

## 板橋区立体育施設指定管理者 令和6年度サービス水準評価結果

指定管理者名	東京ドームグループ	指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日
設置目的	体育、スポーツ及びレクリエーションの普及振興を図り、区民の心身の健全な発達に寄与すること。		
行動規範	①東京都板橋区立体育施設条例、板橋区個人情報保護条例、その他関係法令、マニュアル等を遵守する。 ②施設管理者としての責任感をもち、安心・安全・快適な施設の維持管理に努める。 ③利用者の平等な利用を確保した上で、民間企業ならではの斬新なアイデアと豊富なノウハウを活用し、なお一層、区民サービスの質の向上を実現する。		

具体的な目標・取組	サービス水準	一次評価(指定管理者による自己点検)						二次評価(所管課による評価)	
		目標値・実績値(経過)						評価	評価理由
			R2	R3	R4	R5	R6		
利用者の増加	施設利用者数	目標	1,510,000人以上	1,630,000人以上	1,670,000人以上	1,710,000人以上	1,750,000人以上	4	設備更新による休場が利用者減の主因となりましたが、その他の施設で前年よりも利用者数が増加している点は評価できる。また、アンケート結果を踏まえ、清潔さやスタッフ対応の重要性を把握している点も妥当です。
		結果	998,830人/年	1,227,747人/年	1,526,668人/年	1,595,699人/年	1,574,001人/年		
		増減理由	複数の施設で設備更新に伴う休場を実施したため、利用者数が前年比減となりましたが、その他の施設では前年を超える利用者数となりました。また、区民まつり・農業まつりにて非利用者対象のアンケートを実施、体育館の利用を検討する上で料金以外にも施設の綺麗さやスタッフの対応についても重要視しているとの結果が出ましたので、更なる施設環境衛生の徹底、接客接遇強化を図り、区民のスポーツ参加率向上に努めて参ります。						
区民の意識啓発	公式HPアクセス件数	目標	160,000件以上	175,000件以上	190,000件以上	195,000件以上	200,000件以上	5	集計方法の見直しに伴う前年比減の要因分析は妥当であり、更新頻度の向上により目標を達成した点は評価できる。今後は、重要な情報発信として、正確かつ迅速な公開体制の維持・強化をお願いしたい。
		結果	527,466件/年	556,400件/年	548,809件/年	492,078件/年	446,916件/年		
		増減理由	集計方法の見直しにより前年比減となりましたが、更新頻度を高める事により目標値は達成することができました。施設情報の重要な発信アイテムとなりますので、引き続き正確な情報を迅速に公開出来るように努めて参ります。						
施設認知度の向上	SNS発信回数	目標	260回以上	290回以上	325回以上	350回以上	365回以上	5	LINEの情報発信回数が限られる中でも目標を達成した点は評価できる。今後はさらなる施設認知度向上に向けて新たなSNSの活用策の具体化をお願いしたい。
		結果	622回/年	792回/年	890回/年	584回/年	484回/年		
		増減理由	LINE登録者数の増加に伴う発信回数制限により、前年比減となりましたが、目標値は達成することができました。更なる施設認知度向上を目指し、今後は新たなSNSサービスの提供を検討いたします。						
	イベント開催回数	目標	8回以上	8回以上	10回以上	10回以上	10回以上	5	年間15回のイベントに加え、「パラスポーツ・インクルーシブスポーツ体験」など幅広い世代を対象とした取組みを展開しており、地域貢献と参加機会拡大に十分寄与している点が評価できる。今後はイベント効果の検証や参加層の拡大に向けた取組みをお願いしたい。
		結果	0回	2回	16回	11回	15回		
		増減理由	各施設にて大小様々なイベントを年間15回実施しました。8月には弊社指定管理施設がある自治体対抗による「東京ドーム親善少年少女野球大会」を今年も東京ドームにて開催いたしました。また、東京大学協力「パラブレイキン」や「インクルーシブスポーツ体験」の実施、「ゴールボール体験会」といった幅広い世代へ向けたイベントの実施にも努めました。						
	イベント参加人数	目標	800人以上	800人以上	1,000人以上	1,000人以上	1,000人以上	5	多様なイベントを15回実施し、幅広い世代に遡及した結果、参加者数が前年比181%と大きく伸長している点は高く評価できる。
		結果	0人	77人	1,383人	1,097人	1,993人		
		増減理由	大小様々なイベントを15回実施しました。幅広い世代へ向けたイベントを実施した結果、前年対比181%の参加者数となりました。						
地域貢献の取り組み	区民雇用率	目標	65%以上	65%以上	68%以上	68%以上	70%以上	5	区民雇用率が目標を上回った点は評価でき、紹介募集などの工夫も評価できる。今後も応募減少が懸念されるため、引き続き採用手法の多様化と効果的な募集策の検討をお願いしたい。
		結果	70.50%	69.7%	70.6%	68.5%	73.10%		
		増減理由	区内者雇用を促進、既存職員からの紹介を募るなどの工夫をおこない、目標以上の区民雇用率となっております。昨今の社会情勢により求人に対する応募が減少傾向となっており、人材確保に苦慮しておりますが、引き続き採用方法に工夫を凝らして参ります。						
利用者満足度の向上	利用者アンケート接客満足度	目標	65%以上	65%以上	68%以上	68%以上	70%以上	4	年間2回のアンケートで多くの意見を収集し、要望へ迅速に対応した点は評価できる。引き続き改善効果の継続的な検証をお願いしたい。
		結果	70%	75.8%	76.0%	73.8%	69.10%		
		増減理由	年間2回のアンケート調査を実施し1,798件の回答を頂きました。お褒めのお言葉の他、ご要望も多数頂きましたので、対応可能な案件からスピード感を持って対応いたしました。また、スタッフ全員が均一なサービス提供となるよう研修制度を見直し、接客満足度の向上に努めてまいります。						
地元団体との連携	地域連携活動件数	目標	8件以上	8件以上	10件以上	12件以上	12件以上	5	前年比減ではあるものの、警察・消防との連携や地域イベント・学校指導など、多方面で地域貢献活動を強化している点は評価できる。引き続きこれらの取組みが利用促進につながるよう、効果の見える化と継続的な関係構築をお願いしたい。
		結果	17回/年	26回/年	88回/年	117回/年	82回/年		
		増減理由	前年比減となりましたが、警察・消防からの啓発活動協力(デジタルサイネージ放映・イベント参加等)、他の公共施設や学校、アイキッズへの運動指導、地元町内会イベントや防犯パトロールへの参加など地域に根ざした施設となるべく、関係強化を図りました。						

具体的な目標・取組	サービス水準	一次評価(指定管理者による自己点検)						二次評価(所管課による評価)	
			目標値・実績値(経過)					評価	評価理由
			R2	R3	R4	R5	R6		
4大イベント協力	区イベント協力回数 ※1	目標	4回以上	4回以上	4回以上	4回以上	4回以上	5	花火大会後の清掃や各種まつりでのブース出展、Cityマラソンでの協力など、地域イベントへの積極的な参画は高く評価できる。
		結果	0回	1回	3回	4回	4回		
		増減理由	いたばし花火大会では大会後の清掃、板橋区民まつり・板橋農業まつりではブースを出展し施設PRや体力測定の実施、板橋Cityマラソンではブース出展の他にイベント協力に従事いたしました。						
安全管理の徹底	防災訓練回数	目標	2回以上	各館2回以上	2回以上	2回以上	2回以上	5	複数施設での防災訓練を定期的に実施し、さらにグループ全体訓練を行うことで災害時の連携体制強化に努めている点は評価できる。
		結果	7回	12回	11回	11回	12回		
		増減理由	首都直下型地震を想定した防災訓練(自衛消防訓練)を屋内施設5館にて9月と3月に実施。また、3月11日には弊社グループ全体訓練をおこなうことにより、災害時における迅速な連携が図れるよう務めております。						
	ヒヤリハット収集数	目標	30件以上	35件以上	40件以上	45件以上	50件以上	5	施設内外の事案を収集し、スタッフへ共有することで巡回時の注意喚起と未然防止に努めた点は評価できる。引き続き情報共有の仕組み強化や防止策の具体化に取り組んでいただきたい。
		結果	56件	56件	58件	63件	112件		
		増減理由	弊社管理施設等での事案を参考に、巡回時にも収集に努めました。弊社管理の他施設事案も含めスタッフへ共有し、類似事案発生を未然に防ぐ対応に務めました。						
	安全パトロール開催数	目標	1回以上	各館1回以上	1回以上	1回以上	1回以上	5	グループ担当部署による安全パトロールを実施し、安全部と連携して法令順守と事故防止に取り組んでいただいた点は評価できる。引き続き指摘事項の改善状況の検証や継続的な安全水準の向上をお願いしたい。
		結果	4回	3回	8回	7回	4回		
		増減理由	弊社グループ担当部署における施設及び設備の安全パトロールを実施いたしました。法令に関する事項や事故を未然に防ぐため、弊社安全部と連携し、安全対策に務めました。						
	指摘事項改善数	目標	66%以上	67%以上	68%以上	69%以上	70%以上	5	安全部のパトロールで指摘された項目について、目標以上の改善を実施した点は評価できる。
		結果	81%	93.8%	85.7%	73.5%	70.20%		
		増減理由	弊社安全部における施設及び設備安全パトロールにて指摘された項目について、目標値以上の改善を実施しました。						
	維持管理巡回数	目標	66%以上	67%以上	68%以上	69%以上	70%以上	5	1時間ごとの施設巡回を実施し、不備や故障の早期発見及び防犯対応に努めた点は評価できる。
		結果	87.60%	85.8%	80.4%	75.8%	73.90%		
		増減理由	1時間に1度の施設巡回を実施目標とし、施設の不備や故障の早期発見、防犯対応に努めました。						

採点方法（達成率）5：100%以上、4：90%以上100%未満、3：70%以上90%未満、2：50%以上70%未満、1：50%未満