

# 令和元年度 足立区生涯学習関連施設 指定管理者業務評価資料

評価対象：平成31年4月1日～令和2年3月31日



足立区地域のちから推進部

生涯学習支援課

スポーツ振興課

中央図書館

## 生涯学習関連施設指定管理者評価資料目次

ページ

生涯学習関連施設指定管理者の業務評価結果一覧表	2
-------------------------	---

### 生涯学習センター

ページ

生涯学習センター	3
----------	---

### 学習施設

ページ

伊興地域学習センター	7
梅田地域学習センター	11
興本地域学習センター	15
江北地域学習センター	19
佐野地域学習センター	23
鹿浜地域学習センター	27
新田地域学習センター	31
竹の塚地域学習センター	35
中央本町地域学習センター	39
東和地域学習センター	43
舎人地域学習センター	47
花畑地域学習センター	51
保塚地域学習センター	55

### スポーツ施設

ページ

総合スポーツセンター	60
竹の塚温水プール・体育館（スイムスポーツセンター）	64
東綾瀬公園温水プール	68
千寿本町小学校温水プール	72
平野運動場	76

生涯学習関連施設指定管理者の業務評価結果一覧表（評価対象：令和元年度）

1 生涯学習センター

施設名 指定管理者	該当施設の状況						総合評価点	総合評価 ※注1
	学習室等	体育館	図書館	トレーニングルーム	レクホール	左記以外施設		
生涯学習センター あだち学びときずな創造事業体	○	—	—	—	—	講堂、ビデオスタジオ、ビデオ編集室	135/205	B

2 学習センター

施設名 指定管理者	該当施設の状況						総合評価点	総合評価 ※注2・3
	学習室等	体育館	図書館	トレーニングルーム	レクホール	左記以外施設		
伊興センター (株)グランディオサービス	○	○	○	○	○		123/170	B+
梅田センター ヤオキン商事(株)	○	○	○	—	○	料理室、工作室、会議室、レクホ 用舞台付ホール、陶芸窯室	148/200	B+
興本センター (株)TMIインタープライズ	○	○	○	○	○		129/170	A-
江北センター (株)TMIインタープライズ	○	○	○	○	○		130/170	A-
佐野センター (株)グランディオサービス	○	○	○	—	○		133/170	A-
鹿浜センター ヤオキン商事(株)	○	○	○	○	○		134/170	A-
新田センター (株)グランディオサービス	○	—	○	—	○	料理室	129/170	A-
竹の塚センター ヤオキン商事(株)	○	—	○	—	○	舞台付ホール	131/170	A-
中央本町センター ヤオキン商事(株)	○	○	○	○	○	音楽室、工作室、プール、陶芸 小屋	123/170	B+
東和センター ヤオキン・ASCC共同事業体	○	○	○	○	—	料理室	134/170	A-
舎人センター ヤオキン商事(株)	○	—	○	—	○		157/200	A-
花畑センター TM・アズビル共同事業体	○	○	○	○	○	料理室、工作室、陶芸窯室	138/200	B+
保塚センター (株)グランディオサービス	○	—	○	—	○		154/200	A-

注3)

注3)

注3)

注3)

3 スポーツ施設

施設名 指定管理者	該当施設の状況					総合評価点	総合評価 ※注4
	体育館	プール	運動場	トレーニングルーム	左記以外施設		
総合スポーツセンター あだちの未来協創グループ	○	○	○	○	柔道場・剣道場・アーチェリー場・IPライフル場・テ ニスコート 会議室	130/180	B+
竹の塚温水プール・体育館（スィムスイマーセンター） TM・アズビル共同事業体	○	○	—	○	会議室	121/180	B+
東綾瀬公園温水プール 野村不動産ライフ&スポート・パートナーズ 共同事業体	—	○	—	—		126/180	B+
千寿本町小学校温水プール フクシ・エンタープライズ	—	○	—	—		137/180	A-
平野運動場 ヤオキン商事(株)	—	—	○	—	野球場・テニスコート ゲートボール場	129/180	B+

注1) 生涯学習センターは205点満点。  
総合評価点が

185点以上	A+
171~184	A
154~170	A-
138~153	B+
121~137	B 標準点
111~120	B-
110点以下	C

注2) 学習センターは170点満点。  
総合評価点が

153点以上	A+
142~152	A
128~141	A-
114~127	B+
101~113	B 標準点
92~100	B-
91点以下	C

注3) 学習センター（梅田・舎人・花畑・保塚）は  
200点満点。総合評価点が

180点以上	A+
167~179	A
150~166	A-
134~149	B+
119~133	B 標準点
109~118	B-
108点以下	C

注4) スポーツ施設は180点満点。  
総合評価点が

162点以上	A+
150~161	A
135~149	A-
120~134	B+
107~119	B 標準点
98~106	B-
97点以下	C

# 生涯学習関連施設 業務評価シート

生涯学習センター

施設名/足立区生涯学習センター

【評価対象年度】令和元年度   【自己評価】令和2年4月30日   【評価委員会】令和2年8月21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	<b>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</b>						
		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	6.0	6.0	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	6.0	6.0			
		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	6.0	6.0			
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】朝礼に加え、夕礼を行うことで、早番、遅番の申し送りをしている。研修は会社で行う全体研修のほか、業務研修を年2回実施している。加えて生涯学習センター主催の全区職員研修にて、ユニバーサルカラーの研修を実施、当センター職員も参加し、理解を深め、実践している。					
		区 記入欄	【特記事項】コロナ感染拡大防止対応に限らず、当該年度は台風・熱中症対応など、想定外の事態に順次対応していただいたことに大変感謝している。以前に比べて、接客態度などもとても改善されてきた。今後も研修などを通じて、どなたでも利用しやすい施設の環境づくりを継続して目指して欲しい。					
		評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】朝礼、夕礼の実施、各種研修の実施などにより、接客対応等の管理も十分に達成できている。 【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	<b>施設の安全性は確保されているか</b>				
				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	4.0	4.0	
				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	4.0	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】5階に大型テレビを設置、講座のご案内を放映している。今後、利用案内等も含めたデジタルサイネージとして活用する予定である。施設管理面では、エスカレーター改修工事が終了し、4月より中央図書館と協議のうえ、運用を開始した。現在のところ、特に問題なく運用できている。そのほか、劣化、不具合箇所については迅速に対応ができている。			
区 記入欄	【特記事項】閑散としていた5階ロビーに大型テレビが設置されたことで、チラシ・ポスターとは異なる効果が期待されるが、設置してから日が浅く、実証結果が判然としていないので、評価は来年度以降に持ち越す。5階は受付が無いフロアなので、情報発信に限らず、安全面も今以上に配慮するよう心掛けて欲しい。							
評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】大型テレビの設置は、加点にはつながっていないがPRという点で期待できる。安全に対しては概ね対策がたてられている。 【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	9.0 (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】弊社はプライバシーマークを認証取得しており、それに準拠した社内体制をとっている。会社で行う全社研修において、個人情報の研修、テストを行い、教育をしている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】サークル情報、講師情報の取り扱いを今年度から担当することになったことで、より一層の個人情報保護に努めていく。		
	評価記入欄	【特記事項】生涯学習の拠点施設としての役割を担うために、サークル・講師情報を取り扱うようになった。今まで以上に個人情報の取り扱いが増えるので、事故等を発生させないよう、十分配慮して欲しい。		
		【評価すべき点】プライバシーマーク認証を取得したうえで研修等も行って個人情報の管理等に当たっており、対応に問題はない。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
	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
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和元年度収支 (15,863千円) ◆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	5.0	5.0	5.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】経理の専門担当職員を配置し、適切な会計処理ができるようにしている。また、区歳入、各社の自主事業収入などの集計、取りまとめ業務も担当している。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】支出についてはより無駄をなくした執行を心がける。		
	評価記入欄	【特記事項】		
		【評価すべき点】収支のプラス幅も大きく、工夫をして収益を上げている。会計収支のバランスが良く、財務管理は適切に行われている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

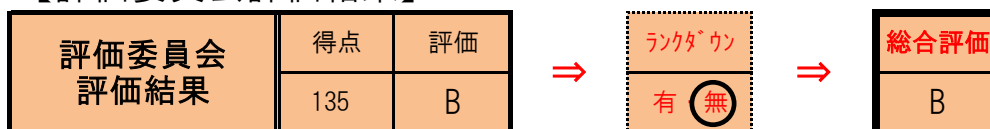
大項目	中項目	確認項目			
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員	
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	19.0 (満点=25点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】ホームページをリニューアルしたことによって、閲覧数が増えた。A事業については継続事業を中心に実施。認知症予防をテーマとした講演会は大変ご好評いただいた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】地域学習センター事業については、新規事業を増やすことはしていない。継続事業のみとなっているが、今後のニーズ等を鑑み、見直しを進めていく。B事業のおはじきサッカーについては、下半期から毎週体験会を実施しているが、なかなか成果に結びついていない。次年度の課題となる。			
	評価記入欄	【特記事項】大幅な入替は必要ないと考えるが、常に見直しを行い、スクラップアンドビルドは心掛ける必要がある。			
		【評価すべき点】ホームページのリニューアルやコンテンツの拡充、外部媒体への掲載回数を増やしたことにより、HPビュー数アクセス数の増加など成果が出ている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
B 学習支援の取り組み	1 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	6.0 (満点=10点)
	2 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】比較的、連携先は広域となっているため、区内施設、団体は少なくなる。5か年計画の目玉でもある「プラットホームづくり」にも関わってくることから、連携先の発掘、深化を進めていく。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】全区施設ということもあり、地域団体との連携は若干低めであると認識している。プラットホームづくりの基盤となることもあり、千住エリアとの連携も推進していく。			
	評価記入欄 【特記事項】プラットホームの土台になる部分でもあるので、地域・区内に限らず幅広く連携先の発掘を心掛けて欲しい。 【評価すべき点】プラットホーム作りを意識している点で良い。全区域との連携が課題となっているが、それには概ね成功しているといえる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
C 生涯学習センター事業の取り組み	生涯学習センターとしての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 連携調整業務が適正に実施されている ◆連携調整、取りまとめ業務の実施 など	3.0	3.0	17.0 (満点=25点)
	2 企画・指導者団体の育成、支援 ◆生涯学習ボランティア、指導者の育成 など	4.0	4.0	
	3 生涯学習に関する調査研究、情報収集、発信 ◆調査研究、情報資料の収集と提供 など	3.0	3.0	
	4 学校教育・高等教育機関との連携 ◆高校、大学、研究機関等との連携、他学習センターとの連携調整 など	3.0	4.0	
5 高度で専門的な学習事業の企画・実施・成果 ◆課題、教養、連携事業等の企画・実施・成果	2.0	3.0		
指定管理者記入欄 【アピールポイント】大学との連携は事業のみならず、先方からの依頼も増えていて、より深いつながりを持っていると思う。こうした連携から、区内他施設への波及、プラットホームづくりにつながることを想定して、事業を行っていく。				
区記入欄 【改善すべき点・課題等】帝京科学大学ゼミ生がおしゃべり処に参加する事業を実施予定であったが、大学のカリキュラム変更によりゼミ生が参加できなくなり中止となった。他事業での連携を模索する。また、NHK講演会1本が開催日の折り合いがつかず実施できなかった。				
評価記入欄 【特記事項】カリキュラムの変更や日程等の調整不足など、急な変更等にも対応できるよう代替案の計画も同時進行で検討しておく必要がある。 【評価すべき点】ボランティアの育成や大学連携事業に加え、新規に大学や大学研究所などの開拓に成果があり、今後の展開が期待される。 【改善すべき点】大学との連携企画などでは、講師の日程調整等において代替案を企画しておくことは必須と考える。 【その他注意点】大学（生）との連携では、学生の意向を大切にすることを期待する。				
D 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 学習施設・ホール（講堂）の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値・目標値超 利用率基準値/学習施設60%、ホール（講堂）70% 目標値/前指定管理期間5か年 学習施設44%、ホール（講堂）56%	2.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】利用率については、昨年度とほぼ変わらずとなっている。コンピュータ研修室はパソコンを入れ替えしたため、一般団体の利用があった。利用率にはあまり反映されていないが、今後利用が増えればと思う。 【改善すべき点・課題等】台風19号によるサークルフェア中止のため、利用者の大幅な減少があった。また、ビデオ関連施設については年々利用が少なくなっている。改善が必要であると思う。			
区記入欄 【特記事項】台風19号対応のため中止となったサークルフェアの影響が多いため、減点としない。				
評価記入欄 【評価すべき点】区評価で減点なしとした判断は妥当である。 【改善すべき点】ビデオ施設の利用者減は、社会全体のビデオ離れとも連動している。見直しの時期かとも考える。 【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
E 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	/	6.0	26.0 (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		8.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		6.0	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		6.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】窓口、施設、案内、事業については、比較的好評いただき、ありがたく思う。自由意見についても感謝の言葉を書きいただき、感謝するとともに、要望等には対応できるように検討を進めていく。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】例年の課題であるが、サークルフェア、ミニコミ紙の認知度が低い点がある。いろいろな対策を取っているが、成果となっていないようである。さらなる対応を進めていく。		
評価委員記入欄	【特記事項】センターの活動を周知するサークルフェア、ミニコミ紙の存在自体が知られていないので、検討して欲しい。 【評価すべき点】スタッフの対応の良さや施設が清潔に保たれているなど、利用者に使いやすい気づかいとなっていることを評価したい。 【改善すべき点】相対的にやや全体的評価は低めであり、要望も多い。特にWiFi環境への要望数が多い。 【その他注意点】			
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		
F 主要事業の企画・実施・成果	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか	/	/	19.0 (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】プラットホームづくりの一歩として、新規連携先の開拓、既存連携先への働きかけを行っている。1年目ということで種まきの時期であるので、大きな成果は上がっていないが、既存連携先との事業はこれまでと異なり、広く波及できるような想定をした事業提案を行っていった。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】新規連携先との事業実施の場であった、サークルフェア、オールあだち文化祭が台風、新型コロナウイルス対策のため、中止となった。実施後の反応などが取得できていないため、今後、何らかの形で実施できればと思う。		
	評価委員記入欄	【特記事項】台風および新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による影響が大きく出てしまった。新規に発掘することができた連携先は、5カ年計画で目指しているプラットフォームづくりを進めるうえで、根幹をなす部分になる。新たな連携先を発掘してきたことは評価できると考えるので、今後は連絡等を密にすることで、継続して連携を図れるようにして欲しい。 【評価すべき点】5カ年計画で示されたプラットホームづくりの基盤に向けた調査・研究、連携を深めるなどのアプローチは、ほぼ予定どおりに進んでおり評価したい。 【改善すべき点】 【その他注意点】1年目ではあるが、今までの取組みを総括し、成果を発揮しつつ、進めていただきたい。		
	合計点		88.0 (満点=135点)	116.0 (満点=175点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	全区施設という特性のため、立地する地区との連携は若干拡散しがちであるが、全区との連携や調整機能は十分に果たしている。連携先の新規開拓等様々に工夫しながら、事業展開している点や大型テレビによる講座案内は評価できる。今後は、若い利用者のアンケートも充実させ、生かしていくこと、他の地域学習センターのモデルになるようにWiFi環境の整備などを進めていくことも必要と考える。
---------------------------	---

### 【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。

#### <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
205	123	185点以上	171点以上 184点以下	154点以上 170点以下	138点以上 153点以下	121点以上 137点以下	111点以上 120点以下	110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。



# 生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区伊興地域学習センター

【評価対象年度】令和元年度    【自己評価】令和2年4月30日    【評価委員会】令和2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(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	6.0	6.0	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	6.0	6.0			
		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	6.0	6.0			
			指定管理者記入欄	【アピールポイント】平成30年度は同様の還付処理ミスを年度内に2度起こしてしまいましたが、その後マニュアルの再確認及び還付処理時の確認作業を徹底したため、今年度は窓口業務のミスを還付を含め起こすことがなかった。				
			区記入欄	【改善すべき点・課題等】令和2年度7月よりリニューアルオープンするため、新規雇用するパート社員も増えてくる。人材育成に努め、引き続き還付ミスなどが起きないようにしていく。				
			評価記入欄	【特記事項】還付処理ミスについて、再発防止策を講じることでその後ミスを防いでいることは評価できる。				
			評価記入欄	【評価すべき点】昨年度の還付処理ミスを踏まえて今年度の運営業務は適切に実施されている。評価も適切である。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
		B 安全性の確保	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	14.0  (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	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】漏水が平成30年度に発生した箇所と別の箇所から2回発生したが、利用者には大きな影響を与えずに適切に対応することができた。				
	区記入欄			【改善すべき点・課題等】業務再開後は大規模改修工事後の状態に合わせた対応方法を記した「職員用マニュアル」を新たに作成し、適切に対応できるよう今後も指導していく。				
	評価記入欄			【特記事項】改修工事直前に不具合が多数出ていたが、適切な対応が見られた。工事中においても、開館後の安全を第一に考えた提案、施工業者への情報提供がなされていた。				
	評価記入欄			【評価すべき点】設備の不具合への適切な対処、改修期間中の安全対策への配慮を評価したい。 【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)	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】ISO14001に則り、個人情報を適切に管理した。個人情報に関する事故や関係法令違反は発生していない。				
			区記入欄	【改善すべき点・課題等】個人情報の漏洩・紛失が引き続き起きないように、研修などを通じて個人情報の取り扱いについて意識を高く持っていく。				
			評価記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。				
			評価記入欄	【評価すべき点】適正に管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				



	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
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和元年度収支 (1,579千円) ◆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)
	指定管理者者記入欄 【アピールポイント】経理担当者を配置し、適切に管理を行った。休館中の適切な人員配置により収支は大きくプラスとなった。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】令和2年度7月よりリニューアルオープンする。通常の運営に戻るが、適切に管理し、適切な収支で運営していきたいと考えている。			
	評価記入欄 【評価すべき点】人員配置の工夫により、休館中の収支も大きくプラスとしたことを評価したい。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

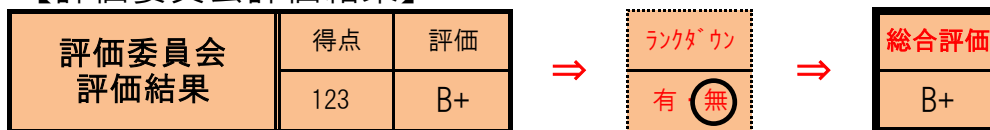
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

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学習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	23.0 (満点=25点)	
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A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	5.0	5.0		
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0		
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	5.0	5.0		
		指定管理者者記入欄 【アピールポイント】半年以上休館している中で、区重点プロジェクトへの協力を2件、他施設にない新規事業2件のうち館外撮影会事業を実施して写真展にまで発展させた。平成30年度より広報周知力が上がった。				
		区記入欄 【改善すべき点・課題等】業務再開後の新規利用者を定期利用者に転換できるような多様な事業の充実を図り、また地域の魅力を直接知ることのできる館外事業の強化を行いたい。				
		評価記入欄 【特記事項】昨年度好評だった琵琶弾き語り講座を発展させ、三味線、歌を交えて実施した和の音楽祭は、参加者の満足の声を得ただけでなく、効果的な広報により新たな利用者を多く獲得できたことは大きく評価できる。				
		評価記入欄 【評価すべき点】HP、SNS、ミニコミ紙等の広報に成果が見られ、特にミニコミ紙を活用した募集や情報収集を評価したい。他では例のない和の音楽祭の開催、館外事業の実施等も評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
B 学習支援の取り組み		施設・地域特性に配慮し、適切な学習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	12.0 (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	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	4.0	4.0	
		指定管理者者記入欄 【アピールポイント】アウトリーチ先の開拓やふれあいまつりに代わる大規模イベント「伊興夏まつり2019」を実施して新たな連携を生み、初めて参加した団体を9団体増やしたことで過去3年平均を上回ることができた。				
		区記入欄 【改善すべき点・課題等】休館前・休館中に登録団体への支援をできる限り行い、解散が1団体、異動が1団体に抑えることができた。業務再開後も登録団体が減少しないように継続して支援を行っていく。				
		評価記入欄 【特記事項】ふれあいまつりに代わる団体発表・活躍の場として「伊興夏まつり」を休館前に開催し、休館中も団体の支援を手厚く行えたこと、休館中もボランティアの活動の場を確保したことは業務再開に向け大きな功績であった。今後は積極的な団体支援を続け、連携事業をより広げ、施設全体の活性化につながることを期待する。				
		評価記入欄 【評価すべき点】休館前の「伊興夏まつり」は、継続した伊興センター支援を生み出しており、館の可能性を高めたと感じる。また休館中の団体支援の取り組みは評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	仕様書や事業計画に沿った図書館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
C 図書館事業の取り組み	1 館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	3.0	3.0	7.0
	2 読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】改修休館に向けて図書受け渡し窓口の開設やブックポストの設置などのお知らせに漏れがないように周知を徹底した。ポスターだけでなく、窓口で口頭での説明とちらしの手渡しに重点を置いた。また新型コロナウイルス感染症による窓口臨時閉鎖などのお知らせに関してHPを確認できない方に、受け渡し窓口としてお借りしている住区センターの方にポスターを貼りだし周知を行った。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】休館中のお知らせに関して、ポスターの貼りだしだけでなくSNSで様々な周知をもっとこまめに行えたら良かった。			
	評価委員記入欄 【特記事項】(前年度減点事項の改善)特集棚貸出率が基準値を達成していないため平成30年度の減点事項の改善は図れなかった。よって減点とする。 【評価すべき点】区評価に異議はない。 【改善すべき点】基本的な運営はできていると思われるが、より意欲的な取り組みを期待したい。また前年度の減点項目である特集棚貸出率が基準値を達成していないことについて、しっかりと問題意識をもって改善に取り組んで頂きたい。 【その他注意点】			
D 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)			
	1 学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値、目標値超 利用率基準値/学習施設60%、体育館95% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設54%、体育館94%	4.0	4.0	9.0
	2 図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数、貸出冊数の基準値超 利用人数 (87,069人) ※基準値/81,149人 貸出冊数 (92,289冊) ※基準値/89,698冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】5ヶ月間の開館ではあったが、体育館の利用率の基準値・目標値を達成することができた。図書館の利用者数・貸出冊数ともに基準値を超えることができた。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】学習施設の利用率と加点となる数値については5ヶ月しか開館していないため、前年度と比較し達成することができなかった。業務再開後は達成できるように取り組んでいきたい。図書館では開館後に秋の読書週間があるので、休館中に読書から離れてしまったお客様にもポスター等でしっかりとアピールしていきたい。			
評価委員記入欄 【特記事項】大規模改修による休館等を考慮して評価する。 【評価すべき点】図書館の利用者数、貸出冊数が共に基準値を超えており、利用状況に問題はない。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
E 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)			
	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ		8.0	28.0
	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		8.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		6.0	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		6.0	
指定管理者記入欄 【アピールポイント】「運営満足度」の評価点が平成30年度より上がった。改修工事直前に取ったアンケートにも関わらず「施設・設備満足度」は平成30年度と同様に高い評価点であった。				
区記入欄 【改善すべき点・課題等】「体育館でのサークル支援講座をやってほしい」という意見が1つの体育団体から複数寄せられた。センターの運営ルールに則り、学習団体で行っているサークル支援講座に近い形で開催できるよう検討していきたい。				
評価委員記入欄 【特記事項】 【評価すべき点】スタッフに関する満足度が、学習センター、図書館共に高く、使いやすい施設となっている。利用者の満足度は前年度より若干向上している。 【改善すべき点】ミニコミを知らない、読んだことがないとの回答が、50%近い。また利用者の満足度は、前年度より若干上がっているものの、全体から見るとまだ相対的に低い水準である。改善に向けた対応を期待する。 【その他注意点】ミニコミ紙を知らない、読んだことがない方々への周知も必要と思われる。				
合計点		95.0 (満点=130点)	123.0 (満点=170点)	123.0 (満点=170点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	前年度の問題点(還付処理ミス)等の反省のもとに、安定した手堅い運営を行った。大規模改修に備えて、改修直前の事業や、改修中の館外事業により、(登録)団体との連携を図りつづけたことは素晴らしい。北千住マルイでの「父の日ギフト折り紙工作」を始め、他社の運営施設(竹の塚、梅田センター)での事業展開は評価できる。
---------------------------	--

### 【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。

#### <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
170点	102点	153点以上	142点以上 152点以下	128点以上 141点以下	114点以上 127点以下	101点以上 113点以下	92点以上 100点以下	91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。

# 生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区梅田地域学習センター

【評価対象年度】令和元年度 【自己評価】令和2年4月30日 【評価委員会】令和2年8月20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				
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	6.0	6.0	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	6.0	6.0			
		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	6.0	6.0			
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】所長代理ポストを設置し判断の委譲や所長業務のシェアを行った。結果として、所長不在時の対応力が強化され利用者へのサービス向上(時短回答、責任者代理対応)へと繋がる部分が増した。				
		指定管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】窓口、利用者懇談会による利用者への告知や案内が個別(利用者会員)に行き渡らない事がある。改めて代表者や利用者懇談会参加者へ資料配布等で工夫を重ねながら、一般利用者へも同様の対応を図りたい。				
		指定管理者 記入欄	【特記事項】問題なく行っている。				
		評価 記入欄	【評価すべき点】管理運営は適切に行われている。 【改善すべき点】センターからの告知や案内が個別利用者へ行き渡っていない状況がある。工夫が必要であろう。 【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	14.0  (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	4.0	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】設置年数が長期間に及ぶ、部分的な設備不良の対応として修繕や交換(空調設備、駐車場機器)を営繕課、所管課施工業者と協議しながら進め利用者サービスに努めた。美化については、日常清掃を含めて特に強化している。						
指定管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】施設外周(植栽、喫煙所)について管理が行き届かない部分があった。より一層、外周管理を強化していく。						
指定管理者 記入欄	【特記事項】昨年度から引き続き、今年度もロビーのリニューアルを行い、利用者増に繋げているが、利用者増だけでなく学習機会の提供につなげるまで至っていないため、加点としない。						
評価 記入欄	【評価すべき点】施設設備の経年劣化に対応し、安全管理に努めている。 【改善すべき点】子ども向けに対策を凝らしスペースエリアの拡張等工夫が見られるが、学習機会の提供という結果に結びついていない。 【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】個人情報保護条例、関連法令に則り業務を行っている。職員の労働環境については、労働時間、連続勤務日数など留意している。				
		指定管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】利用者サービス、新規利用者開拓の観点から、窓口や電話で予約内容や登録団体情報を案内する事において、所管課と事務レベル内容の線引きを検討したい。				
		指定管理者 記入欄	【特記事項】問題なく行っている。				
		評価 記入欄	【評価すべき点】法令等は適切に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	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
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和元年度収支 (3,002千円) ◆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	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】 イベントや講座で積極的にロビー活用を行う為の、フリースペース環境向上に関わる備品購入の検出を図った。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】 事業費に関わる経費については増加傾向にある。事業収支状況を精査した内容、適正総事業数に改善していく。			
	評価記入欄 【評価すべき点】 財務管理は適切に行われている。収支も健全である。 【改善すべき点】 事業費が増加傾向にある。検討が必要か。 【その他注意点】			

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

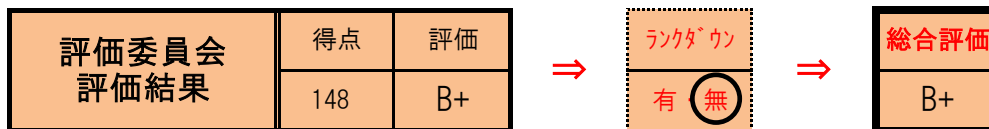
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	3.0	3.0	21.0 (満点=25点)
	2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
	3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	4.0	
	4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 SNS3種の発信頻度を前年より増加させ、加えて、4月よりHPリニューアルし閲覧数も前年より増加。夜間に開催する事業について、夏以降に夜間料理事業を企画して開催。低利用率、低利用施設の向上を図った。 【改善すべき点・課題等】 新たなC型事業では、クリスマスイベントとして開催したが集客に苦戦。収支は過去最大のマイナスとなった。今後、C型事業では投資案件による事業以外で収支計画の見通しが立たない事業はスクラップ&ビルトしていく。			
区記入欄 【特記事項】（前年度改善事項の改善）ミニコミ紙の記載ミスが続いているため平成30年度の減点事項の改善は図れなかった。よって減点とする。項目3については、他施設も同様のことを行っているため加点としない。上野学園大学、区内小学校・他センターとの連携事業などは、評価出来る。また他の事業についても概ね問題なく行っている。しかしながら不採算事業については、開催方法など検証の余地がある。				
評価記入欄 【評価すべき点】 B型事業・C型事業とも選定に独自性がある。加点に関わる取り組みがあり、積極的な姿勢は評価できる。 【改善すべき点】 ミニコミ紙の記載ミスがあった。配付先が多いので、再発防止に努められたい。不採算事業の見直しも必要である。 【その他注意点】				
B 学習支援の取り組み	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
B 学習支援の取り組み	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	5.0	5.0	15.0 (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	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	5.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 例年継続のテーマ、エル・ソフィアらしい事業（女性、母親、子育て）を中心に行い、加えて、地域資源を活用した町会、自治会、女性団体連合会、消費者センターとの連携事業、更に大学生連携事業などで幅が広がった。 【改善すべき点・課題等】 他施設と連携する一方で町会、自治会、住区センター、地域包括支援センター等と類似した事業、取組みもある。対象や環境などを考慮し個別に取組む事業と連携する事業の整理に努めていきたい。			
	区記入欄 【特記事項】 高齢化などサークル活動休止により、新規開拓が課題である。			
評価記入欄 【評価すべき点】 エル・ソフィアらしいテーマの事業が展開されている。区内外共に多彩な団体とつながり、事業効果に寄与している。他社運営の学習センターとの連携事業も評価できる。 【改善すべき点】 高齢化によるサークル活動休止が見られる。新規開拓を検討すべきであろう。 【その他注意点】				



	仕様書や事業計画に沿った図書館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	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	10.0 (満点=10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	5.0	5.0	
	指定管理者 者記入欄	【アピールポイント】書架に、がん情報コーナーを設置。国立がん研究センター「がん情報ギフト」リーフレット等を配置し多くの方にご利用いただいた。地域の利用者に必要な情報を届けるという図書館の役割を果たす取り組みとして今後も発展させていきたい。			
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】小学生を対象とした「夏休み実験教室」は「色のふしぎ」をテーマに開催。今後はさらに催しの充実を図り、科学や科学の本の楽しさにふれるなど、図書館でさまざまな体験をしてもらえるよう取り組んでいきたい。			
	評 価 委 員 記入欄	【特記事項】イベントの実施、特集棚の充実、積極的な広報活動に取り組んでいる点が評価できる。  【評価すべき点】利用者のニーズに応えるための特集棚の設置や情報提供が工夫されており、読書推進にも成果を出している。 【改善すべき点】努力は感じられるが成果にはもう少しであるため、今後に期待する。 【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	
D 利用の状況	1	学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値・目標値超 利用率基準値/学習施設60%、体育館95%、ホール70% 目標値/前指定管理期間5ヵ年平均 学習施設65%、体育館98%、ホール80%	5.0	5.0	6.0 (満点=10点)
	2	図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数・貸出冊数の基準値超 利用人数 (152,451人) ※基準値/152,621人 貸出冊数 (202,925冊) ※基準値/204,118冊	1.0	1.0	
	指定管理者 者記入欄	【アピールポイント】例年継続している夜間利用率向上策である、料理、寄席、コンサート、ダンス、アロマなどの各種事業を開催。図書館の利用者は前年度4月から2月までの値と比較すると目標値を達成している。			
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】ロビー利用者が施設利用者数に含まれない事が、イベント・講座によるロビー活用と相乗効果をもたらす仕組みを検討していきたい。図書館の貸出冊数は202,925冊となり基準値を下回った。			
	評 価 委 員 記入欄	【特記事項】(前年度改善事項の改善) 図書館の貸出冊数が基準値を満たしていないため平成30年度の減点事項の改善は図れなかった。よって減点とする。  【評価すべき点】夜間の利用者数が増加しており、継続した取り組みが支持されている。 【改善すべき点】前年度より上がっているが、まだ利用人数、貸出冊数ともに基準値にわずかながら届いていない。利用者数、貸出冊数増に向けた工夫を検討されたい。 【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	
E 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	/	6.0	32.0 (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		8.0	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		10.0	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		8.0	
	指定管理者 者記入欄	【アピールポイント】館内美化、サイン統一、子どもの居場所作り、SNS発信など、地域の方へ運営者の意思や意図が伝わっていると感じる場面が増えた。公平公正を観点に置いた対応も良くも悪くもブレずに徹底できている。			
区 記入欄	【改善すべき点・課題等】設備改善、備品用具の劣化、日常清掃に至るまで改善要望を受けては対応する事の繰り返しを行いながら、それらが接遇の苦情へと発展させないよう努める。				
評 価 委 員 記入欄	【特記事項】運営全般で昨年度の課題に対して改善もされ、問題なく行っている。また日々の運営の中での利用者の声に早急に応えている。  【評価すべき点】事業全般の満足度が高く、ミニコミ紙も読みやすいとの支持があり評価したい。 【改善すべき点】調理室のシンク、食器が汚れているとの意見がある。有料施設としては対応が求められる。 【その他注意点】				

	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
F 主要事業の企画・実施・成果	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか	/	/	19.0 (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】ロビーリニューアルの継続は、子どもの利用者数、滞留時間の増加などで一定の成果が図れている。ウメダンスについては、年度ごとの目標とそれについての過程はクリアしている。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】ダンスコンテストと企画、運営ボランティアの取組みを両立していけるかがポイント。参加したボランティアの今後の発展がどこになるのかも着地点を考えたい。			
	評価記入欄 【特記事項】問題なく行っている。しかし、ボランティア育成の面でイベント協力してくれた高校生はじめ、大会参加者の保護者等へのアピールが弱く、今後の取り組み対しての検討課題が残る。 【評価すべき点】5カ年計画で示された事業目標とプロセスが合致しており、成果がみられる。参加者主体で進めていく、という施設は非常に重要なことなので、常に意識して進めていただきたい。 【改善すべき点】事業に参加したボランティアに対する対応や今後への配慮を考える必要がある。 【その他注意点】			
合計点		99.0 (満点=130点)	129.0 (満点=170点)	148.0 (満点=200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	音楽ビジネスを学ぶ学生の授業の一環として実施された大学連携事業は、学生にとって実践の場となり大きな収穫を得られたのではないと思う。また「小学校芸能鑑賞教室」による他館へのコーディネートは、施設同士のネットワーク強化にもつながるものであり、評価できる。小学校にとっても助かる取り組みなので、今後実施してほしい。アンケート回答の8割強が60～80代であり、今後の利用が期待できる若い世代の声が聞けるようにしてほしい。			

### 【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。

### <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
200点	120点	180点以上	167点以上 179点以下	150点以上 166点以下	134点以上 149点以下	119点以上 133点以下	109点以上 118点以下	108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。



# 生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区興本地域学習センター

【評価対象年度】令和元年度    【自己評価】令和2年4月20日    【評価委員会】令和2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(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		
		6.0	6.0	18.0		
	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	6.0	6.0	(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	6.0	6.0		
	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	6.0	6.0		
	指定管理者 記入欄	【アピールポイント】昨年度から司書資格を保有するスタッフを増員しスタッフ研修を重ね、レファレンスサービス向上を目指してきた。新人のスタッフについても、ベテランスタッフによるOJT研修を繰り返し行い、利用者満足度を高めるように心がけてきた結果、図書館の利用者数及び貸出し冊数の増加に繋がった。				
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】未知の感染症に対する対応について初めてという事もあり、戸惑いの連続だった。スタッフに万が一感染者が出た場合でも適切な対応できるよう、事前にスタッフの出勤を2つのグループに分けるようにする等、濃厚接触者を避けるよう工夫して対応していく。				
	評 価 委 員 会 記入欄	【特記事項】コロナ感染拡大防止対応に限らず、当該年度は台風・熱中症対応など、想定外の事態に順次対応していただいたこと大変感謝している。				
	評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】各種各層の研修に努め、感染症という事態にもシフトの工夫で対応して、十分な取り組みがなされたと評価できる。 【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	
			4.0	4.0	13.0	
			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
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	3.0	3.0		
指定管理者 記入欄		【アピールポイント】「防犯カメラ動作確認チェックリスト」を作成し、毎月1回動作確認を実施することで、スタッフの防犯に対する意識を高い状態で維持している。昨年度は、図書館内で2件の窃盗事件と変質者事件、合計3件の事件が発生したが、今年度は自転車の盗難1件のみとなった。				
区 記入欄		【改善すべき点・課題等】台風19号の発生により、初めて避難所を開設した。食料や寝具等は持ち込みであったが、高齢者や車椅子の方は多くの荷物を運ばず、センターも突然の対応だったため、備えがなく大変心苦しい状況だった。				
区 記入欄		【特記事項】設備不具合等の早期発見につながるように、様々なチェックシートを作成・活用している。特に体育館フローリング点検シートの活用で、利用者から指摘を受ける前に発見・対応できた点は評価する。				
評 価 委 員 会 記入欄		【評価すべき点】独自の点検票を作成し、施設・設備の状態を共有することで早期発見に努め、安全対策に工夫をするという加点の取り組みは高く評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

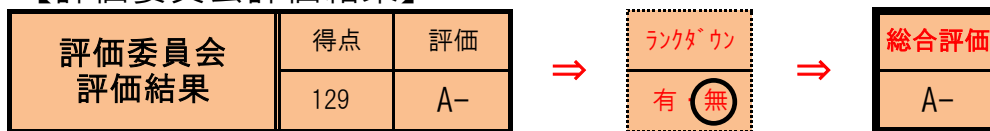
	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】公の施設の管理代行者としての法令遵守、また個人情報を適切に取扱うプライバシーマークを保有する事業者として、区民の方からより信頼を受け、適切な運営を行なうように研修を徹底している。 【改善すべき点・課題等】個人情報の漏洩はヒューマンエラーから発生する。日頃からのスタッフ同士のコミュニケーションを円滑にし、ヒヤリハットの事例を見逃さず、万が一が無いように一丸となって防いでいきたい。		
	記入欄	【特記事項】		
評価記入欄	【評価すべき点】法令等は適切に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	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
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和元年度収支 (2,774千円) ◆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】弊社独自の現金管理表及び小口出納帳を使用し、適正な会計及び現金管理に努めている。他館施設の講座や西新井文化ホールチケット収入についても、翌日まで金庫保管し適切に銀行へ入金を行っている。		
	記入欄	【改善すべき点・課題等】窓口では、日々入出金の受付業務を行っている。釣銭の間違いやシステムの誤操作等はあってはならない。必ず2人以上で確認するようにし、ミスが無いように努める。		
	記入欄	【特記事項】		
	評価記入欄	【評価すべき点】財務は適切に管理されており、令和元年度の収支状況も大変よい。 【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学習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	24.0 (満点=25点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A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 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	5.0	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】昨年度、近隣保育園にご協力いただき保護者に対して生涯学習に関するアンケートを行った。要望が多かった曜日や時間帯に講座を企画・実施し、多くの方に参加していただいている。		
		記入欄	【改善すべき点・課題等】A事業からC事業への移行やサークル化が課題となっている。次年度に向けて人気のある講座については、技術を向上させていくステップアップ講座を増やす等、改善していく。		
		記入欄	【特記事項】昨年度からの継続評価として、保育園でのアンケート結果を基に曜日・時間等を企画し直し、区民の要望を実現した点、および料理室が無い施設で食育講座を企画・開催した点を評価した。		
		評価記入欄	【評価すべき点】保育園アンケートを実施してのニーズ調査等に基づいた独創性ある事業展開は評価でき、継続してほしい。また、フェイスブックのフォロワー数が増える事業を行っている。 【改善すべき点】C型事業を増やす、サークル数を増やす、といった課題は残った。 【その他注意点】		

	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	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	5.0	5.0	14.0 (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	4.0	4.0	
	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	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】東京2020オリパラに向けた機運醸成事業として、女子ワールドカップ優勝メンバーの近賀ゆかり選手を招き、フットサルクリニックを実施した。当地域体育館が改修工事によって、フットサルが利用できるようになった事のPRとフットサルの普及活動及び大会機運醸成事業として最高のPRとなった。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】登録団体（文化団体）が減少傾向にある。サークル支援を通じて、少しでも減少が止められるように努める。また、新たな登録団体が発足できるように、アプローチしていく。			
評価記入欄	【特記事項】文科系登録団体の減少傾向は、すべてのセンターが直面している問題である。過去開催し、成功しなかった講座なども、今開催することで新たな利用者を増やすきっかけになることがあるので、過去の講座なども参考に、企画・開催してみることも検討して欲しい。				
		【評価すべき点】体育館改修工事により新たなスポーツが可能となり、オリパラを機に有名選手を招いたフットサル普及事業等を実施してPR活動に努めた。また職員が一体となつてのボランティア育成をしている。			
		【改善すべき点】登録団体、特に文化団体の減少に歯止めをかけてほしい。			
		【その他注意点】			
	仕様書や事業計画に沿った図書館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	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	9.0 (満点=10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】大人の脳トレ講座、ベビー講座、フルートコンサート等学習センターの事業と数多く連携し（関連資料の講座内展示、新規登録勧誘）、図書館利用者数や貸出冊数の増加に繋がった。館内のフロアワークに力を入れたことにより、資料の盗難を防ぐことができた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】利用促進につながる事業（小学生向け）で参加人数が目標人数に至らなかった。事業の内容や開催日を見直し目標値越えを目指す。			
	評価記入欄	【特記事項】図書館に縁が薄い層の呼び込みに取り組んだため、利用者数や貸出冊数の増加につながったが、子ども向けのイベントでは目標に達しなかった。改善を期待する。			
		【評価すべき点】マニュアルを生かす取り組みにより、窓口業務の改善を進めている。また利用者の便宜に配慮したボードの設置や情報誌・SNS等を通しての魅力的な情報発信や成人向け事業での学習センターとの連携など努力と工夫が見られる。			
		【改善すべき点】小学生向け事業で利用者目標が達成できなかった。イベント等にさらなる工夫が求められる。			
		【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	
D 利用の状況	1	学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値、目標値超 利用率基準値/学習施設60%、体育館95%、ホール70% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設47%、体育館95%	3.0	4.0	9.0 (満点=10点)
	2	図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数・貸出冊数の基準値超 利用人数（173,806人） ※基準値/167,312人 貸出冊数（199,513冊） ※基準値/194,278冊	5.0	5.0	
	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から2年目となり、1年目の利用者数の低下からできるだけ挽回するために、新規講座を増やし利用率の向上に努めた。結果、昨年度の学習センターの利用率44%から47%と全体で3%増えた。今後も施設利用率向上に取り組んでいく。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】利用率・利用人数については、少しずつですが向上している。夜間利用率の向上が全体の利用率向上に繋がるため、大人のラーニングスペースのPRを強化し利用率向上に努めていく。			
	評価記入欄	【特記事項】部屋数が増えたことによる利用率の低下はあるものの、休館中に利用者が活動できる場を探したり、他館での継続的な活動によって、利用コマ数は改修前の水準以上となったため減点としない。			
		【評価すべき点】リニューアルオープン後の利用者数回復は順調である。館の夜間利用・図書館の利用者、貸出冊数が増加しており評価したい。さらなる利用者を増やすために大人のラーニングスペースのPR等に期待したい。			
		【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		
		指定管理者	担当課	評価委員
E 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	/	6.0	30.0 (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		8.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		8.0	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		8.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】アンケート結果を受け、「親切、丁寧な接客」「施設がきれいで気持ちよく利用している」等、感謝の声を多数いただき利用者満足度が高いことを実感した。今後もご利用者の要望に応えられるよう迅速に対応し、より良い施設運営に努めていく。		
区分記入欄	【特記事項】ミニコミ紙の存在は知られているが、読んだことがない方が多く見られる。今後はより多くの方に手に取ってもらい、読んでいただけるような紙面づくりを目指して欲しい。			
評価記入欄	【評価すべき点】学習センター、図書館での接客、対応の親切さなど、ソフト面での利用者評価は高いので、継承してほしい。 【改善すべき点】暑さを緩和する設備や工夫が求められている。ミニコミ紙の認知度を高める更なる活用に期待したい。 【その他注意点】利用者アンケートで10代、20代が少なく、30代も親子利用と思われ、その世代の利用を増やす工夫が望まれる。また自由意見の「苦情」を、受け止めていただきたい。			
合計点		98.0 (満点=130点)	129.0 (満点=170点)	129.0 (満点=170点)
特記事項(評価委員会による総合評価を記入)	収支状況がよく、リニューアルオープン後の利用者数も回復しているなど、運営上の努力が結果に表れている。近隣保育園にアンケートを実施し、事業の時間帯や内容のニーズを反映したことは学習者主体の事業運営につながり、高い満足度になっている。利用者自由意見アンケートに多くの要望が見られますが、要望は館に対する利用者の関心と期待でもあり、対処次第で成果に繋がる要素も含んでいるものと考えます。			

### 【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。

### <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
170点	102点	153点以上	142点以上 152点以下	128点以上 141点以下	114点以上 127点以下	101点以上 113点以下	92点以上 100点以下	91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。

# 生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区江北地域学習センター

【評価対象年度】令和元年度    【自己評価】令和2年4月30日    【評価委員会】令和2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(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	6.0	6.0	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	6.0	6.0			
		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	6.0	6.0			
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】仕様および提案に基づき、適正に管理している。					
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】総合受付窓口では一度に多数のお客様から声をかけられて職員が慌ててしまう場面がまだ時折見られる。幸いシステム事故等には至っていないが、落ち着いて整列を促し、正確な手続きでお客様をお見送りし、その後の一拍の呼吸でカウンターを整頓し、また次のお客様をお迎えできるよう接遇研修を重ねる。					
		評 価 入 委 員 欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。					
		評 価 入 委 員 欄	【評価すべき点】仕様書と提案に基づき、適切に管理運営されている。 【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				
				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	12.0  (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			3.0	3.0			
指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】仕様および提案に基づき、適正に管理している。							
区 記入欄	【改善すべき点・課題等】施設・設備の安全に留意した運営を遂行できているが、職員の日常点検チェックシートは種類が増え、煩雑な状態のまま運用していると感じることもある。項目数や内容に差はあるが、書式の大枠の統一や、可能であれば書式を統一するなど整理、見直しを行いたい。							
評 価 入 委 員 欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。							
評 価 入 委 員 欄	【評価すべき点】安全管理には問題なく取り組んでいる。 【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	9.0 (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	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】仕様および提案に基づき、適正に管理している。 【改善すべき点・課題等】コンプライアンス違反はなく適切な管理運営を行えているが、職員への研修が単調になりつつあるように感じる。従来通りのポイントを押さえつつ、他の事業所との合同研修や外部講師の招聘など変化をつけ、異なる視点を得てさらに法令順守意識を高めたい。		
	区記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。		
評価記入欄	【評価すべき点】法令遵守には問題なく取り組んでいる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	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
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和元年度収支 (5,387千円) ◆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	4.0	4.0	4.0 (満点=5点)
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】個人利用を含む体育館の利用者数が増加し、施設使用料が過去3年平均よりも増加している。 【改善すべき点・課題等】事業収支を含め財務状況は健全である。万が一、これまで通りに事業が開催できず収入の見込めない状況が発生した場合、どのように健全な状態でバランスを取るか、本社経営側や財務担当者とはよく検討したい。		
	区記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。		
	評価記入欄	【評価すべき点】施設利用料収入の増加により、収支状況は非常によい。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

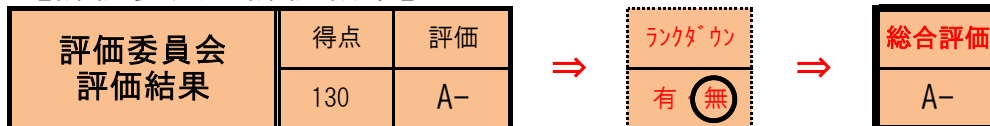
大項目	中項目	確認項目			
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	23.0 (満点=25点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	4.0	4.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】地域資源であるあだちの五色桜を活用した事業を複数企画し、充実した内容の講座を展開できた。その他、全般的に事業ラインナップは数、種類とも豊富に取り揃えており、本年度も区民の生涯学習活動推進のために適切に場と機会を提供でき、支持されているものと考え。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】施設として調理室がない（キッチンのある住区センターの併設もない）ことで、ベジタベ推進や食育に関する魅力ある企画に難しさを感じている。講座というスタイルにとられない事業展開では着想があるため、適切な時期に着手したい。			
	評価記入欄	【特記事項】C型事業はステップアップ講座として、リピーターの方が多く参加されていて講座自体の満足度が高いことが伺える。A型・B型事業においても積極的に講座を展開している。 【評価すべき点】独創性のあるステップアップ講座は、入門からの受講生の学習意欲を満たしている。また地域特性を活かした事業の実施、事業の魅力ある雰囲気づくりの工夫は評価できる。 【改善すべき点】講座形式を超えた新たな事業展開の着想を是非活かして欲しい。 【その他注意点】			

	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	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	5.0	5.0	15.0 (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	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	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 SNSで体育館の個人利用可能日時を周知し、個人利用者数を大きく増加させた。中高生や高齢層に加え、10~40代の親子連れや、部活の仲間など多様な来館がある。また、ボランティアの発掘に力を入れ、その協力を得て、居場所づくりにも趣味活動にも適したサロン系事業の機会を拡大した。			
	区記入欄	【特記事項】 SNSの有効活用により体育館利用者数が増加した。また、新規にボランティアを発掘し、サロンやイベントでの活動機会の提供を行った。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】 利用者からボランティアへの育成、地域人材の活用がコーディネート事業として成果をもたらしている。またSNSの活用で利用者増加が達成できた。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
	仕様書や事業計画に沿った図書館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	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	10.0 (満点=10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 センター連携で「人生100年健康ノート」を地域の各所に配布したり、「あなたの推しはどっち？」等の利用者参加型の企画特集棚を設置することで、幅広い層に情報発信することができた。また、3月以降の縮小開館時より、SNSで「#うちどくしよう」を発信し、非常時でも柔軟なサービスを提供している。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 日々の運営において改善点や課題を発見し、記録し、迅速に対応できるよう取り組む。台風や感染症による臨時休館があったため、中止となった事業の内容を検討し、次年度につなげる。			
	評価委員記入欄	【特記事項】 時流に合わせた新規事業を展開した点が評価できる。 【評価すべき点】 SNSでの「#うちどくしよう」の発信は、このような状況下での対応力の高さを示すものである。利用者の耳目を意識した100年健康ノートや参加型特集棚の工夫、分かりやすい案内、心地よい空間づくり、情報発信なども功を奏しており評価したい。 【改善すべき点】 【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	
D 利用の状況	1	学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値、目標値超 利用率基準値/学習施設60%、体育館95%、ホール70% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設50%、体育館94%	5.0	5.0	9.0 (満点=10点)
	2	図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数・貸出冊数の基準値超 利用人数 (209,667人) ※基準値/184,244人 貸出冊数 (198,006冊) ※基準値/191,217冊	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 学習室、体育館だけでなく、特別な用途の諸室(和室)の利用者数や、夜間時間帯の利用率および利用者数まで加点項目すべてで目標値を上回った。様々な取り組みの成果として施設全体の活用向上が実現されていると考える。(図書館)積極的な情報発信とブックリストの充実などにより貸出冊数を増加させた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 学習室、和室の利用率および利用者数についてはさらなる改善の余地があるが、改善行動が現在他の事業展開に割いているリソースとのトレードオフになる可能性が高く、思い切った改善に着手できていない。引き続き、両立できる案を模索したい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】 教養室の活用を意識したサロンの立ち上げや、夜間事業の回数増加等により目標値を達成した。新規事業にも力を入れており、リピーターだけの利用ではなく、新規利用者の獲得に繋がっている。図書館について、新型コロナや台風による休館等を考慮して評価する。 【評価すべき点】 夜間時間帯利用の工夫、学習室や体育館の利用率向上を目指した取り組みが成果を上げている。 【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		
		指定管理者	担当課	評価委員
E 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	/	8.0	30.0 (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		8.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		6.0	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		8.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 明朗なコミュニケーションと館内の明るい雰囲気づくりを心掛けた施設運営、および維持管理に高い満足度をいただけていることを、心より感謝している。事業満足度、また利用効果については、基本的にはご満足いただけているものの、さらなる発展の余地があると考えている。		
区記入欄	【特記事項】			
評価委員記入欄	【評価すべき点】 多様な年代に親しまれている雰囲気が伝わり、職員皆様の努力を評価したい。 【改善すべき点】 ミニコミ紙の認知度向上が課題として残った。 【その他注意点】			
合計点		100.0 (満点=130点)	130.0 (満点=170点)	130.0 (満点=170点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	突発的な事態(台風の影響、新型コロナ禍等)にも適切に対応し、十分なパフォーマンスを達成した。施設利用においても年齢層に応じた企画が生まれ、事業効果としても求められる水準を達成している。講座の受講生が、初心者クラスの指導を担当することになったことは、学びの循環として素晴らしいことである。ただ、初心者対象であるほど、指導者の高い指導力が求められるという意見もあるので、指導の様子を確認していただきたい。また調理室がないセンターでも、状況に応じた食事に関する企画を考えていただきたい。利用者アンケートで、ミニコミ紙を読んだことがない方が多いので、工夫してほしい。			

### 【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。

### <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
170点	102点	153点以上	142点以上 152点以下	128点以上 141点以下	114点以上 127点以下	101点以上 113点以下	92点以上 100点以下	91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。

# 生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区佐野地域学習センター

【評価対象年度】令和元年度    【自己評価】令和2年4月20日    【評価委員会】令和2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	評価点				
1 管理状況	A 適切な管理の履行	<b>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</b>	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	6.0	6.0	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	6.0	6.0		
		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	6.0	6.0		
			指定管理者者記入欄	【アピールポイント】スタッフの定着度が高く、引き続き安定した運営を行えた。利用者とのきめ細かいコミュニケーションを大切にするとともに、地域団体(町会、学校)とも積極的に連携を行なっている。また外部監査を実施、その後業務手順の見直しを行った。			
			区記入欄	【改善すべき点・課題等】勤続年数の長いスタッフが多いが、業務に慣れが生じないよう適時研修や目標等による管理を取り入れ、さらなる業務向上を図っていきたい。			
			評価委員会記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。 【評価すべき点】ベテランのスタッフも多く、外部監査も行って、適切に管理運営されている。 【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	<b>施設の安全性は確保されているか</b>	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	12.0  (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			3.0	3.0		
	指定管理者者記入欄			【アピールポイント】施設管理については運営年数が長く、センター設備、過去の工事経過も熟知している。複合施設とのコミュニケーションを大切に、建物全体の安全管理に努めた。トイレ水道設備の故障発生時には水道使用量の毎日の記録から早期発見と光熱費の浪費を防ぐことにつながった。			
	区記入欄			【改善すべき点・課題等】施設全体の安全管理と整美を今まで以上に強化していく。特に駐車場管理については優先駐車場の利用について、ご意見をいただいた。適切にご利用していただけるよう、駐車記録の実施や声掛け等を引き続き行っていく。			
	評価委員会記入欄			【特記事項】問題なく取り組んでいる。 【評価すべき点】十分に安全に配慮した運営が行われている。 【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)	C 法令等の遵守(※倫理性も含む)			<b>個人情報保護、各種法令等は遵守されているか</b>	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		
			指定管理者者記入欄	【アピールポイント】情報管理責任者を定め、定期的にチェックシートによる確認や情報取扱研修を実施。鍵付きキャビネットでの保管の厳守、メール送信時のパスワード設定など基本を遵守することで情報管理の徹底に努めている。			
			区記入欄	【改善すべき点・課題等】引き続き、公共施設に勤務する者としてスタッフ一人ひとりが自覚を持ち、コンプライアンスを遵守していく。			
			評価委員会記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。 【評価すべき点】適切なコンプライアンスの管理がなされている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	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
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和元年度収支 (▲912千円) ◆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】センターでは最低限の現金取扱とし、本社経理担当者とセンター担当者により厳密な管理を行っている。消耗品の本社一括購入やセンターでの備品購入の限度額を定めており、効率的かつ無駄のない金銭管理を行っている。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】新型コロナウイルスの影響により予期しない講座中止が発生し、今回初めてマイナス収支となった。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】財務管理は適切に行われている。 【改善すべき点】新型コロナ対策の影響でのマイナスだと理解するが、今後は新たな生活様式を意識し、マイナス収支を改善すべく事業を展開して欲しい。 【その他注意点】			

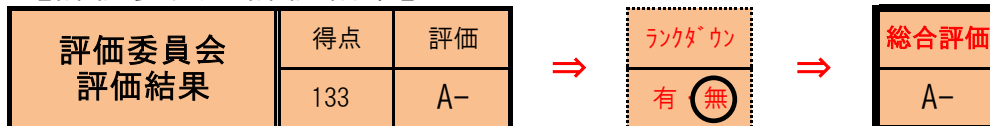
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

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学習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	23.0 (満点=25点)
		2 A型事業 (事本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A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	5.0	5.0	
		4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】「日本の文化再発見プロジェクト」の一環として夏休み期間中に3日間連続で子どもや親子を対象とした日本の文化 (箸、水引、和菓子) を体験する事業を企画。企業や地域の菓子店にご協力をいただいた。おはじきサッカーにおいては初めて「オータムトーナメント」を開催。他センター職員の方々も選手としてプレーし体験者も含め計36名の方に参加いただいた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】A事業からC事業への発展は、昨年度、今年度と1事業ずつではあるものの順調に展開できており、指定管理期間の最終年度にあたる次年度においても当初の予定通り発展させられるかが、取り組み課題としてあげられる。			
	評価委員記入欄	【特記事項】夏休みの子ども向け連続講座は、日本文化を体験するきっかけ作りに繋がっていた。河川の知識や災害に備えた講座は、地域特性を配慮した充実した内容であった。新たな利用者確保を目指し、地域のニーズを反映させた講座を開催して施設認知度の更なる向上を期待する。			
		【評価すべき点】防災意識の向上や夏休みの子ども達向けの日本文化を題材とした講座を実施した点、HP・SNS・ミニコミ紙が利用者に活用され、目標値を上回る成果を挙げた点を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】MY箸の作成は、日本文化の視点だけではなく、環境の視点ともつなげてはどうか。			

	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	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	14.0 (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	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	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】サロン型事業の多くを地域ボランティア主体で運営できている。協力ボランティアの数も73名を数え、地域住民の皆様とともに連携して学習センター運営を行えている。また、区民講師を活用した事業も多く、そのなかには講師経験はないが自身の持つ知識や技術を地域に還元したいという区民の方の講師デビューを応援するかたちでの講座を企画し実施した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】今年度、事業からサークル化という流れが実現できているもの全体で見ると3団体増、4団体減という結果になっている。会員の減少や活動場所の変更など理由は様々だが、登録団体の減少については、引き続き長期的な課題としてあげられる。			
評価記入欄	【特記事項】福祉イベントの開催時期に合わせて、中学生向けのボランティア講座を開催し、講座に参加した学生が福祉イベントで活躍する機会を提供できた。一度だけの参加に留まらず、継続したボランティア参加に繋がる支援を期待する。				
	【評価すべき点】台風災害にいち早く対応した事業展開を評価したい。地域住民の意識向上にも貢献している。また、協力するボランティア数も多く、サロン型事業のボランティア主体の運営は評価できる。 【改善すべき点】登録団体の数がやや減少傾向にある。 【その他注意点】				
	仕様書や事業計画に沿った図書館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	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	10.0 (満点=10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】請求記号を細分化、ジャンルごとにラベル表示し分かりやすい書架づくりを行う。小さな質問もレファレンスとしてとらえ、丁寧な回答を心掛けた。管轄小学校(2校)と連携し全児童に『あだち読書通帳』を配布(1130冊)。貸出カードのない児童全てに学校を通して登録を呼びかけカードを発行(73名)し、図書館利用の環境整備を行なった。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】ICタグの整備に向けて所蔵資料の見直しを実施する。9~12月に予定されている屋根葺き替え工事中の臨時窓口や事業が、円滑に運営できるよう準備する。			
	評価記入欄	【特記事項】子ども向けの事業や学校との連携に力を入れている点が評価できる。			
	【評価すべき点】中川北小学校と連携した読書推進事業への取り組みや学校をとおした登録への呼びかけは、学校の協力体制づくりや児童へのアプローチ法として評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】2020年度後半のリフォーム期間をどのように乗り切るか、注意を要する。				
	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	
D 利用の状況	1	学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値、目標値超 利用率基準値/学習施設60%、体育館95%、ホール70% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設45%、体育館92%	5.0	5.0	7.0 (満点=10点)
	2	図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数、貸出冊数の基準値超 利用人数(94,836人) ※基準値/94,191人 貸出冊数(157,465冊) ※基準値/160,710冊	2.0	2.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】複数年度に渡った比較表を作成するなどし、利用率について、現時点でどの程度の利用率となっているか適宜、把握に努めている。また、新たに夜間時間帯の利用率に特化した比較表を作成することで、さらに夜間の時間帯の利用を意識しつつ利用率の向上に努めた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】図書館の利用人数は基準値より増加となったが、貸出冊数は基準値を下回った。来館目的が新聞閲覧等で来館しても資料貸出がない利用者が増加し、貸出に繋がらなかった。			
	評価記入欄	【特記事項】(前年度減点事項の改善) 図書館の貸出冊数が基準値を達成していないため平成30年度の減点事項の改善は図れなかった。よって減点とする。			
	【評価すべき点】学習施設、体育館などの利用率が向上しており、夜間利用の効果も認められる。 【改善すべき点】利用人数は増加したが、それが貸出冊数の増加につながっていない。工夫が必要であろう。 【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		
		指定管理者	担当課	評価委員
E 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	/	8.0	38.0 (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		10.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		10.0	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		10.0	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】アンケート結果からも学習センターの事業に継続して参加していただいているリピーター利用者も多く、センターでの活動が生きがいとなっている方々が多い。接客面では学習センター、図書館スタッフとともに親切で好感が持てる等多くのお褒めの言葉をいただいた。これからも多くの方に喜ばれる施設づくりを目指していきたい。			
区記入欄	【特記事項】			
評価委員記入欄	【評価すべき点】スタッフの地域に根付いた取り組みが、昨年度より6ポイントアップした利用者の満足度に反映されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点		95.0 (満点=130点)	133.0 (満点=170点)	133.0 (満点=170点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	運営年数が長くなったこと、スタッフの定着度が高いことは管理運営にプラスである。地域特性を踏まえた地域防災関係の取組みは評価できる。避難所運営訓練との連携は、今後も継続・強化してほしい。日本文化再発見事業は、生活の中にある身近なテーマを取り上げ、子どもたちが手先を使い楽しみながらの学習となっている。地域の中学生にボランティア講座を開催する意義は大きく、地域をより知る機会を継続してほしい。課題として、図書の貸出冊数増について工夫されては如何でしょうか。アンケートから、利用者の満足度が高いことは評価できる。しかし「常連客が多いので利用しづらい」という声などにも、耳を傾けてほしい。回答者の75%が60歳以上と若年層の意見を反映していないと思われるので、利用者の声を業務改善につなげる工夫があると良い。			

### 【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。

#### <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
170点	102点	153点以上	142点以上 152点以下	128点以上 141点以下	114点以上 127点以下	101点以上 113点以下	92点以上 100点以下	91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。



# 生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区鹿浜地域学習センター

【評価対象年度】令和元年度   【自己評価】令和2年4月30日   【評価委員会】令和2年8月20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	6.0	6.0	20.0		
		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	6.0	6.0			
		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	8.0	8.0		(満点=30点)	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】毎月、図書館休館日に職員が参加し、オリジナルミニ研修を行っている。ビジネスマナー、ヒヤリハット、システム研修など、躓きやすい課題を挙げ、グループディスカッションをする機会を積極的に行っている。職員全員がどこでもどんな時でも積極的に発言できる人材育成に努めている。聴覚障がい者、視覚障がい者など様々な利用者に対しての、職員の対応の統一を目指すため、コンプライアンス強化により、受付で手話を取り入れる学習を行った。					
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】オリジナルミニ研修を4年続けてきた。今後も危機管理意識をしっかりと持ち、必要課題を挙げていく。					
		区記入欄	【特記事項】指定管理者本部の研修のほか、センター独自に研修を行っていることなど評価できる。					
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】毎月実施のオリジナルミニ研修、手話学習は内容も充実しており、人材育成に効果がある取り組みである。意欲的な取り組みを他のセンターにも広げてほしい。 【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				
				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	15.0
				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	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			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	(満点=20点)		
指定管理者記入欄	【アピールポイント】毎年4月にオリジナルで「避難誘導訓練研修」を実施。毎回オリジナルの資料を消防署に確認いただき更新している。毎日、朝礼で部屋ごとのポジション別担当を決め、有事に備え動けるようにしている。センター独自の「設備経過表」を作成し、誰が見てもわかるように設備の不備などの経過記録をしている。							
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】新型コロナに関する対応を年度末から行っているが、施設が再開する際に、懸念する事例などをあげていき、対策を練っていきたい。							
区記入欄	【特記事項】機器の老朽化、雨漏りが発生するなかで早急な対応を十分に行っている。							
評価委員会記入欄	【評価すべき点】施設の経年劣化が進行する中、細心の配慮で備えの確認をしていること、またトランシーバー等の機器を活用した緊急時への備えを評価したい。 【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	9.0 (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】個人情報保護の取り組みに関しては、毎年本社管轄で行ってるテストを使用し、定期的にミニ研修を行い、テストを実施。日頃から意識が欠落しないよう職員全員が声掛けを行い、注意しあっている。 【改善すべき点・課題等】今後は、重点的にカウンターで起こり得る個人情報のみのヒヤリハット事例をあげ、研修回数を増やし、日々強化していくように努める。		
	区記入欄	【特記事項】問題なく行っている。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】法令遵守に関して十分な対応がとられている。 【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 ◆令和元年度収支 (▲1,058千円) ◆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	1.0	1.0	1.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】鹿浜での人材育成(研修含む)に重点をおき、それに加え、大きなイベントの実施を行ったことで人件費が多くなってしまった。今回、大きなイベントを実施したことで、新規利用者獲得(他区、川口市)があったことは、センター更なる発展の一步である。 【改善すべき点・課題等】地域の方の中でもまだ、鹿浜センターを利用したことがない方へ向けて、広報活動、営業活動に重きを置き、利用していただくように広報していく。		
	区記入欄	【特記事項】(前年度減点事項の改善)収支がマイナスのため平成30年度の減点事項の改善は図れなかった。よって減点とする。人材育成(研修含む)に重点をおき、接遇はじめミス防止など適切な運営を行っている。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】工夫した上でのマイナス収支であると思われるが、今後に期待する。 【改善すべき点】大規模イベント実施による人件費の増加で、収支の改善は達成できていない。2年続けての収支マイナスを改善し、適切な経理の見直しが必要ではないか。 【その他注意点】		

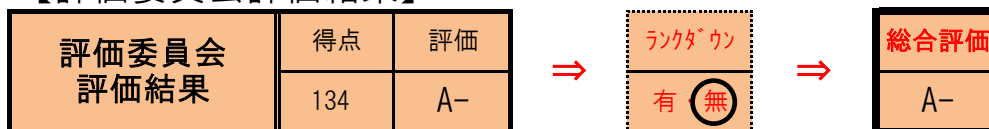
大項目	中項目	確認項目	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか			
		1 利用促進に向けた取り組み(広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	25.0 (満点=25点)
		2 A型事業(事本的な生涯学習事業)の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		3 B型事業(重点事業)の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		4 C型事業(拡張事業)の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	5.0	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】「鹿浜スポーツクラブ」(託児付き)を今まで利用の少なかった20代から40代の女性をターゲットにプロの指導者の下、設立。当日受付も可能とし、受付から支払い、領収書発行までの流れをスピーディにするため、講座受講生登録をし、「鹿浜スポーツクラブ」のクラブカードを発行することでお待ちしないスムーズな対応をしている。空き部屋を利用することで、利用率の低い施設の改善を図った。SNSの広報、口コミにより新規利用者の獲得。 【改善すべき点・課題等】令和2年度9月から大規模改修工事の予定。今日まで地域の方、プロの指導者と育んできた関係性、繋がりを大切にしてきた。今後は休館に入ることで、関係性が途切れる事が無いようにしっかり取材やサポートをしていきたい。		
		区記入欄	【特記事項】今まで利用の少なかった20代から40代の女性をターゲットにした講座を実施。また空き部屋を利用することで、利用率の改善を図ったことは評価できる。		
		評価委員記入欄	【評価すべき点】「鹿浜スポーツクラブ」は利用の少ない比較的若い女性層をターゲットにした企画で利用者増に貢献している。また、カルチャル・サーカスの他館への波及等も評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】		



	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	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	5.0	5.0	15.0 (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	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	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】夏休み宿題まなぼ一広場「苦手をなくそう」は、学校で配布された宿題を持ち込み理解できない不明な部分のアドバイスをを行う。当日は保護者からの申し込みが多数あった。「おはじきサッカー」は区内唯一のクラブチーム「鹿浜ファイターズ」(9名)を結成。そのうち3名が、大会等に参加、「入門講習受講」のライセンスを取得することができた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】新型コロナの感染予防対策により、学校が休校になり多くの保護者の方が学力の低下などを懸念されているが、学習センターでフォローできる取り組みを企画していく。(まなぼ一広場の強化)			
区記入欄	【特記事項】子どもの居場所づくりと合わせて、地域とともに取り組んでいく必要がある。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】ポッチャボランティアの紹介等パラスポーツ普及促進や他施設のコーディネート事業も活発である。また、子どもたちへの学習支援を中心としたまなぼ一広場の取組みはユニークであり、期待したい。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
	仕様書や事業計画に沿った図書館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	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	4.0	4.0	9.0 (満点=10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】事業と連携した特集コーナーの設置、出張貸出によって、語学、医療、パソコンなど多様な分野の貸出につなげることができた。学習センター、住区センターと連携して事業を実施し、利用者数を増やすことができた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】改修工事に向けて、スムーズに進行するよう事前の準備を徹底する。休館期間中や開館後に引き続きご利用頂けるよう、情報発信の方法を工夫する。			
	区記入欄	【特記事項】図書館外でのアウトリーチを効果的に実施し、利用の増加につながった。来年は、大規模改修による休館を挟んでしまうが、今後にも期待する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】中高生向けコーナーの設置や併設施設との連携事業が成功しており、読書推進事業も利用者の増加となっており評価したい。 【改善すべき点】 【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	
D 利用の状況	1	学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値、目標値超 利用率基準値/学習施設60%、体育館95% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設53%、体育館94%	5.0	5.0	10.0 (満点=10点)
	2	図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数、貸出冊数の基準値超 利用人数(117,738人) ※基準値/112,854人 貸出冊数(111,528冊) ※基準値/107,042冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】今年度は、以前から企画していた「鹿浜スポーツクラブ」を実施することで、利用率・利用者を増加させることができた。そして、SNSを多く活用し、講師からのシェアで学習センターを多くの方に知っていただき、利用していただく機会に繋がった。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】大規模改修工事後も、引き続きセンターを利用していただけるよう、また新規利用者の増加させることを課題とし、まずは、SNSやホームページの活用を数多く行い、情報を提供、収集し、今まで繋げてきた学校関係とのつながりを絶やさないために、定期的な訪問を行い、情報共有していく。			
	区記入欄	【特記事項】新型コロナや台風による休館等を考慮して評価する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】学習施設、体育館および図書館の利用者数・貸出冊数いずれも基準値を上回っている。 【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		
		指定管理者	担当課	評価委員
E 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	/	6.0	30.0 (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		8.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		8.0	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		8.0	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】私たち職員全員で共有しているセンターのスローガンは「明るく・親切・丁寧な窓口を目指します」。お客様に気持ち良くご利用いただく為の一番大切な取り組み現在まで徹底して行ってきた。自由意見欄で多くの方にお褒めの言葉をいただいたことは、励みとして継続していき今後に繋げていく。			
区記入欄	【特記事項】問題なく行っている。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】学習センター、図書館での対応が好感をもって支持されており、施設の清潔さも利用の快適さをもたらしている。 【改善すべき点】アンケート回答者に占める男性の割合が15%、30歳未満が12%と低い。男性、若い世代の声もさらに聞きてほしい。エアコン(クーラー)設置への要望が他のセンターと比べても多いと感じる。何か原因があるのか。 【その他注意点】			
合計点		104.0 (満点=130点)	134.0 (満点=170点)	134.0 (満点=170点)
特記事項(評価委員会による総合評価を記入)	比較的若い世代をターゲットとした鹿浜スポーツクラブの取組みは、新しい事業運営の形態の可能性を広げると思う。参加者データをしっかりとることを期待したい。 日常的な危機管理対策に対応出来る体制づくりや様々な研修の積み重ねが利用者とのコミュニケーションツールとなり、何方でも受け入れていこうと考える積極性を感じる。是非今後も続けてほしい。			

### 【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。

### ＜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
170点	102点	153点以上	142点以上 152点以下	128点以上 141点以下	114点以上 127点以下	101点以上 113点以下	92点以上 100点以下	91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。

# 生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区新田地域学習センター

【評価対象年度】令和元年度   【自己評価】令和2年4月30日   【評価委員会】令和2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(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	6.0	6.0	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	6.0	6.0			
		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	6.0	6.0			
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】接遇マナーの見直しや知識の積み上げの機会として全職員対象の研修を実施している。住区センター・区民事務所も含めた複合施設の横のつながりも、日常的に情報共有を行っていることから連携が取れており、円滑な管理運営につながっている。					
		区 記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。					
		評 価 入 委 員 欄	【評価すべき点】複合施設ならではの、全職員対象の研修機会や情報共有は、いざという場合の備えにもなるので評価したい。 【改善すべき点】双方向掲示板の認知を上げる具体的な方法を検討してほしい。 【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				
				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	4.0	4.0	
				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】空調機器、自動火災報知設備改修工事を実施した。全体で4か月にわたる工期であったが足立区営繕課、施工業者と事前より綿密な打ち合わせを重ねトラブル等なく終えることができた。設備の修繕については軽微なものが多かったが、所管課との連携を密に取り適切に対処できた。							
区 記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。							
評 価 入 委 員 欄	【評価すべき点】施設の安全に関する対応は十分になされている。 【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	9.0 (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】内部規定に則た情報セキュリティ活動を実施している。加えて年2回の個人情報研修を通じて職員の指導育成をおこなっている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】これまで個人情報に関する事故等は発生していないが、予防の観点からも日常的に上記の活動内容を意識づけていく。		
	評価記入委員	【評価すべき点】法令等は適切に守られている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
	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
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和元年度収支 (▲3,884千円) ◆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】センター、本社でそれぞれ経理担当者を配置している。統括責任者も含め一体となって財務管理を行っている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】人件費の上昇もあるので支出に目を配ること、参加率の高い講座を自主事業へ移管することで収支を伸ばせるよう努める。		
	評価記入委員	【評価すべき点】 【改善すべき点】収支がマイナスとなっており、適切な管理をお願いしたい。 【その他注意点】		
	区記入欄	【特記事項】		

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

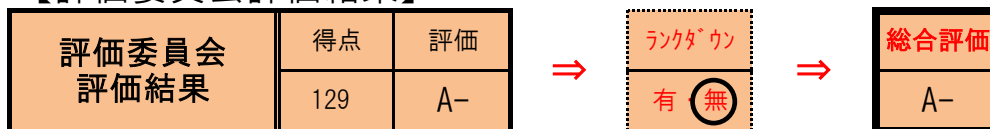
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	23.0 (満点=25点)
	2 A型事業 (事本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
	4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
	5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】今年度ホームページのリニューアルを行った。利用者が見やすく探しやすい構成となっており、講座ポスターや詳細を掲載するなど情報提供にも注力している。ミニコミ紙では西新井警察署や地域団体と連携し記事を提供をしていただくことで紙面の充実を図った。		
区記入欄	【改善すべき点・課題等】C型事業の事業数が課題として挙げられる。アウトリーチ訪問先の新規開拓や既存事業のステップアップを狙うことで充実させていきたい。			
評価記入委員	【特記事項】おはじきサッカー事業を全センターの中心となって展開し、事業やイベントでのとりまとめやノウハウの提供などを積極的に行うなど尽力した。また指導者の育成も達成した。			
区記入欄	【評価すべき点】ホームページはリニューアルにより見やすくなっている。ミニコミ紙の発行部数やFacebook閲覧数が伸びており、学習支援事業を後押ししている。おはじきサッカーリーグの開催・指導者の育成に注力している。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	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	13.0 (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	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	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】センターからの働きかけで新規ボランティア登録を得ることができた。活動機会の創出や提供にもつながっており、センター事業や足立区新田学園内の放課後子ども教室で定期的な活動を行っている。センターが主体となった活動ではあるが、区の理念である協創を形として示せた一例と位置付けている。 【改善すべき点・課題等】登録団体の減少・新規団体の登録がないことが改善点と認識している。定期利用している一般団体へのアピールを強めていくとともに、既存の登録団体においては適宜支援事業を行うことで活性化へつなげる。			
	区記入欄	【特記事項】新規ボランティアの育成とその活動機会を創出し、定期的な活動場所を提供できている。センター内だけでなく放課後子ども教室等での活動により、センター講座への参加に繋がった。また、散策ツアーの新規事業については新規利用者の参加も多く、センターを知ってもらい機会にもつながった。			
評価記入欄	【評価すべき点】囲碁将棋のボランティアによるセンターでの活動や、「あだち放課後子ども教室」など、多数の団体連携が活発な活動を生み、地域に根ざしていることなどの成果は、今後も様々な点に広げてほしい。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
	仕様書や事業計画に沿った図書館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	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	10.0 (満点=10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】大学生インターンシップ受入れ等、連携事業を計画通り実施した。さらにスタンプラリーを実施し、読書活動の推進に努めた。 【改善すべき点・課題等】今年度、新型コロナの影響で事業中止等があったので、通常ではない状況になった場合の事業展開、広報活動は考えていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】当初の計画通り事業を実施していることで評価につながっている。			
	評価記入欄	【評価すべき点】人形を利用した親しみの持てる案内や、読書・館の利用につながる様々な事業の展開し、昨年度の減点事項をクリアするための工夫もあり評価する。 【改善すべき点】 【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	
D 利用の状況	1	学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値、目標値超 利用率基準値/学習施設60% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設29%	5.0	5.0	10.0 (満点=10点)
	2	図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数、貸出冊数の基準値超 利用人数 (65,734人) ※基準値/61,307人 貸出冊数 (84,869冊) ※基準値/82,110冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】昨年度と比較して利用率がおおよそ5ポイント上昇した。夜間利用率もさらに伸びており、センター事業を展開したことの成果が表れたと考えている。図書館について、新型コロナウイルスや台風の影響で開館日数が昨年度より少なかったが、スタンプラリーの実施等、貸出数、来館者数増に努めた。 【改善すべき点・課題等】センター利用者は利用率ほど伸びていない。登録団体や定期的に利用する団体の構成人数の減少が理由の一端ではあるが、改善に向けた方策を講じたい。また、センターの事業展開のみで利用率の向上を望むことは頭打ちになる恐れがある。施設や貸室の特性を考慮しながら利用率基準値に近づけるよう努めていく。			
	区記入欄	【特記事項】事業に力を入れ、日中、特に夜間事業を積極的に展開した結果、利用率が大幅に増加した。新型コロナや台風による休館等を考慮して評価する。			
	評価記入欄	【評価すべき点】地域のニーズをとらえた夜間の事業による新規利用者の拡大は評価できる。夜間しか参加できない方への対応を継続してほしい。 【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		
		指定管理者	担当課	評価委員
E 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	/	6.0	30.0 (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		10.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		8.0	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		6.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】日常業務において、地域学習センターは敷居が低く間口の広い場所であるということを知りたけりような接客に努めている。利用者アンケートで高評価を得ており今後もこの水準の維持・向上を目指す。		
区記入欄	【特記事項】			
評価委員記入欄	【評価すべき点】接客や施設の清潔さ等、利用者の満足度が向上しており職員の努力と工夫が感じられる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点		99.0 (満点=130点)	129.0 (満点=170点)	129.0 (満点=170点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	夜間の時間帯を利用しての生活に密着した内容に寄せた講座の開催は区民にとって魅力的である。「デモスタイル料理教室」は、男性参加を期待したが、写真からは女性のみ参加だったのは残念である。定年後の地域参加も見通して、男性への働きかけをお願いしたい。「歴史散策ツアー」、「都電で巡る荒川下町ツアー」は、隣接する地域性も盛り込み、区外情報など学習範囲の拡がりも見て取れ、更なる展開を待ちたい。利用者自由意見アンケートに子どもに関する要望がいくつか見られるが、検討されることを期待する。			

### 【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。

### <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
170点	102点	153点以上	142点以上 152点以下	128点以上 141点以下	114点以上 127点以下	101点以上 113点以下	92点以上 100点以下	91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。

# 生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区竹の塚地域学習センター

【評価対象年度】令和元年度   【自己評価】令和2年4月30日   【評価委員会】令和2年8月20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	6.0	6.0	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	6.0	6.0			
		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	6.0	6.0			
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】毎日朝礼を行い、ご利用者の方への対応等の引継ぎを職員で共有し、接客・接遇について社内だけでなく、センター内でも研修を行い、日々ご利用者の方がスムーズに手続きができるようにしている。また、窓口だけでなく、館内で声掛けを積極的に実施し、利用者に不便がないよう案内に努めている。					
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】今年度は、手続き上でのシステム操作ミスがあり、再研修を実施した。今後はすべての職員の習熟度を測り、それに合わせたシステム研修を実施していく。また、ミニコミ紙の誤植が1件あった。利用者の方に直接ご迷惑をかけることはなかったが、今後ミニコミ紙の校正方法の見直しも行っていく。					
		評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】軽微なミスはあったものの全般には適正に管理されている。 【改善すべき点】手続き上でのシステム操作ミス、ミニコミ紙上での誤植があった。 【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				
				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	14.0  (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	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】施設の老朽化に対応すべく、不具合一覧データを作成し、全職員が不具合箇所の進捗状況や修繕・工事について共有できる体制をつくり、対応を行なっている。また、複合館全体で情報共有・調整等を行うため全6部署の代表者が集まり月1回の定例会議を行っている。							
区 記入欄	【改善すべき点・課題等】今年度は台風19号の影響で、駐車場を囲む高木のうち数本が倒木する事故があった。安全確保のため倒木の撤去はすぐに行ったため、他への被害はなかったが、今後も規格外の災害等に備え、高木や駐車場監視室の固定強化など、施設の安全対策を見直していく。							
区 記入欄	【特記事項】台風時の倒木即時撤去や雨漏り対応、また老朽が目立ち始めている機械設備の施設において、相 当な努力を行っている。							
評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】施設の老朽化が進む中での安全性の確保、施設維持の努力は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】							



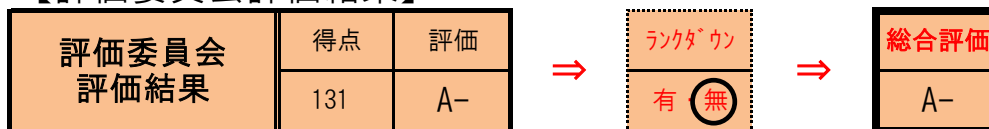
	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】職員全員が個人情報の取り扱いについての誓約書を交わし、事務所内には個人情報保護規定、コンプライアンスマニュアル等を設置し、職員がいつでも確認できるようにしている。また、施設の法定点検等も滞りなく実施している。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】多くの方が参加される講座（コンサート等）などで、参加者の方の確認のため名簿を作成することがある。個人情報は最小限にとどめているが、今後はチケット制にするなど、工夫をし、可能な限り個人情報を出力しないで済むように考えていく。		
評価委員記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。			
		【評価すべき点】個人情報の保護、コンプライアンスマニュアルの設置など、法令遵守の体制は十全である。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
	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
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和元年度収支(-4,098千円) ◆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】経理処理については、経理担当者を配置するだけでなく、職員全員が把握できるように施設・講座収入および小口など、毎日帳簿等を確認し、共有している。また、毎日のレジ締め作業も2人1組のダブルチェックで間違いがないよう徹底している。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】今年度は、収支がマイナスとなってしまった主な要因は、新入社員3名の増員。その他では、台風19号や新型コロナウイルス感染防止のための講座中止が相次いでしまったためである。今後、人員配置についてはあらためて精査していく。		
	評価委員記入欄	【特記事項】帳簿、関係書類の整備はできている。職員の増員や講座中止のため収支がマイナスとなったが、次年度に期待したい。		
		【評価すべき点】収支マイナスについては止むを得ないと理解できる。今後に期待したい。 【改善すべき点】理由が明確なことではあるが、収支が400万程度マイナスとなった。マイナス収支の改善を図ってほしい。 【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学習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	4.0	4.0	22.0 (満点=25点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A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	4.0	4.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	5.0	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】今年度は、2020年開催予定であったオリンピック・パラリンピック大会に向け、日本の文化再発見事業として「和-Festa」を開催した。音楽を中心とした日本文化に特化した公演シリーズとして4公演行い、最後の公演には区内で活動する団体とプロ混合での公演・楽器体験を実施した。		
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】区内で活動する団体（アマチュア）・プロ混合の公演については、活動意欲が湧いた・普段の練習を発表する良い機会になったなど、出演者側からも多く声があった。ホールがあるセンターとして、区内で活動する団体の発表の場として、広く提案を行っていく。		
		評価委員記入欄	【特記事項】「和の音楽祭」は、参加者・出演者双方から満足の声を得られ、華やかなイベントであった。今後は施設上層階に学習センターが位置するというハード面の不利を克服する新たな工夫と、施設認知度の更なる向上を期待する。		
	【評価すべき点】当施設を活かしたアマとプロの「和-Festa」は、出演者・聴衆の相乗効果を生み、効果的なイベントである。また対象によるSNSの使い分けは評価できる。 【改善すべき点】C型事業の開催にも積極的に目を向けるべきでは。 【その他注意点】（注意点ではないが）ハード面での不利を克服する工夫を期待したい。				

	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	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	12.0 (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	4.0	4.0	
	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	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】区内の様々な企業や店舗と協力し、現役の方たちが子どもたちへ直に自分の職業を教えるという「こどもお仕事まつり」を開催した。子どもたちの就労意識を高め、職業の選択肢を知ってもらうことが目的。講師たちも如何に自分たちの職を伝えるかということの勉強になると再度講師を務めたいという声もあった。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】「こどもお仕事まつり」の企画・運営協力として、東京未来大学から10人のボランティアの参加があった。センターの事業を通して学んでいること発揮できる場として、今後は他の区内大学生にも声をかけ、竹の塚センターで企画・運営チームを立ち上げることを目標としていく。			
	評価記入欄	【特記事項】竹の塚おしごとまつりでの大学生ボランティアの活動範囲拡大により、参加者がより楽しめる内容に発展するなど、継続実施しているイベントの内容の充実が見られた。今後は1大学の学生のみにとどまらず、複数の大学、高校等の学生の新たな交流の場として、またボランティアを活用したイベントの実施開催を期待する。 【評価すべき点】「こどもお仕事まつり」は定着した事業となっており、学生ボランティアを一歩進めた形で支援した。地域の職業人や大学生ボランティアの協力を広く得られたことも評価できる。さらなる継続と他大学も交え、拡充を期待したい。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
C 図書館事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った図書館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	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	10.0 (満点=10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】子どもや中高生、女性にも安全に楽しく利用できる書架づくりに注力した。館内の装飾を利用者と作成、常時15カ所以上の特集コーナーの他、新たに「がん情報コーナー」を設置、がん情報のブックリストを作成、配布した。「大人のおりがみ教室」「ウォーキングDE歴史探訪」「腰痛予防講座」など連携講座を実施、読書だけではない図書館をPRした。 【改善すべき点・課題等】企画していた「知れば安心 がん情報」講演会がコロナの影響により中止となった。次年度再チャレンジをする予定である。			
	区記入欄	【特記事項】図書館からの情報発信に力を入れており、目標達成できたことが評価できる。			
評価記入欄	【評価すべき点】館内装飾を利用者とともに作成したことや多世代を対象に壁面装飾や展示等の工夫がされており、読書推進活動の取り組みも成果を上げている。「読書だけではない図書館」のPRも目標が明確であり評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
D 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	学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値、目標値超 利用率基準値/学習施設60%、ホール70% 目標値/前指定管理期間5カ年平均 学習施設71%、ホール47%	4.0	4.0	9.0 (満点=10点)
	2	図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数、貸出冊数の基準値超 利用人数 (192,400人) ※基準値/180,273人 貸出冊数 (241,690冊) ※基準値/226,215冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】比較的低利用率が低い、夜間の時間帯・教養室について新たな取り組みを始めた。夜間の時間帯は、「フェルデンクライス」という体操講座を開始し、夜でも比較的参加のしやすい軽い運動を採用した。また、教養室については「ママルーム」という小さい子どもを連れた母親同士のコミュニティの場を開始した。 図書館に関しては、読書週間イベント、「児童室に季節のディスプレイをしよう!」、「大人のおりがみ教室」「腰痛予防講座」の実施、「がん情報コーナー」他、常時15カ所以上の特集コーナーなどの施策が奏功し、利用人数と貸出冊数の増加に繋がった。 【改善すべき点・課題等】利用率が高くなかなか部屋の空きが無い中、新しい客層を狙った事業を今後も拡充していく必要があるため、アンケートやヒヤリングを通して企画していく。また、「ママルーム」に関してもアンケートやヒヤリングを取りながら、コミュニティの場をどう作っていくかブラッシュアップを重ね、実施していく。図書館に関しては、2年連続で他館の改修工事の影響を受けたため、その後の数字の維持には課題があるが、少しでも多く利用頂けるよう工夫を重ねていく。			
区記入欄	【特記事項】夜間利用の促進として始めた「フェルデンクライス」講座も一定数の利用者を獲得できており、もともと利用率の高い施設ではあるが、新たな利用者層が増えたことは大きく評価できる。				
評価記入欄	【評価すべき点】仕事帰りに手軽に参加できる講座の採用など夜間の時間帯を活用する事業の成功や読書週間イベントなどで、利用者数、貸出冊数ともに基準値を上回っている。 【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		
		指定管理者	担当課	評価委員
E 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	/	8.0	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		8.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		8.0	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		10.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】接客について多くの方から好評をいただいている。しっかりと意見や質問を聞き、こちらから新たな提案を行っていることが、評価につながっていると感じている。特に登録団体の方々については、会員数の減少問題解消の提案として毎月サークル支援講座のご案内をしているため、支援講座の申請が増加している。 【改善すべき点・課題等】貸出備品等については、修繕や交換を随時行っているが、不満という声もあがっている。今後も改めて修繕・交換の計画を見直すとともに、利用者の方へは懇談会などを通じて、進捗を随時説明していく。		
	区記入欄	【特記事項】アンケート結果から高齢女性が多いが、イベントのや講座により子どもや親子の参加も徐々に増えてきている。今後、SNSをはじめとして、若い世代に向けたアプローチ、PR戦術を期待する。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】高齢者の利用が多い施設だが、苦情がなく接客の良さが満足度に繋がっている。 【改善すべき点】若い世代へのPRも重要である。 【その他注意点】			
合計点		97.0 (満点=130点)	131.0 (満点=170点)	131.0 (満点=170点)
特記事項(評価委員会による総合評価を記入)	仕事帰りの区民を対象とした事業など、発想豊かな事業展開は素晴らしい。他のセンターの模範となると思う。子どもおしごとまつりに多くのボランティアの支援があり、年々拡がりを感じる。今後も企画、運営から地域の学生を参加させる試みや地域に密着した事業展開に期待する。職員全ての習熟度を知ることは重要だが、同時に意欲を引き出し認め合う姿勢も大切してほしい。また、利用率の高い施設ほど、利用者が求める新たな事への期待感も多様だと思うが、スタッフの発想力に期待している。			

### 【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。

### <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
170点	102点	153点以上	142点以上 152点以下	128点以上 141点以下	114点以上 127点以下	101点以上 113点以下	92点以上 100点以下	91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。

# 生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区中央本町地域学習センター

【評価対象年度】令和元年度   【自己評価】令和2年4月30日   【評価委員会】令和2年8月20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	6.0	6.0	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	6.0	6.0			
		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	6.0	6.0			
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】接遇の一環として職員を対象に簡単な手話やコミュニケーションの取り方を元に障がい者対応の研修を行った。					
		指定 管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】職員全体の窓口対応力の向上を目指した研修等の充実					
		区 記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。					
		評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】障がい者対応研修を実施するなど、積極的に適切な管理運営が行われている。 【改善すべき点】障がい者についての窓口対応力をさらに強化してほしい。 【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				
				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	4.0	4.0	
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】設備面では隣接住宅への枯葉落下防止に敷地内フェンスへ飛散防止ネットを取付けた。危機管理面では台風等災害時の実例や参考情報を緊急対応マニュアルに加え職員間で情報共有し、盗撮防止対策としてトイレの隙間へのアクリル板設置を行った。							
指定 管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】施設の老朽化への予防対策。また非常時の情報ツールの充実と、緊急時対応マニュアルの状況別のリニューアル。							
区 記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。							
評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】施設設備の老朽化にも対応し、安全を確保した運営が行われている。 【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	9.0 (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】 規定や基準等の変更に対応しながら遵守している。		
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 個人情報等に関する新しい知識の取り入れと研修		
区記入欄	【特記事項】 問題なく取り組んでいる。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】 コンプライアンスに十分配慮した運営がなされている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	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
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和元年度収支 (3,130千円) ◆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】 会計システムを使って適切に経理処理を行っている。		
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 定期的に項目区分の再チェックを行いより適正な処理ができるようにする。		
	区記入欄	【特記事項】		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 適切な財務管理がなされ、健全な収支が達成できている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

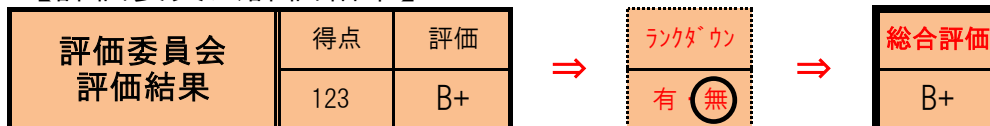
大項目	中項目	確認項目			
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員	
		1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	22.0 (満点=25点)
		2 A型事業 (事本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	5.0	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 帝京科学大学連携事業として「犬と一緒に獣医さんとドッグトレーナーのお仕事体験」を開催し、地域の小学生に地元大学と交流しながら動物との触れ合いを体験いただくことができました。また図書館でがん情報コーナーのプレリリースを積極的に行き、読売新聞江東版に掲載された。		
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 インターネットや外部媒体を利用した広報PRの拡充		
		区記入欄	【特記事項】 帝京科学大学との連携事業は定員を超える申込みがあり、関心の高さが伺える。内容も動物と直接触れ合えるという子供にとって貴重な体験講座だったと感じている。その他にもお仕事体験講座については、どれも人気があり、センターや地元商店街を知ってもらうよい機会になっている。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】 動物や農業といった実体験の事業は独創的で、地域性を生かした取り組みであり、子ども達の情操教育に効果が期待できる。小学生を取り組む企画をさらに充実させてほしい。また、広報・HPなどが有効に活用されており、TwitterやFacebookのフォロワー数も上昇している。 【改善すべき点】 ネット利用の広報・広告などにも力を入れるべきではないか。 【その他注意点】 ホームページアクセス件数も減ってきており、コンテンツの魅力が欠けていないか。				



	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	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	5.0	5.0	14.0 (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	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	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】地元農園と連携した農業体験の中で、地域の親子に農園の活動を知っていただくと共に、該当野菜が登場する本紹介リーフレット『おいしい本あつまれ』の当日配布をベジタベや食育の一環として行った。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】地域の活動団体の開拓とサークル・利用者への更なる学習支援の提供			
評価委員記入欄	【特記事項】商店街や地元農園との連携など、地域資源を生かした事業を数多く実施している。				
	【評価すべき点】地域特性に配慮した講座数や区内団体との連携事業が加点指標を満たしており、講座数や参加人数に反映されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
	仕様書や事業計画に沿った図書館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	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	10.0 (満点=10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】がん情報コーナーと読書バリアフリーの棚を新規で設置した。中学校・高校や地域学習センター、再生館など様々な団体と連携することで、幅広い世代に向けて読書推進活動の成果をあげることができた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】がん情報コーナーをさらに拡張した健康医療全体のコーナーの設置			
	評価委員記入欄	【特記事項】テーマを設定したうえで、図書館を起点として事業展開している点が高評価につながった。			
	【評価すべき点】がん情報コーナーを拡張し、健康医療全体コーナーの設置する方針は期待したい。読書バリアフリーなどテーマ性のある工夫された企画を高く評価する。読書推進に対応した地域団体との連携、子どもの読書推進において通帳配布等の努力が認められる。 【改善すべき点】 【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	
D 利用の状況	1	学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値、目標値超 利用率基準値/学習施設60%、体育館95%、ホール70% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設62%、体育館95%	1.0	1.0	6.0 (満点=10点)
	2	図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数、貸出冊数の基準値超 利用人数 (139,088人) ※基準値/132,510人 貸出冊数 (204,569冊) ※基準値/200,929冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】学習施設・体育館では地域への活動周知や事業開拓としてアウトリーチ事業に力を入れるほか、昨年度評判の高かった講座の定例化、乳幼児とママの休憩スペースの開設などで利用増を図った。図書館ではあかちゃんおはなし会の開催数を増やすほか、児童向けに読書通帳の配布や調べ学習お助け企画を実施した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナによる閉館の影響で減少した利用を戻し増やすためのPR活動			
	評価委員記入欄	【特記事項】(前年度減点事項の改善) 学習施設の利用率が基準値を達成していないため平成30年度の減点事項の改善は図れなかった。よって減点とする。利用率向上のため、事業数の増加やセンターPRIに力を入れたが、基準値には達しなかった、次年度に期待したい。図書館について、新型コロナや台風による休館等を考慮して評価する。			
	【評価すべき点】利用者数、貸出冊数が共に増加している。前年度減点事項の改善を目指してさまざまな企画を試みている。 【改善すべき点】傾向として利用者が低減している。さまざまな工夫にもかかわらず、前年度の減点事項である学習施設の利用率が基準を満たしていない。改善を望む。 【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		
		指定管理者	担当課	評価委員
E 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	/	6.0	28.0 (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		8.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		6.0	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		8.0	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設利用後の報告書や館内アンケート等で利用者のご意見を集め、講座に関する図書館資料を増やす、椅子や器具のメンテナンスや交換を行う、三ヶ国語対応の掲示を増やすなど、ご要望について随時検討し反映した。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】ミニコミ紙の周知度アップと常に満足いただける接遇研修等の充実			
評価委員記入欄	【特記事項】			
	【評価すべき点】利用者満足度を上げるべく、いろいろな工夫はなされている。学習センター、図書館共にスタッフの好感度が高く、施設の案内や清潔感も好評を得ている。 【改善すべき点】利用者の満足度は、前年度同様、全体から見ると相対的に低い。職員の対応に差があるように思われる。また、ミニコミ紙の普及を図ってほしい。 【その他注意点】「来館目的以外について、施設を利用したことがない」方が非常に多い。魅力ある施設づくりの取り組みをしてほしい。			
合計点		95.0 (満点=130点)	123.0 (満点=170点)	123.0 (満点=170点)
特記事項(評価委員会による総合評価を記入)	施設設備の老朽化への対応、地域特性に応じた連携企画など、誠実かつ意欲的な管理運営姿勢が見られる。屋外をフィールドとした事業の実施など目の付け所がよいと思う。 大学連携において、親子で参加できる「獣医さん体験」や動物看護師などとの触れ合いなど、得難い体験であったと思われる。今後も親子で学ぶ事業に期待する。何か中央本町らしい取組みを、利用者と共につくりあげてを期待する。			

### 【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。

### <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
170点	102点	153点以上	142点以上 152点以下	128点以上 141点以下	114点以上 127点以下	101点以上 113点以下	92点以上 100点以下	91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。

# 生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区東和地域学習センター

【評価対象年度】令和元年度   【自己評価】令和2年4月30日   【評価委員会】令和2年8月20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	6.0	6.0	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	6.0	6.0	
		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	6.0	6.0	
	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】毎年度、新入社員研修、2年目研修、教育係研修と若手職員へ向けたフォローを社内全体で行っている。2月に全体研修を予定していたが、コロナウイルス感染防止のため中止となった。				
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】入社年度に分けた研修を継続して取り組むこと、広報研修、収支研修等も行い各項目に合わせた社内研修を行っていく。				
	評 価 入 委 員 欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。				
		【評価すべき点】適切な管理運営がなされている。 【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	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	12.0  (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	3.0	3.0			
	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】改修工事直後より体育館屋上から、雨漏りが発生。都度、屋上の設備状況を把握し報告する。利用者には丁寧な説明を行い対応する。修理を行うも改善が見られなかったため、今年度3月に大規模な工事を行う。その他、空調機の修繕などを対応する。				
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】今後も維持管理の徹底を継続して行い、施設・設備の異常の早期発見に努める。				
	評 価 入 委 員 欄	【特記事項】大規模改修後にもかかわらず発生する不具合に、適切に対応している。				
		【評価すべき点】体育館の雨漏りへの対応等、適切な安全確保対策がとられている。 【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)	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】プライバシーマーク制度を取得して、規定通りに個人情報保護に取り組んでいる。				
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】				
	評 価 入 委 員 欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。				
		【評価すべき点】コンプライアンスに十分留意して運営されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	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
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和元年度収支 (-535千円) ◆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】経理は、経理担当者が本社経理担当と連携して経理システムを利用して帳簿、関係書類を整備していく。			
	改善すべき点・課題等 【改善すべき点・課題等】今年度は、事業向上のため職員を1名増やした。他の経費を抑えたが、マイナスとなってしまった。			
	区記入欄 【特記事項】帳簿、関係書類の整備はできている。職員の1名増のため収支がマイナスとなってしまったが、次年度に期待したい。			
	評価記入委員 【評価すべき点】財務管理は適切に行われている。 【改善すべき点】職員増員により収支がマイナスとなっている。次期に期待したい。 【その他注意点】			

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

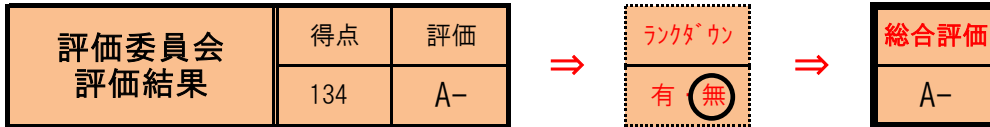
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点			
			指定管理者	担当課	評価委員	
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	23.0  (満点=25点)	
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0		
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0		
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0		
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	5.0	5.0		
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】広報面ではHPのリニューアルを行い、スマートフォンを使用する方にも見やすい画面になるよう改善を行った。アクセス件数も大幅に伸びた。事業面では、独創性のある講座として「暗闇ズンバ」を開催。料理講座を月1回以上開催することを目標とし、食育講座を7回、ベジタベ講座を7回、結果として14回開催した。（4月～1月分計上）				
	改善すべき点・課題等	【改善すべき点・課題等】定員不足による中止となる事業が数件あり、広報時期や開催時期の企画見直しを行う。				
	区記入欄	【特記事項】「アロマ」や「料理」をテーマに多彩な内容の講座を多数開催し、SNSでその実施結果報告も行うことで、広く内容の周知が図られている。今後は、多彩な講座の開催はもとより、ターゲットを見据えた効果的な広報による更なる利用者数増を期待する。				
	評価記入委員	【評価すべき点】フリースペースの利用増、男性や中学生も参加しやすい料理講座等、加点に関わる取り組みがあり、積極的な姿勢は評価できる。広報・PRが十分に活かされており、ホームページのアクセス数増からも伺うことができる。 【改善すべき点】定員に満たない講座の中止が数件あった。利用者増への努力が求められる。 【その他注意点】				
B 学習支援の取り組み		施設・地域特性に配慮し、適切な学習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	5.0	5.0	15.0  (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	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	4.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】連携事業は新たに3団体と連携し、講座数、参加数共に過去3年平均を上回る。地域特性として、東和地区が親子・子どもが多い地区であることから子育て世代に向けた事業を多数開催。特に「先輩ママ」シリーズでは、子育てに対する悩みや不安を解消する講座として開催。				
	改善すべき点・課題等	【改善すべき点・課題等】連携団体、連携講座を継続して力を入れて取り組む。特に連携講座については、地域団体との連携事業を増やす。				
	区記入欄	【特記事項】ボランティアがイベントの運営を主体的に行う東和将棋大会、元受講者が講師を務める先輩ママ講座など、人材育成に成功した例が多い。今後は新たなボランティア育成による活動の場の継承を期待する。				
	評価記入委員	【評価すべき点】多様な団体・施設と連携した事業展開や区民講師の拡充は、評価できる。「先輩ママ」シリーズなど、地域特性に合った講座を提供し、人材・ボランティア育成にも成功している。また子どもを対象としたフリースペースの活用も効果的である。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	仕様書や事業計画に沿った図書館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
C 図書館事業の取り組み	1 館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	10.0 (満点=10点)
	2 読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】理化学研究所が編集した「科学道100冊」を使用した展示や、国立がん研究センター発行の冊子を扱った、がん情報コーナーを新たに設置。特集の実施回数、貸出数は前年度を上回った。事業でも新規に「図書館バッグを作ろう!」や「ボードゲーム」を行い、普段イベントに参加しない中学生の参加に繋がった。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】			
	評価委員記入欄 【特記事項】新規事業や独自事業の実施が目標の達成につながっている。			
	【評価すべき点】今を把握した情報を書架マップ更新や新規コーナー設置等様々な事業に活かすことで参加者の関心を集め目標を達成している。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
D 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 学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値、目標値超 利用率基準値/学習施設60%、体育館95%、ホール70% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設39%、体育館97%	5.0	5.0	10.0 (満点=10点)
	2 図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数、貸出冊数の基準値超 利用人数 (166,676人) ※基準値/161,642人 貸出冊数 (249,418冊) ※基準値/242,485冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】夜間時間帯の利用促進に特に力を入れた。「男性のための料理教室」シリーズは夜間の料理室を使い、男性をターゲットに開催。「暗闇ズンバ」では夜間のレクリエーションホールにてズンバ経験者を対象に開催。夜間開催の講座を積極的に開催することで、施設の利用率向上を達成した。			
区記入欄 【改善すべき点・課題等】夜間時間帯の施設利用率が低いため、次年度も継続して夜間開催の講座を積極的に開催していく。また、夜間時間帯だけでなく、利用率の低い料理室・和室の利用率向上に努める。				
評価委員記入欄 【特記事項】料理講座ばかりではなく、料理室で子ども向けの実験講座やアロマの体験講座を多数開催し、利用率向上につながっていることは大きく評価できる。 【評価すべき点】ターゲットを絞り、夜間開催講座を多彩な角度から企画し、利用促進に努めた成果が見える。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
E 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		
	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	/	10.0	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		10.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		6.0	
4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など	8.0			
指定管理者記入欄 【アピールポイント】巡回点検時に給湯室・トイレ等の汚れやゴミの確認をし、汚れていれば清掃を行い、来館者に気持ちよく利用いただけるようにしている。 【改善すべき点・課題等】ミニコミ紙『待夢』の認知度が低い。ミニコミ紙の認知度向上に努めるため、講座開催の初日にミニコミ紙の紹介を行うことを継続して続ける。また、SNSにて発行日に紹介を行う。				
区記入欄 【特記事項】大きな問題もなく運営されている。				
評価委員記入欄 【評価すべき点】来館者の目線で満足度を考えており、全体的に満足度が高い。 【改善すべき点】ミニコミ紙を知らないと回答する数が多い。事業も多彩であるので、ミニコミ紙の認知度を上げて講座参加者を増やしてほしい。 【その他注意点】				
合計点		99.0 (満点=130点)	134.0 (満点=170点)	134.0 (満点=170点)



特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	経年劣化による施設設備の不具合にも十分に対応し、さらに地域との連携をめざし独自の工夫を凝らした講座を開催するなど、意欲的な運営姿勢は高く評価できる。男性が料理に親しむことが多くなってきたことを捉え、男性・中学生が参加しやすい料理講座のコンセプトで実施できたことはたいへんよいと思う。また地域の人材を活用した「先輩ママ講座」は、子育て世代相互の学びの場として活用されており、地域のニーズに対処した事業展開に期待が持てる。 しかし、アンケートを見ると「他を利用したことがない」が非常に多いことから、施設の利用目的を単一のものではなく複数利用へ広げていく余地がありそうである。
---------------------------	--

### 【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。

#### <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
170点	102点	153点以上	142点以上 152点以下	128点以上 141点以下	114点以上 127点以下	101点以上 113点以下	92点以上 100点以下	91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。

# 生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区舎人地域学習センター

【評価対象年度】令和元年度   【自己評価】令和2年4月30日   【評価委員会】令和2年8月21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	6.0	6.0	18.0
		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	6.0	6.0	
		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	6.0	6.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】図書館・学習センター間で設備故障や不審者情報を常に最新の情報を記入する共有ファイルを活用している。毎月の職員会議ではヒヤリハットや事故・事件事例を共有し、舎人センターで起こった場合を想定した研修を実施している。			
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】アルバイトを含む全職員の窓口業務スキルの底上げを行う。また、事務室内での職員同士の会話や対応に関するお声をいただいたことから、事務室内での職員のふるまいに関する研修を引き続き実施する。			
		区記入欄	【特記事項】問題なく行っている。			
		評価記入欄	【評価すべき点】適切に管理運営されていると認められる。 【改善すべき点】花壇の整備・美化には、マルシェ関係者の協力を得ることを期待したい。 【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				
		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	12.0
		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	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	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】不具合発生時の即時対応はもとより、ヨガマット等消耗品の補充交換、3階フロアの壁紙交換、花壇インターロッキング整備等、安全と美化の両面での対応を行った。			
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】次年度は夏頃より外壁改修が実施される。お客様へ工事に伴う臭い、音、遮光に関する周知を広く行い、工事期間中も快適に施設をご利用いただけるよう努める。			
		区記入欄	【特記事項】問題なく行っている。			
評価記入欄	【評価すべき点】安全管理に関わる対応は十分である。 【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)	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
		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】個人情報取り扱い、コンプライアンスについて実際の事例に基づいた研修を実施している。			
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】引き続き全職員向け、教育係向け、責任者向けなど各階層別の研修を実施する。			
		区記入欄	【特記事項】問題なく行っている。			
		評価記入欄	【評価すべき点】コンプライアンスには十分に留意して取り組んでいる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	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
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和元年度収支 (8,694千円) ◆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	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】本社経理担当のほか、現場責任者として所長を配置している。また、日々の小口現金、帳簿類の管理は職員全員が出納時毎に行っている。昨年の黒字収支を受け、今年度の新規C事業を発足することができた。 【改善すべき点・課題等】次年度は予算を組み、花壇を含む敷地内外の整備や美化を進めていきたい。			
	区記入欄 【特記事項】問題なく行っている。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】適切な財務管理を行い、大幅なプラス収支を達成した。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

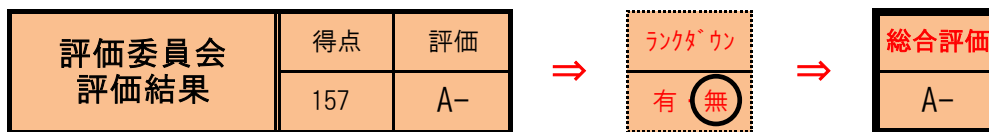
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

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学習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	21.0 (満点=25点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A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	3.0	3.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】主要事業「とねりマルシェ」に向け、地域特性に特化した事業を年間を通して定期的を実施すると同時に新規C事業を創出した。参加対象を拡げ、未就学児から高齢者まで同空間で作業する機会を増やしたことで、地域の新旧住民の交流が生まれている。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】参加者数の改善が見られない講座の廃止と、毎回定員以上のお申込みがある定例講座のサロン化を進め、よりお客様の手間なく気軽に参加していただける環境を創出する。C事業の園芸講座はマルシェ開催に向けた空間づくりを主軸として、幅広い世代の交流とマルシェへの参加を促すよう努める。			
	評価委員記入欄	【特記事項】加点提案にある「とねりマルシェ」の事業が全4日中、2日間中止となってしまったため加点としない。次年度に期待する。			
		【評価すべき点】「とねりマルシェ」を中心に、地域特性にこだわった新規C型事業を展開した。新規事業「中庭プロジェクト」は園芸を題材としながらセンター花壇の整備や新旧住民の交流、多世代交流にもつながる発想豊かな事業である。HP、SNSの活用が効果的であり毎月の更新による旬な情報発信、Twitterなども若年層の伸びが見られる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	B 学習支援の取り組み	施設・地域特性に配慮し、適切な学習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	12.0 (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	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	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】舎人の地域特性事業を図書館と連携し開催した。料理教室、8/31「やさいの日」にちなんだワークショップ、植物を知識面と実践で学び楽しむ講座等を開催し、地域資源の再発見や、施設を地域の方の手で作り上げてゆくための土壌作りを行った。また区内農家や野菜に関連する事業者との繋がりが広がった。			
		【改善すべき点・課題等】引き続き舎人地域の特性である農業や野菜にテーマを絞り、図書館とも協力し、いつセンターを訪れても地域特性に関する情報が得られるといった切れ目のない情報提供を行っていく。子ども、大人、高齢者、保護者等年齢層やニーズの分析を行い、区内農家や事業者と連携した事業を展開する。			
	区記入欄	【特記事項】問題なく行っている。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】北足立市場や農業地域を含む地域特性を活かした事業の展開や地域団体との交流が深く連携講座も増加しており評価したい。 【改善すべき点】サークル支援を検討し、登録数の維持・増加に期待する。 【その他注意点】			

	仕様書や事業計画に沿った図書館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	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	9.0 (満点=10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】「植物のある暮らしコーナー」「とねりを知る棚」を新設、舎人地域の特色である緑や農業、日暮里・舎人ライナー関連の情報を充実。また学習センターと連携し「みんなの中庭プロジェクト」を始動、講座内での資料案内や関連特集棚の実施、ミニコミ誌での植物を題材にした図書案内を展開。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】今年度は特色コーナー新設・学習センター連携講座内での資料案内等、施設内での情報提供が中心だった。来年度は来館型のサービスと合わせ、デジタルコンテンツの紹介など非来館型の情報提供を強化する。また学習センターとの連携事業を通し、区民農家や事業者・参加者等とより深く関わりながら活動支援につながる取り組みを実施する。			
	評価委員記入欄	【特記事項】地域の特色を取り入れた事業展開を行っている。昨年度クリアできなかった指標について、改善できている。 【評価すべき点】日暮里・舎人ライナー関連パンフレット類や舎人地域の人物・文化等身近な記事を活用した地域情報が充実している。前年度減点事項も改善されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
D 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		
	指定管理者記入欄	1			10.0 (満点=10点)
	区記入欄	2			
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】伊興センター大規模改修に伴う登録団体の施設利用増加もさることながら、それ以外の定期的な空きがある学習室を親子向け体操教室の会場として利用するなど、利用率増を見込んだ事業計画を組むことができた。 【改善すべき点・課題等】伊興センター大規模改修に伴う登録団体の移動によって、舎人既存団体との利用調整が難航した。次年度は鹿浜センターが改修のため、自センター事業設定の見直しや鹿浜既存団体への利用に関する事前聞き取り等、早めの対策をとっていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】新型コロナや台風による休館等を考慮して評価する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】利用率増加への工夫があり、学習施設、図書館利用率、貸出冊数共に努力の成果となっている。台風や新型コロナの影響を考慮したうえで、十分な達成であると判断する。 【改善すべき点】近隣地区のセンター大規模改修等による利用者移動に対しては、過去の経験から十分に予測し、対策しておくことが望まれる。 【その他注意点】				
E 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		
	指定管理者記入欄	1			38.0 (満点=40点)
	区記入欄	2			
	指定管理者記入欄	3			
	区記入欄	4			
指定管理者記入欄	【アピールポイント】ヨガマット等消耗品に関する要望が多く、補充や交換の対応を行った。アンケート全体としては高評価をいただいております、今後も接遇等の職員研修に一層励んでいきたい。 【改善すべき点・課題等】事業について、「仕事や就職(スキルや資格の取得、就職活動等)」に関する項目が低い。働く世代が参加しやすい時間帯、曜日、内容のニーズ等分析を進め、事業企画していきたい。				
区記入欄	【特記事項】問題なく行っている。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】要望の多かったヨガマットの整備は評価できる。またミニコミ紙の普及も浸透している。利用者アンケートの結果からは高い満足感を読み取ることができる。 【改善すべき点】アンケートでは若い世代の声をもっと受け止めることができるよう、配付方法の再検討が必要である。 【その他注意点】				

	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
F 主要事業の企画・実施・成果	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
	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】地域特性に特化した事業を定期開催し参加者層や興味関心のリサーチを実施。結果未就学児のモノづくり、社会経験機会への関心の高さがうかがえた。子どもショップ運営講座では従来の「お仕事体験」ではなく、シリーズを通してモノづくり、チラシや看板作りを実施し、マルシェ実行委員講座への足掛かり事業となった。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】主要事業のアプローチ講座について、実行委員養成に向けた大人向け講座を実施する。年度中に複数回の発表の場を設け、次年度以降の「マルシェを地域住民の手で企画・運営する」ことに繋げていきたい。		
	評価委員記入欄	【特記事項】問題なく行っている。		
		【評価すべき点】5カ年計画で示された子どもや親子の関心の高い分野にテーマを定め進められたこと、関連団体とのつながりが進み、担い手作りが進んできている点を評価できる。着実にビジョンに向けた各アプローチが実践されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
合計点		96.0 (満点 130点)	133.0 (満点 =170点)	157.0 (満点 =200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	住民が活躍できる場を「舎人マルシェ」と名付け、分かりやすい取り組みを進めていることはとても良い。農業、野菜という舎人地域の特色を生かした取り組みを、今後も継続してほしい。広報の手法として、時代に即した新ツールにInstagramの開設は、今後益々期待できる。また、子どもの読書推進活動事業への関心が高く、おはなし会、赤ちゃんタイムなどの参加者が目立つ。子育て世代の支持を得ており、頼りになる事業として継続してほしい。			

### 【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。

#### <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
200点	120点	180点以上	167点以上 179点以下	150点以上 166点以下	134点以上 149点以下	119点以上 133点以下	109点以上 118点以下	108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。



# 生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区花畑地域学習センター

【評価対象年度】令和元年度   【自己評価】令和2年4月30日   【評価委員会】令和2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(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	8.0	6.0	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	6.0	6.0	
		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	6.0	6.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】指定管理期間が通算で7年目となる年度にあたり、基本的な運営に関しては盤石な体制であることと自負している。当センターでは離職率が低いためアルバイトによりサービスの向上につながる研修を受けさせることができている。			
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】窓口での伝達事項や手順変更等の情報共有は、日誌や口頭等により漏れや齟齬はない。しかしスタッフ全員で行う定期的な見直しは、現在20人が出勤する機会がなく個別に意見を聴取し調整するため時間を要してしまうことが課題であると考えている。			
		評価委員会	【特記事項】コロナ感染拡大防止対応に限らず、当該年度は台風・熱中症対応など、想定外の事態に順次対応していただいたことに大変感謝している。システム改善会議の実証結果が出ていないため、次年度以降の継続評価とした。			
		評価委員会	【評価すべき点】突発的な事態(台風の影響、新型コロナ禍、熱中症等)にも十分対応し、適切な管理運営が行われている。 【改善すべき点】計画のみで、実績が伴わない事業を加点とする認識は改めるべきと考える。 【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				
		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	14.0  (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	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】区の施策「ビューティフルウィンドウズ運動」に沿い毎朝と定期巡回時にゴミ拾いを実施し、犯罪が起きにくい環境づくりが行えた。利用するだけでなく安全で快適な施設管理に取り組んでいる。			
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】指定管理開始から7年経ち設備や施設について、当たり前のように安全に使用している機器や箇所が、水面下で経年劣化し故障や危険な状態になっている可能性を見逃さないよう、リスク管理能力の維持と向上を一部スタッフだけでなく平準化することが課題だと考えている。			
		評価委員会	【特記事項】大規模改修に向けて、経年劣化等に伴う機器の故障が今後も頻繁に発生する可能性が考えられる。修繕等で対応できる範囲は、区でも順次対応しているので今まで以上のリスク管理と所管課への報告をお願いしたい。			
評価委員会	【評価すべき点】安全な施設管理が行われている。 【改善すべき点】大規模改修前の施設経年劣化という状況の下で、故障や事故の可能性は低くない。機に応じた対応が望まれる。 【その他注意点】					
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	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】個人情報の漏洩防止については、取り扱っている書類のほか、ミニコミ紙やSNS等による情報発信時にもチェック体制が確立しており、また定期的に研修を行い適切に管理している。			
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】個人情報の保護に関する意識の高揚はスタッフに対し、定期的な研修を行ったり啓発したりする必要がある。善意の過失によるミスも起こさないよう、特に研修に参加できなかったスタッフや新規採用者へ漏れなくフォローすることが課題だと考えている。			
		評価委員会	【特記事項】「YouTube」へのチャンネル登録など、他センターではまだ取り入れていないツールを率先して用いている。今後も引き続き個人情報等の法令遵守を十分に意識しながら新たな取り組みを行って欲しい。			
		評価委員会	【評価すべき点】個人情報保護を中心とするコンプライアンスへの配慮が十分行き届いている。YouTubeの取組みは評価できる。プライバシー保護を徹底いただきたい。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	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
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和元年度収支 (9,111千円) ◆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	4.0	4.0	4.0 (満点=5点)
	指定管理者者記入欄 【アピールポイント】			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】指定管理者として自主事業収入は経営努力を發揮した結果に比例する自主財源である。区民のニーズに応え創意工夫が凝らされ事業が展開されているのかを踏まえ、前年比1,110,148円が減収となった原因を利益率や集客不調と考え、次年度に改善させることが課題だと考えている。			
	評価委員記入欄 【特記事項】			
	【評価すべき点】適切な財務管理が行われている。 【改善すべき点】収支は悪くないが、前年度に比べると減収であった。課題を精査する必要がある。 【その他注意点】			

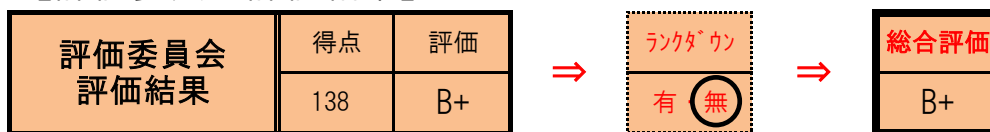
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

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学習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	19.0  (満点=25点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A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	4.0	4.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	4.0	3.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】「来館者がくつろげるよう工夫」で気軽に立ち寄れる雰囲気づくりとして、教室の形式に囚われない申込み不要・時間指定なしのイベント・講座を行い前年度のフリースペース利用人数を大きく上回る利用提供ができた。また他館にはない講座や広報PRを展開するため、スタッフで動画の撮影編集を行い「YouTube」へチャンネル登録し公開している。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】施設全体の利用者数を全体的に増加させるためには、各施設を会場としている講座の受講者を増やすことも対応策として考えている。リピーター以外の受講者を増やし裾野を広げると初回参加者の割合も総じて上がるのではないかと考えている。			
	評価委員記入欄	【特記事項】申し込み不要・時間指定なしのイベント・講座をフリースペースで行うことで、利用者が前年度を大きく上回ったことは評価できる。今後はフリースペース利用者からセンターで提供している講座利用者へと結び付けられるような工夫をしていくことが求められる。項目5では、新型コロナウイルス感染拡大防止対策による事業未達成のため加点としない。			
		【評価すべき点】広報、PRについて、外部媒体、Facebook、ミニコミ紙など、いずれも広く活用されており、外国メディアに取り上げられ、また集客の成果にも反映されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
B 学習支援の取り組み		施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点		
		指定管理者者記入欄	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	12.0  (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	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		
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】地域団体や連携先の情報をミーティングや研修で共有し、学習相談に生かしている。今後はより専門的な視点から支援ができるよう社会教育主事等の資格をスタッフに取得させ配置させる予定である。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】地域の人材を活用するには、地域団体や関係者から情報を収集し発掘するための交流が不可欠である。センター内だけで業務を完結せず渉外担当を置き、地域課題の解決提案や相談を行いながら連携や協力が必要だと考えている。			
	評価委員記入欄	【特記事項】地域交流を通して、地域課題を把握し、その課題を生涯学習の観点から解消できるような講座・イベント等の企画・開催を期待する。			
		【評価すべき点】カーレット競技は多世代が参加でき、地域の施設を連携しながら普及を目指していることを評価したい。 【改善すべき点】外部団体や行政とのリエゾンとなる人材の確保が課題であろう。 【その他注意点】			

	仕様書や事業計画に沿った図書館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	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	10.0 (満点=10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	5.0	5.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】赤ちゃんお話し会はボランティアによる月2回開催へ変更した。中高生の利用促進としてボードゲームの体験会の実施や、ティーンズボランティアによるオリジナル小説を冊子として配布した。また、大活字本の全館所蔵リストを作成して、大活字本コーナーに置き閲覧できるようにした。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】			
	評価委員記入欄	【特記事項】子ども読書につながる事業を展開しており、利用者増につながった点を評価できる。			
D 利用の状況	1	学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値・目標値超 利用率基準値/学習施設60%、体育館95% 目標値/前指定管理期間5ヵ年平均 学習施設40%、体育館94%	5.0	5.0	9.0 (満点=10点)
	2	図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数・貸出冊数の基準値超 利用人数(169,125人) ※基準値/165,564人 貸出冊数(184,247冊) ※基準値/180,757冊	4.0	4.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】図書館は、4月～1月分の統計であるが、上期に保塚図書館休館で利用者数・貸出冊数が増加していたため、通年でも基準を達成した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】利用促進のための周知活動と使用していない時間帯での講座企画を行い利用者数と利用率の増加を図りたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】(図書館)新型コロナや台風による休館等を考慮して評価する。			
E 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	/	6.0	24.0 (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		6.0	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		6.0	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		6.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】概ねポジティブな回答で良かったと考えている。今後もお客さまの視点で利用者サービスの向上に取り組んでいきたい。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】アンケートの配布及び回収割合は、指示されたとおりであるため、特に問6の体育館の事業やトレーニングルームについて「利用したことがない」の回答率が高くなり減点項目になった。当センターを利用する全ての方が、全ての施設を利用するように取り組んでいくことが課題だと考えている。				
評価委員記入欄	【特記事項】特定の施設利用者が多い結果が反映されている。利用方法が分からないため利用していないことがないように心がけることと、他の施設も利用しなくなる仕掛けづくりが求められる。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】アンケート結果は概ねポジティブな回答であると評価できる。 【改善すべき点】施設利用の呼びかけ(発信)が弱い、またスタッフの接客や施設維持の項目で不満の割合が若干高いように感じる。他センターと比べて満足度が高いわけではない。新たな利用者開拓の工夫をしてほしい。 【その他注意点】70歳以上のアンケート回答者が多いが、全世代にいきわたるよう、配付する機会を再検討してほしい。				

	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
F 主要事業の企画・実施・成果	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか	/	/	19.0 (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】1年目での事業目標を継続したうえで2年目としてPDCAサイクルを回しながらアプローチ方法どおりの事業が実施できたと考えている。3年目へはさらに対象と範囲を広げボランティア育成と活動を展開していきたい。 【改善すべき点・課題等】アプローチで計画した講座事業を行うことで事業目標が達成できたかを常時PDCAサイクルを回しながらビジョンを達成する目標に近づけたかを担当と所長だけでなく、取り組んでいる内容を全員で共有していかなければならないと感じている。次年度はシフトによる情報共有のデメリットをコミュニケーションツールを使って改善していきたい。		
	区記入欄	【特記事項】5カ年計画を通じて5年後のビジョンを達成するためにはボランティアの育成と定着が重要になってくる。ボランティアの育成・定着状況をどのように明確化していくかを検討する必要がある。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】ボランティアなど区民主体のイメージがあることや生涯スポーツ・健康体力づくりの視点はよい。現状の課題と取り組みについての改善策なども評価したい。 【改善すべき点】さらなるボランティアの育成・定着をどう図っていくかが今後の課題である。 【その他注意点】ボランティアへの期待が高いが、どのようにかかわるのか等について、スタッフ対象の研修も必要と思われる。		
合計点		98.0 (満点130点)	119.0 (満点=170点)	138.0 (満点=200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	概ね5カ年計画通りに運営され、よい結果を得たものと判定できる。あすか苑との連携が進んでいることは評価できる。あすか苑での事業に小学生が参加することで、世代を超えた交流機会となることが期待できる。さらに取り組みを進めてほしい。またセンター事業を支えてくれる新規ボランティアの育成に期待する。利用者アンケートの年代が高いと感じるが、今後も積極的に利用したい、機会があれば利用したい方々も多く、センターに対する関心度が高いと考えられる。			

### 【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。

#### <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
200点	120点	180点以上	167点以上 179点以下	150点以上 166点以下	134点以上 149点以下	119点以上 133点以下	109点以上 118点以下	108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。



# 生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区保塚地域学習センター

【評価対象年度】令和元年度 【自己評価】令和2年4月30日 【評価委員会】令和2年8月21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	8.0	8.0	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	6.0	6.0			
		3	人材育成の取り組み(意識、待遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	6.0	6.0			
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】改修工事による休館の期間においても関係団体等との交流を途切れさせず、さらに、新規利用者を取り込む仕掛けを行う事で、新装開館時に多くの方に来館いただくとともに、まごころ接客を心掛けることで、好印象の区民の声を頂戴するなど、満足度の高いサービスが提供でき順調なスタートとなった。また、改修工事の正確性の向上及び効率化を図るため、大規模改修工事マニュアルを作成し、今後工事を控えている他施設に継承・引継ぎを行うことができた。					
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】通常時はもちろんのこと、有事(大型台風や感染症など)に伴うイレギュラーな対応が生じた際にはスタッフの安全を確保したうえで、情報共有の徹底及び的確かつ迅速な対応が取れる管理体制としていきたい。					
		評 価 委 員 会 記入欄	【特記事項】改修工事完了後の移転の際は、複合施設全体の状況を把握しながら調整を行い、滞りなく開館できた。大規模改修工事に関するノウハウをマニュアル化し、指定管理者間で継承した点を加点とした。					
		評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】改修工事による休館時にも関係団体との交流を継続し、そのマイナス要因を克服しただけでなく、大規模改修工事に関するマニュアル作成し、会社を超えて他の改修を控えた館に引継ぎ情報共有を継承しており評価したい。 【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				
				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	14.0  (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			4.0	4.0			
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】所管課様・改修工事業者と連携を密に取り、無事に新装開館を迎え、開館後も全スタッフが危機意識を高め、館内外ともに安全・美化の徹底を図った。また、ちょっとした心配り(トイレの飾り付けや施設にアロマを焚くなど)をすることで、来館者に施設を気持ちよく利用していただき、そこから利用促進につながることができた。							
区 記入欄	【改善すべき点・課題等】新装開館となり新しい設備などで安全面が増したものの決して過信することなく、安全管理が施設運営の根幹であることを強く認識し、複合館一体となって施設の安全・美化に取り組んでいきたい。							
区 記入欄	【特記事項】改修工事完了後、防犯対策を講じたことで、不法侵入防止や不法投棄の減少などの効果があった。「おもてなし」を意識した職員の心配りが、来館者からの感謝の声(区民の声)に繋がった。利用者が快適に施設を利用できるように様々な工夫を行った点を加点とした。							
評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】センターの防犯対策として夜間侵入やゴミの不法投棄などへの対処が抑止効果となっている。またトイレの美化等の「おもてなし」の気配りが来館者の好感につながった。 【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	9.0 (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 者記入欄	【アピールポイント】センターと本社が一体となって個人情報保護・法令遵守に取り組むとともに、定期的かつ効果的な研修を全スタッフに行うことで理解度を深め、法令違反となる事案を発生させない環境とした。			
	指定管理者 者記入欄	【改善すべき点・課題等】研修時だけにとどまらず、常日頃からスタッフ同士で法令遵守について意見を出し合える風通しのよい職場とすることで、法令違反となる事案を決して発生させない環境としていきたい。			
評価 記入 委員	【特記事項】問題なく取り組んでいる。				
評価 記入 委員	【評価すべき点】日頃のコンプライアンスに問題はない。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
	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	
D 適切な財務・財産管理	1	適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和元年度収支 (4,614千円) ◆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	4.0	4.0	4.0 (満点=5点)
	指定管理者 者記入欄	【アピールポイント】大規模改修工事や台風・コロナ関係による長期の特別休館があったものの、健全な運営を行うことで収支をプラスで終えることができた。			
	指定管理者 者記入欄	【改善すべき点・課題等】次年度は3年ぶりに1年間を通しての本格的な講座運営となることから、講座収支を横ばい状態からプラスに転じられるよう、事業を計画的かつ効果的に打ち立てていきたい。			
	区 記入 欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。			
	評価 記入 委員	【評価すべき点】改修工事や特別休館にもかかわらず、収支はプラスに転じている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

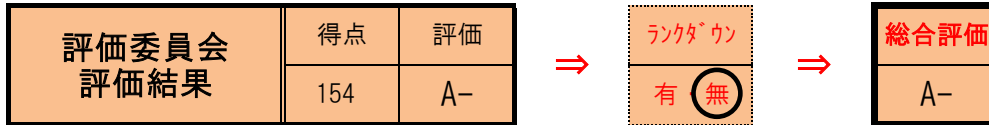
2 事業 効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
A 学習事業の取り組み	1	利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	25.0 (満点=25点)
	2	A型事業(事本的な生涯学習事業)の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	3	B型事業(重点事業)の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	4	C型事業(拡張事業)の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	5	区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	5.0	5.0	
	指定管理者 者記入欄	【アピールポイント】改修工事中も講師やボランティアとの繋がりを維持し、工事後は好評であった講座を滞りなく継続する他、アウトリーチ講座を定期的実施することで、新たな利用者獲得にも成功した。また、講座の参加者数は工事後にもかかわらず一定数以上を獲得し、アンケートでも高い満足度を得ることができた。			
	指定管理者 者記入欄	【改善すべき点・課題等】本格的な講座運営となる次年度に向け、地域の需要に合わせて新規利用者の更なる開拓とともに、「地域と人」が繋がるきっかけとなる事業を展開し、講座参加者及び施設利用者のさらなる獲得に繋げていきたい。			
	区 記入 欄	【特記事項】休館期間中も、講師と連携を図りながらセンターPRを兼ねた出張講座を行い、センター利用のきっかけ作りを積極的に行っていた。「地域食堂」では地域団体と連携して、ボランティアを活用しながら世代間交流に繋げ、地域の活性化に寄与した点を加点としたい。開館後、新たに開催したステップアップ講座が今後発展していくことを期待する。			
	評価 記入 委員	【評価すべき点】改修工事中も講師やボランティアとの連絡を絶やさず、地域活動の活性化に努めた。地縁団体と連携した「地域食堂」は地域課題となる「孤食」を意識した居場所づくり、交流を深めるために開催し貢献している。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	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	13.0 (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	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	5.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】ボランティアや地域団体との協力を得て、居場所作り・サロン型事業として地域住民の交流の場を構築する他、新たなボランティア育成にも貢献した。また、複数の地域団体・施設と協力のもとイベントを実施し、今後の事業展開につなげる足掛かりを築くことができた。</p> <p>【改善すべき点・課題等】長期休館後ほぼすべての登録団体が活動を再開するとともに新規の団体数は増えた一方、登録会員数が年々減少してしていることが課題となっている。効果的な支援・プロモーションを行うことで新規利用者の獲得を図っていききたい。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】休館期間中も地域事業の支援を積極的に行い、地域団体との連携を継続してきたことで、開館後のイベントも地域と連携を図りながらスムーズに開催できた。センターでの活動を再開した登録団体に対して、効果的な支援を行うことで利用者増に繋がりが、活動が活性化することを期待したい。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】長期休館後のリカバリーは問題なく進んだ。登録団体数も休館以前より増えている。新たなジャンルとして「水墨画」を取り入れ日本文化の継承を目指している点や地縁団体主体の地域食堂等を支援することは、社会教育施設に求められる基本的姿勢であり、評価できる。</p> <p>【改善すべき点】登録会員数は減少傾向にある。</p> <p>【その他注意点】</p>			
	仕様書や事業計画に沿った図書館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	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	3.0	3.0	7.0 (満点=10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】長期休館中に区民事務所仮庁舎に開設した予約図書受渡窓口は、関係各所の協力の元無事に運営を終了。おはなし会や赤ちゃんタイム、本の福袋やレビュー合戦といった各種事業の参加者が伸び、目標値を達成することができた。子育て世代の転入が多いという地域特性に見合った事業展開が出来たと考える。</p> <p>【改善すべき点・課題等】特集棚の貸出率が目標に達しなかった。児童特集の貸出率が伸びなかった。昨年の反省に基づき、利用者が興味をひきそうなテーマを中心に展開したが、月により貸出率の変動が大きかった。利用者の興味関心についてより深いリサーチが必要と考える。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】(前年度減点事項の改善)レファレンス・特集棚貸出率が基準値を達成していないため平成30年度の減点事項の改善は図れなかった。よって減点とする。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】図書館主催の各種事業の参加者数は目標値を達成している。予約ベスト30など館独自の方法での案内をしていることは評価できる。</p> <p>【改善すべき点】特集棚、児童特集の貸出率の改善が必要である。</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	
D 利用の状況	1	学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値・目標値超 利用率基準値/学習施設60% 目標値/前指定管理期間5ヵ年平均 学習施設57%、体育館・ホール施設無し	1.0	3.0	6.0 (満点=10点)
	2	図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数・貸出冊数の基準値超 利用人数(73,402人) ※基準値/76,847人 貸出冊数(102,852冊) ※基準値/99,000冊	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】新装開館に伴い新規団体・フリースペース利用者の増加や新設施設の活用、図書館においては新規利用者や家族連れの方に大変多く利用していただくことができた。</p> <p>【改善すべき点・課題等】長期休館及びコロナ関係による閉館の影響により、学習・図書館ともに利用者数、施設利用率共に目標値を達成することができなかった。講座運営とともに施設の有効活用を長期的視野を持って考え、また、図書館の利用者数、貸出冊数ともに減少傾向にあるので、アウトリーチ事業及びSNS活用による積極的なPRにより、利用意欲の促進を図っていききたい。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】大規模改修や新型コロナ、台風による休館等を考慮して評価する。改修前の利用率に届かなかったものの、部屋数が増えたことや、指定管理者の取組みにより定期利用団体が増加して、改修前の利用コマ数比が約1.1倍増加したことから減点としない。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】諸事情により利用は低調であったが、利用部屋数の増加や定期利用団体の増加により、区評価の「減点せず」は妥当である。</p> <p>【改善すべき点】学習施設利用率について、改善すべき課題を検討され次年度に向けた対処をお願いする。</p> <p>【その他注意点】</p>			

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
E 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	8.0	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	10.0	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など	8.0	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など	8.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】受付対応や講座運営のソフト面・施設利用のハード面ともに満足度の高い支持を得ることができた。今後も現状に満足することなく、さらなるサービス向上に努め、スタッフ一同まごころを込めて施設運営に取り組んでいきたい。</p> <p>【改善すべき点・課題等】ミニコミ紙を読まれた方の満足度は高いものの、その反面、読んだことが無いとのご意見も多く、内容や読みやすさの工夫を図るとともに、SNSでの情報発信の充実との相乗効果でさらなる認知度向上に繋げていきたい。</p>		
区記入欄	【特記事項】			
評価委員欄	<p>【評価すべき点】利用者満足度は前年度よりやや低下したものの、相対的に高い水準にある。施設の快適さやスタッフの対応が利用者に評価されており、継続した対応を期待する。</p> <p>【改善すべき点】アンケートの対象について、若い世代の声をもっと受け止めることができるよう、配付方法等の再検討が必要である。また、ミニコミ紙について、知らない、読んだことがないとする人数が多く、知っていただく工夫が必要と思われる。</p> <p>【その他注意点】</p>			
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		
F 主要事業の企画・実施・成果	1	主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか	22.0  (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	<p>【アピールポイント】休館期間中においても地域との関係を途絶えさせることなく、活動サポートやアプローチを継続し、意見交換を行っていくなかで主要事業である「コラボ展」の実行委員の立ち上げに成功。センターで活動している団体及び地域団体と連携して、色あそびコラボ展をブレで開催するにいたった。</p> <p>【改善すべき点・課題等】本格的な施設運営となる次年度は、構築できた関係を強固にするとともに、繋がりがより活性化されることを意識した事業展開としていきたい。</p>		
	区記入欄	<p>【特記事項】休館期間中も地域との関係を積極的に築き、実行委員会を発足したことは大きく評価できる。センターで開催したイベントは作品展示に留まらず、ワークショップを開催し、地域商店や登録団体と連携して参加者の幅を広めた。今後は、センター開催事業からの参加やコミュニティ同士の繋がりを意識した取り組みを行うとともに、参加者自らがやれる力を身に着ける支援をしていただきたい。</p>		
	評価委員欄	<p>【評価すべき点】5カ年計画で示された事業は概ね適切に実施され、さらにそれ以上の成果もあったと評価できる。コミュニティに視点をもち、アートに着目したまちづくりには、大きな可能性を感じる。協働・連携の力を発揮して進めてほしい。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】</p>		
合計点		96.0 (満点 130点)	132.0 (満点 =170点)	154.0 (満点 =200点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	改修工事による長期の休館にもかかわらず、適切な対応で地域や関係者との関わりを適切に継続し、開館後のリハビリを達成することができた。改修工事からようやく年を通しての運営が可能となったということであり、期待したい。 トイレ環境の向上、防犯対策強化など、事業以外での加点の取組みは重要である。 学習事業の取組み「孤食の課題解決」には、ボランティアの育成や継承のための仕組みづくりが確立されており、支援の輪が更に広がることを願う。また、ボランティアのコーディネート事業は、当事者のやる気と自信につながる。学習事業への取組みでは、出張講座にチャレンジし、地域を超えたPR事業が新たなデータをもたらしており、次へのステップを促すことと考える。
---------------------------	---

### 【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。

#### <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
200点	120点	180点以上	167点以上 179点以下	150点以上 166点以下	134点以上 149点以下	119点以上 133点以下	109点以上 118点以下	108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。

# 生涯学習関連施設 業務評価シート

スポーツ施設

施設名/ 足立区総合スポーツセンター

【評価対象年度】令和元年度 【自己評価】令和2年4月30日 【評価委員会】令和2年8月21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	10.0	10.0	26.0  (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	6.0	6.0		
		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	10.0	10.0		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】初級障がい者スポーツ指導員(日本障がい者スポーツ協会)/1名、水上安全法救助員Ⅰ(日本赤十字社)/1名、熱中症対策アドバイザー(環境省)/2名の資格取得によるスキルの向上を図った。				
		区記入欄	【特記事項】(前年度減点事項の改善)事故対応に関する研修を実施することで、職員一人ひとりに事故対応への意識共有がなされていた。全体的に適切な管理運営が行われている。利用者へのより一層の丁寧な対応を心掛けてほしい。				
		評価記入委員欄	【評価すべき点】管理運営は適切に実施されている。備品をレンタルにする等、発想の転換による改善、資格取得などのスキル向上を図っている点は評価できる。 【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	4.0	3.0	17.0  (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	4.0	4.0	
			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】防災訓練に従来の避難・AED・デモ消火器に加え、消火栓から消火ホースを引き出しての実践消火訓練を取り入れ、消火器消火から消火栓消火での有効性を確認した。次回には、地下駐車場の水害に備えての防水板の設置訓練を計画している。			
区記入欄	【特記事項】日常及び定期点検の実施、美化活動に取り組み、老朽化の進んでいる施設の維持管理がしっかり行われ、簡易修繕等も早急に対応している。項目1の加点部分は基本的事項と捉え加点しない。						
評価記入委員欄	【評価すべき点】消火訓練による安全の確保といった防災訓練の充実は評価できる。水害対策にも期待したい。 【改善すべき点】 【その他注意点】						



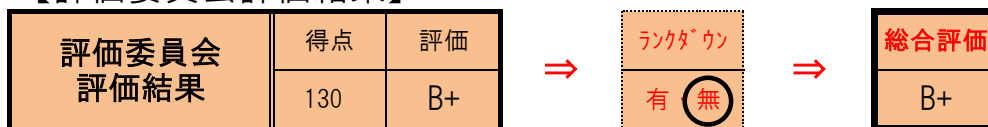
大項目	中項目	確認項目				
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)		<b>個人情報保護、各種法令等は遵守されているか</b>		評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員	
		1	個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	4.0	3.0	10.0 (満点=15点)
		2	個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	4.0	4.0	
		3	各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】年2回の訓練日に、MIZUNOホスピタリティ宣伝「安全・安心・信頼」をお届けすべき、CS向上の基本テキストに基づく、スタッフ研修を実施した。利用者への鍵・用具・用品の貸出の台帳管理による情報漏洩の可能性を考慮し、単紙管理へ変更した。					
区記入欄	【改善すべき点・課題等】					
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。項目1の加点部分は基本的事項と捉え加点しない。					
評価記入欄	【評価すべき点】 スタッフ研修や単紙管理への変更など適切に対応できている。 【改善すべき点】 【その他注意点】					
D 適切な財務・財産管理		<b>適切な財務運営・財産管理が行われているか</b>		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 ◆R1年度収支 (6,950千円) ◆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	4.0	3.0	3.0 (満点=5点)
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】消費税等に係る収支を計上し、より詳細な収支を計上した。			
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】			
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。項目1の加点部分は基本的事項と捉え加点しない。					
評価記入欄	【評価すべき点】 適正に管理されている。 【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 スポーツ事業の取り組み	<b>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</b>		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、区広報誌、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	14.0 (満点=20点)
		2	A型事業 (共催事業) の企画・実施・成果 ◆A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	C型事業 (自主事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】ホームページでの情報発信に重点を置き、電話での発信を必要最小限に進める所、アクセス数を大きく伸ばした。			
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】A事業からのC事業転換や事業拡大を志しているが、場所と開催時間の問題で参加数・参加率を上げることが難しい状況である。			
		区記入欄	【特記事項】新型コロナウイルスの影響のあったが、事業の企画・立案が適切に行われ、概ね計画通りに事業が実施されている。また、SNSを活用する等、広報活動を積極的に行っている。			
		評価記入欄	【評価すべき点】 ホームページ・SNSへのアクセス数の増加。新型コロナウイルスの影響は受けたが、概ね適切に企画・立案・実施がなされている。 【改善すべき点】 情報発信が事業成果に繋がるように工夫してほしい。 【その他注意点】			

大項目	中項目	確認項目			
B スポーツ支援の取り組み		<b>適切なスポーツ活動支援を行っているか</b>	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
	1	生涯スポーツコーディネート、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	9.0 (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	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】千本さくらまつり、桜花亭スポーツフェスティバル、スポーツカーニバル、他教室の開催・応援に尽力した。総合スポーツセンターでのスポーツフェスティバルでは、バスケットボール指導者を招いての開催を実施した。スポーツカーニバルが中止となったものの、2年連続で他館オリパラ事業へのオリンピック派遣の協力を実施した。		
			【改善すべき点・課題等】		
	区記入欄	【特記事項】（前年度減点事項への対応）ボランティアを活用した事業についてきちんと計画がされていた。地域及び関係団体から人材を活用し・区内施設とも連携を行い事業を実施している。また、登録団体・施設利用者へ適切な支援も行われている。昨年度、実施できなかったボランティアの育成にも積極的に取り組んでほしい。			
	評価記入委員欄	【評価すべき点】連携講座の増加。中学校、高校からの職場体験・訪問の受入れ。 【改善すべき点】ボランティア育成への取り組み、サークル活動、個人利用者への支援についても期待する。 【その他注意点】			
C 利用の状況		<b>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）</b>	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（408,064人） ※過去3年平均からの伸び率/12.3%	5.0	5.0	5.0 (満点=5点)
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】多目的広場改修工事による利用中止(3カ月)と5月及び7月の選挙開票場とする利用制限や台風19号被害の緊急避難所開設に加え2月下旬からの新型コロナウイルス感染症拡大防止策の施設利用中止もあったが、過去3年平均利用者数からの伸び率をプラスへ転じる貢献が出来た。		
			【改善すべき点・課題等】		
	区記入欄	【特記事項】引続き利用者増に努め、新規利用者及び特に初めて運動する方を増やす事業展開・取り組みに期待する。			
	評価記入委員欄	【評価すべき点】利用者が増加している。 【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)		<b>利用者の満足を得られているか(評価点×2)</b>	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	/	10.0	28.0 (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		6.0	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		6.0	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		6.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】区内施設の中核として自覚と知識の豊富さから他館利用者からの問い合わせに対応した。施設内の経年劣化が進む中、日常及び定期清掃に加え、設備の不具合を察知し利用者への負担を極力軽減した。ミニコミ紙＝ハッスルパークをアピールをして認知度を上げ、内容の充実を図り配布数を伸ばした。		
		【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】施設の経年劣化が進む中、運営満足度は90%以上である。今後、ミニコミ紙の配布先拡充と認知度向上に期待したい。			
	評価記入委員欄	【評価すべき点】利用者年代層に応じたアンケートが取られている。施設設備の経年劣化は進んでいるものの利用者満足度はそれほど低くない。スタッフの接客も満足度が高い。 【改善すべき点】事業成果は上がっている一方、満足度にはつながっていないように感じる。アンケートの「自由意見」をより多く掲載してもらいたい。また、施設の清掃など清潔さに気を配ってほしい。 【その他注意点】			

大項目	中項目	確認項目				
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		
				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			18.0 (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】計画に掲げた事業を展開していく上で、状況に合わせてのプログラム推進や規模を変える事など目標を変えながら実施した。(アスリートから指導者への転換等)			
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】目標に掲げる回数や各事業での参加人数が未達である。事業を開催する上で目標達成する為の場所と時間の確保に課題がある。			
評価記入欄	【特記事項】計画通りに実施されている。 【評価すべき点】生涯スポーツ・オリパラ機運醸成の視点は良い。五カ年計画で示された事業は概ね適切に実施されている。 【改善すべき点】「5年後のビジョン」が40,000人達成について見直しの必要を感じる。 【その他注意点】					
合計点		84.0 (満点=110点)	112.0 (満点=150点)	130.0 (満点=180点)		
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	施設設備の経年劣化、新型コロナウイルスの影響があったものの、概ね適切に施設が運営されたことは評価できる。運営や事業展開等、独自性もあり、成果を出しているところも良い。しかし、区内スポーツの中核施設として、他の関係施設や団体との関係が見えてこないのが気になる。区内中学校からの職場体験等の交流を機会に連携事業などについて検討してほしい。今後も、総合スポーツセンターとしての役割に期待する。					

### 【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。

### <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。

# 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】令和元年度 【自己評価】令和2年4月30日 【評価委員会】令和2年8月21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	6.0	6.0	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	6.0	6.0			
		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	8.0	8.0			
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】引き続き事例や問題点をテーマにした研修の実施の他に、各セクションLAリーダーを年度ごとに一新することにより、業務の発想転換や改善点を見出せるよう努めている。					
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】					
		区記入欄	【特記事項】業務のマンネリ化を防ぐような仕組みを構築し、適切な管理運営が行われている。					
		評価委員会	【評価すべき点】各セクションのLAリーダーを毎年一新するなどしてマンネリ化を防ぎ、業務の発想転換等に対応している。障がい者の受け入れ体制を充実するために研修に参加し、職員の共通認識に努めている。 【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				
				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	4.0	3.0	16.0  (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			4.0	4.0			
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】職員に普通救命認定講習を受講させ、各セクションを交えての緊急対応訓練を定期的に行い、緊急対応に備えている。また、プール監視員全員、勤務開始前にダミー人形で心肺蘇生訓練を行ってからの業務を徹底している。							
区記入欄	【改善すべき点・課題等】							
区記入欄	【特記事項】緊急時対応への取り組みが積極的に行われている。また、日常の施設監視及び点検や定期点検等を行い、老朽化が進んでいる施設の維持管理が適切に行われている。項目1の加点部分は基本事項と捉え加点しない。							
評価委員会	【評価すべき点】施設の安全性は十分に保たれている。救命講習会を受けた成果を実践に活かしている。 【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)	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	4.0	4.0	11.0  (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	4.0	4.0			
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】社員はコンプライアンス外部研修に参加し、各セクションに指導している。また、個人情報保護の認知度テストを実施し、全員が合格している。					
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】					
		区記入欄	【特記事項】研修やテスト等の実施により、スタッフ(職員)の意識を高め、個人情報保護・法令等遵守に取り組んでいる。					
		評価委員会	【評価すべき点】コンプライアンスには十分な配慮がなされている。研修を実施することで意識を高めている。 【改善すべき点】 【その他注意点】					

	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
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆R1年度収支 (7,203千円) ◆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	4.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 経理についての金券等のミス、収納金遅延はない。 【改善すべき点・課題等】			
	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。項目1の加点部分は基本事項と捉え加点しない。			
	評価記入委員欄 【評価すべき点】 適正に管理されている。収支のプラス幅も大きい。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

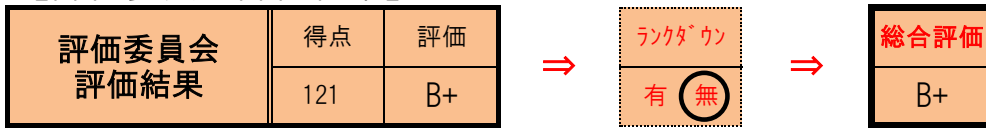
2 事業 効果	A スポーツ 事業の取 り組 み	仕様書や事業計画に沿ったスポーツ事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、区広報誌、外部媒体の活用 など	3.0	3.0	13.0  (満点=20点)
		2 A型事業（共催事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		4 C型事業（自主事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄 【アピールポイント】 足立区障がい者スポーツ月間の2月にプールでは初めての第1回障がい者水泳記録会を開催し、15名31種目の申し込みがあり、当日は全員参加し無事終了。今後も毎年開催していく。 【改善すべき点・課題等】			
		区記入欄 【特記事項】（前年度減点事項の改善）「ミニコミ紙の広域配布」は、配布先17箇所増やし、年4回発行を毎月発行に変えたことは大いに評価できる。また、各種事業を計画的に実施し、障がい者スポーツの振興にも取り組まれている。 【評価すべき点】 新規事業として、障がい者水泳記録会を実施し、スポーツ振興に寄与している。A型事業には基準以上の熱心な取り組みと成果が見られた。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	B スポーツ 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 生涯スポーツコーディネート、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	12.0  (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	4.0	4.0	
	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】 オリパラ気運醸成事業で「池谷幸雄体操クリニック&トークショー」に体操倶楽部キュートから5人の指導員に協力していただきました。2月には「障がい者水泳大会」に水泳連盟指導員3人協力していただいた。 【改善すべき点・課題等】			
		区記入欄 【特記事項】 関係団体等との連携事業、ボランティアを活用した事業を開催し、地域団体とも積極的に交流を行っている。今後は、ボランティア育成への取組みに期待する。 【評価すべき点】 「池谷幸雄体操クリニック&トークショー」や「障がい者水泳大会」を実施する等、多彩なスポーツ支援活動を展開した。連携団体との講座数や参加人数も増加している。 【改善すべき点】 【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(254,341人) ※過去3年平均からの伸び率/15.7%	5.0	5.0	5.0 (満点=5点)
	【アピールポイント】人気教室のキャンセル待ちが増加し、参加できない人が増えているため、プール・小体育室・体育館・会議室の教室開催数や定員数を増やし、受け入れ枠を広げたことで利用者増に繋げることができた。			
	【改善すべき点・課題等】			
	【特記事項】利用者増に向けた取組みは評価できる。新規利用者や初めて運動する方を増やす事業の取組みに期待する。			
	【評価すべき点】利用率が向上しており、体育館や会議室などでの開催で受け入れ枠を広げながら成果を上げている。 【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		
	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ		8.0	22.0 (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		4.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		6.0	
	【アピールポイント】 ・昨年の改善点であるミニコミ紙の配付先を17ヶ所増やしました。また、毎月配付するように回数を増やし、配付枚数も100枚増やした。 ・親しみのある施設にするため、顔出しパネルを作成して子ども、親子にアピールし楽しまれている。			
	【改善すべき点・課題等】 ・施設維持に関して故障箇所の対応が遅れている部分や補修箇所が繰り返し不具合となり、対応に手間取ることが多々あったことを改善する。今後は早めの修理及び補修のチェックを徹底する。 ・事業満足度ですが、人気講座の受け入れ枠を広げて参加者のご要望にお応えしましたが、まだご意見やご指摘があり、開催日程・時間により参加できないという声があった。今後は日程・時間・定員などの見直しを行い改善していく。			
	【特記事項】ミニコミ紙への取組みは評価できる。但し、アンケート結果では、昨年度より全ての項目で評価点がダウンしている。全項目の満足度向上を目指して取り組んでほしい。			
	【評価すべき点】利用者年齢層に応じたアンケートが取れている。前年度課題であったミニコミ紙への取組みは評価できる。 【改善すべき点】利用者アンケートの結果からは、十分な満足感を読み取ることができない。施設維持、事業満足度が低い工夫を期待する。また、アンケートの「自由意見」を多く掲載していただきたい。 【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	
1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか				19.0 (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				
【アピールポイント】 ・らくらくネットワーク準備として「らくらくトレーニング」を開催した。5名平均の参加があり、計画通りに進んでいる。 ・障がい者水泳記録会に向け、障がい者水泳教室を12月、1月、2月と開催した。各4~5名平均の参加があり、2月24日に開催した第1回障がい者水泳記録会には15名の参加者があり、今後に繋がった。				
【改善すべき点・課題等】				
【特記事項】計画通り事業に取り組んでいる。				
	【評価すべき点】5カ年計画に示された事業は概ね適切に実施されている。教室の延べ参加人数が27%と工夫したことが成果につながっている。 【改善すべき点】 【その他注意点】「まちを元気にする拠点」を目指すのであれば、アプローチに地域との関係づくりの視点が必要ではないか。			
		82.0 (満点=110点)	102.0 (満点=150点)	121.0 (満点=180点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	職員の意識を高めることで円滑な運営につなげている点や、ミニコミ紙の発行を四半期から毎月発行へ、そして配布箇所を拡大している点は評価できる。地域団体との連携講座が増加しており参加人数も増えていることから、更に地域との交流を深めていただきたい。トレーニングルームの新規利用者登録、個人の利用者も増加しており、一層の施設活用に期待する。
---------------------------	---

### 【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。

#### <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。

# 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】令和元年度 【自己評価】令和2年4月30日 【評価委員会】令和2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	評価点				
1 管理状況	A 適切な管理の履行	<b>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</b>	<b>評価点×2</b>				
			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	6.0	6.0	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	8.0	8.0			
		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	6.0	6.0			
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】常に目の前の1人にこだわり、定例定型の対応にならないようにしてきた。昨年に引き続き監視員が受付をできるよう共通業務化を進めたことで、プールと受付の情報共有が進み利用者対応がスムーズにいくようになっている。また、盗難防止のためロッカー施錠、貴重品管理についてのアナウンスを徹底し更衣室巡回を強化した。				
			【改善すべき点・課題等】個人利用者へ向けた運動習慣の啓発や、運動指導を含めたサポートを強化していく。				
		区記入欄	【特記事項】昨年に引き続き、監視や受付業務の共通化を進めたことで効率的な管理運営に努めている。また、更衣室の巡回を強化するなど盗難防止に努めた。				
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】「プール」と「受付」の情報共有が進んだことは望ましい。盗難防止等の対策も十分にされている。 【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	<b>施設の安全性は確保されているか</b>	<b>評価点</b>		
					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	16.0  (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	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】不具合発生時に迅速に報告対応を行った。また、足立警察署と合同での防犯訓練の実施した。						
	【改善すべき点・課題等】不具合対応だけではなく、交換周期の部品や現状不具合は発生していないが劣化がみられる部品の交換などの予防保全も積極的に検討していく。						
区記入欄	【特記事項】施設設備の不具合発生時に迅速な対応および区への報告が徹底されている。						
評価委員会記入欄	【評価すべき点】適正な施設情報管理による迅速な不具合対応がされている。区への報告等も十分に行われている。 【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)	C 法令等の遵守(※倫理性も含む)			<b>個人情報保護、各種法令等は遵守されているか</b>	<b>評価点</b>		
					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】個人情報は常に施錠管理している。データに関してはパスワードを設定し、年2回パスワードを更新。外部へ持ち出す際には管理台帳に記入し、常に携帯するようにしている。また、個人情報を取り扱う職員を限定し事故防止をしている。				
			【改善すべき点・課題等】関係する法令をすべての職員が習得する必要がある。				
		区記入欄	【特記事項】個人情報保護の管理を適切にしている。				
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】個人情報保護をはじめ、各種法令は十分に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	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
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆R1年度収支（672千円） ◆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)
	指定管理者者記入欄 【アピールポイント】3月にプールの利用休止があったが、利用者ニーズに合った事業を増やし、昨年度収支を上回ることができた。本社担当と密に連絡を取り合い適切に運営できた。 【改善すべき点・課題等】財務管理、経理処理ができる人材を育成する。			
	区記入欄 【特記事項】会計事務処理について適正に処理されている。			
	評価記入欄 【評価すべき点】適正に管理されている。 【改善すべき点】人材を育成するとの記載はあるが、具体的に記載することを期待したい。 【その他注意点】			

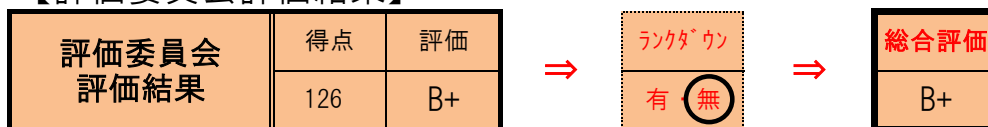
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業 効果	A スポーツ 事業の取 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
2 事業 効果	A スポーツ 事業の取 組み	1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、区広報誌、外部媒体の活用 など	4.0	4.0	13.0  (満点=20点)
		2 A型事業（共催事業）の企画・実施・成果 ◆A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 C型事業（自主事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		指定管理者者記入欄 【アピールポイント】外部取材3件。近隣自治体や団体との連携を進めてきた。昨年、区内施設で初の試みであったフィンスイミングが引き続き好評をいただき、また今年度はパーソナルレッスンも好評を得ている。 【改善すべき点・課題等】未就学児から高齢者や障がい者まで、広くニーズを探り事業提供していく。			
		区記入欄 【特記事項】フィンスイミングやパーソナルレッスンなど独自の事業を展開し、集客に努めている。今後は障がい者スポーツの普及にも尽力されたい。 【評価すべき点】HPなどへのアクセス数が目標値を超えており、情報更新などの努力が認められる。他団体との連携を推進し、フィンスイミング事業等の成果もあげている。 【改善すべき点】水泳分野の障がい者スポーツの普及にも目を向けてほしい。 【その他注意点】			
B スポーツ 支援の取 組み	B スポーツ 支援の取 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 生涯スポーツコーディネート、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	12.0  (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	4.0	4.0	
		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	
		指定管理者者記入欄 【アピールポイント】近隣自治体、団体、学校、他施設との連携ができています。連携事業の集客も昨年度を上回っている。また、近隣福祉園との連携ができた。 【改善すべき点・課題等】障がい者向け事業の実施。			
区記入欄 【特記事項】地域団体や区内施設との連携を積極的に行い、地域スポーツの普及に努めている。					
評価記入欄 【評価すべき点】連携団体の活用や団体件数の増加などが事業の参加人数にも反映されている。 【改善すべき点】ミニコミ紙の配布先が3件ということで、より積極的な広報が望まれる。 【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(149,868人) ※過去3年平均からの伸び率/ 25%	5.0	5.0	5.0 (満点=5点)
	指定管理者 者記入欄	【アピールポイント】利用者数増につながるよう、利用者ニーズにあわせた事業実施や目の前の1人にこだわる接客を行い、継続利用を促進している。			
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】新規利用者、新規事業参加者を増やすため、告知・販促を強化する。			
	評 記 入 委 員 欄	【特記事項】新規利用者の拡充に向けて、利用者ニーズに沿った事業展開を期待する。			
					【評価すべき点】利用者が25%増となっており、地域のニーズにえている。 【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	/	10.0	30.0 (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	/	6.0	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など	/	6.0	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など	/	8.0	
	指定管理者 者記入欄	【アピールポイント】施設の老朽化が目立つが、休館日も使いながら清潔に保つよう努力をしてきた。利用者満足度を上げられるよう、接客・事業の質・安全管理にこだわり運営してきた。			
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】老朽化が進み対応が難しいこともあるが、施設設備に対するご意見の割合が多く、引き続き事前に行う予防保全に注力する。			
					【特記事項】利用者への接客対応を適切に努めている。利用者ニーズを把握し、事業内容の充実を期待する。
					【評価すべき点】スタッフの利用者への対応が評価されており、統一された認識が実績となっている。 【改善すべき点】アンケート結果からは施設面での改善への要望も読み取れる。また、ミニコミ紙の認知度が非常に低い。 【その他注意点】アンケートの充実のためには若年層の意見も聞きたい。
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			
		指定管理者	担当課	評価委員	
E 主要事業の企画・実施・成果	1	主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか	/	/	18.0 (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 者記入欄	【アピールポイント】利用者のニーズに合わせた事業展開、接客対応を心掛けた。また、近隣自治体に案内物の掲示・配布の協力をいただいた。3月の利用中止があり、昨年度より総利用者数は減少しているが、1日の平均利用者数は増加している。			
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】区内の団体や施設、学校との連携を強化する。			
					【特記事項】計画どおりに目標を達成している。
					【評価すべき点】5カ年計画に掲げられた目標通りのパフォーマンスをあげることができた。 【改善すべき点】地域連携事業の取組み概要を見えるようにしてほしい。 【その他注意点】
		78.0 (満点=110点)	108.0 (満点=150点)	126.0 (満点=180点)	
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	基本的な運営は適切に実施されている。職務の共有化は今のコロナ禍における働き方としても求められることなので、よい取組みだと思う。5カ年計画に掲げられた目標通りのパフォーマンスが認められ、利用者アンケートの評価も高い。スポーツ支援において他施設にコーディネートされており、次年度の更なる波及に期待する。区内団体や人材の活用にも貢献され、事業への参加者数も増加しており、今後も継続していただきたい。				



### 【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。

### <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。

# 生涯学習関連施設 業務評価シート

スポーツ施設

施設名/ 足立区千寿本町小学校温水プール

【評価対象年度】令和元年度 【自己評価】令和2年4月30日 【評価委員会】令和2年8月21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				
1 管理状況	A 適切な管理の履行	<b>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</b>	<b>評価点×2</b>				
			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	8.0	6.0	24.0  (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	8.0	8.0			
		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	10.0	10.0			
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】人員配置は常に遵守し、繁忙期には監視員や受付員の増員を行いお客様への安全強化やホスピタリティの維持に努めた。本社営業担当者を含めた『千住温水プール運営会議』を実施し、本社の意向など職場社員全てが情報共有できるようした。施設運営に必要な資格取得にも力を入れ、消防庁救急救命資格や日本赤十字社水上安全法の資格を取得した。  【改善すべき点・課題等】				
		区記入欄	【特記事項】安全面や接客についてはもちろんのこと、30年度の誤販売以降、ダブルチェックの意識が職員一人ひとりに徹底されるようになった。項目1の加点部分は基本的事項と捉え加点しない。				
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】施設運営に必要な資格取得増に加え、安全意識を高めるため指導員に対するチェックリストを用いている。また、チェック体制を充実させミス防止に努めている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
		B 安全性の確保		<b>施設の安全性は確保されているか</b>	<b>評価点</b>		
					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	14.0  (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	4.0			4.0			
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	4.0			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			3.0			
指定管理者記入欄	【アピールポイント】未然に事故を防ぐことから、職員全員が危険予知知識を持って「ヒヤリハット活動」、「5S活動」の研修を実施し安全意識を高めた。また今年度より館内放送による『防犯放送』を積極的に行った。またロッカー荒らし対策の「防犯研修」を行い、その成果から大きな事件・事故の発生無く安全に運営することができた。  【改善すべき点・課題等】						
区記入欄	【特記事項】職員全員が、防犯・安全の意識を持ち業務に従事している。項目3と項目4の加点部分は基本的事項と捉え加点しない。						
評価委員会記入欄	【評価すべき点】独自に5Sチェック等を実施している。 【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)				<b>個人情報保護、各種法令等は遵守されているか</b>	<b>評価点</b>		
			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】  【改善すべき点・課題等】				
		区記入欄	【特記事項】個人情報保護・法令等は遵守されている。				
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】適正に管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

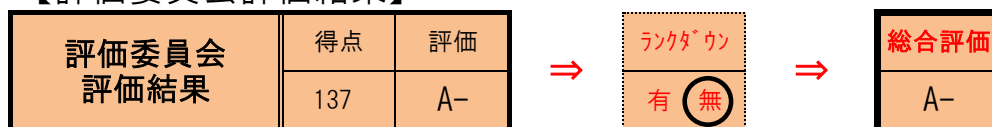
	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆R1年度収支 (1,505千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】			
	評価記入欄 【評価すべき点】 適正に管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業 効果	A スポーツ事業の取り組み	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、区広報誌、外部媒体の活用 など	4.0	4.0	15.0  (満点=20点)
		2 A型事業（共催事業）の企画・実施・成果 ◆A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	4.0	4.0	
		4 C型事業（自主事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄 【アピールポイント】NPO法人LILA子どもの学びを支援する会(リエゾンアタチ)と連携して貧困対策として小中学生対象の水泳教室を三期実施し、子どもたちのニーズに合わせた指導を実施した。昨年度、好評だった元オリンピック選手の中村真衣の水泳教室を今年度も実施し、多くの子どもから大人まで大変満足されていた。 【改善すべき点・課題等】			
		区記入欄 【特記事項】子どもの貧困対策としてNPOと連携して水泳教室を実施するだけでなく、オリンピック選手を招聘し水泳教室を開催するなど、多くの子どもに水に触れる機会を提供している。			
		評価記入欄 【評価すべき点】NPO法と連携しながら、子どもたちのリクエストに応える水泳指導など、貧困対策事業として成功している。今後、子どもたちの意欲がさらに高まることを期待する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	B スポーツ支援の取り組み	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 生涯スポーツコーディネート、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	5.0	5.0	13.0  (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	4.0	4.0	
	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】総合型地域クラブの興本クラブ・U&Uクラブ・千住ウエストと連携して、ノルディックウォーキングやウォーキングのイベントを行い地域住民の方々とスポーツ交流を図った。 【改善すべき点・課題等】			
		区記入欄 【特記事項】登録団体や一般利用者とのコース配分について臨機応変に対応している。			
		評価記入欄 【評価すべき点】サークルや個人利用者への相談にも積極的に応じており、公認スポーツ指導員による講座の参加者も増加している。臨機応変なスポーツ支援が実施できている。 【改善すべき点】 【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(116,012人) ※過去3年平均からの伸び率/8%	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】新型コロナウイルス感染防止対策に伴い3月は利用中止となったが、2月までは前年総利用者数を上回る利用状況で推移していた。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄 【特記事項】新型コロナウイルスの影響で年間の利用者数は減少したが、4月～2月までの利用者数は前年より増加している。引き続き、利用者、特に新規利用者数を増加できるよう励んでほしい。			
	評価記入委員欄 【評価すべき点】プールの利用者が基準値を達成している。 【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		
	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ		10.0	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		10.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		6.0	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		8.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】「おもてなしの心」を標語として接客等を心掛けている。利用者からは『職員の親切な対応・施設がきれい』など、高評価をいただいている。 【改善すべき点・課題等】			
区記入欄 【特記事項】運営満足度も施設満足度も90%を超えており、多くの利用者に満足されている。 評価記入委員欄 【評価すべき点】職員の接客態度や施設の清潔さなど利用者の満足度が高く、若年層からもアンケートがとれている。今後も、継続した運営に期待したい。 【改善すべき点】アンケートの「自由意見」をより多く掲載していただきたい。ミニコミ紙の周知を高めてほしい。 【その他注意点】				
E 主要事業の企画・実施・成果	5か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		
	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 (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】健康づくりのため運動相談と健康相談を実施、A型事業の成人教室から更に水泳技術向上を目指す大人の本町クラブを年間を通して実施し、参加者を定着させた。A型から更に意欲を持たせる事業、千住本町平泳ぎを企画し来年度より実施。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄 【特記事項】計画通り実施されている。			
評価記入委員欄 【評価すべき点】概ね計画どおり実施されている。 【改善すべき点】事業にどのような視点を盛り込むと、健康づくりの発信基地になるのかわからない。 【その他注意点】				
合計点		86.0 (満点=110点)	116.0 (満点=150点)	137.0 (満点=180点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	安定した運営がなされている。毎年、人材育成に努力されており、資格者の活動の場も活性化していると感じる。また、地域団体との連携事業などでスポーツ交流が進化しており、貧困対策、元オリンピック選手による指導企画など、存在感がある。今後も課題意識をもって業務に取り組んでもらいたい。			

## 【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。

### <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。



# 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】令和元年度 【自己評価】令和2年4月30日 【評価委員会】令和2年8月21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						
1 管理状況	A 適切な管理の履行	<b>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</b>		<b>評価点×2</b>					
			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	6.0	6.0	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	6.0	6.0				
		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	6.0	6.0				
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】利用者に気持ちよく施設を利用していただくことを念頭に常日頃業務にあたっている。また各種システム受付においても窓口の混雑状況や業務の繁忙に対応できるように適正な人員を配置し、事故やミスのない安定した運営が行えるよう努めている。人材育成においては、区主催の研修、本社研修等に積極的に参加し、日々研鑽に努めている。						
			【改善すべき点・課題等】						
		区記入欄	【特記事項】窓口業務を適正に処理しており、事故防止に努めている。						
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】適切に管理運営されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】						
		B 安全性の確保		<b>施設の安全性は確保されているか</b>		<b>評価点</b>			
					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	14.0 (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	4.0	4.0		
				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	4.0	4.0		
				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		
指定管理者者記入欄	【アピールポイント】野球場のバックネットの不具合、テニスコートの床の劣化、野球ファールボールに対するネットの高さ問題など、整備職員を含めた全スタッフが危機管理意識高く業務にあたることで異常を敏感に察知し、迅速に対応することで安全かつ安心して利用していただける環境を整えている。樹木の剪定、除草、トイレ、更衣室の清掃に加え、備品点検も行っている。防犯用にさすまたを備え、それを用いての防犯訓練、消火、避難訓練を実施し、もしもの事態に即時対応できるよう訓練を実施。								
	【改善すべき点・課題等】								
区記入欄	【特記事項】施設の不具合等にも迅速に対応し、維持管理が徹底されている。								
評価委員会記入欄	【評価すべき点】「フン害」に計画的に対処した結果、改善されてきている。施設設備の老朽化による不具合にも適切かつ迅速に対応している。 【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)				<b>個人情報保護、各種法令等は遵守されているか</b>		<b>評価点</b>			
					指定管理者	担当課	評価委員会		
				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		
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】個人情報保護について本社全体研修にてアルバイトを含め周知徹底を図っている。社全体で取り組むヒヤリハット事例を活用し、事例をピックアップして個人情報事故防止に努めている。全職員は個人情報保護に関わる誓約書を提出し、情報管理の徹底を図っている。						
			【改善すべき点・課題等】						
		区記入欄	【特記事項】研修などを通じて、個人情報保護の徹底および法令等の遵守に努めている。						
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】適切な法令遵守に努めている。 【改善すべき点】 【その他注意点】						

	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
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆R1年度収支 (743千円) ◆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	5.0	5.0	5.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】出納担当者を所長にして一元管理している。加えて、本社経理担当者が請求書、領収書、通帳を一括管理している。テニス教室をテニス協会と連携し開催することで事業収入増に繋がった。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄 【特記事項】テニス教室の開催等により事業収入が増加し、財政状況の改善が見られた。			
	評価記入委員欄 【評価すべき点】適切な財務管理が行われ、収支もわずかながらプラスとなった。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

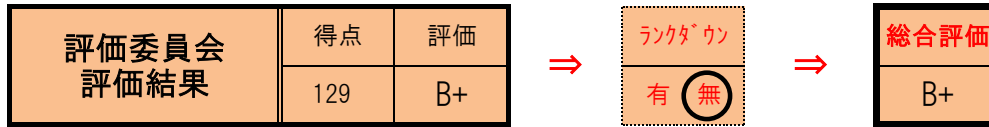
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業効果	A スポーツ事業の取り組み	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、区広報誌、外部媒体の活用 など	4.0	4.0	15.0 (満点=20点)
		2 A型事業 (共催事業) の企画・実施・成果 ◆A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	4.0	4.0	
		4 C型事業 (自主事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】広報・PRとしてツイッターを開始した。C型事業のテニス教室では参加者にフォローしていただき雨天中止案内として非常に役に立った。また、あだちスポーツチャレンジでも毎年課題であった雨天順延・中止連絡についても解消することができた。 B型事業のあだちスポーツチャレンジかけっこ教室を開催したことで、参加者の父兄から平田先生を紹介してほしい、小学校の事業に参加して頂きたいとお声をいただき、先生も快諾し、実現することができた。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】 (前年度減点事項への対応) 区内施設と連携した講座を計画した。			
	評価記入委員欄	【評価すべき点】広報にTwitterを活用し、アクセス数も順調に伸びている。前年度減点事項であった区内他施設との連携が十分に図られた。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	B スポーツ支援の取り組み	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 生涯スポーツコーディネート、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	5.0	5.0	13.0 (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	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】テニス協会と連携して開催したテニス教室をきっかけに平野運動場を知っていただき、その後も継続してテニスコートを利用していただく事ができている。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】今年度よりテニス教室を開催し、利用者のニーズに沿った事業を展開した。			
	評価記入委員欄	【評価すべき点】テニス協会と連携したテニス教室が好評を得ており、地域に根ざした施設として、利用者の希望を実現している。 【改善すべき点】 【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(116,005人) ※過去3年平均からの伸び率/10.5%	5.0	5.0	5.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】テニスコート、ゲートボールの利用者層が高齢化しており、プレー自体を辞めてしまう傾向がみられる。テニスの利用者の多くは、過去に開催されたテニス教室ではじめてテニスに触れグループができ、現在に至っている。今年度より開催したテニス教室もそのようなきっかけづくりとして参加していただき、当施設の利用促進に繋がってほしい。 【改善すべき点・課題等】ゲートボール利用者も減少してきており、教室等で利用促進に繋がってほしい。			
	区記入欄 【特記事項】施設を有効活用し、利用促進に努めてほしい。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】利用者数が増加している。 【改善すべき点】ゲートボールなど、利用者が年々減少しているものもあり、利用者構造の変化に応じた体制の組み換えもある程度必要であると思う。 【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		
	指定管理者記入欄	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		10.0	30.0 (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		8.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		6.0	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		6.0	
指定管理者記入欄 【アピールポイント】「お客様の声BOX」に寄せられた声だけでなく、窓口での、日々の接客の中から、利用者のニーズを引出し、可能な限り取り入れた結果、運営満足度、設備満足度は高い支持を得ることができた。事業満足度に関しては、広報手段として、ミニコミ紙をテニスコート内で配布し、また新たに始めたツイッターを使い告知した。昨年度と比較し、特にミニコミ紙の認知度をあげることができた。 【改善すべき点・課題等】テニス、ゲートボールの利用者が高齢化してきておりプレーを辞めてしまう傾向にある。当施設はリピーターが多いため、いかに新規の利用者(レベルは問わない)を獲得するかという点が課題である。今年度実施したテニス教室のようなスタイルで、ゲートボールに関しても開催可能か検討している。				
区記入欄 【特記事項】老朽化が進む施設であるが、迅速な対応で施設維持に努めている。また、窓口等での接客にも柔軟に対応している。				
評価委員記入欄 【評価すべき点】スタッフの好感度が高く施設事業の満足度にも波及している。 【改善すべき点】ミニコミ紙を知らない方への広報広告の方法(HP、SNS等の利用も含め)を工夫してほしい。 【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		
	指定管理者記入欄	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			20.0 (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】 ●足立区の重点事業である①健康増進事業「パークで筋トレ」は、322名参加と目標数(220名)を大きく上回った。「つま先があがるようになり、転ばなくなった」「仲間ができた」などの声を多くいただいている。②オリパラ機運醸成事業「あだちスポーツチャレンジ～かけっこ教室～」は開催当日325名のご参加をいただく。3年かけて実施した、この「かけっこ教室」は、子ども達、また保護者からのニーズが高いことを証明することができた。当施設のこの結果をみて、他のセンターでも、この「かけっこ教室」が普及しており、先駆けて取り組み、また多くの方に参加していただいた点を評価していただきたい。今後、かけっこ教室は講座化を目指している。 ●「テニス教室」は、今年度は準備期間だったが、実際に開催までこぎつけることができた。受付開始初日に定員オーバーするほど人気が高く、事故もなく無事に終了した。 【改善すべき点・課題等】			
区記入欄 【特記事項】計画どおり事業を実施、参加者数の増加に努めた。				
評価委員記入欄 【評価すべき点】5カ年計画で示された事業は概ね適切に実施され、利用者数も増加している。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
合計点		79.0 (満点=110点)	109.0 (満点=150点)	129.0 (満点=180点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	前年度収支のマイナスをプラスに転じられたことは、事業結果にも反映され職員皆様の意気込みを感じた。「かけっこ教室」の実施は参加者の満足度も高く地域への波及など事業の成果が大きい。今後も地域密着事業の拡大に期待する。老朽化が進む施設であるが、それに日々対処しつつ、基準以上の水準で管理運営を行っている。
---------------------------	---

### 【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。

#### <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。