

生涯学習関連施設 業務評価シート

スポーツ施設

施設名/足立区営平野運動場

【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(評価点×2)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	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	【アピールポイント】接遇では昨年度に引き続き、あいさつの強化に取り組んだ。今年度はあいさつ運動に関する年間スケジュール、利用者アンケートを行い、結果を職員会議で全職員と共有し改善を図った。今後も、近隣の方々、利用者の方々に気持ちよく施設を利用してもらえるよう、より一層のサービス向上に努めていく。	
			【改善すべき点・課題等】開門時間は5：45であるが、早朝野球・テニスの際に、車で5：00には来場されるケースが今年度は多く、近隣の方からエンジン音がうるさいとのクレームがあった。通常より早く開放し臨機応変に対応することもあった。	
		区記入欄	【特記事項】 項目1において、テニスコートに設置している目隠しネットについて、全職員が同様に設置できるようマニュアル作成および利用者向けの案内を作成し、不安の声を減らしたことを高く評価する。項目3について、接遇向上のためのマニュアル作成や「あいさつ運動」に力を入れ、施設の対応へのクレームがなくなったことにより、利用者が快適に施設を利用できる環境を整えたことを高く評価する。	
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】テニスコート内目隠しフェンス運用、利用者の安心感を増すなど工夫が行われている。接遇の取り組みとして、笑顔での挨拶にも努めているほか、利用者との日常的コミュニケーションを重視した接遇改善努力により、利用者の安心感、満足度を高めたことが評価できる。また、職員の配置状況等も適切である。 【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	3.0	3.0
		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	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	3.0	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
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】テニスコート内目隠しネットについて、利用者および職員が安心安全に運用するために、職員向け使用マニュアルを作成した。風が強い場合ネットが倒れるため風の強さを日々確認することが職員に求められる。毎日風の強さ、現在のネットの設置状況(中に入っているか外に出ているか)が職員全員が分かるよう「設置状況表」を作成に共有した。	
			【改善すべき点・課題等】巡回時に鍵をかけていない自転車を確認されている。窓口にて承認書を確認する際に案内をお渡しし注意喚起に努めている。車の停め逃げ防止のため、駐車用の巡回表を作成した。また一台ごとに領収書を確認することを継続して行っている。	
		区記入欄	【特記事項】 項目2については小破修繕費を計画的に消費し、予算の適正化に努めたとのことだが、仕様書での委託業務範囲であり、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】近隣からの早朝騒音苦情対策のため、開門時間を変更して対応した点は評価できる。また、職員向けマニュアルなどを作成し、施設の点検・危機管理等も適切に対応している。 【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】個人情報保護への取り組みとしては、研修と確認テストを行い、職員の個人情報保護に対する意識を高めている。事務所等で個人情報が記載された書類の取り扱いについては、鍵のかかるキャビネットに集約している。システムパソコン使用後は必ずログオフを行い離席し、また、電話等でメモに書き留めたものはすぐにシュレッダーにかけ細断することを徹底している。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】現状に慢心することなく、常日頃から危機管理を徹底し、職員同士で法令遵守について意見がでるような風通しの良い職場にすることで、今後も継続して、法令違反となる事故を発生させない環境づくりに取り組む。			
	評価委員記入欄	【特記事項】 研修等を通じて個人情報保護の徹底および法令等の遵守に努めている。			
		【評価すべき点】個人情報保護法研修を行うなどコンプライアンス意識の向上に努め、問題なく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 (1,104千円) ◆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】施設・講座収入や小口現金など必ず職員が2人1組のダブルチェックを行っている。また、銀行へ入金する前に再度間違いがないか確認をしている。また、経理担当を配置し、全体の確認を行うとともに、最終的に責任者がチェックを行うことで、ミスが起こらないようにしている。			
		【改善すべき点・課題等】インボイス制度が始まり、責任者・経理担当者だけでなく他の職員もしっかりと学ぶ必要がある。特に事業の講師へ支払う謝礼などが大きく関係してくるため、今後も研修等なども行って正確に理解し、対応していく必要がある。			
区記入欄		【特記事項】 会計事務処理については、適正に処理されている。			
評価委員記入欄		【評価すべき点】修善費用を計画的に運用しており、会計、財産についても適切に管理されている。 【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	3.0	3.0	12.0 (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】 「グラウンドゴルフ広場」について講座終了後のSNSにて文章だけでなく当日の開催風景の画像を掲載したところ好評を得て、昨年度と比較し65名の参加者増に結びつけることができた。 【改善すべき点・課題等】 「あだちスポーツチャレンジかけっこ教室」に今回も多数のご応募をいただいた。参加者からは事業のレギュラー化を熱望されている。今後も「かけっこ教室」を発展させる。令和6年度にも開催を予定している。			
		区記入欄	【特記事項】 「グラウンドゴルフ広場」に続いて、「かけっこ教室」も通年事業として実施できるよう期待する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】「グラウンドゴルフ広場」や「あだちスポーツチャレンジかけっこ教室」などが行われている。 【改善すべき点】幅広い参加を見込める「かけっこ教室」や「パークで筋トレ」は参加者増となるよう工夫を期待したい。 【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	8.0 (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	2.0	2.0	
	指定管理者記入欄		【アピールポイント】 当施設は講座参加者とのコミュニケーションを重視しており、今年度「グラウンド・ゴルフ広場」の参加者を通じて、区外の「グラウンド・ゴルフ」サークルに当事業を紹介していただき、参加者の増加につなげることができた。それに伴い、ボランティアの数も増やすことができた（合計20名）。 【改善すべき点・課題等】 アウトリーチ活動が課題であるが、来年度は、健康増進を図る為、「ラジオ体操協会」に協力をいただき、平野住区センター等で高齢者向けの体操教室を実施する予定である。			
	区記入欄		【特記事項】 ボランティアの活用の促進に努めスポーツ活動支援に寄与している。項目3について、予定していた地域特性を活かした事業を実施することができなかったため1点減点し、2点とした。今後は地域団体や区内施設との連携強化を期待したい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】テニスステップアップ教室、パークで筋トレ、かけっこ教室を実施。スポーツ活動支援も行われている。 【改善すべき点】項目3について、計画どおりの事業実施をお願いしたい。 【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(144,921人) ※過去3年平均からの伸び率/127%	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】 テニス・野球・ゲートボールともに利用者数は右肩上がりとなっている。利用者から言葉遣いを含めた接客態度について親しみやすく、質問もしやすいとの声を頂いている点が利用者増加の要因になっていると考えている。今後もさらに満足度をアップさせるため、本社での接客研修(身だしなみも含む)にも積極的に参加し意識の向上に努めている。 【改善すべき点・課題等】 平野運動場は土日祝日の施設利用率は90%以上と、多くの方に利用されている。一方で、特にグラウンドの平日利用は、わずか25%の利用にとどまっており、有効活用できていないのが現状。要因の一つとして、野球やグラウンドゴルフなどは、団体競技で、一人で気軽に参加できない種目であることがあげられる。今後は、「多目的運動場」として誰でも気軽に参加できる事業を「自主事業」として開催していく。			
	区記入欄 【特記事項】 平日の野球場利用率を向上できるよう事業開催を期待する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】土日祝日の利用はかなり高い。平日の野球場利用者増加に繋がる事業を要検討のこと。 【改善すべき点】平日の利用率向上に向けた工夫については改善を求める。 【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		4.3 (×2)	32.4 (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		4.3 (×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		3.6 (×2)	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 概ね好評を頂いており、また、今後も利用したいと回答を頂いた方も多く、スタッフ一同大変ありがたいと思っている。今後も、表に出ないご意見やご要望を窓口での対話等で吸い上げ、真摯に受け止め、サービス向上に努め、所管課と連携しながら、足立区の健康づくりの拠点として、平野運動場の価値を高めていきたい。 【改善すべき点・課題等】 駐車場の有料に対して意見を頂いているが、公共施設の指定管理者として「公平・平等性」を念頭に置き、料金のお支払について、区側の考えをご理解してもらうために、今後も冷静に、根気よく、丁寧に対応していく。			
	区記入欄 【特記事項】 「あいさつ運動」に力を入れたこともあり、運営満足度において高い評価を受けている。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】挨拶運動により、利用者とのコミュニケーションを円滑に行い、高い運営満足度となった点は評価できる。 【改善すべき点】事業満足度を除き、昨年度より評価が下がっている点は今後対応策を検討する必要がある。 【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				
			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			19.8 (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】 あだちスポーツチャレンジ「かけっこ教室」は、あだち広報に募集が掲載される前から、問い合わせが多い。保護者から「秋の風物詩」『かけっこ教室』とお声もあり、区民の方々には本事業が定着していると実感している。今後は、自主事業として実施回数を増やし、年間を通して、子どもたちにあらゆるスポーツの基本となる「走ること」を指導していく。速く走る方法を身に付けてもらうことはもちろん、走ることを通して、自信や喜びなどを感じてもらえる場として開催を継続していきたい。					
		【改善すべき点・課題等】 足立区の健康増進事業「パークで筋トレ」の参加者が減少した。講師は代わっておらず、指導に関しては好評で、回数を増やしてほしいとの要望が寄せられている。また、昨年からのSNS上で当日の指導内容を掲載しており、反応を多くいただいている。参加者から「雨天中止が続くと、熱が冷めていき、本事業への参加も次第に足が遠のいていく」とのお声があった。今後の対策として、地域包括センター、住区センターに直接訪問し、本事業を周知していこうと考えている。					
区記入欄	【特記事項】 参加者が減少した「パークで筋トレ」の参加者増加に向けた取り組みに期待する。						
評価委員記入欄	【評価すべき点】グラウンドゴルフ教室やテニスステップアップ教室、パークで筋トレ、かけっこ教室を実施し、高い評価を受け、参加者の増加につながった点は評価できる。 【改善すべき点】達成目標に対して、達成できなかった項目がある。次期の計画作成については進捗を踏まえて達成できるよう願いたい。 【その他注意点】						
合計点			75.0 (満点 110点)	105.4 (満点 =150点)	123.8 (満点 =180点)		
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)		目隠しネットの活用などで日常的な工夫を行っているほか、各種のイベントでも多くの参加者を集めており適切に運営されており、利用者との日常的コミュニケーションを重視した接遇改善で満足度を高めた点が評価できる。一方、改善に向けた対応をお願いしたい点として、接遇研修を行い、事業者アンケートの結果を踏まえ効果があったようだが、全施設共通の利用者アンケートでは、様々にご意見をいただいている。平野運動場の情報は口コミで知る方の割合が最も多くなっている。近隣の方とのコミュニケーションなどを通して事業を広めていくことも有効的であると思われるため、検討いただきたい。 平日の日中に野球場が未使用であることが多いので、日中時間が空いている高齢者を取り込む、事業を入れて利用者を増やすなどの取り組みも検討いただきたい。					

【評価委員会評価結果】

評価委員会 評価結果	得点	評価	⇒	ランダム 有・無	⇒	総合評価
	123	B+				

※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3において水準を下回った。キャッチボール体験および保育園児の散歩コースは、事業の開催日および連盟との調整を行い、予定通りの事業実施をお願いしたい。	
---	--

＜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
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。