

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6年度 【自己評価】令和7年4月7日 【評価委員会】令和7年8月14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	3.0 (×2)	3.0 (×2)	20.0 (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 (×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	4.0 (×2)	4.0 (×2)	
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】 ユニバーサルマナー検定1級資格を持つ職員を講師とした接客・接遇マナー研修を年2回実施。昨年度の「子どもから高齢者、障がい者、外国にルーツを持つ方」に加え、今年度は「LGBTQ+」についても、ユニバーサルマナー検定のテキストや『足立区LGBTガイドライン』を教材として使用し、常に相手の立場になって考える心づかいや行動について学ぶ機会とした。			
			【改善すべき点・課題等】 5ヶ月の休館期間により、監視員は3月からの新規採用者が増えたため、次年度改めて業務遂行レベルの均一化をはかる必要がある。			
		区 記入欄	【特記事項】 研修の内容を世相を受けてアップデートしたことや、既存職員に対しても振り返りの機会を設けることで、顧客満足、適切な業務について浸透するよう努めていることを評価する。項目3について、専門家による研修を実施、接客に対するクレームが無いことを評価し、水準点に1点加点する。			
		評 価 委 員 記 入 欄	【評価すべき点】 専門家による研修実施や接客に対するクレームが無いことを評価する。 【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	13.0 (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			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			4.0	4.0	
指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】 綾瀬警察署防犯係協力のもと、不審者対応訓練・110番通報訓練を実施した。基本から細かく、さすまたの使用方法について教えていただき、利用者そして自分自身のの安全を守る意識を向上させるため、真剣に訓練に取り組む事ができた。またキャリアの浅い職員が実際に110通報する訓練も実施し、有事の際に落ち着いて通報ができるようにした。					
	【改善すべき点・課題等】 利用者の利便性向上のため改修提案(和式便所の洋便器化や空調機のクリーニングなど)をもっと積極的におこなうべきだった。					
区 記入欄	【特記事項】 故障・危険個所の確認の日常点検について、意識的に把握に努めていることを評価する。また、実際に警察署と連携訓練実施することで、実践できるよう努めていることを評価する。項目4について、知識だけでなく実践できるように、訓練を実施し、職員の意識醸成に取り組んでいることを評価し、水準点に1点加点する。					
評 価 委 員 記 入 欄	【評価すべき点】 職員の意識醸成に取り組んでいる点や実務的な訓練を行っていることを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】					

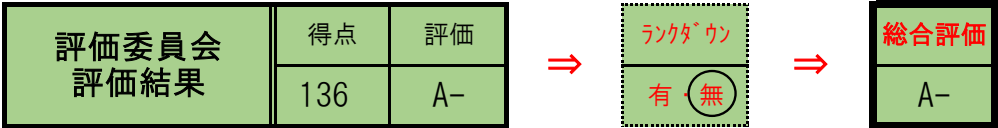
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか		評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
	1	個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2	個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3	各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 所管課による個人情報取扱いに関する立入検査があったが指摘事項はなく、個人情報の管理を適切に実施している。また各種法令やコンプライアンスも順守し、適切に運営する事ができている。			
		【改善すべき点・課題等】 引き続き個人情報の漏洩や紛失といった重大事故を起こさないために、個人情報取り扱い時は職員一人ひとりが緊張感を持ち、高い意識を保てるように努める。			
区記入欄	【特記事項】 個人情報持ち出し防止のため、持ち出し出来ない仕組み作りに取り組んでいることを評価する。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 個人情報保護、各種法令等を遵守している。 【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6年度収支 (21,705千円) ◆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回の点検や還付手続きなど重要な業務を行う時は、基本通り必ず2人以上で実施するよう徹底した事で事故防止に努めた。今後も個人情報の取り扱いと同様に常に高い意識を保てるように努める。			
		【改善すべき点・課題等】 次年度予約システムが変更される事にもしっかりと対応できるように、準備段階から職員間の共有を徹底していく。			
	区記入欄	【特記事項】 適切な管理となるよう、チェック体制の仕組み作りを行っている点を評価する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】 適切な財務運営・財産管理を実施している。 【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	17.1 (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	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	5.0	4.0	
		4	自主事業の企画・実施・成果 ◆自主事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 鉄部塗装工事による休館中だったためプールは使えなかったが、利用者との繋がりを保つため、東綾瀬公園指定管理者との協働で緑地スペースや多目的広場でスポーツカーニバルを実施した。休館期間には、どんぐりで置き物づくりやミニ畳づくり体験など『子どもの居場所づくり事業』も実施。また新規事業として『フィンスイミング』を開始し、新たな利用者層の拡大にも努めた。 【改善すべき点・課題等】 工事休館明けの事業参加者数が少なかったため、次年度以降も施設再開時はPRをしっかりとできるようにしたい。			
		区記入欄	【特記事項】 教室等の様子がイメージ出来るような周知方法の工夫に取り組んでおり、PV数にも繋がっていることから、既存の利用者だけでなく、新規利用者数向上に向けた取り組みとして効果が期待できるものと評価する。今後、より潜在的な利用者へ届き利用を促す告知を継続していくことを期待する。項目1について、利用者数増加に向けた広報活動を増やしており、効果もPV数から期待されるものであることを評価し、水準点に2点加点する。項目2について、休館中であり、例年共同実施の公園側指定管理者のイベントに協力したものであり、仕様書要求の活動の範囲と考えるため、水準どおりとする。項目3について、休館中も毎月継続して、子どもの心を掴むためのイベントを考え実施している点を評価する。他方参加者数が不明瞭であり、効果の判定が困難であるため、水準点に1点の加点に留める。項目4について、既存の利用者に対しても工夫した方法でプログラムを実施することで、利用者満足に繋がっており、参加者数も実績があるため水準点に2点加点する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】5ヵ月間の休館中においても、他施設と連携し事業を開催した点や、「子どもの居場所づくり事業」での畳づくり体験など子どもの心を掴む企画を実施した点を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】他施設等で実施した事業も、当施設で今後も取り組んでいただきたい。			
		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	12.3 (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	4.0	
	指定管理者記入欄		【アピールポイント】 地域連携の一環として、東和一丁目自治会との協働で『ノルディックウォーキング体験会』や近隣の高齢者施設『あやせコミュニティパーク』で月1回『訪問レクリエーション』を実施。また区内・外で積極的に清掃ボランティア活動をしている学生ボランティア団体『一般社団法人Save the Clean Water Japan』との協働でスポーツゴミ拾い事業を実施。 【改善すべき点・課題等】 コロナ禍以降減少しているサークルへの支援も積極的に取り組んでいきたい。			
	区記入欄		【特記事項】 障がい者や高齢者等の制約を受けやすい方々が活動できる機会への取り組みを多岐にわたって実施している点を評価する。項目2について、前年度減点項目であった区内施設と連携した講座の未実施に関して、今年度は、近隣施設や地域と連携した講座を開き、改善することができたと考える。また自治体・高齢者施設と連携し、参加者に合わせたレベルの企画を提案・継続的に実践しており、施設入所の高齢者の日中活動の活性化に貢献しているため、水準点に2点加点する。項目3について、地域でのボランティア活動機会の創出となったことを評価する。他方、単発のイベントであり、その後の展開等の評価が困難なため、水準点に1点の加点とする。			
	評価委員記入欄		【評価すべき点】近隣施設との連携については、各施設を順に月1回と無理なく継続的な企画を実施し、地域に根付く活動がなされている。スポーツゴミ拾い事業は、チーム分けしてゴミの重さで競争したり、クリスマス時期にちなんで仮装したりと、いかにして楽しんでも参加してもらえるかといった工夫がされている。なお、項目2の前年度減点項目については、改善したと判断する。 【改善すべき点】減少しているサークルへの支援の取り組み実施を検討願う。 【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 (75,318人) ※過去3年平均からの伸び率/ 81.4%	4.0	4.0	4.0 (満点=5点)
	指定 管理者 記入欄 【アピールポイント】 5ヶ月の工事休館により過去3年の平均利用者をクリアする事はできなかったが、休館中も様々な事業やイベントを積極的に実施した事で81.4%と高い水準で保つ事ができた。また休館の影響がない上半期利用者数は昨年度に比べて7,729人増加という結果となっており、利用者に寄り添った接客やSNSでの情報発信の強化など、これまでの取り組みの成果が出始めていると感じた。 【改善すべき点・課題等】 事業参加者数と同様に工事休館明けの一般利用者数が少なかったため、施設再開時のPRをしっかりとできるようにしたい。			
	区 記入欄 【特記事項】 長期休館により、利用者数大幅減要因があった中、休館時にもイベントを実施したり、様々な方法で顧客満足向上に取り組み、新規利用者数増加のための取り組みを積極的に実施している点を評価する。項目1について、日々の情報発信に注力し、利用者とのコミュニケーションにより、運動以上の満足向上に努めている。利用者数の増加は令和5年度は上半期に1カ月の休館があったこともあり、前年比と比べ利用者が増えているのは順当と考え、水準点に1点の加点とする。			
	評価 委員 記入欄 【評価すべき点】休館期間にイベントを実施している点、参加者が増加している点を評価する。 【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		4.4 (×2)	32.8 (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		4.0 (×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】 『スタッフの受付・接客対応について』の項目において、「満足」・「やや満足」の割合が93%という結果は、ユニバーサルマナー検定1級資格者による接客・接遇マナー研修で得た知識が各スタッフに定着した結果だと感じる。また昨年度と同様に『今後も利用したいか』の項目において、「あまり利用したくない」・「利用したくない」の回答が0件だったため、引き続き利用者満足度は高い水準で保てていると思う。 【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。特に自由意見に多くあった「和式トイレの改修希望」については、もっと強く区に依頼すべきだったと思う。また5ヶ月休館した事もあり、『講座やイベントについて』の項目で、「満足」「やや満足」の回答が他の項目に比べ低かった。			
	区 記入欄 【特記事項】 利用者の満足を十分に得られていることを評価する。			
	評価 委員 記入欄 【評価すべき点】スタッフの受付・接客対応に対して「満足・やや満足」の割合が93%であり、高い評価が得られている。 【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			24.9 (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】 『みんなが主役の！スポーツDay』・『フライングディスク体験会』・『ノルディックウォーキング体験会』など名称や内容を変更したものもあるが、5カ年計画の目標を実現するための事業・イベントを実施できている。実際にこういったイベントや事業から施設利用や定期事業参加につながるケースも増えており、しっかりとアプローチできていると感じる。
	指定管理者記入欄					【改善すべき点・課題等】 集客が良かったイベントや事業を定期開催するために必要な人材確保・育成をしっかりと進めていきたい。
	区記入欄					【特記事項】 既存の利用者に向けたイベントだけでなく、水泳以外にも窓口を広げることで、興味を持ってもらう取り組みを実施している点を評価する。
評価委員記入欄		【評価すべき点】区全体での多様なイベントの実施に取り組むことで、地域連携の強化や施設利用者の増加につながっている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
合計点			81.0 (満点 110点)	110.8 (満点 =150点)	136.1 (満点 =180点)	
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)		着実な利用者増加の実績を出すことができている。スポーツ用車椅子の準備ができなくなった際も、内容を柔軟に変更して対応している。動画配信やフィンスイミング等、新規利用者拡大や事業継続参加者のマンネリ化防止に向け、様々な取り組みを実施していることを評価する。				

【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】 該当項目なし

<評価委員会評価基準>

評価点		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。