

生涯学習関連施設 業務評価シート

スポーツ施設

施設名/足立区竹の塚温水プール・竹の塚体育館

【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

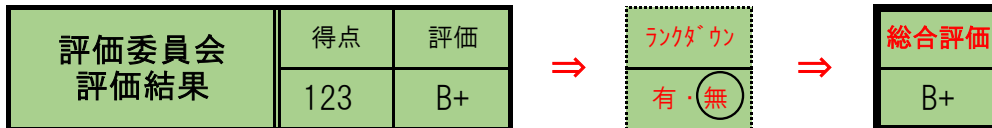
大項目		中項目		確認項目			
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか(評価点×2)			評価点×2		
			指定管理者	担当課	評価委員会		
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	5.0 (×2)	3.0 (×2)	18.6 (満点=30点)	
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)		
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)		
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】12月のリニューアルオープン当初、各セクションスタッフの8割が新規採用者であったが、研修を繰り返し行うことで大きな事故や混乱無く、無事に開館することができた。				
			【改善すべき点・課題等】スタッフの大半が新規採用者で構成されていたため、利用者への対応が遅れるなど、ご迷惑をお掛けすることがあった。今後も繰り返し研修を行い、スキル向上に努める。				
		区 記入欄	【特記事項】 オープンに合わせて新規採用者の研修を行い、事故なく施設を運営できた。項目1について、時間帯によって1名の人員増をしたとのことだが、サービスの維持にとどまるものであるため、基本的事項と捉え水準通り(3点)とする。				
		評価 委員会 記入欄	【評価すべき点】新規採用者が8割を占める中で研修を繰り返し行い、開館後も大きな事故、混乱を招くことのない運営は評価できる。 【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	15.5 (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	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	3.0	3.0		
	指定 管理者 記入欄		【アピールポイント】リニューアルオープン後、設備のトラブルや漏水などの不具合に対し、共同事業体のアズビルと連携して対処することで、できるだけ利用者に迷惑をかけることなく対応している。				
			【改善すべき点・課題等】リニューアル直後でしたが、設備の故障や地下室の漏水など、改善する箇所が多くあるため、施工業者と連携し改善していく。				
	区 記入欄		【特記事項】 設備の不備、不具合に対し適切に対応し、利用者への影響を最小限に留めた。また、トイレ・更衣室に消臭効果のある製品を設置し、利用者より感謝の意見をもらっている点を評価する。				
	評価 委員会 記入欄		【評価すべき点】施設リニューアルに併せた施設不備の解消、改修後に発生した故障や漏水などに対しても、適切に対応しており評価できる。また、サニタイザーの設置により消臭効果を高め、利用者からも多数の喜びの声があった点も評価できる。 【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)	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)
	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】 新規採用時に、コンプライアンス及び個人情報保護の研修や確認テストを実施し、法令遵守や個人情報保護に対する意識の維持向上を図っている。			
		【改善すべき点・課題等】今後も繰り返し研修を行い、法令遵守や個人情報保護に対し意識を高く保てるよう、努める。			
	区記入欄	【特記事項】 個人情報保護、各種法令等について遵守されている。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 新規採用時にテストや研修を実施し、個人情報保護をはじめ、各種法令等が遵守されている。 【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 (28,642千円) ◆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】 チケット券売機、駐車場精算機、窓口での現金収入など、複数の収納を取りまとめるため、独自の点検票や日計表を使い、円滑に締め作業を行っている。			
		【改善すべき点・課題等】 券売機のつり銭補充で大量の硬貨を必要とするため、慢性的な硬貨不足となり両替手数料の負担が増加している。キャッシュレス決算を取り入れることで、利用者にも管理側にもメリットがあると考ええる。			
区記入欄		【特記事項】 会計事務処理については、適切に管理されている。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】 チケット券売機ほか、収入事務は円滑かつ適切に運営・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	11.8 (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	1.0	
		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】あだちスポーツチャレンジの開催日と合わせてオープニングセレモニーを行い、オリンピックを招致したことで、再開のPRとスポーツ気運を高めることができた。 【改善すべき点・課題等】2年以上の長期休館を経て、従前の利用者が離れてしまい、事業の参加者が以前と比較して減少している。SNSや館内掲示を強化し、以前の水準を取り戻せるように努める。				
		区記入欄	【特記事項】 項目1について、リニューアルオープンに伴い、マスコミへのプレスリリースや周知活動により、地域情報サイトに記事が掲載されたことを評価する。項目2について、長期の改修工事による利用者離れの影響で、目標の参加者数及び事業数に至らなかったため、水準点から2点減点する。A型事業に関して来年度は計画的に実施できるよう、事業内容や回数、募集人数を工夫して実施するなど改善を求める。				
		評価委員記入欄	【評価すべき点】施設リニューアルの告知を積極的に行っている。また、オリンピックを招致したオープニングセレモニー「あだちスポーツチャレンジ」の開催によるスポーツ機運上昇は評価できる。 【改善すべき点】従来のニュースリリースのみでなく、SNSなどの活用も図り利用促進を図りたい。 【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		3.0	3.0	9.8 (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		4.0	4.0	
	指定管理者記入欄		【アピールポイント】12月のオープンに向け9月から花畑センターの会議室で利用者懇談会を実施しました。懇談上で活動再開による不安の声や意見の聞き取りを行い、懇談を重ねることで問題点の改善や解消を図ることができた。 【改善すべき点・課題等】長期間の休館中に活動場所が制限されたことが影響し、登録団体数や団体の会員数が減少している。新規利用者を増やせるように努める。				
	区記入欄		【特記事項】 休館以前の登録団体数や会員数の回復、新規利用者増加の取り組みを期待する。				
	評価委員記入欄		【評価すべき点】リニューアル前に利用者懇談会を実施して活動再開に向けた意見聴取などを行っているため評価できる。また、近隣自治体との交流を深め、SNSを通じてアピールした点に、今後に向けた努力が認められる。休館により利用者が離れているので、今後は活発な広報活動に期待したい。 【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% 利用者数 (50,736人) ※過去3年平均からの伸び率/105.6% ※令和元・2年度12月～3月との比較		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】コロナ前の水準には届きませんが、チラシやSNSなどでPRをしたことで、12月から3月の間、利用者数は増加傾向に推移している。 【改善すべき点・課題等】コロナ前の水準に届くためには、団体の数や新規利用者を増やす必要がある。次年度から5か年計画を効果的に実施し、利用者の増加を目指す。				
		区記入欄	【特記事項】 コロナ以前の利用者数まで回復するよう今後の取り組みに期待する。				
		評価委員記入欄	【評価すべき点】オリンピック選手のワンポイントレッスン開催、Instagram発信、花畑センターにおける利用者会議の実施など、リニューアルオープン後に利用者数が増加傾向である。 【改善すべき点】今後の周知活動により利用者増加の取り組みを期待する。 【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		4.6 _(×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		4.7 _(×2)	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.1 _(×2)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.6 _(×2)	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】スタッフの多くは新規採用者で勤務経験が浅かったが、オープン前に研修を重ねたことが功を奏し、受付接客対応について満足度が高かった。今後も研修を繰り返し行っていく。			
	区記入欄 【特記事項】 新規採用者の多い中での運営となったが、接遇等の運営満足度で高い評価を得ている。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】新規職員が多いが研修を繰り返し、受付接客対応は評判がよく、スポーツ施設では最も高い満足度を得ている。 【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			18.6 (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】2004年アテネオリンピック・2008年北京オリンピックの200m背泳ぎで2大会連続銅メダルを獲得した「中村礼子」による水泳教室を開催し、参加者に満足してもらえた。			
	区記入欄 【特記事項】 引き続き、オリンピックによる事業の開催やPR活動を実施し、利用者を増加させるよう励んでほしい。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】計画どおり施設リニューアルオープンに併せたオリンピックによる事業を成功させた。また、外部媒体の積極的なPRを行い、参加者の増加につなげたことは評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点		75.0 (満点 110点)	105.0 (満点 =150点)	123.3 (満点 =180点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	2年3カ月ぶりの全面リニューアル後、実質的に3カ月弱しか事業を全面実施をできない状況であった。しかし、そのような状況の中、大規模改修のタイミングに合わせて施設の不備解消に努め、計画どおりにリニューアルオープンに成功裏に達したことは評価できる。また、サニタイザーの設置により消臭効果を高め、利用者からも多数の喜びの声があった。リニューアルの告知を積極的に行いマスコミに取り上げられた点、および近隣自治体との交流を深め、SNSを通じてアピールした点は、今後の事業展開に向けて必要な努力を着実にやっているものと評価できるが、大規模工事により利用者が離れてしまったため、施設の新しさや魅力をPRすべく広報活動が重要となってくるため、周知方法を検討されたい。			

【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】

2-A項目2において水準を下回った。長期の改修工事による利用者離れの影響も考えられるが、目標の参加者数及び事業数に至らなかった。同様に2-B項目3においても目標の参加者数及び事業数に至らず減点があった。今後の事業展開について、利用者が離れているなかでアピールや広報活動が重要となってくるがまだ手がついていないと思われる。今後の活発な動きに期待したい。

<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
135点	81点	122点以上	113点以上 121点以下	102点以上 112点以下	91点以上 101点以下	80点以上 90点以下	73点以上 79点以下	72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。