

生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/足立区総合スポーツセンター

【評価対象年度】令和3年度 【自己評価】令和4年4月18日 【評価委員会】令和4年8月16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)	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	5.0 (×2)	5.0 (×2)	24.0 (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 (×2)	3.0 (×2)		
	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	5.0 (×2)	4.0 (×2)		
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】 ・コロナ禍において発生される措置(緊急事態宣言、まん延防止、リバウンド措置等)が目まぐるしく変わる環境の中、適切な運営方向転換と利用者へのタイムリーな情報発信を実施。また、ソーシャルメディアをコンタクトツールとした情報発信で足立区ホームページと指定管理者ホームページを連動させて利用者に迅速な情報提供を実施。 ・施設貸出利用制限等の変更による運営業務手順等を標準的に職員が対応すべく、朝・夕の1日2回のミーティングでの情報交換を行い、利用者対応を実施。 ・サービスの向上と自己啓発を目的とした公的・公認資格の新規取得(スポーツ施設管理士/1名、初級障がい者指導員/1名、JAAFジュニアコーチ/1名)。 【改善すべき点・課題等】ソーシャルメディアの登録数が1,231名と確実に増えてきているが、継続した登録者数の更なる増加を目指す。		
		区記入欄	【特記事項】コロナ禍による貸出制限等の利用者周知に対して、SNSやホームページを活用して、迅速かつ明確に情報発信している。項目2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】スタッフ育成の成果として公認資格の3人の新規取得は評価できる。資格取得のサポート制度の拡充を期待する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

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	5.0	5.0	14.7 (満点20点)
	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	3.0	
	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	4.0	
	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	
B 安全性の確保	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設、設備の日常点検及び定期点検の計画に沿った実施に加え、事前の不具合箇所及び指摘箇所の抽出と総合的な対処方法の具体的な修繕提案を実施し、修繕における優先順位を紐付けた管理運営を実施。 経年劣化等での突発的な不具合に対する緊急修繕を適時に判断し、初期対応可能な道具の内製準備を整え、解決出来ない事案は業者対応へ切り替え、短期間で解決出来る体制を整備。 経年劣化による簡易修繕においては、部品及びパーツの購入で内製修繕可能な範囲での対応を実施。 スペシャルクライフコート周辺工事に際し、安全な中央広場運用のためデットスペースの有効活用（新規駐輪場設置）の提案と環境整備を実施。 屋外多目的広場周囲及びテニスコート周囲の木製ベンチの経年劣化によるささくれ等を内製にて修復し、利用者の安全確保と景観維持を実施。 年2回の総合防災訓練の実施とCPR訓練・AED訓練・通報訓練を運営スタッフに加え、シルバースタッフの参加も加えた訓練を実施。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 営業時間外（夜間）の近隣苦情 危機管理マニュアルの更新と再整備 		
	区記入欄	【特記事項】経年劣化による軽微な修繕に対して、速やかに内製修繕を施し、重大な不具合の未然防止に努めている。項目2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】施設の安全性は高い水準で確保されている。 【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
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	3.0	3.0	9.0 (満点15点)
	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	
	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	
C 法令等の遵守（※倫理性も含む）	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ミズノホスピタリティ（安全・安心・信頼）宣言とCS（顧客満足）向上のスタッフ研修において、コンプライアンス教育研修を実施。 個人情報データの管理においては、ミズノ個人情報セキュリティにて管理・保管。 ペーパー情報の館内管理においては、鍵付きロッカー及び金庫保管管理の徹底と責任者での鍵管理を実施。 ミズノ管理PCは全台数セキュリティ設定の完備。 足立区労働基準監督署への36協定書の提出と区公契約条例に基づく最低賃金管理。 <p>【改善すべき点・課題等】事故の発生は無いが、慣れによる事故の発生を防ぐ為の継続的な管理。</p>		
	区記入欄	【特記事項】個人情報保護・各種法令等について適切に遵守されている。		
	評価委員会記入欄	【評価すべき点】法令等は適切に守られている。 【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 ◆令和3年度収支 (▲1,117千円) ◆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	2.0	2.0	2.0 (満点5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 ・自主事業及び物販の売上においては、昨年比80%に減少するなか在庫削減・アイテム数の縮小を実施。 ・運営における消耗品の年間計画の作成から、仕入及び在庫の管理を徹底し、無駄を排除し経費削減した。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】 講座毎の収支の格差が表面化しており、状況次第では採算に届かない講座の縮小や廃止も検討する。 【特記事項】 収支がマイナスなため、次年度は収支がプラスになるよう事業の見直し等により改善を期待する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】 財務管理は適切である。 【改善すべき点】 マイナスであった収支の改善が望まれる。 【その他注意点】 採算性の低い講座をどう扱うか。			

大項目 中項目 確認項目

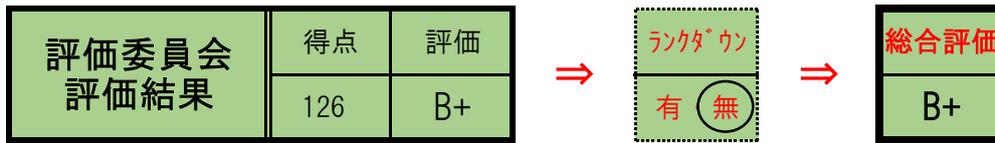
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿ったスポーツ事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み(広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	14.0 (満点20点)
	2 A型・C型事業(共催事業)の企画・実施・成果 ◆A型・C型事業の企画・実施・成果	1.0	3.0	
	3 B型事業(重点事業)の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	1.0	3.0	
	4 自主事業の企画・実施・成果 ◆自主事業の企画・実施・成果	1.0	3.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 ・SNSと区ホームページ及び指定管理者ホームページとの連動による情報提供。 ・ミニコミ紙(ハッスルパーク)の表紙構成のリニューアルによる認知度UP及び電子化配信の実現とバックナンバーの整備。 ・A型・C型事業においては、事業数は計画に基づく運営を実施し、昨年実績を上回る結果を出した。 ・B型事業においても、A型・C型事業と同じ結果ではあるが、パークで筋トレについては1回の開催で50~60名の予想を上回る参加が有り、豊富なトレーニングメニューにて多くの参加を募った。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】 ・ソーシャルメディア登録者数の拡充 ・A・B・C各事業の参加者数の回復			
評価委員記入欄 【特記事項】 アスレチックルームやプール期間中の混雑状況(当日利用者数)等をSNSやホームページで定期配信するなど利用者への周知を定期的実施した。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】 前年度の減点事項について改善が見られる。また、新たに混雑状況の配信をしたことは評価できる。 【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	生涯学習コーディネート、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	9.2 (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	3.0	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】 スペシャルライフコートにおける事業でのスポーツ推進委員との連携やパークで筋トレでの顧客満足度向上（参加者増）と自主事業講座を確実に実行し、区民の健康増進を現状の環境下で実施。 【改善すべき点・課題等】 利用制限解除後の取り組み再開への準備。			
	区記入欄	【特記事項】 スペシャルライフコートでのスポーツ推進委員との連携した事業を定期的開催し、障がい者スポーツの普及に努めている。項目2の加点については、基本的事項と捉え加点としない。項目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】 障がい者スポーツの普及に努めている。 【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 (261,661人) ※過去3年平均比/71%	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】 新型コロナウイルスの影響により閉館及び利用制限で利用者数減となるが、快適な施設利用促進のため定期的な消毒作業、巡回、アスレチックルーム利用者数のホームページによる配信などを実施。新設されたスペシャルライフコートの利用増進にも努めた。 【改善すべき点・課題等】 制限解除後の参加者回復に向けた対策。			
	区記入欄	【特記事項】 引き続き利用者増に努め、新規利用者、特に初めて運動する方を増やす事業展開・取り組みに期待する。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】 利用者数は回復している。 【改善すべき点】 【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、説明や事務処理的的確さ	/	4.0 (×2)	32.2 (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 (×2)	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 (×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】 ・接客、サービス向上目的の研修実施。スタッフが実際に講座、教室に参加し学ぶなど、参加者目線でのサービス向上に努めた。 ・勤務シフト編成において、ベテランスタッフと新人スタッフとの連動シフトを設定。 ・シャワー施設環境整備のカーテン貼替と休館中のハウスクリーニングレベルの清掃を実施。 ・ミニコミ紙（ハッスルパーク）の認知度アップのため、表紙の構成変更やSNSの同時配信による情報発信に努めた。 ・館内及び屋外においての表示・POPの見やすさ、わかりやすさを追求。 【改善すべき点・課題等】 注意喚起看板・POPを必要としない環境作り。			
	区記入欄	【特記事項】 前年より事業満足度、利用効果の向上が見られた。引き続き、事業内容の充実を期待する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】 概ね良好な満足度が示されている。スタッフが講座等に参加することで、参加者目線でのチェックが可能となることは評価できる。 【改善すべき点】 【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×3)		評価点×3		
			指定管理者	担当課	評価委員
	1	主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか	/	/	18.0 (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】スペシャルライフコートにおける、年間実施計画に基づく事業の展開やスポーツ推進委員との連携した事業を実施。 【改善すべき点・課題等】今年度中止した講座を実施出来るよう環境整備を進める。			
区記入欄	【特記事項】スペシャルライフコートを使用したバラスポーツ事業を定期的で開催し、障がい者スポーツに寄与した。次年度は地域団体や文教大学等との連携事業の開催を期待する。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】意欲的な企画が立てられている。 【改善すべき点】 【その他注意点】コロナ禍もあって成果は必ずしも高い水準ではなかった。				
合計点			75.0 (満点110点)	108.0 (満点150点)	126.1 (満点180点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	全体的に集客に努力していると思う。引き続きスペシャルライフコート等を活用し、新たな地域連携や事業に期待する。収支の改善も課題である。
---------------------------	--

【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。