

業務評価シート

所管課名	企業経営支援課
評価対象年度	令和７年度事業実施分
評価対象期間	７年４月１日～８年３月３１日
評価委員会開催日	令和８年７月８日

施設概要

施設名称	足立区勤労福祉会館	施設分類	その他区民関連施設
所在地	足立区綾瀬一丁目34番7-102号		
設置目的	中小企業に働く勤労者の文化・教養及び福祉の向上並びに区内産業の振興を図ることを目的とする。		
利用料金制	導入している <u>導入していない</u>		
指定管理者	名称 日本環境マネジメント株式会社		
	所在地 埼玉県さいたま市浦和区仲町一丁目１２番１号		
指定管理業務の内容	(１) 維持管理業務 (２) 運営管理業務 (３) 内職相談・紹介業務		
指定期間	令和６年４月１日 ～ 令和１１年３月３１日		

評価項目及び評価のポイント

【評価点】

- 5点：要求水準を全て上回っている
- 4点：要求水準を全て満たしていて、かつ水準を上回っている取り組みがある
- 3点：要求水準を全て満たしている(水準クリア)
- 2点：要求水準を満たしておらず努力・工夫の余地がある、または、軽易な課題がある
- 1点：要求水準を著しく下回っている、または、重大な課題がある
- ※ 区が要求する水準を全て満たした場合（＝水準どおり）の評価点は「３」である。
- ※ 要求水準を満たした上で、指定管理者努力により優れた取り組みを行ったと評価される場合、その内容に応じて加点する。
- ※ 特に重要な項目には評価点に傾斜をつけることとするが、その場合「確認項目レベル」で設定する。

【共通項目】

大項目	中項目	確認項目	評価点			
管理状況			小計（満点 4 0 点）			
	適切な管理の履行		指定管理者	担当課	評価委員会	前回結果(参考)
	協定書等に沿って適正かつ確実に管理を遂行しているか		26	26	26	0
	人員配置 ◆施設の管理運営にあたる人員（人数・有資格者等）の配置は適正か		3	3	3	
	運営体制 ◆本社のサポート体制は適切に機能しているか ◆区への報告・連絡・相談が適切に行われているか		3	3	2.8	
	受付業務 ◆施設予約手続きは適切に行われているか ◆抽選手続きは適正に行われているか		3	3	3	
	人材育成の取り組み（専門性の向上、待遇向上） × 2 ◆職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか（専門性向上など）		6	6	6	
	職員への情報共有 ◆スタッフへの情報共有、連携はとれているか ◆困難事例等の共有や事例検討がなされているか		4	4	4	
	環境美化・衛生管理 ◆計画に則り施設内外の清掃・美化及び衛生管理が徹底されていたか		4	4	4	
	施設の修繕 ◆施設の機能維持に必要な修繕が適切に実施されているか。		3	3	3	
指定 管理 者 記 入 欄	【自己評価】 令和7年度は毎月のスタッフミーティングに加え、館長・副館長・本社社員で責任者会議を月1回開催し、情報共有や事業の進捗状況の確認を行い業務の改善に努めた。また、昨年度に引き続き清掃状況についてはお客様から高い評価をいただいております、お客様アンケートではほとんどの方に「やや満足」「満足」とご回答いただいた。					
	【改善すべき点・課題等】 清掃スタッフと受付スタッフそれぞれに必要なスキル獲得のため、各職種に向けた研修を行い更なる専門性の向上に努めたい。					
	【担当課評価】 新たに責任者会議を開催し、情報共有及び事業の進捗管理の強化に取り組んだ点は、評価できる。状況により本社のサポートを強化しつつ、自主事業にも計画的に取り組んでいてもらいたい。また、施設内の清掃については、利用者アンケートにおいても高い評価を得ており、良好な環境維持に努めていたものと評価できる。 【改善すべき点・課題等】 区からの連絡事項の共有や事例共有の場として、スタッフミーティングや責任者会議をしっかり活用し、今後もスタッフ間や区との連携を強化してほしい。会議で出た課題や困難事例については区としても貴重な情報となるため、定例会等で情報共有して頂きつつ、区と協力しながら解決を図り、今後の運営に生かしてほしい。					
評価 委 員 会 記 入 欄	【評価委員会評価】 環境美化などアンケートからも高い満足度を得ていることは評価できる。 定例的なミーティングを通じて区や職員同士の情報共有はできている。 【改善すべき点・課題等】 研修等を通してさらなるSNSの活用方法や危機管理、接遇の向上等に努めてもらいたい。					

大項目	中項目	確認項目	評価点				
	安全性の確保 利用者の安全性は確保されているか		小計（満点 3 0 点）				
			指定管理者	担当課	評価委員会	前回結果(参考)	
			18	16	16	0	
		施設・設備の安全性の確保 ◆設備機能の維持に向けた保守点検は適切か ◆委託されている業務の範囲は適切か	3	3	3		
		防災・防犯への配慮 × 2 ◆防火管理者を配置し、防火管理計画を策定しているか ◆日常の施設巡回や異常等の有無を確認しているか ◆防災訓練や鍵の管理方法の周知徹底等、職員の防災・防犯意識を高める取り組みはされているか	6	4	4.3		
		事故への対策と対応 ◆緊急時マニュアルの策定など、職員の事故対策・対応の周知徹底がされているか ◆事故対応は適切に行われたか	3	3	3		
		複合施設としての管理 ◆マンション管理組合との情報共有や連絡調整が適切に行われているか ◆施設内にある区の所管課と連携が取れているか	3	3	3		
	平等利用の確保 ◆特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか ◆障がい者や高齢者等に配慮した運営となっているか	3	3	3			
	指定 管理 者 記 入 欄	【自己評価】 施設の設備保守点検については、年度が始まる前にスケジュールを立て毎月進捗を確認しながら滞りなく実施した。また、職場ミーティングにて鍵の運用ルールの見直しや再度徹底の喚起を行い職員の防犯意識の向上に務めた。 【改善すべき点・課題等】 施設の利用者が年々増加傾向にあり、日々様々な方にご利用をいただいている。昨今は障がいのある方や高齢者のご利用も増加しているため、誰もが使いやすい施設づくりに努めたい。					
		担当 課 記 入 欄	【担当課評価】 事故報告書にある鍵の所在不明事案については、結果的に発見されたものの、職員の意識不足及び責任者による最終チェック機能が形骸化していたことが原因であることから減点対象とした。鍵の管理方法について、すでに運用方法の見直しを行っており、チェック体制の強化が図られているが、チェック体制が形骸化することなく、管理体制の維持に努めてもらいたい。 【改善すべき点・課題等】 日々の予防保全や見回り点検ができているからこそ大きな施設トラブルがないと考える。築40年の建物で排水管等建物全体の老朽化が進んでいるので日々の点検時の細かな気付きも区への報告をお願いしたい。				
			評価 委 員 会 記 入 欄	【評価委員会評価】 ミスの原因となった作業の形骸化は確認回数を増やすだけでなく継続的な意識の醸成が必要であり、今後も一層の留意を願いたい。 【改善すべき点・課題等】 自衛消防訓練について、日頃からの顔の見える関係づくり、入居施設と合同での実施も検討してみたい。			

大項目	中項目	確認項目	評価点				
	法令等の遵守（※倫理性も含む） 個人情報保護や公契約条例、関係法令等は遵守されているか。		小計（満点 3 5 点）				
			指定管理者	担当課	評価委員会	前回結果(参考)	
			22	22	22	0	
		個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施等をしているか ◆紙の台帳やデータ等の個人情報を適切に管理しているか	4	4	3.8		
		個人情報事故への対応 ◆個人情報の漏洩や紛失事故等の有無 ◆個人情報事故に対する対策や対応策が整備されているか	3	3	3		
		公契約条例の遵守（適用までは最低賃金以上の支払いの確認） ◆労働者等に対して労働報酬下限額以上の賃金を支払っているか ◆公契約に係る業務に従事した時間等の記録、法令に定める期間保存しているか	3	3	3		
		労働関係法令の遵守 ◆法定帳簿や就業規則の整備がされているか ◆労働関係法規等を遵守した適切な勤務体制となっているか	3	3	3		
	労働環境整備 × 2 ◆快適な職場となるよう労働環境が整備されているか	6	6	6			
	その他関係法令の遵守 ◆その他関係法令、区条例・規則、協定書に則り、信義に従い誠実に対応しているか	3	3	3			
	指定 管理 者 記 入 欄	【自己評価】 近年巧妙化するサイバー攻撃への対策として、毎年会社全体で実施している個人情報保護研修(ISMS、Pマーク研修)に加え、受付スタッフを対象に、よくある事例や外部の攻撃から情報を守るための対策を動画を用いて説明し、従業員の理解と意識の向上に努めた。また、月1回開催している職場ミーティングにて、他施設で実際にあった事例を都度共有し注意喚起を促した。 【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7年度は大きな事故なく終わることができたが、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。					
		担 当 課 記 入 欄	【担当課評価】 個人情報の取扱いについて、大きな事故もなく、適切に管理できていた。予防策も大事であるが、実際に事故が起きてしまった時の対応についても職場内で共有しておいていただきたい。研修については、新たに情報セキュリティ研修等を取り入れ、従業員の意識向上に努めた点を評価する。 【改善すべき点・課題等】 引き続き定期的な研修を行うとともに、ヒヤリハット事例の共有等により、事故を未然に防げるよう努めてもらいたい。				
			評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価委員会評価】 個人情報管理は、会社全体の研修に加え、より専門性に特化した研修を行っており意識が高く評価できる。 【改善すべき点・課題等】			

大項目	中項目	確認項目	評価点			
	適切な財務・財産管理 適切な財務運営・財産管理が行われているか		小計（満点 20 点）			
		指定管理者	担当課	評価委員会	前回結果(参考)	
		11	12	12	0	
		収支状況（安定的な運営）、経理処理 ◆収支状況（ -1,958 千円） ◆7 年度指定管理料（ 45,127 千円） ◆帳簿、関係書類の整備、保存がされ、経理状況が明確になっているか	2	3	2.8	
		入出金業務 ◆入出金業務が適正に行われているか ◆現金の管理	3	3	3	
	財産及び物品の管理 ◆財産・物品の管理・保存がされているか	3	3	3		
	経費の節減 ◆経費を効率的に削減するための取り組みがなされたか ◆経費の効果的・効率的な執行がなされたか ◆環境に配慮し、節電・節水に努めているか	3	3	3		
	指定 管理 者 記 入 欄	【自己評価】 昨年度に引き続き、経理管理については本社担当者と施設担当者で共有できる経理ソフトを用いて管理を行った。経費削減については、紙で記録を行っていたものをPC入力に変更するなど業務の見直しを行い、業務の簡易化やペーパーレス化に努めた。 【改善すべき点・課題等】 昨今の物価高騰に加え、昨年度に引き続き想定を上回る最低賃金の上昇により支出が予算を大きく上回った。消耗品の購入については、購入先の見直しや選定を行い可能な限り安価に抑えたい。また、人件費については業務の効率化を図り支出を最小限に抑えたい。				
		担当 課 記 入 欄	【担当課評価】 収支に関しては赤字となったものの、近年の物価高騰や最低賃金の上昇など、外部環境の変化による影響が大きく、やむを得ない状況と判断し、減点はしない。 【改善すべき点・課題等】 次年度以降も同様の社会情勢が続くことが見込まれるため、引き続き経費削減の徹底や業務の効率化により人件費の削減等に努めてもらいたい。			
			評価 委 員 会 記 入 欄	【評価委員会評価】 物価高騰の社会情勢の中、収支を確保するための経費削減の努力は伺えるが、本当に必要なものを削減することがないよう、ご留意いただきたい。 【改善すべき点・課題等】		

大項目	中項目	確認項目	評価点				
事業効果	事業の取り組み サービス水準の維持・向上が図られているか		小計（満点45点）				
		指定管理者	担当課	評価委員会	前回結果(参考)		
		30	29	30	0		
		事業の企画・実施 × 2 ◆自主事業の実施 ※開催事業数の目標値も設定する ◆独自提案・先進的事業の実施及び成果	6	6	6.3		
		サービス向上に向けた取り組み × 2 ◆独自提案や利用者要望を踏まえ、業務改善がされているか ◆利用者が快適に利用できる環境が維持されているか	8	8	8		
		効果的な営業・広報活動 ◆ホームページ・SNSの充実、活用	4	3	3.3		
		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	3	3	3		
		利用者数増への取り組み ◆利用向上に向けた具体的な取り組みがなされているか	3	3	3		
		地域特性に配慮した取り組み、地域貢献 ◆近隣施設、区民等との連携及び成果 ◆施設周辺の人材活用（事業講師など）を積極的に実施しているか	3	3	3		
		内職相談・紹介 ◆求人事業所及び求職者の募集・登録業務が適正に行われているか ◆求職者が希望する条件の事業所へ適切なあっせんが行われているか	3	3	3		
		指定 管理 者 記 入 欄	【自己評価】 自主事業においては、お客様からの「卓球をしたいと一緒にする人がいない」というお声から卓球教室を開催した。また、既存事業のヨガ教室についてはアンケートを参考に講師の再選定を行った。SNSの活用については、月ごとに掲載担当者を割り振り全員の持ち回り制にすることで、スタッフのSNSに対する関心を高めるとともに定期的な発信に努めた。 【改善すべき点・課題等】 令和7年度は企業向けセミナーを2回実施したが集客に苦戦した。いずれの事業も参加者からは好評の声をいただいているので、より多くの方に参加いただけるよう広報の手段を検討したい。SNSの活用については、Xの投稿が定着してきたため令和8年度は新たなSNSの活用も検討し、よりSNSの活用に力を入れていきたい。				
			担当 課 記 入 欄	【担当課評価】 事業の企画・実施については、年度当初に計画した事業通りではないものの、利用者のニーズに合わせ臨機応変に企画立案しており、アンケートでも一定の評価を得ている。SNSの活用については、前年度と比較して投稿回数の増加やコンテンツの充実等、積極的な情報発信の取り組みは評価できるが、加点にまでは至らないと判断した。 【改善すべき点・課題等】 SNSの活用について、閲覧数が伸びた投稿と伸びなかった投稿の分析を行う等、施設の情報発信をより効果的に行うための取り組みを検討してほしい。			
				評価 委員 会 記 入 欄	【評価委員会評価】 親子向けセミナーを初めて開催するなど、新たな取組を打ち出していることを評価したい。 【改善すべき点・課題等】 集客の低調な事業は改善を図る一方で、取組み自体の是非も検討することも必要。 広報活動については、企業向けは少し課題があるように見受けられる。SNS以外の手法も検討いただきたい。		

大項目	中項目	確認項目	評価点					
	利用の成果	※協定書に盛り込み、評価点概ね 2 割で設定する 利用成果（利用者満足）が得られているか ※アンケート調査結果に基づく客観的なデータも活用する	小計（満点 4 5 点）					
			指定管理者	担当課	評価委員会	前回結果(参考)		
			39	39	39	0		
			利用者数 ◆年間利用者数（目標175,000人、実績199,358人） ◆指定管理期間中の年間利用者数増減 ※経年変化を追えるようにする	4	4	4		
			貸出施設等の利用（稼働）率 ◆施設年間利用（稼働）率（％）（目標59.0％、実績65.7％） ◆指定管理期間中の年間利用（稼働）率増減 ※経年変化を追えるようにする	4	4	4		
			事業企画等 ◆企画内容の充実、企画の豊富さ、料金設定等	3	3	3		
			苦情・要望対応 ◆苦情・要望等の対応の適切さ	3	3	3		
			職員の接遇 × 2 ◆職員の接客対応 ◆職員の親切さ、説明のわかりやすさ	10	10	10		
	施設に関すること ◆施設の清潔さ、使いやすさ ◆今後も施設を利用したいか	5	5	5				
	事業の満足度 × 2 ◆講座やイベントの満足度	10	10	10				
	指定 管理 者 記 入 欄	【自己評価】 施設利用状況においては、目標の利用率59.0％に対して65.7％と6.7pt上回る結果となった。また、令和7年度お客様アンケートでは職員や施設に対して高い評価をいただき、特に「今後も施設を利用したいですか？」という問いに対しては全ての方に「そう思う」「非常にそう思う」とご回答いただいた。 【改善すべき点・課題等】 利用率、利用者数は年々増加傾向にある。ニーズが多様化する中でも全ての方に満足いただけるよう、引き続きお客様の声に耳を傾けより良い施設運営に努めてまいりたい。						
		担当 課 記 入 欄	【担当課評価】 利用率については、サークル活動で定期的に利用する団体が増えたこと等により、目標を大きく上回る結果となった。また、スタッフの丁寧な接遇や施設環境の維持等について、利用者アンケートにおいて高い評価を得ていて評価できる。 【改善すべき点・課題等】 利用率は増加傾向にある中でも、引き続きアンケート等による分析を深めるとともに新たな利用者層の開拓に向けた企画やアプローチに期待したい。					
			評価 委 員 会 記 入 欄	【評価委員会評価】 利用者数、稼働率とも、目標値を大きく上回っており評価できる。 【改善すべき点・課題等】 利用者アンケートの意見を改善のヒントと捉え、今後の改善に繋げてほしい。				

合計点	合計（満点215点）			
	指定管理者	担当課	評価委員会	前回結果（参考）
	146	144	145	

【評価委員会評価結果】

得点	評価	⇒	ランクダウン	⇒	総合評価	（前回）総合評価
145	B +		有・無		B +	B +

※評価結果は評価委員会が行う。
※小数点以下は切り捨て、整数とする。

【評価委員会による総合評価】

評価委員会による総合評価を記入してください。
・利用者アンケート結果から利用者満足度は高く、リピーターも多いことから施設管理は適正に実施されていると考える。
・区民のニーズを踏まえた事業の工夫がされており、区民満足度の向上につながっている。
・新規SNSフォロワー増加に向けた広報活動強化と事業者向け自主事業の増加を期待する。

【指定管理者への改善要望】

所管課から指定管理者に対して、管理運営における指摘事項に関する改善要望を記入してください。
・年齢層やフォロワー推移などSNSの分析を進め、効果的な発信をすることで新規利用者の獲得に努めてほしい。
・自主事業については引き続き利用者アンケートの分析を行うとともに、利用者のニーズに沿った事業を積極的に展開してほしい。
・消防訓練について、入居施設と合同で行うことを検討してほしい。

【評価結果・提言を受けての今後の取組みについて】

所管課から指定管理者に対して、今後の管理運営に向けての意見等を記入してください。
・利用者アンケートの通り施設運営における利用者の満足度は申し分なく、継続してほしい。
・引き続き区との定例会を実施し、職場ミーティングで出た現場の細かな意見でも共有しながら、更なるサービスの向上に努めてほしい。

- ◎ 上記で示した標準例の項目以外に、担当課による追加項目を配点3割以上設定する。
- 例
- ①利用成果＝総合計点の2割
- ②各課追加項目＝総合計点の3割以上 → ①＋②＝合計点の5割以上となり、
- ③合計点は、①＋②＋③＝200点以上となる。
- ※ 原則、担当課による追加項目は「確認項目」レベルによる3割以上設定とし、「中項目」レベルは標準例で示す項目のみとする。
ただし、標準例とは別に施設特性に応じた独自視点による評価を取り入れる場合は「中項目」レベルの追加も認める。

ランク	評価基準						
	A +	A	A -	B +	B (標準点)	B -	C
評点	215点(満点) ～194点以上	194点未満 ～179点超	179点以下 ～162点以上	162点未満 ～145点以上	145点未満 ～127点超	127点以下 ～116点超	116点以下 ～0
得点率	100% ～90%以上	90%未満 ～83%超	83%以下 ～75%以上	75%未満 ～67%以上	67%未満 ～59%超	59%以下 ～54%超	54%以下 ～0%

- ※ 「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。