

生涯学習関連施設 業務評価シート

スポーツ施設

施設名/足立区東綾瀬公園温水プール

【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	評価点×2				
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)	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	4.0 (×2)	4.0 (×2)	25.2 (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	4.0 (×2)	4.0 (×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	【アピールポイント】 挨拶の基本方針を『お・だ・い・じ・に』と設定し、全職員に周知徹底する事により、気持ち良く施設を利用していただくための環境づくりに励んだ。 人材育成の一環としてマルチタスク化を推進し、受付業務・監視員業務を兼務する職員が増えた事により、施設利用状況の把握・利用者に関する情報の共有、課題発生時の意見交換がスムーズにおこなわれるようになった。ユニバーサルマナー検定資格を持つ職員を講師とした接遇マナーを年2回実施し、高齢者や障がい者、外国にルーツを持つ方など、多様な他者の立場を考え、広い視点で向き合うための心づかいや行動について学び、実際の利用者対応にいかす事ができた。 【改善すべき点・課題等】 職員の資格取得については、次年度以降改善すべき課題としたい。				
		区 記入欄	【特記事項】 高齢者や障がい者、外国人など多様な利用者に対応した接遇研修を実施するなど、多様性社会に対応した施設運営を行っている。また、一般的な接遇研修ではなく、様々な利用者を想定した接遇研修を行い、利用者対応の質向上につなげることができている。				
		評価 委員 記入欄	【評価すべき点】挨拶励行運動、職員のマルチタスク化による情報共有、有資格者による高齢者や障がい者、外国人など多様な利用者に対応した接遇マナー研修の実施、環境改善、『お大事に』朝礼、夜礼ミーティングで唱和について、積極的努力が見られ、評価できる。多様性社会に対応した施設運営を行っている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
		B 安全性 の 確保	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	4.0	4.0	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	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	4.0			4.0			
指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】 職員が担当箇所を最低週1回細部にわたり点検する巡回を実施する事により、利用者・職員の衛生管理に努めた。衛生推進ミーティングを実施する事で情報共有をはかり、不具合箇所迅速に対応した。綾瀬警察署に協力を得て、5月と12月のプール入場前のロビーにて、自転車用ヘルメット展示・交通安全対策のチラシ配布・盗難防止対策などについてお話しいただく機会を設けた。水害発生時対策訓練を綾瀬警察署・西新井警察署・公園管理事務所と合同で実施し、有事の際の協力関係を築く事ができた。 【改善すべき点・課題等】 施設・設備の老朽化による故障が非常に多く、対応が後手にまわり、事後保全になってしまう事が多かった。						
区 記入欄	【特記事項】 様々な機関と連携し水害訓練を実施するなど、地域全体として防災活動を行っている。						
評価 委員 記入欄	【評価すべき点】最低週1回の巡回点検を行って衛生管理につとめており、衛生ミーティングおよび施設不具合箇所への迅速対応をおこなっている。また、綾瀬警察署の協力を得て交通安全講習会・盗難防止の説明会の実施や、自転車ヘルメット展示会により、危機管理および利用者が快適に施設利用できるよう、適切に施設運営を行っている。とても良い取り組みなので、これからも継続してほしい。 【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	9.8 (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	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 指定管理者（共同事業体）として、代表団体・構成団体の共同でコンプライアンスに関する方針を策定し、新規採用時もしくは勤務開始時と年2回研修を実施した。また、『コンプライアンスチェック表』という携帯できるサイズの小冊子を作成・全職員に配布する事により、職員のコンプライアンス遵守に対する意識の向上に繋がった。 【改善すべき点・課題等】 個人情報取り扱いについての詳細なマニュアルの策定。			
	区記入欄	【特記事項】 個人情報保護の管理を適切に行っている。法令順守に関する確認事項を小冊子にまとめ、スタッフ全員がいつでも確認できるよう工夫した点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】コンプライアンス研修、コンプライアンス冊子、チェック表などにより、問題なく適切に法令遵守されている。 【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（19,503千円） ◆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】 1日4回（12時・15時・18時・20時）の締め作業や点検、還付手続きなどミスが起きやすい業務は必ず2人以上で実施する事を徹底する事により、事故防止に努めた。また他施設の事故報告書を事務室職員・総合受付職員に回覧する事で事故防止に対する意識を高めた。 【改善すべき点・課題等】 施設使用料や講座受講料の支払い時、キャッシュレス決済を望む声が多くなってきている。窓口の混雑を回避でき、釣り銭授受ミスの減少やロッカー荒らしなどの犯罪を未然に防止できるなど、導入する事によるメリットは利用者にも施設にも多いと思います。			
	区記入欄	【特記事項】 適切な会計事務処理を行っている。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】一日4回の締め作業、収支還付金事務処理の二名以上での対応の実施など、適正かつ適切に財務、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	17.0 (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	4.0	4.0		
		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	5.0	5.0		
		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】 施設の認知度を上げ、利用を促進する一つの方策として、ミニコミ紙とYoutubeを連動させた動画を配信した。施設で発行するポスター・チラシ等はユニバーサルデザインコーディネーター有資格者の職員によるチェックを実施し、誰にでもわかりやすい広報物を目指して作成した。スポーツ施設で自由研究を実施する事により、スポーツ事業にはあまり興味がない新規参加者の獲得と、夏休みの子どもの居場所づくりにも貢献した。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 ミニコミ紙の発行部数・配布先を増やす。</p>			
			区記入欄	<p>【特記事項】 HPやSNSを通じて参加者を募り、計画外事業実施や定員を超える参加者を全員受け入れられるよう講座の分割・増員するなど参加者数増加に向け工夫が見られた。また、プール施設で泳ぐ以外の事業を新たに展開し、夏休み期間中の子どもの居場所づくりに対しても貢献したことも高く評価する。</p>			
			評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】ユニバーサルデザインポスター掲示、ミニコミ紙の配布、初心者や新規参加者の増加について評価できる。ユニバーサルデザインの有資格者による広報物チェックは、多様性の時代に対応する事業であり、とくに高く評価できる。定員をこえる参加者がいる場合でも、できるだけ受け入れられるように講座を分割・増員するなど実施方法に参加者増加に向けた工夫がある。人気の高い3～6歳児水泳教室で受け入れ人数を増やし、新規参加者を増加させ、子どもの居場所づくりとしての試みについても評価できる。</p> <p>【改善すべき点】 【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	4.0	4.0	10.8 (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	<p>【アピールポイント】 公認スポーツ指導員の資格を持ち、経験豊富な指導員が『パークで筋トレ』の指導を担当。毎回のよう定員を超える参加があり、大変好評を得ている。R4年度平均参加者数約17人に対し、R5年度が約30人と大幅に増加した。綾瀬地域の特性である若い世代（特に子育て世代）が増えている事を踏まえ、親子向け事業『子どもリトミック』を新規開講した。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 ボランティアの活用、地域との交流について、1事業のみにとどまった。</p>		
	区記入欄		<p>【特記事項】 地域特性に配慮した事業を新たに展開したことを評価する。なお、項目2については評価点3.0としているが、区内施設との連携しての事業を展開できなかったための1.0点減点および地域団体や中学生ボランティアと連携しての活動に対する加点1.0点を合わせての評価点とした。区内施設と連携した事業を行うなど、改善を求めらる。</p>				
	評価委員記入欄		<p>【評価すべき点】パラスポーツ振興発展、情報コーナー設置（いつでもどこからでも、誰でもプール施設以外のスポーツも情報取得できる）、ヤゴ救出、パークで筋トレ等、多様な層に向けた事業を展開している。また、地域の特性に配慮・分析した新たな講座を開講している点も評価できる。</p> <p>【改善すべき点】ボランティアの活用、地域との交流について、1事業のみに留まっている点について、区内施設・団体との連携に期待したい。</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 (104,954人) ※過去3年平均からの伸び率/ 153.1%	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】 新型コロナウイルス感染症による制限が少しずつ緩和された事もあり、約1ヶ月の臨時休館はあったものの、R4年度の利用者数103,786人より増加させる事ができた。特に新規利用者数は2,211人という結果で、R4年度の1,447人と比較すると大幅に増加した。			
	区記入欄 【特記事項】 引き続き、積極的に事業を展開し、利用者数の増加に努めることを期待する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】新規登録者も含めて利用者が増加している。スポーツに関心のない人、高齢者、障がい者（いつでも、誰でもどこからでもスポーツ出来ること）が気軽に参加できるイベントを実施している点を評価する。また、スタッフの対応を評価する利用者の声が多い点を評価する。 【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、説明や事務処理の的確さ		4.5 (×2)	33.4 (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		4.5 (×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】 『スタッフの受付・接客対応について』の項目において、「不満」・「やや不満」の回答が0件だったため、弊社行動指針である3ポリシーズやユニバーサルマナー検定資格者による研修などが、結果という形でしっかり実を結んでいると考えます。また『今後も利用したいか』の項目において、「利用したくない」・「あまり利用したくない」の回答が0件だった事もあり、利用者満足度はしっかりと得られていると考えます。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】 施設開設から30年以上が経過し老朽化が進んでいるが、『施設の清潔感・設備について』の項目においては、「不満」「やや不満」の回答が他の項目に比べ多い。古い施設だからと言い訳せず、常に清潔に保てるようにしていきたい。 【特記事項】 運営満足度や施設・設備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】アンケートQ1 (スタッフの受付・接客対応について) 80.3%、Q8 (今後も利用したいか) 73.8%と高い満足度である点を評価する。また、施設・設備満足度も高い評価である。 【改善すべき点】おおむね評価は高いが、事業満足度が若干下がっている。 【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		
			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	/	/	21.0
	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】 『ゆるスポーツ体験会』・『だれでも体力測定会』や昔あそびの体験、夏休みの自由研究などを開催する事により、障がいの有無に関係なく、これまで運動・スポーツに興味がなかった方や苦手な方などへ確実にアプローチできたと考えます。 【改善すべき点・課題等】 集客があまり良くなかったイベントに関しては、開催時期やPR方法などを再検討していきたい。			
区分記入欄	【特記事項】 新規利用者の獲得に向けて積極的に新規事業を展開するよう期待する。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】ゆるスポーツ体験会、だれでも体力測定、昔遊び体験会、夏休み自由研究、参加者増加など、インクルーシブ（ゆるスポーツ、だれでも）というビジョンの基、多くの事業が開催されており、事業の企画について評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
合計点			86.0 (満点 110点)	119.4 (満点 =150点)	139.0 (満点 =180点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	挨拶励行運動、有資格者による接客マナー研修ほか、環境改善についての積極的努力が見られ、利用者からの満足度も高い。利用者アンケートでもスタッフの対応を評価する声が多い。自転車のヘルメット着用義務化に伴う安全講習会、水害対策訓練など、利用者の安全に配慮した事業を評価する。とくにユニバーサルデザインの有資格者による広報物チェックは、多様性の時代に対応する事業であり、高く評価できる。人気の高い3~6歳児水泳教室で新規参加者を増加させている。また、工事による1か月間の休館期間があったが、利用人数は遜色ないと考える。今後も主要事業のテーマに沿った事業展開を期待する。				

【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。

【指定管理者への改善要望】
2-B項目2)における減点事項について、区内施設と連携した講座の実施ができるよう、アウトリーチの強化を求める。

<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。