

生涯学習関連施設 業務評価シート

スポーツ施設

施設名/足立区竹の塚温水プール・竹の塚体育館

【評価対象年度】平成30年度 【自己評価】平成31年3月31日 【評価委員会】令和元年8月30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(水準クリア)：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		
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか		評価点×2
			指定管理者	担当課
				評価委員会
		1 施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	8.0	8.0
		2 職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	8.0	8.0
		3 人材育成の取り組み（意識、接遇の向上） ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	8.0	8.0
		24.0 (満点=30点)		
		【アピールポイント】 昨年度から受付責任者が新しくなり、引続き休館日研修にて新たな事例や問題点をテーマに実施。また、システムのテスト環境を活用と自前のPCで講座に入り、実際に体験させていることでシステムトラブルや事故はなし。		
		【改善すべき点・課題等】		
		【特記事項】 積極的に資格取得に努め、適切な管理運営が行われている。		
		【評価すべき点】ミス防止に向け、積極的に職員の資格取得をすすめ、研修を行うなど、意欲的な管理運営を評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
	B 安全性 の 確保	施設の安全性は確保されているか		評価点
			指定管理者	担当課
				評価委員会
		1 施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	4.0	3.0
		2 施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など	5.0	5.0
		3 利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など	4.0	4.0
		4 危機管理（防災・防犯・事故対応）が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など	4.0	4.0
		16.0 (満点=20点)		
		【アピールポイント】 昨年度に引続き、毎月の休館日訓練に各セクションを交えた合同訓練の実施。また、プール監視員全員が勤務開始前にダミー人形で心肺蘇生訓練実施。その他、新に交友関係の消防隊員に緊急対応訓練を依頼し、研修を行った。		
		【改善すべき点・課題等】		
		【特記事項】 研修・訓練が積極的に行われ、緊急時に備えている。また、老朽化が進んでいる施設を常に監視し、点検等を行い維持管理を行っている。1-B-1の加点項目は基本的事項と捉え加点しない。		
		【評価すべき点】ディスプレイ等の工夫もあり評価できる。休館日を活かした合同訓練は評価できる。経年劣化によく対応している。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
	C 法令等 の 遵守 (※倫理 性も含 む)	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか		評価点
			指定管理者	担当課
				評価委員
		1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	4.0	4.0
		2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0
		3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	4.0	4.0
		11.0 (満点=15点)		
		【アピールポイント】 昨年度から引続き、社員は全員コンプライアンス外部研修を行い、各セクションに指導をしている。また、コンプライアンスチェック表を全スタッフが携帯し、いつでも確認できる状態で業務を行っている。		
		【改善すべき点・課題等】		
		【特記事項】 個人情報保護・各種法令等について遵守されている。		

	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 利用の状況	1 利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/95% 利用者数(281,185人) ※過去3年平均からの伸び率/-2.1%	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 30年度は10月～11月で30日間(休館日除く)と31年1月に4日間工事休館となり、利用者数は過去3年平均の-13%となったが、工事期間と3月の利用者数を過去3年平均に当てはめると98%となる。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄 【特記事項】 今年度は工事等で休館日が多く利用者が安定しなかった。引続き利用者増に努めてほしい。特に新規利用者、初めて運動する方の増加に期待する。			
	評価記入欄 【評価すべき点】29年度の課題であったプールの利用者数が増加しており、努力の成果を評価したい。接客態度などの運営面は高く評価されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
D 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か(評価点×2)	評価点×2		
		指定管理者	担当課	評価委員
	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ		10.0	32.0 (満点=40点)
	2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		8.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		6.0	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		8.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 プール入口の壁に季節や行事ごとの貼り絵を掲示して子どもや大人の癒しスペースとして利用している。トレーニングルームフロント前にも様々な情報看板を設置して喜ばれている。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄 【特記事項】 施設の管理運営・事業開催(講座等)において利用者満足度が高い。更なる利用者満足度の向上に努めてほしい。 【評価すべき点】相対的に満足度が高く評価できる。 【改善すべき点】ミニコミ紙を知らない方が多く、施設を活用して頂くためにも設置場所や配布先を工夫されてはどうか。 【その他注意点】			
合計点		80.0 (満点=110点)	110.0 (満点=150点)	110.0 (満点=150点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	意欲的で積極的な運営姿勢により様々に工夫している成果が、利用者の満足度につながっており、今後も期待したい。 またスタッフ全員を対象にした認知度テスト、次期LAリーダーの育成は、評価できる。主な施設である温水プールの利用が低調であるため、今後に期待したい。			

【評価委員会評価結果】

評価委員会 評価結果	得点	評価	⇒	ランゲダウン 有・無	⇒	総合評価 B+
	110.0	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
150点	90点	135点以上	125点以上 134点以下	113点以上 124点以下	101点以上 112点以下	89点以上 100点以下	82点以上 88点以下	81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。