

# 生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/東綾瀬公園温水プール

【評価対象年度】令和2年度 【自己評価】令和3年4月10日 【評価委員会】令和3年8月18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	評価点×2					
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	3.0 <sub>(×2)</sub>	3.0 <sub>(×2)</sub>	18.0  (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	5.0 <sub>(×2)</sub>	3.0 <sub>(×2)</sub>			
		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	3.0 <sub>(×2)</sub>	3.0 <sub>(×2)</sub>			
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 定例、定形の利用者対応にならないように目の前の1人に拘り対応した。引き続き監視員も受付業務をできるように共通業務化を進め利用者の情報共有を徹底し、的確に利用者対応ができた。また、更衣室巡回や施設アナウンスを徹底し、2年連続で盗難件数0となった。					
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 コロナ禍における、利用者への利用マナーの徹底を全職員が同等のレベルで実施できるようにする。					
		区記入欄	【特記事項】 コロナ禍での変則的な予約受付等の窓口業務にも適切に対応している。項目2の加点については昨年度と同様の取り組みのため加点としない。					
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】 2年連続で盗難件数が0であったことは評価できる。 【改善すべき点】 利用者への接待マナーの全体的な向上をめざしたい。 【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		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	5.0	3.0	18.0  (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			5.0	5.0			
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			5.0	5.0			
指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・不具合発生時に迅速に報告・対応した。 ・警察署と防犯訓練及び水害訓練を実施した。 ・施設全体の不具合の一覧化を行い、年度ごとの修繕計画を作成し、緊急性が高い修繕を区へ提案および修繕を実施した。							
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 竣工より28年以上経過しており、設備不具合が頻発しているため、施設運営に影響がでないように作成した修繕計画をもとに予防を保全する。							
区記入欄	【特記事項】 施設設備の不具合発生時の迅速な対応及び区への報告が徹底されている。項目1の加点については基本的事項と捉え加点しない。							
評価委員会記入欄	【評価すべき点】 経年劣化が進む中、修繕計画を基にした予防・対応は評価できる。修繕計画の絶えざる見直しを期待する。 【改善すべき点】 【その他注意点】							

	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
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	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	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	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 個人情報は常に施設管理している。データに関してはパスワードを設定し、年2回パスワードを更新。外部へ持ち出す際は管理台帳へ記載。個人情報を扱う職員を限定した。また、本社監査部によるチェックを実施した。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 関係法令や取扱いルールの研修実施頻度を増やし、担当職員の意識をさらに高めることが必要である。		
評価委員記入欄	【特記事項】 個人情報保護の管理を適切にしている。			
		【評価すべき点】 遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】 パスワードの更新は年2回、と設定すること自体に、疑問を感じるが。		
	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 ◆令和2年度収支 (51千円) ◆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】 コロナ禍で事業中止が多く売上が減少したが、本社担当と密に連絡を取り合い適切に運営ができた。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 財務管理、経理処理ができる人材の育成。		
	評価委員記入欄	【特記事項】 会計事務について適正に処理されている。		
		【評価すべき点】 適正に実施・処理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

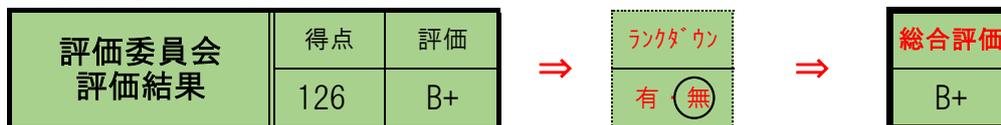
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業効果	A 学習事業の取り組み	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、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	3.0	13.0 (満点=20点)
		2 A型事業 (事本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	1.0	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	1.0	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	4.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 コロナ禍による事業中止が多く計画通りに進まなかったが、ウォーキング教室を新規受託し参加者に好評を得た。また、区内初のフィンスイミングは引き続き好評、新規に始めた障がい者向けパーソナルレッスンも好評であった。		
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】 プールにこだわらず、屋外や他施設を借用し幅広い事業展開が必要。		
		評価委員記入欄	【特記事項】 独自の事業を多く行うことで、新規利用者の獲得に努めている。今後、新規利用者が継続して利用していただけるように尽力されたい。項目1の加点項目については基本的事項と捉え、加点しない。項目2、3、4については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため、減点としない。		
			【評価すべき点】 ウォーキング教室、フィンスイミング、障がい者向け個別レッスンなど、意欲的に取り組んでいる。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

	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	
B 学習支援の取り組み	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・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	3.0	3.0	9.0  (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	1.0	3.0	
	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	1.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】近隣自治体、団体、学校、他指定管理者との連携を企画していたが、コロナ禍により事業中止となった。近隣福祉園との連携は昨年に引き続き実施し、新規障がい者向け事業実施に繋がった。 【改善すべき点・課題等】コロナ禍でも実施可能な連携、事業を企画。			
	区記入欄	【特記事項】地域団体や区内施設との連携に努めている。項目2、3については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため、減点としない。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】近隣福祉施設との連携に継続して努めている。 【改善すべき点】 【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 (33,100人) ※過去3年平均比/23%	1.0	3.0	3.0  (満点=5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】コロナ禍による休館や利用制限の中、利用者ニーズに合わせた事業実施や目の前の1人に拘る接客をすることで継続利用を促進した。 【改善すべき点・課題等】コロナ禍であり、新規利用者を増やすための積極的な告知・販促を行えなかった。コロナ終息に合わせ、積極的な告知・販促が必要。			
	区記入欄	【特記事項】コロナ禍ではあるが、感染対策を行った上で、適切に運営している。項目1については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため、減点としない。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】安全かつ便利に利用されるよう努めている。 【改善すべき点】ミニコミ紙の認知度がやや低い。 【その他注意点】			
	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	
D 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ		5.0 (×2)	34.0  (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		5.0 (×2)	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		3.0 (×2)	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		4.0 (×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設設備の老朽化、経年による不具合が多いが、清潔に保ち安全安心に利用できるよう努力した。また、利用満足度を上げられるように、接客・事業の質・コロナ感染予防対策にこだわり運営した。また、アンケート結果からも利用者満足度は高く、今後も積極的に利用したいという方が大半であった。 【改善すべき点・課題等】施設設備に対するご意見も多く、安心安全に利用いただけるために保全を徹底する。また、ミニコミ紙の認知度が低いいため、発行頻度・部数を増やし認知度を上げる。			
区記入欄	【特記事項】利用者への接客対応を適切に努めている。施設設備の不具合についても保全の意識を持ち、迅速に対応している。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】満足度は前年度より上昇している。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

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×3)		評価点×3		
		指定管理者	担当課	評価委員
E 主要事業の企画・実施・成果	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか	/	/	19.8 (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】コロナ禍により計画していた事業を実施できなかったが、問い合わせや新規利用は昨年より増加しており、次年度へ期待が持てる。障がい者向けの新規事業は実施することができ、好評を得た。 【改善すべき点・課題等】コロナ禍でも実施可能な事業を準備する。			
	区記入欄 【特記事項】コロナ禍において目標の利用者人数を達成することは困難であると思うが、工夫しながら事業を展開していったほしい。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】新規利用はコロナ禍でも増加している。 【改善すべき点】R4年度の達成目標について、定量目標に加え、定性目標を設定できないだろうか。 【その他注意点】			
合計点		71.0 (満点=110点)	107.0 (満点=150点)	126.8 (満点=180点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	多様性を視点に運営に寄与されている。オンラインレッスンも活用して欲しい。見学対応、問い合わせが増加しており、ウイズコロナ時代でのプールへの期待を感じる。			

### 【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	121点以上 134点以下	107点以上 120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。