

# 生涯学習関連施設 業務評価シート

スポーツ施設

施設名/足立区総合スポーツセンター

【評価対象年度】令和4年度 【自己評価】令和5年4月15日 【評価委員会】令和5年8月15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	<b>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)</b>	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 <sub>(×2)</sub>	4.0 <sub>(×2)</sub>	22.0 (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	3.0 <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	5.0 <sub>(×2)</sub>	4.0 <sub>(×2)</sub>			
		指定管理者書記入欄	【アピールポイント】 ・コロナ禍において発生される措置(まん延防止・リバウンド・基本的対策等)による環境の変化に対し、冷静かつ柔軟に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。 SNS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ミズノホームページを連動させて利用者への信憑性の高い情報の提供を詳細に提供。 ・施設貸出利用制限等の変動・変更による運営業務手順等をタイムリーにかつ標準的に職員が対応すべき、朝・夕の2回のブリーフィングでの情報交換を実施し利用者対応を実施。  【改善すべき点・課題等】 ・公式アカウントの登録数1,658名と増えてきているが、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】 コロナ禍による貸し出し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。				
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】夜間騒音への迅速かつ適切な対応や、障がい者指導員を含む資格の取得・更新努力等を評価できる。また、施設の設備点検、緊急性の把握と対応方法についても評価できる。 【改善すべき点】より安定した管理を心がけて欲しい。 【その他注意点】				
		B 安全性の確保		<b>施設の安全性は確保されているか</b>	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	12.9 (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	4.0	
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			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			
指定管理者書記入欄	【アピールポイント】 ・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力所の抽出と総合的な対処方法の具体的修繕提案を実施し、修繕における優先を紐付けた管理。 (法的修繕⇒機能的修繕⇒安全・衛生的修繕⇒利用的修繕⇒景観的修繕・・・) ・経年劣化等での突発的な不具合に対する緊急性の是非を適時に判断し、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(協力業者)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。 ・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ササクレでの不具合を、内製(シルバーの応援)にて、修復し利用者の利用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Staffの参加も加えた訓練を実施。						
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。なお、項目1、3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】問題なく管理されている。老朽化したエアコンの故障に迅速に対応した点は評価できる。 【改善すべき点】利用者アンケート自由記述にあった利用者マナーの指導については、ルール提示方法などに改善の余地があると思われる。 【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	3.0	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	<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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Staff研修において、コンプライアンス教育研修を実施。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・ミズノ管理パソコンは全台数セキュリティ設定の完備。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>事故の発生は無いが、慣れに基づく事故の勃発を防ぐ為の継続的な管理。</p>			
区記入欄	<p>【特記事項】</p> <p>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。</p>				
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】 人材育成、資格取得により、能力向上が望める。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】</p>				
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4年度収支 (2,348千円) ◆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	<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業参加者回復(増)に向けた、情報配信サービス(ハッスルパークでの取上)効果。</li> <li>・運営消耗品年間購入計画の再計画を実施し、再利用/修理対応を増やす事での経費削減。</li> <li>・時間外労働の削減(早朝出勤の撲滅・終業前業務の効率化)。</li> </ul> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講座毎の収支格差の表面化。状況次第では採算に届かない講座の縮小や廃止の検討。</li> <li>・物価高騰の影響が大きい消耗資材の仕入れ先等の要検討。</li> </ul>			
	区記入欄	<p>【特記事項】</p> <p>会計事務処理については、適切に処理されている。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】 昨年度の赤字収支を今年度、黒字化した点は評価できる。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】</p>			

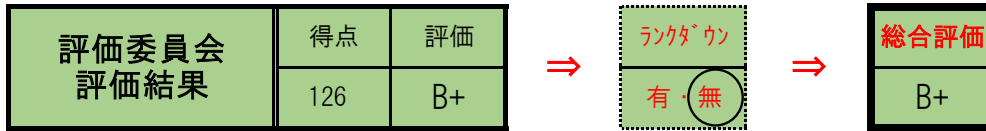
大項目	中項目	確認項目					
2 事業 効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿ったスポーツ事業が提供されているか		評価点			
			指定管理者	担当課	評価委員		
		1	利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	14.0	
		2	A型・C型事業（共催事業）の企画・実施・成果 ◆A型・C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0		
		3	B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0		
		4	自主事業の企画・実施・成果 ◆自主事業の企画・実施・成果	3.0	3.0		
			指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トータル的な情報発信としてSNSとホームページ及びミズノホームページ連動による情報を提供。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。ミニコミ紙（ハッスルパーク）の電子化配信の実現とバックナンバー整備。</li> <li>・A型事業及びC型事業においては、事業数は計画に基づく運営を実施、昨年実績を上回る結果となる。</li> <li>・B型事業においても、A型及びC型事業と同様の結果、パークで筋トレについては、1回の開催で50名越えの参加も数回有り、全体最適をみるトレーニングメニューにて多く参加を募った。</li> </ul> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・増加継続中だがより一層ソーシャルメディア登録者数の拡充。</li> <li>・A・B・C・自主各事業の参加者回復。</li> <li>・トレーニングルームにおけるZUMBAによる音量苦情が発生（22年6月）、後に適正音量・パーティーション実施による対応により鎮静化に至ったが、今後も対利用者に快適なる利用に努める。</li> </ul>			
			区記入欄	<p>【特記事項】</p> <p>トレーニングルームや屋外プール開催期間中の混雑状況（当日利用者数）等をSNSやホームページで定期配信する等利用者への周知」を定期的実施した。</p>			
			評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】各種事業が積極的に行われている。SNSやホームページを通じた情報発信、とくに屋外施設の当日のコンディション情報等は利用者にとって情報価値が高く、評価できる。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】</p>			
		B 学習支援の取り組み	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	5.0	5.0	12.5
			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	5.0	4.0	
				指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】</p> <p>スペシャルライフコートにおける事業での地域スポーツ指導員との関わりや取組み、パークで筋トレや委託事業の顧客満足（参加者増）、または自主事業講座を確実に実施し、利用者&amp;区民の健康増進を現状の環境下で実施。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>障がい者が気軽に参加出来る環境整備に加え、参加率増加。</p>		
	区記入欄		<p>【特記事項】</p> <p>スペシャルライフコートでの地域スポーツ指導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。</p>				
	評価委員記入欄		<p>【評価すべき点】障がい者スポーツへの積極的取り組みについて、大きな社会的意義が認められる。職場体験等への積極的協力による学社連携機能との相乗効果も期待できる。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】</p>				

	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(372,931人) ※過去3年平均からの伸び率/127.4%	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】 コロナ感染症は続く中ではあるが、利用制限・開催中止は殆どなく利用促進・講座も開催したことによる、利用者増。コロナ発生前の対19年比91.4%と90%越えとした。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 コロナ発生前の19年度超えの利用者数とするための施設運営。			
	区記入欄	【特記事項】 引き続き利用者増に努め、新規利用者やリピーターを増やす取り組みに期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】利用者数も増加し着実に利用されている。 【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			
	1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理的的確さ	/	4.3 (×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	/	4.3 (×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	/	3.5 (×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。Staffの講座・教室への実体験で参加者目線でのサービス向上。 ・勤務シフト編成において、ベテランStaffと新人Staffとの連動シフト設定。 ・ミニコミ紙(ハッスルパーク)認知度アップの為に表紙構成変更とSNS同時配信による購読拡販掲載内容の特集記事。 ・館内及び屋外においての表示・POPの一層整備実施(見やすさ・判りやすさを追求)。				
区記入欄	【改善すべき点・課題等】 施設老朽化や経年劣化等による施設の更なる長寿命化。 予測できない設備不具合に対する敏速な対応。				
区記入欄	【特記事項】 事業満足度、利用効果の向上のため、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】おおむね好評価である。 【改善すべき点】予約方法、接遇、施設など各種の対応可能な要望・苦情がある。 【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×3)	評価点×3			
	1	主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか	/	/	18.3 (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】 ・オリパラレガシー事業として、あだちスポーツチャレンジに陸上110mハードル東京2020オリンピック代表元日本記録保持者/ミズノブランドアンバサダー『金井大旺氏』を招き開催。定員50名に対し満員。参加者より楽しく参加することができたなど多くの「満足」の声に繋がる。 ・事業延参加者数実績(22年度)は27,110名と前年度(21年度)20,153名より6,957名の増加。 ・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員との取組み実施→年度24回実施、参加者は550名となる。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 ・継続してのアスリートを呼んでの、レガシー事業の継続。 ・スペシャルライフコートのイベント以外での稼働利用率UPに向けた企画。			
区記入欄	【特記事項】 スペシャルライフコートを使用したパラスポーツ事業を定期的に開催し、障がい者スポーツに寄与した。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】積極的な事業展開が行えている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

合計点	86.0 (満点 110点)	108.2 (満点 =150点)	126.9 (満点 =180点)
-----	----------------------	------------------------	------------------------

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	順調に事業が展開されており、おおむね利用者からも好評価である。財務状況の改善、老朽化した施設・設備の管理、トラブル対応など、基本的部分において概ね適切な運営が行われており、障がい者スポーツへの取り組み、SNSによる情報発信、学社連携など評価すべき点も多い。一方で、利用者コメントには利用者が快適に使用するうえで複数の問題があることが示されている。利用ルールの明示や必要に応じて利用者マナーへの積極的介入を行うなど、マナー向上の取り組みについて改善の余地があると思われる。
---------------------------	---

**【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。