

# 生涯学習関連施設 業務評価シート

スポーツ施設

施設名/ 足立区東綾瀬公園温水プール

【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				
		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	6.0	20.0  (満点=30点)
		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	6.0	
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】 通常業務について、安全管理と基本的な受付業務のみにならないよう目の前の1人にこだわり、ご意見やご要望に真摯に対応した。また、監視員も受付業務を出来るよう共通業務を進めたことで、プールで監視員が教室の案内をすることができるようになりスムーズに受付が進んだことや、利用者のプールでの様子を受付に共有しやすくなり、教室の案内や来館時と退館時の会話をしやすくなった。			
		区 記入欄	【特記事項】 監視や受付業務の共通業務化を進めたことで、効率的な管理運営に努めている。1-A-1, 3の加点項目は基本的事項捉え加点しない。			
		評 価 委 員 員 記入欄	【評価すべき点】 マルチタスクの導入等、効率的に管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】 盗難防止は利用者の意識も大切であり、伝え方にも工夫があれば良い。			
		B 安全性 の 確保	B 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
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			3.0	3.0	14.0  (満点=20点)
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			3.0	3.0	
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			3.0	3.0	
指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】 今までと違った視点から業務を行うことによって管理品質の向上に努めた。特に設備の不具合発生時には利用者の安全を第一に考え迅速な対応ができるよう心がけた。					
区 記入欄	【特記事項】 施設設備の不具合発生時に迅速な対応および区への報告が徹底されている。					
評 価 委 員 員 記入欄	【評価すべき点】 経年劣化には十分に対応されている。区への報告も適切に行われた。 【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)	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		
		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	3.0	9.0  (満点=15点)
		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	4.0	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	3.0	
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】 個人情報は事務所以外の場所には置かないよう徹底している。また、常に施錠管理をしている。データに関してはパスワード設定をしている。外部へ持ち出す際には管理台帳に入力し、常に携帯するようにしている。また、個人情報を取り扱う職員を限定している。結果、個人情報に関する事故は発生していない。			
		区 記入欄	【特記事項】 データ管理に関してパスワードを設定したり、管理台帳を使用し携帯するなど、個人情報の保護等に適切に務めた。1-C-1, 2, 3の加点項目は基本的事項と捉え加点しない。			
		評 価 委 員 員 記入欄	【評価すべき点】 概ね適切に遵守している。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

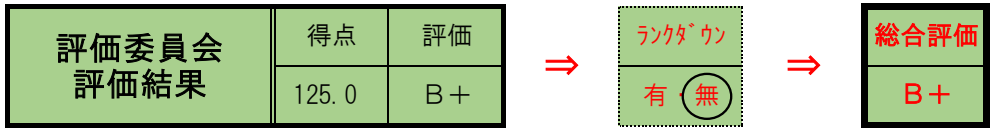
	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆30年度収支 (65,680円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 30年度より指定管理者として受託を開始し、4月と5月については受付の関係で自主事業が実施できず売上が見込以下となったが、下半期は順調に推移し見込んでいた収支となった。経理については本社経理部の確認も入れている。			
	区記入欄 【特記事項】 会計事務処理については、適正に処理されている。			
	評価記入欄 【評価すべき点】 適切に管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業効果	A スポーツ事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿ったスポーツ事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、区広報誌、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	14.0 (満点=20点)
		2 A型事業（共催事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		4 C型事業（自主事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄 【アピールポイント】 外部取材3件、自社作成のホームページ、近隣自治体への協力依頼をしてきた。また、区内施設では初の試みであるフィンスイミングを事業として導入し好評を得ている。			
		区記入欄 【特記事項】 区内スポーツ施設では初のフィンスイミングの事業を実施するなど、積極的に事業に取り組んだ。			
		評価記入欄 【評価すべき点】 外部媒体への露出、情報発信、独創的な事業の実施等評価できる。区内初のフィンスイミングの実施は評価できる。 【改善すべき点】 ミニコミ紙の配布先を増やすように検討されては如何か。 【その他注意点】			
	B スポーツ支援の取り組み	適切なスポーツ活動支援を行っているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 生涯スポーツコーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・ ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	4.0	4.0	12.0 (満点=15点)
		2 区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	4.0	4.0	
		3 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	4.0	4.0	
		指定管理者記入欄 【アピールポイント】 近隣自治体・学校・大学・他指定管理者との連携ができた。連携した事業を実施することもでき、来期連携事業も実施する予定である。			
		区記入欄 【特記事項】 複数の区内施設や地域団体と連携しており、地域スポーツの普及に努めた。			
		評価記入欄 【評価すべき点】 連携団体・連携講座の増加、指導員を活用した講座の増加等評価できる。 【改善すべき点】 A型事業を発展させた講座企画の工夫が必要である。 【その他注意点】			

	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 (165,076人)	5.0	5.0	5.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 利用者数増につながるよう、接客とレッスン(事業)内容にこだわった。接客、レッスンともに常に目の前の1人にこだわりをもって対応するようになってきた。継続利用促進につながっていると考える。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】 来館促進、新規利用者獲得に向けた告知・販促の実施強化が必要。			
	評価委員記入欄 【特記事項】 利用者への接客や教室・事業等の充実により利用者数増に努めた。			
	【評価すべき点】施設利用者が過去3年平均より10%以上増加していることは大いに評価に値する。 【改善すべき点】 【その他注意点】区内施設や地域団体との連携は目標をクリアしているが、地域との交流を増やし事業拡充を期待したい。			
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		
	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	26.0 (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		4.0	
	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		6.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 施設が竣工から26年を経過し老朽化が進んでいるが、可能な限り清潔に保ち、利用者満足を向上させるべく接客対応と安全管理、レッスン(事業)の質にこだわり運営してきた。			
区記入欄 【改善すべき点・課題等】 利用者意見の中で施設設備不具合のご意見の割合が多く、対応を迅速に行うことだけでなく予防保全に注力が必要。				
評価委員記入欄 【特記事項】 施設管理において施設が老朽化するなかで、設備修繕等で迅速に対応し、安全管理に努めた。				
	【評価すべき点】接客態度等の評価は高い。 【改善すべき点】事業満足度が高まるよう、工夫を期待したい。施設の老朽化と清潔感は異なるため、利用者の視点で対処されたい。ミニコミ紙、利用効果への評価も高くないため、工夫が求められる。 【その他注意点】			
E 主要事業の企画・実施・成果	5カ年計画どおりに事業を実施し、計画通りの成果があったか。	評価点		
	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			22.0 (満点=30点)
	2 主要事業の成果 ◆当該年度の達成目標を達成しているか			
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 利用者の利用目的に合わせた対応、案内を実施し、近隣自治会に案内物回覧の協力をいただき利用者数が増えている。また、新規事業開催向け近隣福祉園との連携を始めている。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】 利用者と事業参加者だけでなく、障がい者含め地域住民や区民の方々のニーズを探り、ニーズに合った事業を展開していくことが必要。			
評価委員記入欄 【特記事項】 利用者への接客や教室・事業等の充実により利用者数増に努めた。				
	【評価すべき点】ビジョンのコピーは効果的である。2020年を機にさまざまな取り組みが考えられている。 【改善すべき点】常に「5年後のビジョン」を意識して、日頃の運営に取り組んでいただきたい。ポスト2020期のスポーツ普及について、より積極的な具体的アイデアが求められる。 【その他注意点】定量的な評価基準となっているが、定性的な評価基準も検討していただきたい。			
合計点		84.0 (満点=110点)	103.0 (満点=150点)	125.0 (満点=180点)
特記事項(評価委員会による総合評価を記入)	指定管理の初年度としては、大きな問題なく運営できたことを評価する。今後はさらに運営会社の専門性を活かした取り組みを進めていただきたい。また事業展開においても様々に工夫をして頂いているが、利用者の事業満足度につながっていないのが惜しいところである。利用は増加しているため、今後の展開に期待したい。			

### 【評価委員会評価結果】



※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
180点	108点	162点以上	150点以上 161点以下	135点以上 149点以下	120点以上 134点以下	107点以上 119点以下	98点以上 106点以下	97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。