

足立区勤労福祉会館指定管理者業務評価シート

【評価対象年度】		令和4年度：令和4年4月1日～令和5年3月31日					
【評価点】		水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり：3点 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点					
大項目	中項目	確認項目	評価点				
1 管理運営状況	(1) 適切な管理運営の履行	基本協定や年度協定、事業計画に沿って適切に管理運営されているか	指定管理者	担当課	評価委員会		
		施設の管理運営体制 ◆スタッフの連携・協力体制 ◆区との報告・連絡・相談による協働等（定例会毎月）	5	4	4.3 (5点満点)		
		適切な人員配置 ◆管理責任者（職務代行者含む）が常時配置されている ◆業務に必要な人数が確保されている ◆AED操作、救命講習受講の職員の配置等	5	4			
		事故への対応 ◆緊急連絡網が作成されている ◆マニュアルが策定され、職員に周知されている	5	5			
		施設の清掃の実施 ◆建物清掃（毎日）定期清掃（年2回）ガラス清掃（年2回）じゅうたん清掃（年2回）特別清掃（年1回） ◆館内殺虫消毒、防鼠作業（年2回）	5	5			
		指定記入欄 管理者	【アピールポイント】 管理職の補強（館長・副館長体制）及び情報共有体制を強化することにより、「区・弊社・会館」三者の報告・連絡・相談体制の一層の強化を行った。また、館長・副館長・社員を日中の営業時間帯を中心にバランス良く配置し、さまざまな事案に対応できるよう人員配置を図るとともに非常時対応としてAED資格者を常に配置するよう心掛けた。 さらに、社内の緊急連絡体制を整えシミュレーション研修も行うことで、有事に際して即座に消防・警察・区への報告を担う業務責任者まで、該当事案が速やかに共有され30分ルールを遵守することができるよう備えた。 【改善すべき点・課題等】 勤労福祉会館の管理運営には、綾瀬ブルミエ全体の協力が欠かせない。館の行事等の周知もふくめて「ブルミエ理事会」で報告・相談を定期的に実施する必要がある。また、その中で得た地域情報（自転車盗難・防犯パトロール・避難訓練など）もスタッフで共有し対策を立てていきたい。				
		担当記入欄 課	【特記事項】 大規模改修に伴う一時移転施設での運営となり、引越し業務などの通常とは異なる様々な対応が必要となった1年であったが、大きな事故もなく、一時移転施設での運営を終えることができたことは評価できる。				
		評価記入欄 委員	【評価すべき点・課題等】 ・一時移転というイレギュラーな管理運営となったが、スムーズな移行、施設運営、情報連絡体制の整備、コロナ対策等適切になされていた。				
		1 管理運営状況	(2) 安全性の確保	施設の安全性は確保されているか	指定管理者	担当課	評価委員会
				施設・設備の安全性の確保 ◆設備等の破損・経年劣化への対応（適切な修繕等）	5	5	5.0 (5点満点)
施設・設備の保全（各種保守点検）の実施 ◆エレベーター、自動ドア、空調設備点検 自家用電気工作物点検、電気点検（毎月）	5			5			
防災への配慮 ◆防火管理者を配置し、防火管理計画を策定している ◆火災、地震等を想定した防災訓練の実施	5			5			
防犯への配慮 ◆館内外の巡回、異常等の記録及び報告 ◆鍵の管理の徹底（マニュアルの適宜見直し含む）	5			5			
指定記入欄 管理者	【アピールポイント】 一時移転先での運営であることから、避難経路や消火器の設置位置など不慣れなことも多々あるため、移転後の早期にこども支援センターげんきの職員も交え、訓練を実施した。 また、毎年開催している北千住駅前・綾瀬駅等滞留者対策推進合同協議会にも参加し、綾瀬駅周辺の帰宅困難者等の滞留者対策に取り組んだ。 スタッフにおいては、墨田区本所にある防災館（都民防災教育センター）での防災体験研修を全員が受講し、都市型水害や地震の模擬災害体験、消火器の使い方の実演等を通して防災知識と行動力を高める体験学習の機会を設けた。加えて、災害時に迅速に一時避難先へ誘導できるように実際に避難ルートを歩く研修を実施し、万が一に備えた。 【改善すべき点・課題等】 リニューアルをして施設の安全性は一段と強化された。については職員による設備（SECOM、消防設備機器、防犯カメラ等）の誤操作など、人的ミスを誘発しないよう、さらなる研修や訓練が必要と考えている。						
担当記入欄 課	【特記事項】 一時移転施設での運営のため、移転後、早い時期に防災訓練を実施し、実際のルート確認や施設での避難誘導のシミュレーションを行うなど、不測の事態に備えた点について評価する。 ※ 評価項目内にある施設点検項目の一部は移転施設のため実施していない。						
評価記入欄 委員	【評価すべき点・課題等】 ・慣れない施設で工夫しながら安全な運営を行っており、評価できる。 ・施設の維持管理については適切な点検・検査がなされていた。						

		個人情報保護、公契約条例等は遵守されているか	指定管理者	担当課	評価委員会	
1 管理運営状況	(3) 法令等の遵守(※倫理性も含む)	個人情報保護の取組 ◆内部規定の策定 ◆研修の実施	5	5	5.0 (5点満点)	
		各種法令等の遵守 ◆研修の実施	5	5		
		利用記録等各種情報の管理 ◆保管場所の施錠 ◆保存年限が過ぎた書類の適切な破棄	5	5		
		個人情報事故への対応 ◆個人情報の漏洩や個人データ紛失事故等の有無	5	5		
		公契約条例の遵守(適用施設は必須) ◆労働者に対して労働報酬下限額以上の賃金等が支払われているか、また、台帳の整備がされているか	5	5		
	指定記入欄 管理者	【アピールポイント】 令和4年度より「特定個人情報取扱規定」を改訂し、ISO事務局と連動し業務責任者がスタッフと読み合わせを行い、全員の遵守意識を高めた。ほか、昨年度よりコンプライアンスチェックリストの配布・提出の機会を年2回設け、個人情報の取扱い及び法令遵守・業務に対する姿勢・ハラスメント・環境に関する自己点検を行い、その結果に応じ、定期的な研修を実施した。 顧問社労士及び税理士の指導により、勤続年数・能力等により最低賃金以上の給与を支給し、賃金台帳の整備・管理を適切に行った。 【改善すべき点・課題等】 実際に事故等が起きる前に、弊社の「個人情報保護規定」に基づき具体的な事例で日頃から注意喚起をしていくことが大切だと考えている。報道等で話題となった事例を研修で討議させ防止策等を提案させているが、引き続き実施したい。また法令等の改正にあたっては、具体的な事例(自転車のヘルメット着用の義務化等)に基づきその都度理解を求めていく。				
	担当記入欄 課	【特記事項】 個人情報保護やコンプライアンスについて、適切に管理されている。				
評価記入欄 委員	【評価すべき点・課題等】 ・個人情報保護の取組みについては、本社関与のもと責任ある対応がされていた。利用記録等各種情報についてもルールにもとづき厳格に管理されていた。					
1 管理運営状況	(4) 適切な労務管理	労務環境が整備され適切に管理運営されているか	指定管理者	担当課	評価委員会	
		労働契約の整備等 ◆契約内容は適切で不備等はないか ◆労働条件の書面での明示	5	5	4.8 (5点満点)	
		労働条件等の適用 ◆労働時間、休憩・休暇、勤務シフト等の適正な運用 ◆勤務規律は適切か	5	5		
		健康・安全衛生管理、各種保険制度 ◆スタッフの健康診断、安全衛生の確保 ◆年金、雇用保険等が整備されているか	5	5		
	執務環境の整備等 ◆快適な職場となるよう管理されているか ◆ワーク・ライフ・バランスの推進	5	5			
	指定記入欄 管理者	【アピールポイント】 男性が育児休暇を取りやすいように育児介護休業規定を本年度改訂した。 また、社会保険労務士の指導の下、労働時間・有給休暇・介護休暇等を考慮し勤務シフトを組むことで、仕事と休日のバランスを充実させることに取り組んだ。さらに、コロナウイルス感染症から従業員を守り安心して従事できるように、ワクチン接種特別有給休暇制度を設け接種を推進することで、会館内でクラスターの発生は無かった。通勤手当の支給規程の改定を実施し、通勤手当を支給する自宅から勤務地までの距離を2kmから1.5kmに短縮するとともに、支給上限を撤廃し原則として交通費全額を手当として支給することとした。 【改善すべき点・課題等】 前年度にワーク・ライフ・バランス推進企業認定★★★と推進企業分野別マスター認定を受けることができた。引き続きスタッフ個々に寄り添い、メンタルヘルスチェックや有給制度などの充実を図り、働き方の見直しや業務向上を目指したい。				
	担当記入欄 課	【特記事項】 適切に労務管理がされており、職員の健康管理等にも力を入れていると評価できる。				
評価記入欄 委員	【評価すべき点・課題等】 ・ワーク・ライフ・バランス三つ星認定を受けており評価できる。健康診断も適切である。勤続年数が長くなる様、努めてほしい。					

		適切な財務運営・財産管理が行われているか	指定管理者	担当課	評価委員会
1 管理運営状況	(5) 適切な財務・財産管理	経理処理 ◆経理の明確な区分 ◆帳簿、関係書類による経理状況の明確化	5	5	4.8 (5点満点)
		経理・現金に関する書類等の管理 ◆帳簿、領収書等が整理保存されている	5	5	
		経理を担当する常勤の職員 ◆出納係または経理責任者等の配置	5	5	
		外部者によるチェック体制の構築 ◆定期的に公認会計士等、外部者によるチェックを受けている。	5	5	
	指定記入欄	<p>【アピールポイント】 経理関係の書類については到着から種別ごとに分け、各引出しにて保管管理し流れを把握している。月ごとに支払日順にしてファイリングし、鍵付きキャビネットに保管している。会館では現金・売上確認は1日3回、別々のスタッフがそれぞれ行うことで確実なチェック体制の下、経理管理を行った。また、館長または副館長が翌日の入金作業前に再度前日の売上確認を行った上で、入金作業を実行した。さらに、1日に多額の売上があった場合には会館で現金を保持せずATMに預けることをルール化し、事故を防いだ。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 令和5年度リニューアルオープンにあわせて、レジスターの導入をしていただくこととなった。それに伴う関連業務の見直しが課題となった。振込での施設使用料の支払いによる利用者の利便性の向上に向けた、経理処理や現金の保管の危険回避など手順・マニュアル等の整備を進めたい。</p>			
担当記入欄	<p>【特記事項】 適切に管理されている。</p>				
評価記入欄	<p>【評価すべき点・課題等】 ・適切に管理されている。</p>				
2 事業効果	(1) 事業の取組	事業計画どおりのサービスが提供されているか	指定管理者	担当課	評価委員会
		事業の企画、実施、成果 ◆自主事業の実施及び成果 ◆新規事業実施や既存事業の改善に取り組んでいるか	4	4	4.0 (5点満点)
		利用促進への取組（広報、PR等） ◆ホームページの充実 ◆地域への案内及びチラシの配布等周知	5	4	
		地域特性に配慮した取組 ◆近隣施設・商店街等との連携及び成果 ◆地域住民との連携	5	5	
	環境配慮への取組 ◆エコ対策の実施及び成果	5	4		
指定記入欄	<p>【アピールポイント】 リニューアルオープンに向け、既存の利用者様へのはがき送付・チラシやポスターの掲出・ホームページを活用し、オープン情報及び予約受付について12月より広報活動を行った。ホームページのリニューアルにおいては足立区WEB活用アドバイザーにご指導いただき、貸出施設ごとに複数の写真のほか360度ビューで室内を閲覧できる機能を取り入れた。視認性の向上・掲載コンテンツの拡充・スマートフォン閲覧対応・セキュリティ強化等、見やすさ・使いやすさを向上して利用者増加の一助とすることを目指し、3月に公開した。さらに、2月からはSNS運用による広報活動に着手すべくTwitterアカウントも新設し、新規利用者へのアプローチの手段を強化した。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 さらなる利用者数の増加に向けては、広報宣伝機能の強化が課題である。幅広い年齢層や、会館を利用したことのない区民等へ情報を周知するため、リニューアルしたホームページの掲載コンテンツやSNSの運用は現状に満足することなく、区と相談しながら増設・充実を図っていきたい。 また、近隣の町会に協力いただき掲示板利用の機会を増加することで、地域の方への情報発信の強化を目指したい。</p>				
担当記入欄	<p>【特記事項】 ホームページリニューアルにより、部屋の様子や空き状況の確認が容易になり、利便性が向上した。今後は若い世代へのアプローチなど、施設のPRにつなげてほしい。</p>				
評価記入欄	<p>【評価すべき点・課題等】 ・数年来の課題だったスマートフォン対応を実現した点は評価に値する。 ・「勤労福祉」の名のもと、もう少し事業者の利用促進を図るべき。 ・HP作成により、SEO対策、解析ツールを活用して、利用客の増加につなげてほしい。</p>				

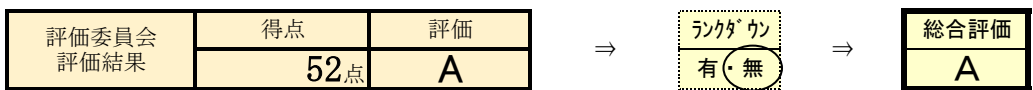
		利用者からの要望・苦情に対して適切に対応しているか	指定管理者	担当課	評価委員会
2 事業効果	(2) 苦情要望等への対応	要望・苦情の受付体制 ◆意見箱の設置 ◆利用者からの要望を積極的に聴取しているか	5	4	4.3 (5点満点)
		要望・苦情の対応 ◆対応方法が明確になっているか ◆適切な対応を取れているか	5	5	
		要望・苦情の対応結果公表 ◆掲示板等で要望・苦情の対応結果が公表されているか	5	5	
	指定記入欄	【アピールポイント】 苦情に対しては、スタッフ個人で対応するのではなく、スタッフ全員で把握し解決を図るようにした。また「利用者様から話を聞かせていただく」という姿勢で対応し、苦情ではなく「助言・情報提供」としてとらえるように指導した。加えて、ホームページにもお問い合わせフォームを設置してインターネットからの連絡も可能な体制とした。 利用者様のご要望等に対しては専用のノートに記入し、各スタッフが確認後に押印によるチェックを行い情報の共有を行った。また、朝礼・夕礼や定例の打ち合わせ時にも公表して全体共有を図った。対応の一例として、一時移転先の建物が元飲食店であることから通常より照度が低く、特に夜間の利用者様から「もう少し明るくならないか」といったご要望があった。区とすぐに協議・検討を行い、すぐに照明器具の変更や増設工事を実施した。			
	担当記入欄	【改善すべき点・課題等】 スタッフはシフト制の勤務であるため、要望・苦情の共有を漏れなく行うことが引き続き重要課題であると考えている。 毎日の朝礼・夕礼や連絡ノート、定期的な館内ミーティングの実施に加え、メールによる全スタッフへの一斉共有連絡の導入などを進めていきたい。			
評価委員会	【特記事項】 苦情対応について、概ね、適切かつ迅速な対応がとれている。引き続き丁寧な対応を行うとともに、更なる接客力の向上を期待する。				
評価委員会	【評価すべき点・課題等】 ・苦情については、スタッフ個人ではなく全体で対応している点は評価できる。 ・利用者からの要望を積極的に聴取しているとは判断できなかった。				
2 事業効果	(3) 利用者の満足度(アンケート調査等による)	利用者の満足を得られているのか 係数×2	指定管理者	担当課	評価委員会
		施設の快適さ ◆利用者の満足度 ◆施設の清潔さ、案内サインの充実	8	8	8.0 (10点満点)
		接客の満足度 ◆窓口対応や挨拶、利用者への声かけ ◆清潔な身だしなみ	10	10	
		職員の対応 ◆施設の利用方法や貸出物品の使用法の説明のわかりやすさ	10	8	
		貸出物品の周知と運用 ◆利用者向けの案内が作成され周知されているか ◆運用マニュアルが策定され、適切に運用されているか	10	10	
指定記入欄	【アピールポイント】 同じく利用者様の満足度アンケートでは、9割以上の方が「満足」とされており、毎日の朝礼にて挨拶の練習を行っていること、日常的に利用者様へ声掛けができるよう意識づけを行っていること、電話対応においても予約受付に関するトークスクリプトを用意してわかりやすく利用者様に説明ができるようにしていることなど、取組みの結果が表れているものと考えている。 また、身だしなみもスタッフ間で毎日出勤時に確認し合っており、区の公共施設の職員として相応しい身だしなみで勤務にあたった。				
担当記入欄	【改善すべき点・課題等】 利用者様へ笑顔での「声掛け」、戸惑っている方へスタッフから自発的な「声掛け」が会館について好印象を与え、満足度の向上につながると思う。「接遇」といえるおもてなし精神をもった対応がスタッフ一人ひとりに定着するよう、今後も積極的に教育を実施していくことが課題と考えている。				
担当記入欄	【特記事項】 施設の快適さに関する利用者アンケートでは、満足が8割を占め、高い評価を得ている。接客についても、9割以上の方が「満足」ということで、日頃から丁寧な対応を意識している成果と評価できる。				
評価委員会	【評価すべき点・課題等】 ・満足度が高いことは評価に値するが、設問内容がごく一般的であり、アンケートから課題を浮き彫りにする発想は見られない。設問の見直しを検討してもよいのではないか。				

足立区勤労福祉会館指定管理者業務評価シート

		施設が有効に利用されているか	指定管理者	担当課	評価委員会
2 事業 効果	(4) 利用 の 状況	施設利用状況 (環境の変化など外部要因を考慮) ◆利用件数 ◆利用率	4	4	4.0 (5点満点)
		施設利用状況の分析 ◆聞き取りやアンケート等により利用者、団体の傾向を的確に把握しているか	5	4	
		施設利用増への取り組み ◆利用向上に向けた具体的な取り組みがなされているか	4	4	
	指定 記入 欄 管理者	【アピールポイント】 今年度は一時移転先での運営につき、貸出施設は2部屋のみの体制となり、利用率は全体で62.7%となり、年度当初の設定目標60%を達成した。元飲食店の建物であるため貸出施設としては特殊な部屋構造であること、営利目的の利用ができないこと、一時移転先の立地を利用者様に周知しきれていないことの懸念はあったが、大規模修繕工事期間中のみの臨時運営体制であることを丁寧に説明することや、清掃により会館内を清潔に保ったことで、利用者様のご理解をいただき継続的にご利用される団体数を維持することができた。 令和4年度は新たな取組みとして、ポケットWi-Fiを貸出備品に追加した。導入後、おもに若年層や既存サークルからの貸出希望が多く、利用率向上につながったと考えている。			
	担 記 入 欄 課	【改善すべき点・課題等】 ホームページをリニューアルしインターネット上の情報発信の充実を図ったが、さらなる利用向上に向けて「各貸出施設のさまざまな使用例」をご案内するページの新設を進めた。また、利用者様からの使用方法に関するお問い合わせに対しても、スタッフが利用者様のご要望をきちんとヒアリングし、最適な貸出施設や使用方法、貸出備品等をご案内できるようさらなる教育を進めたい。			
評 記 入 欄 価 委 員 員	【特記事項】 2部屋のみの運営のため、比較的高い利用率となった。一方でアンケート回答から利用者は50代以上が8割であった。幅広い世代に使っていただくことを目指し、勤労福祉会館の強みを活かした自主事業等の実施を期待したい。				
		【評価すべき点・課題等】 ・既存の利用者のみならず、新規の利用者（特に若年層）への具体的な取組がほしい。 ・幅広い世代に利用してもらえるよう今後の取組に期待したい。			

3 その他	(1) 接客サービスの向上	接客サービス向上への取組が実施されているか 係数×2		指定管理者	担当課	評価委員会
		人材育成への取り組み ◆各種研修の実施	10	8	8.3 (10点満点)	
		業務改善の取り組み ◆利用者の要望を業務に反映させているか ◆各種業務について定期的に見直し、改善しているか	8	6		
		職員への情報共有 ◆伝達事項を職員に共有する体制が構築されているか ◆困難事例等の共有や事例検討がなされているか	10	8		
		指定記入欄 管理者	<p>【アピールポイント】 今年度も各種業務研修や外部施設での防災体験研修、今年度に初めて実施した「認知症サポーター養成講座」等、合計25回の研修を実施することができた。 日常業務に係る利用者様対応はもちろん、万が一に備える苦情・事故・災害対応も研修の機会を重ねてスタッフ個々人の習熟を促すことで、会館運営全体のレベルアップにつなげることができたと考える。 弊社では労働環境の整備がスタッフの育成の基盤になると考え、ワーク・ライフ・バランス推進企業認定★★★を取得しそれに沿ったスタッフの労務管理を遂行している。今後もスタッフが安心して生活を送り、そのことが益々の利用者様へのサービス向上につながると考え人材育成を行っていききたい。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 弊社は会館近隣より幅広い年代層の人材を雇用している。そのため、個々人において得手不得手があるので、スタッフ全体のチームワーク力の向上が課題と考えている。 リニューアルオープン後は新しい業務が増えるため、管理職を中心に研修・ミーティングを今まで以上に実施していくことが重要であると考える。</p> <p>【特記事項】 今後も会館の職員間、会館職員と業務責任者との連絡調整は迅速かつ漏れの無いよう共有することを徹底していただきたい。</p> <p>【評価すべき点・課題等】 ・接客サービスの向上にも取り組んでいたことは評価できる。 ・「業務改善の取り組み」「職員への情報共有」については、他の項目に比べて工夫が少ないように感じられる。今後の取組に期待する。</p>			
担当記入欄 課						
評価記入欄 委員						
合 計 点				218 満点225点	204 満点225点	52.5 満点60点

評価委員会 総合評価意見	一時移転先で何かと不便さもあったと思うが、適切な運営ができたと評価した。現状に満足することなく、利用率の向上に対する工夫や満足度向上に向けた自主的取組み等を期待したい。利用者も職員も、共に地域をつくるパートナーとして、今後も良い関係が築けるとよいと考える。
-----------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



※ 得点は評価委員会の各項目の平均点（小数点第二位を四捨五入）の合計。
 ※ 合計後、小数点以下は切り捨て、整数とする。

＜評価委員会評価基準＞

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			～			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	
60点	36点	54点以上	50点以上 53点以下	45点以上 49点以下	40点以上 44点以下	36点以上 40点以下	33点以上 35点以下	32点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※ 「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。
 ※ 「A」は満点の0.75倍以上（小数点以下切上）、「C」は満点の0.54倍以下（小数点以下切捨）とする。