

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5年度 【自己評価】令和6年4月18日 【評価委員会】令和6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)
		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 (×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)	5.0 (×2)
		指定管理者記入欄	24.0 (満点=30点)	
		【アピールポイント】 ・足立区内の屋外施設(テニスコート・野球場等)や他館からの問合せに応じる中で、運営関連のみならずクレーム・苦情に関しても助言等を行い、トラブルを最小限に収めている。また、担当課が不在である休日に限らず対応している。 ・優先予約業務について、当初予約から追加・変更といった一連のシステム入力まで実施し、予約の重複・取消後入力等を一元管理しながら担当課と連携。 ・区内屋外施設管理者とのコミュニケーションと目で見える施設知識向上を目的として、当施設全スタッフで区内施設の視察ツアーを計画実行した。 ・SNSをメインとして情報を発信し、足立区ホームページ情報とミズノホームページ情報を連動させ、利用者へ信頼性の高い情報を発信。 ・アスレチックルーム&プール利用情報の配信に加え、足立区Aメール情報での熱中症等の注意も同時配信し、区民・利用者への安全にも配慮。 ・新たに初級バラスポーツ指導員5名の取得や、JAAF公認ジュニアコーチ養成資格取得等、スタッフのスキルアップとサービス向上を目指している。		
		【改善すべき点・課題等】 LINEの純登録者数が1,688名(対前年128%)となりSNS情報配信効果は大きくなりつつあるが、LINE以外の他ツールの活用も検討		
		区記入欄		
		【特記事項】 新規の資格取得や区内スポーツ施設の視察など、職員のスキルアップに励んでいる。LINE等SNSを活用し、サービス向上を目的とした情報発信に努めている。		
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】大会・イベント主催者との事前打合せ、屋外施設トラブル調整、近隣施設不具合対応などが適切に行われている。自館以外に関する問い合わせ等にも積極的に対応した。また、バラスポーツ関連の新規資格取得や、区内屋外施設の理解のため全スタッフで現場視察など、職員のスキルアップがはかられている点について評価すべきである。 【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	5.0	5.0	15.8 (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	3.0	3.0	
	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	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・施設の全体的な経年劣化・老朽化の進む設備器機の保守点検対応を、日常的・計画的に実施 ・空調関連では夏季の冷温水発生機の故障に対し、カロリー計算を実施しながら負荷のかからない範囲で1台のみの運転管理を実施。修繕が施されるまでの間も施設利用を提供。 ・秋季～冬季にかけて、発生機給気ファンの故障で給気率低下による不完全燃焼発生。プログラム暖房運転を手動に切り替え『一酸化炭素濃度』の測定と換気を行ないながら、安全な濃度に下げる環境で暖房運転を実施、施設利用を停滞させることなく運転を継続。 ・バイク駐輪場の場所を変更し自転車と一部共有していた通行箇所を排除、よりいっそうの安全確保を実施。 ・年に2回の防災訓練実施、鍵管理台帳の都度記載 ・警察署連携での詐欺・テロ・盗難・避難等に関連して、日常生活に直結した啓発PR活動と定期デジタルサイネージ告知 【改善すべき点・課題等】 致命的な施設設備不具合箇所の延命保全 突発的な不具合に短期間で処置出来る管理体制（協力業者）の構築			
	区記入欄	【特記事項】 設備の経年劣化による不具合に対し、迅速かつ適切に対応し、被害を最小限にとどめている。年2回の防災訓練実施や、警察署との連携により、利用者の安全確保のためのPR活動を実施している。			
	評価委員会記入欄	【評価すべき点】施設、屋外施設空調設備不具合、経年劣化に対して適切に対応している。また、バイク駐輪場の通行箇所見直しにより利用者満足度を高める工夫がなされたことや、自転車、歩行者を含む利用者の安全性を高めるなど、防災訓練、安全情報提供等、利用者の安全対策を自発的に進めたことを評価する。 【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	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	【アピールポイント】 ・ミズノ ホスピタリティー（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。 ・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。 ・パソコンは全台数セキュリティ設定を完備。 ・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。 【改善すべき点・課題等】 定期的な講習・勉強会の継続実施			
	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】ミズノホスピタリティー研修会、個人情報保護法研修、各種法令の遵守など、問題なく適切に行われている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

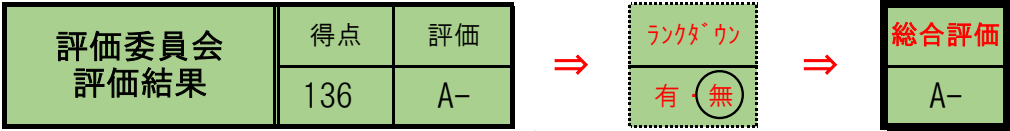
D 適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか		評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
	1	適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和5年度収支 (9,850千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・高齢者への情報配信サービス(ハッスルパークでの取上)効果で、事業参加者回復による収入増。 ・消耗品年間購入計画を実施、再利用/修理対応を増やすこと等で、利用者増による消耗品等各種経費増に対応。 【改善すべき点・課題等】 ・講座毎の収支格差の表面化。状況次第では採算に届かない講座の縮小や廃止の検討。 ・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。 ・人件費増とパートスタッフの労働時間制限に対する対応。			
	区記入欄	【特記事項】 会計事務処理について、適切に処理されている。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】適切に会計管理、財務・財産管理されている。 【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 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 (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	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	【アピールポイント】 ・情報発信としてSNS(LINE)と区HP及びミズノHP連動による情報を提供。 ・ミニコミ誌（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。 ・ミニコミ誌（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。 ・トレーニングルーム＆プール利用者人数の定時発信を行ない、利用者へ混雑状況情報を発信。 ・A型事業及びC型事業において、事業数は計画に基づく運営を実施、参加者は昨年実績を上回る結果となる。 ・B型事業においても講座参加者はほぼ前年並み、新規参加者は昨年・一昨年も上回る結果となった。 【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・自主各事業の参加者数回復 ・ホームページ＆LINE以外に広告宣伝ツールの検討要			
		区 記入欄	【特記事項】 ミニコミ誌の電子配信など積極的に広報活動を行っている。また、A型事業及びC型事業についても参加者数が増加しているので、引き続き積極的な事業展開を期待する。			
		評価 委員 記入欄	【評価すべき点】ホームページ、SNS、ミニコミ誌の電子配信など積極的な広報活動を行っており、結果、参加者が増加している点を評価できる。ミニコミ誌の制作を一部外部ライターに委託するなどして、広報力の強化に務めた点についても評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

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	4.0	4.0	13.3 (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	5.0	5.0	
	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	5.0	
	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於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）、自主事業講座を確実に実施し、利用者＆区民の健康増進を現状の環境下で実施。 ・子育てサロンと連携し、ママと子供のふれあい教室（エアロビクス）開催 ・竹ノ塚警察署と連携した詐欺・テロ・盗難犯罪撲滅PR活動の開催・実施 ・区内中・高校インターシップ職場体験の受入れ15件			
		【改善すべき点・課題等】 ・スペシャルライフコートでは幅広い層、特に障がい者の利用率を上げていくことが課題。			
区 記入欄	【特記事項】 スポーツとしての連携だけでなく、犯罪撲滅の啓蒙活動として警察署と連携した。前年より多くの学校からインターンシップや障がい者を受け入れを行い、職場体験を通して、地域活動の場を提供したことを評価する。				
評価 委員 記入欄	【評価すべき点】希少性の高いスペシャルライフコートの活用促進を図り、対前年比で利用者の拡大を実現した点を高く評価する。区広報紙を活用したサークル体験案内にも積極的に取り組んだ。知的障がいのある生徒を含む多くのインターンシップ等を受け入れ、教育機会も提供した。また、バラスポーツ体験会の実施や、スポーツ推進委員会連携事業実施により利用者を拡大させたことについても評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
C 利用の状 況	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
	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%	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】 令和2年度～令和4年度計840,820人÷3＝280,273人（3年平均人数） 利用者数（408,053人） ※過去3年平均からの伸び率/145%			
		【改善すべき点・課題等】 利用者の高齢化による運動機会損失を懸念。また利用者の怪我・事故等の発生率も懸念する。 新規の利用者増に加えリピーター増への取り組みも実施していく。			
	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】職員研修、教育者等サービス励行、サービスの向上、施設継続運営で利用者が過去3年間に對して約1.5倍と大きく増加していることが評価できる。 【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		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 初級パラスポーツ指導員等の資格取得によるスキルアップ ・運営共通業務に加え専門業務チーム編成と高キャリアStaffと新人Staffとの連動シフト設定 ・ミニコミ誌（ハッスルパーク）認知度アップの為の表紙構成変更とSNS同時配信による購読拡販 掲載内容の特集記事 ・館内及び屋外に於いての表示・POPの一層整備実施（見やすさ・判りやすさを追求） 【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】 老朽化している施設ではあるが、施設・設備満足度が高評価である。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】接客サービス向上研修の実施や、パラスポーツ指導員資格取得によるスキルアップを図っている。古い施設のため設備についての苦情・要望はあるが、全体として施設・設備満足度が高く、その他の接遇も良い評価といえる。 【改善すべき点】全施設の中で、最も低い満足度となっている。課題を捉えて対応を願いたい。 【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			20.4 (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卓球オリンピック ミズノブランドアンバサダー『樋浦玲子・藤沼亜衣氏』のダブルネームで開催。定員80名に対し当日キャンセルも発生したが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。 ・事業参加者数は対前年100.7%。一回完結型の自主事業では、アメリカで人気のエクササイズをいち早く取り入れる等、新たなチャレンジも行なっている。 ・スペシャルクライフコートにおいては、年間実施計画に基づく事業の展開をスポーツ推進員延べ60名と取り組み実施⇒年度19回実施、参加者は633名と対前年111%の伸び 【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 ・定着しつつあるスペシャルクライフコートのパラスポーツ体験会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】 オリンピックを2名呼んだことで、参加者全員にオリンピックによる卓球指導を体験してもらうことができた。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】オリンピックを招致した活動のほか、新しいエクササイズへの早い時期からの取り込み、パラスポーツ体験会の実施や、地域団体との連携事業実施、関係団体連携事業実施など、積極的な活動により新規参加者の増加がみられ、利用者満足度も向上している点を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点			87.0 (満点110点)	119.2 (満点=150点)	136.7 (満点=180点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)		パラスポーツ関連資格の取得などを行い、人材育成に務めた点を高く評価する。バイク駐輪場での通行箇所見直しによる利用者満足度の向上や、防災訓練、安全情報提供等、利用者の安全対策を進めた。オリンピックの招致による利用者増への取り組みや、ミニコミ誌の制作を一部外部ライターに委託するなどして、広報力の強化に務めた点も評価に値する。全国でも希少性の高いスペシャルクライフコートを契機に障がい者スポーツに積極的に取り組んでおり、対前年比で利用者の拡大を実現した点を高く評価する。区広報紙を活用したサークル体験案内にも積極的に取り組み、知的障がいのある生徒を含む多くのインターンシップ等を受け入れ、教育機会を提供した点についても評価する。また、他施設との連携や、地域団体・機関との協働ができていたことも評価する。 アンケートに屋外プール利用時、落ち葉や虫が水に大量に入っていて汚かったとの苦情があった。衛生面を考えて今まで以上にこまめな清掃をお願いしたい。			

【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。

【指定管理者への改善要望】
該当項目なし。

＜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。