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7年度　【自己評価】令和8年4月1日　【評価委員会】令和8年8月19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	3.0 (×2)	3.0 (×2)	18.0 (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	3.0 (×2)	3.0 (×2)	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】理不尽なクレームが増加傾向にある中においても、接客・運営の核心である「明朗・丁寧・慎重・公平・親切な利用者対応」を徹底することで、利用者満足度の維持・向上を図り、安定した施設運営の実現につなげている。			
			【改善すべき点･課題等】カスタマーハラスメントに該当するか否かの境界線上の言動をとる利用者が増加している。事実と異なる点について説明しても、ご本人の解釈に基づいた主張が強く、納得いただけないケースが多く見られ、対応に苦慮している。			
		区記入欄	【特記事項】スイムスポーツセンターの責任に起因しないクレームに対しても、適切な対応を取っており、利用者満足度の維持に努めていることを評価する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】協定通りの管理がさなれている。 【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	20.0 (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	5.0	5.0	
		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	5.0	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・利用者懇談会において寄せられた体育館の扉が白色であることによるシャトル（バドミントン）の視認性低下に関する要望に基づき、体育館の扉にマグネット式の赤色の布を設置し、シャトルの視認性向上を図ることで、安全かつ快適に利用できる環境を整備した。 ・プール循環ろ過装置について、令和7年度より年1回、専門業者による点検および改修を実施する体制を構築しました。これにより、設備の不具合を未然に防ぎ、施設・設備の長寿命化につながる提案・取り組みを推進している。 ・聴覚障害のある方が災害時に正確な情報を迅速に把握し、安心して避難行動をとれるよう、災害時に職員がサインを用いて状況を明確に表示できる運用を確立し、聴覚障害のある方への情報伝達手段を整備した。 ・事故発生時において、トレーナーが適切かつ迅速な救急対応を行えるよう、日本赤十字社の水上安全法救助員の資格を有するライフガードによる、心肺蘇生法やAEDの使用方法、止血・包帯法、骨折時の固定・搬送、災害時の対応心得などに関する実技を通じて理解が深まり、緊急時における初動対応力の向上が図られた。			
			【改善すべき点･課題等】 設備数が多いことから細かな不具合が多数発生しており、小破修繕費の不足により、令和8年度へ持ち越している対応案件も残っている。今後も所管課と密に連携し、優先順位を明確にしたうえで、計画的かつ適切に対応している。			
		区記入欄	【特記事項】施設で発生した不具合に対し、施設利用者の利便性が損なわれないよう対応したことを評価する。項目1について、扉の代替策で色のついたマグネット式の布を設置し、バドミントン利用時のシャトルの視認性を向上させ、より安全にプレーができる環境を確保したことを評価し、水準点に2点加点する。項目2について、プール循環ろ過装置の定期的な点検を計画し、施設の予防保全に努めていることを評価し、水準点に対し2点加点する。項目3について、聴覚障害のある方に対する災害時の情報伝達手段の整備を実施したことを評価し、水準点に対し2点加点する。項目4について、ライフガードだけでなく、トレーナーも救急対応技術を身に着けたことで、緊急時にも迅速な対応ができる体制を整えたことを評価し、水準点に対し2点加点する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】プールの定期的な点検を計画的に実施し、施設の予防保全に努めていることを評価する。また、利用者の声を踏まえて体育館の扉に布を設置するなど、安全性・利便性の向上を図り、安全に利用できる環境を確保し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	5.0	4.0	10.0 （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】個人情報保護および関係法令の遵守については、個人情報の取扱手順の明確化、アクセス権限の管理、書類およびデータの適正保管・廃棄を徹底しており、これまで情報漏洩や法令違反等の重大な事案は発生していない。			
		【改善すべき点･課題等】新予約システムの導入により、職員ごとの理解度や意識に差が生じる可能性がある。定期的な研修や周知の強化に加え、最新のマニュアルの迅速な対応など、より一層の管理体制強化に取り組んでいく。			
	区記入欄	【特記事項】個人情報保護、各種法令等遵守できていることを評価する。項目1について、個人情報保護の対策を導入したことは評価するが、同じ指定管理者である花畑地域学習センターが本社に相談したことで導入された対策であるため、1点の加点に留める。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】個人情報保護の対策を導入したことを評価する。 【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7年度収支　(-4,054千円) ◆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	2.0	2.0	2.0 （満点=5点）
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】日常的なチェック体制については、複数名による確認体制を構築することで、透明性と正確性を確保し、誤りや不正の未然防止に努めている。また、財産管理においても、資産台帳の適切な整備と定期的な点検を実施している。			
		【改善すべき点･課題等】複数名による確認により正確性は確保できているものの、確認作業に時間を要する場面もあるため、業務負担の軽減と迅速性の向上が課題と感じる。			
	区記入欄	【特記事項】人件費の高騰による影響ではあるが、収支がマイナスとなっているため、1点減点とする。令和8年度は改善できるよう期待したい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】適切な財産管理が行われている。 【改善すべき点】収支に赤字が出ているため、適切な財務運営に努めてほしい。 【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	18.0 （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	5.0	5.0	
		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	【アピールポイント】 ・本施設は、最寄り駅から徒歩約20分の立地にある。来館利便性の向上と新規利用者の獲得を目的として、区と連携し、施設への設置手続きを行った上で、シェアサイクルを設置し、来館者数の増加につなげるなど高い成果が得られた。 ・講座アンケートで要望のあった「フェンシング」「シニア向けヒップホップ」を新規講座として実施した。フェンシングは、定員10名に対し20名の申し込みがあるなど大きな反響があった。ヒップホップは、定員20名に対し30名の申し込みがあるなど想定を上回る成果があった。 ・オリンピックメダリストであり背泳ぎ日本記録保持者の選手を招いた水泳教室およびトークショーを開催した。メディア出演等により知名度が高く、定員30名に対し57名の応募があり、ほぼ倍の申し込みとなった。			
			【改善すべき点･課題等】SNSは、必要な情報発信は行っているものの、更新頻度や内容にばらつきがあり、タイムリーかつ効果的な周知に課題がある。			
		区記入欄	【特記事項】事業計画に沿ったスポーツ事業が提供されており、参加者から好評を得ることができていることを評価する。項目1について、シェアサイクルの設置により、施設来館者の利便性の向上につながっていることを評価し、水準点に2点加点とする。項目2について、令和6年度の事業参加者の要望に応えた新規事業を実施している点を評価し、水準点に2点加点とする。項目3について、オリンピアンを招いた事業を実施し、施設利用者のスポーツへの意欲が高まった非常に意義のある成果となったことを評価し、水準点に2点加点とする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】トップアスリートとの交流機会を提供する企画や利用者ニーズを踏まえた新規事業により、利用者のスポーツへの意欲向上に寄与していることを評価する。また、シェアサイクルの設置により来館時の利便性向上を図り、来館者数の増加につなげていることを評価する。 【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	3.0	3.0	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	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	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】登録団体へ体験会の実施を呼びかけ、卓球団体3団体、トランポリン団体2団体の協力を得た。卓球は20名、トランポリンは5名がボランティア講師として参加し、卓球体験会を年2回、トランポリン体験会を年1回開催した。各団体と事前調整を行い、役割分担や当日の運営体制を整備した。			
			【改善すべき点･課題等】指導者不足に加え、高齢化の進行が課題。一定の体制は維持しているものの、指導者の高齢化により体力的な負担や対応可能な業務範囲に制約が生じる場面がある。今後安定的な指導体制の維持に影響が出る可能性が高い。			
		区記入欄	【特記事項】適切なスポーツ活動支援を行っていることを評価する。項目2について、登録団体と連携し、施設の新規利用者の増加につながるイベントを実施できたことを評価し、水準点に2点加点とする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】登録団体と連携し施設新規利用者増加につながるイベントを実施したことを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

			評価点		
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）**		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（215,879人）　※過去3年平均からの伸び率/167%	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】利用ルールの周知徹底やスタッフによる適切な声掛け・巡回を行うことで、公平性と安全性を確保し、安心して利用できる環境づくりをしている。これらの取り組みにより、施設は適正かつ有効に活用されており、安定した運営をしている。			
		【改善すべき点･課題等】利用状況は概ね適正に推移しているが、夜間帯利用が課題となっている。午前中の時間帯に利用が集中する一方で、比較的利用が少ない時間帯もあるため、施設全体の稼働率をさらに向上させていく。			
	区記入欄	【特記事項】施設の利用ルールの徹底により、利用者同士の大きなトラブルもなく、適切な利用状況となっていたことを評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】適切な利用状況となっている。 【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		4.6（×2）	33.8 （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		4.7（×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		3.5（×2）	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 利用者からの要望については、対応可能なものは確実に実施し、対応が難しい場合には丁寧に説明するよう心掛けている。また、クレームについては真摯に受け止め、改善に努めている。			
		【改善すべき点･課題等】こだわりが強い利用者から、繰り返し厳しいご指摘（クレーム）を受けることがあり、事実と異なる点について説明を行っても、ご本人の解釈に基づく主張が強く、ご納得いただけないケースもがある。そのため、職員の中には精神的な負担を感じている者もおり、対応に苦慮している。			
	区記入欄	【特記事項】施設利用者からの要望には可能な限り対応をしており、理不尽なクレームにも適切な対応を行っているほか、事業参加者のニーズに応えた新規事業を企画していることを評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】利用者の満足を得られている。 【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			24.0 （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】事業名を「うきうきピック」から「うきうきフェスタ」へ改称し、事業コンセプトを明確化したうえで開催した。プールでは障がいのある方と共に参加できる水泳記録会を実施し、体育館ではインクルーシブスポーツ、小体育館では体力測定会や発表会、トレーニングルームではベンチプレス記録会を行うなど、施設全体を活用した多彩なプログラムを展開した。 また、隣接する悠々会館にもご参加いただき、令和8年度以降の連携事業の実現に向けたプレイベントとして実施したことで、地域連携の基盤づくりを着実に進めることができた。さらに、災害対策課と連携し「起震車」や「煙ハウス」を活用した防災イベントを同時開催することで、来場者の防災意識向上にも寄与した。 加えて、登録団体や教室参加者がボランティアとして主体的に参画したことで、運営体制の強化と参加者同士の交流促進が図られ、事業全体の一体感が醸成された。これらの取り組みにより、「うきうきフェスタ」の継続的な開催に向けた土台を構築し、令和8年度以降の発展に大きくつながる成果を上げることができた。			
		【改善すべき点･課題等】今後の開催に向けては、人材確保が課題となっている。登録団体の参加を一層促進し、より多くのボランティアの確保に努めるとともに、地域の方々が主体的に参画できるイベントとなるよう、体制づくりを進めていく。			
	区記入欄	【特記事項】5カ年計画通りに事業を実施しており、令和8年度以降につながるような成果が出ていることを評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】アプローチ方法については概ね良い。うきうきフェスタの実施に向けて、計画に沿って事業を進めていた。 【改善すべき点】今後の団体からの人材発掘について期待する。 【その他注意点】			
合計点			83.0 （満点110点）	115.8 （満点=150点）	139.6 （満点=180点）

特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	うきうきフェスタの実施に向けて、オリンピアンによる水泳教室＆トークショーの開催など、利用者のスポーツ意欲を高めている。令和8年度以降も、魅力あるインクルーシブスポーツの展開を期待する。一方、今後の団体からの人材発掘に関しては更なる展開を求める。

【評価委員会評価結果】

評価委員会評価結果	得点	評価	⇒	ﾗﾝｸﾀﾞｳﾝ	⇒	総合評価
	139	A−		有 (無)		A−

※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】
1-D項目1における減点項目について、収支に赤字が出ているため、適切な財務・財産管理運営により、改善に期待する。

<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。