

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6年度：令和6年4月1日～令和7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	協定や事業計画に沿って適切に管理運営されているか 係数×2	指定管理者	担当課	評価委員会	
		施設の管理運営体制 ◆事業計画書どおりの体制、管理運営 ◆スタッフの連携・協力体制 ◆区への報告・連絡・相談による協働等（定例会毎月）	6	6	7.7	
		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 ◆本社のサポート体制	8	8		
		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 ◆AEDの点検・操作	6	6		
		施設の清掃の実施 ◆建物清掃（毎日）定期清掃（年3回）ガラス清掃（年3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）	8	8		(10点満点)
	指定記入欄	【アピールポイント】 スタッフの職種を受付スタッフと清掃スタッフに分けそれぞれの業務分担を明確にしたことで、開館前清掃は清掃を専門としたスタッフが担当するようになり、清掃のクオリティの向上につながった。令和6年度利用者アンケートにおいても、施設の清掃状況についてすべての方に「満足」「やや満足」のご回答をいただいた。また、スタッフからの意見を取り入れ混雑時間と閑散時間を考慮したシフトパターンの追加・変更を行い、より安定した人員配置とした。				
		【改善すべき点・課題等】 受付スタッフと清掃スタッフの合同ミーティングを実施し、お客様にさらに気持ちよく施設を利用していただけるよう、スタッフ全体の連携を強めていきたい。				
		【特記事項】 指定管理者変更後の初年度だったが、大きな混乱もなく適切な管理運営ができていた。人員配置や本社のサポートもしっかりしており、施設清掃も念入りに行われていた。				
		【評価すべき点・課題等】 指定管理者変更後の初年度であったが、前指定管理者から継続して雇用しているスタッフも多く、安定した運営が行われ、清掃もしっかりされていた。繁閑の状況を見据えて人員配置を調整しているが、一方でICTの活用など業務効率化（抽選業務など）を図られてもよいのではないかな。				
		担当記入欄				
(2) 安全性の確保	指定記入欄	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）	3	3	3.3	
		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）	3	3		
		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	3	3		
		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）	4	3		(5点満点)
	指定記入欄	【アピールポイント】 常時利用する鍵以外は倉庫の鍵ボックスに収納する、マスターキーの使用は紛失時のリスクが大きいため使用を控える、鍵持ち出し管理簿の運用等により鍵の管理の徹底に努めた。				
		【改善すべき点・課題等】 第1ホールの音響設備において、ラジオや雑音が流れてしまう不良が発生したが、業者に依頼しても明確な原因が分からず、試行錯誤し改善を試みたが解決には至らずお客様からご指摘をいただくことがあった。施設・設備の不具合は早急に対応するとともに、お客様への事前のご説明やご案内によりなるべくご不便のないように努めたい。				
		【特記事項】 施設の各種点検や設備修繕等、適切に行われていた。第1ホールの音響設備は大規模改修時に区が導入しており、不具合について様々な手段の解消方法を模索し尽力したが、解決に時間がかかってしまった。現在は不具合解消済みである。				
		【評価すべき点・課題等】 鍵の使用方法的改善は評価できる。また、消防計画に基づいた訓練や必要な修繕もなされている。				
		担当記入欄				
評価委員会						

足立区勤労福祉会館指定管理者業務評価シート

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、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	
		指定記入欄	個人情報保護の取組 ◆内部規定の策定 ◆研修の実施	3	3	3.0 (5点満点)	
			各種法令等の遵守 ◆研修の実施	3	3		
			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	3	3		
			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	3	3		
			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	3	3		
		担当記入欄	【アピールポイント】 スタッフ全員に入社時研修を行い個人情報の取り扱いや法令遵守のための弊社のルールへの周知を行った。また9月には受付スタッフ全員にISMS、Pマークの研修、テストを実施しスタッフの個人情報取り扱いの意識向上に努めた。				
			【改善すべき点・課題等】 勤労福祉会館では貸館業務に加え内職業務も行っているため多くの個人情報を取り扱っている。令和6年度は大きな事故もなく終えることができたが、引き続きお客様に安心して利用していただけるよう定期的な研修に加え日ごろから注意を促したい。				
			【特記事項】 個人情報の取扱いについて、適切に管理されている。引き続き定期的な研修等により、個人情報取扱いの意識向上に努めてもらいたい。				
			【評価すべき点・課題等】 個人情報取り扱い規定、個人情報に関する緊急時対応計画を策定し、適切に管理運営されている。また、法令遵守のための意識が高く研修も適切にされている。				
	評価記入欄						
	(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	
		指定記入欄	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	3	3	3.0 (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	3	3		
			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	3	3		
			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	3	3		
			【アピールポイント】 スタッフが働きやすい職場となるようスタッフ一人一人の勤務希望をヒアリングし、それぞれの希望に応じた労働契約を交わしている。特に指定管理者変更後の4、5月は本社社員も現場に入りスタッフとの関係を築くことで、風通しの良い職場づくりに努めた。				
		担当記入欄	【改善すべき点・課題等】 ほとんどのスタッフは弊社に入社して1年を迎える。改めて一人一人と面談を行い、スタッフが安心して快適に働くことができる環境づくりに努めたい。				
【特記事項】 事務室内のレイアウト変更により快適な職場環境整備を行うとともに、全体ミーティングでの意見交換等により、働きやすい職場づくりに努めている姿勢が伺える。							
【評価すべき点・課題等】 スタッフの定着度と働きやすい職場環境整備は評価したいが、業務の効率化にも取り組んでほしい。							
評価記入欄							

足立区勤労福祉会館指定管理者業務評価シート

1	(5)	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
		収支状況（安定的な運営） ◆R6年度収支（ -558,587 円）	3	3	3.0 (5点満点)	
		受付業務に関する管理 ◆入出金業務が適正に行われているか ◆現金の管理	3	3		
		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	3	3		
		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	3	3		
指定記入欄 管理者	【アピールポイント】 経理管理については本社担当者と施設担当者と共有できる経理ソフトを用いて管理を行った。また、翌月の下旬には収支目標と大きく異なった項目の原因究明を行い経理状況の明確化、安定した運営に努めた。 【改善すべき点・課題等】 収支結果はマイナスとなった。日々の経費管理や維持管理の内製化により経費の節減に努めたが、月初や月末は業務が多くなるため当初予定していたシフトよりも増員して運営を行っており人件費が予算を大きく上回ったことが主な要因の一つである。来年度も引き続き日々の経費管理を心がけ安定した運営に努めたい。					
担当記入欄 課	【特記事項】 指定管理請負初年度ということもあり、様々な出費や人件費がかさんだため、マイナス収支となってしまうが、やむを得ないとする。次年度以降は、運営に支障がでない範囲での経費節減に努めてもらいたい。					
評価記入欄 委員	【評価すべき点・課題等】 月初・月末の繁忙期対応で人件費がかさんだことにより収支がマイナスではあるが、改善の余地はあると思われる。適切な財務管理に努めてもらいたい。					
2	(1)	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	3	3	2.8 (5点満点)	
		利用促進への取組（広報、PR等） ◆ホームページ・SNS等の活用 ◆地域への案内及びチラシの配布等周知	3	3		
		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	3	3		
		環境配慮への取組 ◆エコ対策の実施及び成果	3	3		
指定記入欄 管理者	【アピールポイント】 前指定管理者から実施していたおもちゃの病院に加え、ヨガやストレッチ教室を毎月2回定期的に行った。特にストレッチ教室は毎回キャンセル待ちが出るほどの人気教室となっている。また、区民の方のご要望への実現策として夏の学習室開放や個人で参加できる卓球教室を開催し、区民の方からお喜びの声を頂戴した。 【改善すべき点・課題等】 当施設の設置目的は「中小企業に働く勤労者の文化・教養及び福祉の向上を図ること」とされている。令和6年度は主に勤労者の健康、仲間づくりといった福祉の向上に寄与する事業を行ってきた。来年度以降はさらに事業の種類を増やし、文化・教養の面からも勤労者にアプローチしていきたい。					
担当記入欄 課	【特記事項】 空き部屋を利用した学習室開放事業や区民の要望から企画した卓球教室等の新規事業の実施を行った。また、毎月定期開催した各教室は好評であり、内容等もニーズに合わせた事業実施ができています。					
評価記入欄 委員	【評価すべき点・課題等】 好評な企画が多く参加率も高く評価できる。今後は、事業計画内の実施方針に基づいた、さらなる事業の企画に期待したい。また、SNSの利用が不十分であるため、積極的な活用を期待する。					

足立区勤労福祉会館指定管理者業務評価シート

2	(2)	苦情要望等への対応	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
			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	3	3	3.0 (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 ◆掲示板等での要望・苦情の対応結果が公表されているか	3	3	
			指定記入欄 【アピールポイント】 1階と2階にそれぞれ1か所ずつ意見箱を設置しお客様からのご意見・ご要望を収集した。いただいたご要望については、区との定例会にてご報告、対応を確認したのち館内掲示板にて公表をした。 【改善すべき点・課題等】 現在設置している意見箱は以前より設置しているもののため、定期的に施設をご利用いただいている方には目に入りづらいものとなっている可能性がある。また、現在利用者アンケートの配布・回収期間は1か月間であり回答できていないお客様もいる可能性がある。お客様の些細なご要望も取りこぼすことがないよう積極的にご意見を受け付ける工夫をしていきたい。			
			担当記入欄 【特記事項】 大きな苦情等はなく、適切な対応が行われている。要望に対しても実現可能なものは実行するなど、前向きな姿勢がうかがえる。			
			評価記入欄 【評価すべき点・課題等】 苦情対応マニュアルが整備されており、大きな苦情はない。また、細かな要望にも丁寧に対応している。			
	(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
			運営の満足度 ◆利用者の満足度 ◆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	8.0 (10点満点)
			事業の満足度 ◆講座やイベントの満足度	8	8	
			施設の快適さ ◆施設の清潔さ、案内サインの充実 ◆貸出備品の充実、使いやすさ、わかりやすさ	8	8	
			指定記入欄 【アピールポイント】 令和6年度利用者アンケートでは、総合的な満足度において95%以上の方に「満足」「やや満足」の評価をいただいた。特に「スタッフの接客対応」「施設の清掃状況」の項目では「不満」の回答はゼロとなり、お客様に満足いただけている運営ができていると自負している。今後もお客様に満足いただける施設運営ができるよう、引き続きスタッフの教育に力を入れたい。 【改善すべき点・課題等】 令和6年度利用者アンケートの「施設の設備状況」において「やや不満」と回答した方が4%おり、理由の一つに移動式スクリーンの汚れがあげられていた。特にお客様に貸し出しをする備品については日ごろから気をかけ、お客様に貸し出しを行う前には必ず点検をするなど対策をしたい。			
			担当記入欄 【特記事項】 全ての項目において高い評価を得ており、日頃からのスタッフの挨拶や声掛け、親切な対応、丁寧な清掃の結果であり、評価できる。			
			評価記入欄 【評価すべき点・課題等】 接客・清掃に対する不満の声は無く、利用者の満足度も高いことは評価できる。さらに新たなイベントなどにもチャレンジしてほしい。また、ネットで予約・入金などが可能であれば実現してほしい。			

足立区勤労福祉会館指定管理者業務評価シート

2	(4)	事業効果 利用の状況	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	
			施設利用状況（環境の変化など外部要因を考慮） ◆利用件数 5,397件 ◆利用率 58.2%		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		4	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	3		
			指定記入欄	【アピールポイント】 施設利用状況については、令和6年度の利用率の目標が51.7%に対して58.2%と6.5pt上回る結果となった。特に令和6年度利用者アンケートの「ご利用頻度」の結果において、個人利用で月1回以上ご利用いただいている方が7割を占めていることからリピーターが多いことがうかがえる。 【改善すべき点・課題等】 年に数回以上ご利用いただいている方が増えている一方、施設を使用しことがない方にどのようにアプローチするかが課題と考える。より多くの方に施設を知っていただけるよう、SNSの活用や会館HPの工夫など積極的な広報活動を行っていきたい。				
			担当記入欄	【特記事項】 昨年度に比べ、利用率は大幅にアップした。引き続き、定期的な利用者を増加させるとともに、SNSやHPを有効活用して新規利用者獲得に向けた取り組みに力を入れてほしい。				
評価委員	記入欄	【評価すべき点・課題等】 リピーターの利用者が多いこと、利用率の目標値を上回ったことは評価できる。SNS・HPを活用したさらなる施設のPRに期待したい。						
3	(1)	接客・運営サービスの向上 その他	接客・運営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		6	6	6.7 (10点満点)	
			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		6	6		
			業務改善の取り組み ◆各種業務について定期的に見直し、改善しているか		8	8		
			指定記入欄	【アピールポイント】 月に一度、受付スタッフ全員が集まる職場ミーティングを実施し、日々の運営の中での課題や協議事項を話し合うことでスタッフ間の共通理解を図っている。また、区の定例会には館長も同席し、本社だけでなく施設スタッフにも情報が迅速かつ的確に共有されている。 【改善すべき点・課題等】 スタッフの接客は高い評価をいただいているが、さらなるサービス向上のために適宜研修を実施していききたい。				
			担当記入欄	【特記事項】 月1回の職場ミーティングはスタッフ間の情報共有や業務改善の意見交換等に有効に活用されており、運営サービスの向上に活かされている。				
評価委員	記入欄	【評価すべき点・課題等】 職員間の円滑なコミュニケーションに努めており、研修も適切に実施されている。適切な人材育成が行われており、利用者アンケート結果にも良好な反応が見られる。						
合 計 点					156点 満点230点	154点 満点230点	44.5 満点65点	

評価委員会 総合評価意見	指定管理1年目で大きな問題もなく、安定した運営を行ったことは評価できる。2年目以降は水準を上回る取り組みや、SNSを活用したさらなるPRにも積極的に挑戦し、収支の改善にも努めてほしい。
-----------------	--

評価委員会 評価結果	得点	評価	⇒	ラシケウ 有(無)	⇒	総合評価 B+
	44 点	B+				

※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。

【指定管理者への改善要望】 評価項目2-(1)事業の取組に関して、今後は利用率向上のための積極的なSNSの活用や、事業計画に掲げる「ひと」と「しごと」をつなげる自主事業の実施を要望する。
--

<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 -	C
65点	39点	59点以上	54点以上	49点以上	44点以上	39点以上	36点以上	35点以下
			58点以下	53点以下	48点以下	43点以下	38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。