

(1)施設の利用状況

施設名	平成25年度		平成24年度	
	人数	貸切 利用人数	人数	貸切 利用人数
大体育室	32,773	13,013	36,413	14,173
小体育室	36,288	6,193	25,255	4,685
第一武道場	19,615	5,660	21,303	7,685
第二武道場	24,307	10,404	19,920	12,773
洋弓場	6,471	3,290	6,621	3,374
多目的広場	1,466	0	1,299	41
トレーニング室	80,809	0	68,450	0
幼児体育室	10,968	0	11,669	0
プール	123,455	0	125,729	400
大会議室	14,957	14,957	15,668	15,668
小会議室	8,518	7,493	9,304	8,334
健康相談室	0		0	
合計	359,627	61,010	341,631	67,133

※人数は、団体・個人利用の合計

※斜線は団体貸切を行っていないことを示す

※トレーニング室の利用者数にはジョギングコース(無料)を含む

(2)収支状況

① 収入

	平成25年度	平成24年度
項目	金 額 (円)	金 額 (円)
利用料金収入	123,953,385	140,971,420
スポーツ事業収入	110,623,050	99,929,115
指定管理料等収入	119,300,030	115,000,000
自主事業収入	38,309,659	35,744,430
物販仕入等	▲ 14,521,008	▲ 14,464,054
収入合計	377,665,116	377,180,911

② 支出

	平成25年度	平成24年度
項目	金 額 (円)	金 額 (円)
人件費	95,442,094	97,339,766
光熱水費	68,321,881	69,152,115
消耗品費等	3,521,571	4,785,320
修繕費	5,101,194	6,139,338
通信運搬費	742,506	819,455
委託料	166,300,161	158,298,874
賃借料	2,145,476	1,896,816
広報費	1,461,766	2,788,288
雑費	2,328,519	8,554,791
その他	25,072,451	17,976,682
支出合計	370,437,619	367,751,445

利用者アンケート結果

4 月	声・要望・質問・意見など	対策・対応
施設	和式トイレに手すりを付けて欲しい。また、洋式トイレがあるのを知らなかった目印を付けて欲しい。	まずは、各階男女1つずつ取り付ける準備をしています。また、洋式については扉に案内を掲示して対応致します。
施設	ホームレスが滞在するのは迷惑です。子供がベンチを使えません。料金を払っているのだから利用者以外は、使わせないで欲しい。	実際に、そのような人が見られます。見た目、臭い。確かに不快に思う人も見かけます。 新宿区と相談して、周囲のお客様に明らかにご迷惑をお掛けしていると判断した際は、こちらから退館を促すように致しました。(12ページ参照)
施設	ショートテニスのボールを交換して欲しい。	全部交換致しました。
施設	ゴルフ練習スペース以外で、ボールを打つ人がいる。危険なので、即刻、禁止して欲しい。(アーチェリー協会の方からご意見を頂きました)	4打席外で素振りスペースを設けましたが、プロの目を盗みボールを打っている人がいるようです。特定の方なので、施設側からも口頭で注意を致します。また、ゴルフのスクール生の動きが気になるので目隠しをして欲しいとの事でしたので対応致します。
マナー	洋弓場の利用マナーが乱れてきた。利用が増えるのは良いことだが、何らかの規制が必要なのでは？例えば、認定制度を設けるとか？検討をして欲しい。(アーチェリー協会の方から相談を受けました)	弊社としても、安全性の観点から導入出来ればと考えています。利用者には制限を設ける形になりますが、アーチェリーという競技の特性から死亡事故という大事故につながる危険性もあることから、新宿区と相談して、対応を検討します。 ちなみ、弊社が運営する葛飾区総合スポーツセンターでは認定制度を導入し運営を行っております。
施設	幼児プールの床で足を切ってしまった。大事ではなかったが、今後の為にも何らかの処置を必要では？(直接、お母様から頂きました)	お話を頂き、直接、確認しましたところ、一部、小さな子供の足に引っかかり易い箇所がある為、休館日に水を抜き、処置を致します。現状、やすりで角をとって危険のないように対応しています。

5 月	声・要望・質問・意見など	対策・対応
サービス	空手クラスの数が増え、全くの初心者から、ある程度の経験者まで一緒に行っています。先生も1人の為、また習っている子供達にもばらつきがあるので、ずっとやっている子供たちには物足りない内容になってきています。前のように2時間に分けて欲しいと思います。	ご意見ありがとうございます。6月より16:00にクラスを増設致しました。但し、参加年齢は、これまで通り、5歳～中学生までと変わらず、その参加者によって担当講師がクラス分けをさせていただきます。是非、ご参加下さい。
施設	男子プールの温風ドライヤーが故障しています。風邪をひくので交換して下さい。	現在、修理に出しています。完了し次第、設置する予定です。
施設	武道場で真剣を使おうとしたら断られた。そんな注意書きは何処にも書いていない。明確に何が使えないのか明記して欲しい。	折角のご利用にも関わらず申し訳ございませんでした。何が使えないか明記して欲しいとのご希望ですが、道具も多岐渡っていて1つ1つ明記する事は、非常に難しく、当施設の判断基準と致しましては、安全にご利用頂けるかという点でございます。その基準で申し上げれば真剣のご利用は、危険と判断した次第でございます。

6 月	声・要望・質問・意見など	対策・対応
サービス	バトミントン開放についてですが、ここは特定の大学と契約をしているのですか？社会人なので社会人コートを使っていたら、初心者は違うコートを使えと命令口調です。本当に個人開放ですか！？	ご意見ありがとうございます。最近、ご指摘の通り学生さんがサークル活動としてご利用する機会が増えました。(勿論、特定団体と契約していることはございません)同様なご意見を頂き、特定出来た大学のサークルの代表者、または、大学の学生課にも事実を伝え、占有しての利用をしないよう抗議を申し伝えた事も致しました。今後も同様な行為が見受けられましたら施設側へご連絡下さい。その場で注意を致します。
施設	プールの利用で団体練習している方たちがいます。貸切コースではないので、マナーについてプール側が言って下さい。利用する人数も増えてくると、必ず、トラブルの元になります。	ご意見ありがとうございます。ご指摘の通り、個人利用のお客様に交じり、団体と見受けられるご利用者をお見かけする事があります。その際は、こちらから、お声を掛けさせて頂き、分散してご利用をお願いしています。また、あくまで個人利用優先でございますので、団体でのご利用はご遠慮頂くようお願いもしています。ご利用していて気になる際はプールサイドの監視員までお声掛け下さい。

施設	ホームレスが滞在するのは大迷惑！子供がベンチを使えない。こっちは料金を払っている。利用者以外は入れないで。(口頭で頂戴しました)	ご不快な思いをお掛け致しまして申し訳ございませんでした。ご指摘の問題は非常にデリケートな問題で、俗に言うホームレスだからと言う理由で、入場をお断りするのは難しく、新宿区へも相談致しました。今後の対応として入館をお断りする基準として、周囲のお客様に明らかにご迷惑をお掛けしていると判断した際は、こちらから退館を促すように致します。
----	--	--

7 月	声・要望・質問・意見など	対策・対応
サービス	スタジオの特別プログラムを組む時は、定期クラスのインストラクターのレッスンをやって欲しいです。日頃、受けられないレッスンが受けられた方が良いでしょう。よろしくお願いします。	ご意見ありがとうございます。ご要望の定期教室を担当するインストラクターは、特別(祝日)レッスンで既に担当している事があります。色々なジャンルや、普段受けられないインストラクターという観点では、限られた祝日に色々な組み合わせで楽しんで頂けるよう、プログラムを組んでおりますので、楽しみにご参加下さい。
サービス	七夕のイベントが楽しかったです。また、やって下さい。(お子様より書面にて頂きました)	お手紙どうもありがとう。これからも、楽しいことをたくさんやるから、楽しみに待っていてね！
施設	トレーニングジムのカーペットが汚すぞろいだと思います。靴下で歩くのはとても嫌です。是非、何とかして下さい。	申し訳ございません。至急、代替えのカーペットを探し、交換の準備を致します。目安としては、次の休館日を目安に交換致します。

8 月	声・要望・質問・意見など	対策・対応
施設	プールのシューズロッカーの故障箇所が多すぎる。交換するなり、放置しないで直して欲しい。	申し訳ございません。来る、9月30日の国体開催と強制シャワー改修工事に伴う3週間のお休みの間に交換作業を行います。今暫くお待ち下さい。
施設	エアロバイクの故障期間が長すぎる。早く直してくれ！	申し訳ございません。新しいバイクを2台購入致しました。これまでとは違ったタイプの機種でございます。是非、ご利用下さい。

9 月	声・要望・質問・意見など	対策・対応
施設	1階の血圧計を設置して欲しい。	現在、故障により新しい物を手配中です。今、暫くお待ち下さい。
施設	プールのシューズロッカーの故障箇所が多すぎる。交換するなり、放置しないで直して欲しい。	申し訳ございません。来る、9月30日の国体開催と強制シャワー改修工事に伴う3週間のお休みの間に交換作業を行います。今暫くお待ち下さい。

11月	声・要望・質問・意見など	対策・対応
利用方法 (マナー)	男性のお客様で露出が広い水着を着用しプールをご利用していました。	スポーツをする場所という観点で見ると、明らかに、その場所にそぐわない水着と判断し、スタッフからレンタル水着を用意するので、着替えをお願いしたところ、拒否され、お帰りになりました。お子様が多い事と女性が見た時にご不快に思うであろうとの判断から、このような対応を致しました。
利用方法 (マナー)	パーソナルレッスンを無断で行っているのではないかとと思われるご利用者が増えてきました。(プール・ジムでのパーソナルレッスン、武道場での教室)	プール・ジムでは監視員がいる為、明らかな行為については慎重にお声掛けをしています。 非常に難しいのは、ご本人が否定してしまえば違うという判断になりますが、コース・マシンを占有している場合もあり、見過ごせない場合もあります。 最近では、HP で堂々と新宿スポーツセンターの名を出し、無断で生徒を集めている団体もあるようです。
利用方法 (マナー)	毎朝ご利用するお客様で、回数券を持っているが見せずに、帰りに出すと言い、帰りに、こちらが気付かなければ回数券を出さずに帰る、いわゆる確信犯のお客様がいます。	先日、あまりにも目に余る行為があったので、責任者から直接注意を致しました。 一応、ご理解は頂けたようですが、今後も続くようであれば、ご利用は難しいと思われます。
サービス (施設)	右記の機械の故障、備品の劣化についてご指摘を頂いたので購入、修繕し対応致しました。	①フットサル用ボール(購入) ②大体育室中央仕切りネット(修繕) ③トレーニング用ベルト(購入) ④1階血圧計(購入) ⑤バレーボール支柱運搬台車 ※⑤はお客様からではなく、スタッフが安全に作業出来るよう購入交換致しました。

12月	声・要望・質問・意見など	対策・対応
サービス (書面)	プレ幼児体操に抽選漏れしてしまった。クラスを増設して欲しい。(7件)	1月～3月限定で2クラス増設をして特別クラスとして受け入れを致しました。

1月	声・要望・質問・意見など	対策・対応
マナー	毎日、ご利用されるお客様で、チケットを出さずに利用する等の目に余る行為があった為、口頭で注意をした事がありました。(11月の会議で報告済)最近では、スタッフへ暴言を吐くこともあり、スタッフが精神的に滅入ってしまう事があります。	現在、事実を積み重ねるという事で、何時、何を言ったか細かな言動を書き留めて記録を残し、改めて施設として注意を促すつもりです。

2月	声・要望・質問・意見など	対策・対応
マナー	バスケットの個人開放で中国人が我が物顔で使い、一般の利用者が利用しづらい。何か対策を打って欲しい。	バスケットは、中国人だけでなく利用者が多く、レベルも混在しています。個人開放ではありますが、ゲーム形式で利用して頂いている為、初心者の方が入りづらいという状況があります。 今後、審判を置き、仕切れるスタッフを置くなど、ゲーム形式ながら公平に楽しんで頂ける環境作りを検討しています。
サービス	お客様の声をホームページで拾ってくれる仕組みを作って欲しい。	昨年のシステムの不具合発生以降、ご指摘の仕組みが出来なくなっています。今後、改善を本社に相談致します。

3月	声・要望・質問・意見など	対策・対応
サービス (書面)	毎週火曜日のキッズチアダンス、ジュニアダンスを定期コースから通年コースへ変更して欲しいです。ダンスは継続して習う事が上達への近道です。3カ月で途切れてしまうと、もったいないです。	チアダンスは、ユニフォームを作り、発表会という目標がある関係上、そのようなお声を頂いています。現在の参加者の動向をみながら検討をしたいと思えます。

サービス (書面)	水泳教室は人数が多いので先生は2人体制が良いです。	教室時の配置は、日本スイミングクラブ協会のプール安全マニュアルにそったご指導を行っております。 幼児対象のレッスンは、参加人数割る6名が指導員数となるように配置。幼児対象レッスンは、レッスンガード(陸上から監視)を1名配置しています。 また小学生のレッスンは参加人数割る12人が、コーチ人数となるように配置をしています。
サービス (システム)	多目的コートのホッケーを出来る日、出来ない日を区別して欲しい。危険で子供を遊ばせられない。	多目的コートの稼働率向上の観点からも検討したいと考えています。専用のゴールを用意し、曜日、時間でホッケーをしやすい環境にする事で、しない方も利用しやすくなると思います。