

令和3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：令和3年4月1日～令和4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

地域学習センター（五十音順）

	ページ
伊興地域学習センター	56
梅田地域学習センター	71
興本地域学習センター	51
江北地域学習センター	19
佐野地域学習センター	29
鹿浜地域学習センター	45
新田地域学習センター	61
竹の塚地域学習センター	13
中央本町地域学習センター	35
東和地域学習センター	66
舎人地域学習センター	24
花畑地域学習センター	40
保塚地域学習センター	8

スポーツ施設（五十音順）

	ページ
千寿本町小学校温水プール	86
総合スポーツセンター	81
竹の塚温水プール・体育館（スイムスポーツセンター）	91
東綾瀬公園温水プール	77
平野運動場	95

地域図書館

	ページ
江南コミュニティ図書館	99

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3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 あだち学びとぎざな創造事業体	○	—	—	—	—	講堂、ビデオスタジオ、ビデオ 編集室	167/235	B+

2 地域学習センター（総合評価順）

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
	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		
保塚地域学習センター (株)グランドイオサ-ビス	○	—	○	—	○		159/200	A-
竹の塚地域学習センター ヤオキン商事(株)	○	—	○	—	○	舞台付ホール	152/200	A-
江北地域学習センター (株)TMIインタープライズ	○	○	○	○	○		149/200	B+
舎人地域学習センター ヤオキン商事(株)	○	—	○	—	○		149/200	B+
佐野地域学習センター (株)グランドイオサ-ビス	○	○	○	—	○		149/200	B+
中央本町地域学習センター ヤオキン商事(株)	○	○	○	○	○	音楽室、工作室、陶芸小屋	148/200	B+
花畑地域学習センター TM・アズビル共同事業体	○	○	○	○	○	料理室、工作室、陶芸窯室	147/200	B+
鹿浜地域学習センター ヤオキン商事(株)	○	○	○	○	○		147/200	B+
興本地域学習センター (株)TMIインタープライズ	○	○	○	○	○		146/200	B+
伊興地域学習センター (株)グランドイオサ-ビス	○	○	○	○	○		146/200	B+
新田地域学習センター (株)グランドイオサ-ビス	○	—	○	—	○	料理室	145/200	B+
東和地域学習センター みんなでつくるあだちの未来共同事業体	○	○	○	○	○	料理室	143/200	B+
梅田地域学習センター ヤオキン商事(株)	○	○	○	—	○	料理室、工作室、会議室、 兼用舞台付ホール、陶芸窯室	142/200	B+

3 スポーツ施設（総合評価順）

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3
	体育館	プール	運動場	トレーニング ルーム	左記以外施設		
東綾瀬公園温水プール 野村不動産ライフ&スポーツ・ホール・ホース 共同事業体	—	○	—	—		130/180	B+
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・エアリアル場・テ ニスコート・会議室	126/180	B+
千寿本町小学校温水プール (株)フクシ・エンタープライズ	—	○	—	—		122/180	B+
竹の塚温水プール・体育館（入込スポーツセンター） TM・アズビル共同事業体	○	○	—	○	会議室	121/180	B+
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	119/180	B

4 地域図書館

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3
	図書館	—	—	—	左記以外施設		
江南コミュニティ図書館 (株)TMIインタープライズ	○	—	—	—	—	137/180	A-

注1) 生涯学習センターは235点満点。
総合評価点が
212点以上 A+
196~211 A
177~195 A-
158~176 B+
139~157 B 標準点141点
127~138 B-
126点以下 C

注2) 地域学習センターは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120点
109~118 B-
108点以下 C

注3) スポーツ施設・地域図書館は180点満
点。
162点以上 A+
150~161 A
135~149 A-
121~134 B+
107~120 B 標準点108点
98~106 B-
97点以下 C

生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/足立区生涯学習センター

【評価対象年度】 令和3年度 【自己評価】 令和4年4月18日 【評価委員会】 令和4年8月16日
 【評価点】 水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目						
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか(評価点×2)						
		評価点×2						
		指定管理者	担当課	評価委員会				
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付など	3.0 (×2)	3.0 (×2)	18.0		
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置など	3.0 (×2)	3.0 (×2)			
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施など	3.0 (×2)	3.0 (×2)		(満点30点)	
		指定管理者 書記入欄	【アピールポイント】 コロナの感染状況が落ち着かない中、事業の実施予定などを考慮し、在宅勤務を日常的に取り入れるなど、臨機応変に対応することができた。					
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】 日常的な業務については、ミスを起こしやすいので、定期的に確認し、手順等の見直しを都度行っていきたい。					
		評価委員会 書記入欄	【特記事項】 問題なく取り組んでいる。					
		評価委員会 書記入欄	【評価すべき点】 適正な管理運営が行われている。 【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	13.1
				2	施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案など	3.0	3.0	
3	利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理など			3.0	3.0			
4	危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知など			4.0	4.0	(満点20点)		
指定管理者 書記入欄	【アピールポイント】 震度5強の地震が発生した際には、速やかに出勤し、区との対応をスムーズに行うことができた。日常的に点検等を行い、補修等が必要な場合は速やかに対応している。							
区記入欄	【改善すべき点・課題等】 細かい故障等は発生している。速やかに対応できるようにより一層の点検や巡回の強化をしていきたい。							
評価委員会 書記入欄	【特記事項】 啓発ポスターの中に季節感を加えて利用者の目を引き付けるアイデアを取り入れたことは良いと思う。今後の事業案内等に活用していき、集客につなげてほしい。							
評価委員会 書記入欄	【評価すべき点】 地震対応など、安全性は適切に確保されている。 【改善すべき点】 細かな故障等への対応も適宜かつ十全に行うことが望まれる。 【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	8.0 (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	2.0	2.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】個人情報保護、管理については問題なく、適切に管理できた。設備管理にて、一部不備があったが、是正を完了している。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】上記のとおり、一部不備があった。該当部分については即時是正を行い、現在は適切に管理しているが、法令および標準的な手順等を都度確認し、不備が生じないように遂行していく。			
指定管理者記入欄	【特記事項】一部適切でないところがあったが、現在、是正されている。今後も適切に対応していただきたい。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】概ね適切に遵守されている。 【改善すべき点】設備管理上の不備については再発防止を願いたい。 【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3年度収支 (14,587千円) ◆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】特に問題なく適切に管理できている。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】対面講座が実施出来ない時期があったため、講座収入は増えていない。			
	指定管理者記入欄	【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】財務管理は適切であり、収支状況も問題ない。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

大項目	中項目	確認項目	評価点		
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	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
2	A型事業 (基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	2.0	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	1.0	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	1.0	3.0		
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】対面講座が中止となるなか、数は少ないながらも実施ができるようになってきた。また、ヨガの講座では、対面とオンラインを組み合わせ、参加形態の選択肢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】サロン系やボランティアを活用していく事業などはなかなか以前のように実施できていない。C型事業は生涯学習センター事業と重なる部分もあり、企画が難しいが、来年度は増やせるように努力したい。			
	区記入欄	【特記事項】項目2~4については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。体育施設が無い生涯学習センターで、簡単なスポーツ事業の体験会を実施したことは評価できる。また、学びピア全体での事業活動やイメージアップの成果については、来年度に期待したい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】可能な範囲で学習事業を展開している。また、学びピア全体での取り組みは評価できる。今後、成果の可視化に期待したい。 【改善すべき点】C型事業にもいっそう力を入れてほしい。 【その他注意点】			

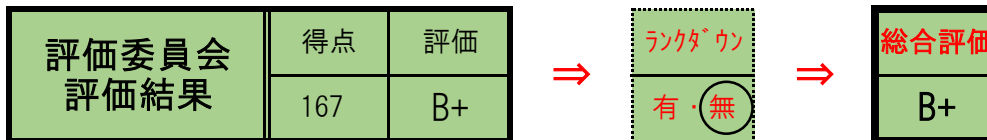
	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
B 学習支援の取り組み	1 区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	3.0	4.0	7.2
	2 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	1.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】お正月イベントが実施できたため、地域の団体等との連携ができた。また文教大学リレー講座については、地域学習センターとの協力、連携をすることができた。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】昨年度との比較としては連携先は増えてきているが、まだ少ないといえる。活動もされてきているようなので、あらためて訪問するなど、連携数を増やしていきたい。		
C 生涯学習センター事業の取り組み	【特記事項】項目1, 2については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。センター講座から立ち上がったサークルを支援していくことは評価できる。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】地域のプラットフォームづくりのために資源（場・機会等）の提供をしていることや、地域との連携や大学との協働など、有効な学習支援プログラムを展開していることを評価する。		
		【改善すべき点】		
		【その他注意点】		
	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
C 生涯学習センター事業の取り組み	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	36.7
	2 システム管理運営業務が適正に実施されている ◆事業系システム、総合予約システムの管理・運営など	3.0	3.0	
	3 収入金等その他の取りまとめが適正に実施されている ◆区歳入・事業収入集計事務、施設内施設・近隣対応など	3.0	3.0	
	4 高度で専門的な学習機会の提供を行っている ◆高校、大学、研究施設等との連携、ステップアップ事業の開催など	3.0	4.0	
	5 暮らしに役立つ学習機会の提供を行っている ◆教養講座・ビジネススキルアップ講座・生活課題学習の開催など	3.0	5.0	
	6 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	4.0	4.0	
	7 実験的・先進的な事業の企画・実施 ◆トレンドを把握、新規事業の開発、他施設への波及・分析など	5.0	4.0	
	8 全区的な生涯学習のコーディネーターとしての役割を担っている ◆大学等他機関との連携活動、他センターとの連携事業の調整など	4.0	5.0	
	9 生涯学習団体・ボランティアの育成・支援 ◆生涯学習ボランティア、指導者の育成など	3.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】コロナ禍で対面講座が中止となるなか、オンラインを活用し、主に語学講座など通年で開催することができた。また、サークルフェアも録画放映という形ではあるが、実施をすることができた。文教大学リレー講座、基礎調査については、各地域学習センターにもご協力をいただき、無事に実施できたことは幸いであった。		
	【改善すべき点・課題等】緊急事態宣言等で対面講座が中止となり、高度で専門的な事業が軒並み中止とせざるを得ない状況であった。感染のピークと再企画として再度実施するサイクルがちょうど重なってしまい、再企画も中止となってしまったことが結果として実施ができない要因となってしまった。来年度は企画段階で対面講座が中止となった際のオンラインへの変更など、あらかじめ講師と調整をしておき、スムーズに再企画などができるように準備することにした。			
区記入欄	【特記事項】項目4, 5, 8, 9については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。文教大学リレー講座については、コロナ禍での開催であったため、日程、講義スタイル（対面からオンライン）など、急な変更が相次いだ中で対応し、実施できたことを評価したい。指定管理者が異なる他学習センターとも連携しており、来年度以降も継続して開催していくことに期待したい。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】暮らしに役立つ講座など、工夫された学習機会が提供されている。また、全区的な生涯学習コーディネーターとしての他学習センターとの連携等の役割も十全に果たしている。オールあだち文化祭新聞の作成を通じて、高校生の参画機会を設定していることを評価する。今後も世代を広げて継続してほしい。			
	【改善すべき点】事業企画の当初から、ハイブリッド開催を検討してほしい。また、おうち時間リンク集なども含め、もっと取り組みの周知・PRしてほしい。			
	【その他注意点】			

	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 利用の状況	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カ年 学習施設44%、ホール(講堂)56%	1.0	3.0	3.0 (満点5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】昨年度との比較では、施設利用、事業ともに利用が増えてきているので、若干利用率は増えてきている。			
	指定管理者記入欄 【改善すべき点・課題等】コロナの見通しが立たないなか、利用率、利用人数を増加させるための対策を考えることができていない。			
	区記入欄 【特記事項】項目1については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。利用率、利用人数を増加させるための対策を検討してほしい。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナの状況下ではあったが、利用率は少しずつ回復の傾向にある。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	3分野連携事業を計画通り実施しているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
E 3分野連携事業	1 3分野連携事業が適正に実施されている ◆「関心喚起」「行動生起」「習慣化」の3種のプログラムの実施 ◆動機づけのための情報発信(プッシュ型情報発信)をしているかなど	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】本年度から実施することになった。中央図書館と連携し、ちよいスポなどをスムーズに開催することができた。			
	指定管理者記入欄 【改善すべき点・課題等】生涯学習センターは中央図書館と同じ建物内にあるが、施設としては単独館にあたる。3分野事業実施には他施設との連携が不可欠であり、都度調整が必要となる。来年度以降はもっとスムーズに調整ができるようにし、幅広い事業が実施できればと考えている。			
	区記入欄 【特記事項】引き続き他施設と連携し、幅広い事業に挑戦してほしい。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】ちよいスポの開催など、積極的に取り組んでいる。 【改善すべき点】他施設とのよりスムーズな連携を期待する。 【その他注意点】中央図書館との中核館相互の力の発揮を期待したい。			
	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×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			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】計画当初はコロナが発生していない状況で、イベントを中心にと考えていたが、コロナ禍ではできず、実施形態を修正し個別の事業として「あだち未来スケッチ」を企画し、来年度開催に向けて、調整等を行うことができた。			
	指定管理者記入欄 【改善すべき点・課題等】昨年度にくらべ、大学、地域団体等も活動できるようになり、連携等ができるようになってきたとはいえ、まだまだ以前と同じにはなっていない。感染状況次第ではあるが、働きかけを強化し、多様な団体等と連携ができるようにしていきたい。			
区記入欄	【特記事項】			
評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナの状況下でできる範囲の企画の実施、調整を行った。 【改善すべき点】連携する団体等を増やして欲しい。 【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×2.5		
		指定管理者	担当課	評価委員
G 利用者の満足度（アンケート調査等による）	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	4.0 (×2.5)	40.8 (満点50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 (×2.5)	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 (×2.5)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.0 (×2.5)	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設運営、事業についても満足度が上がってきていると感じる。より一層のサービス向上を目標とする。 【改善すべき点・課題等】いただいたご意見を参考に、施設運営、事業企画の満足度向上に努めていきたい。			
区分記入欄	【特記事項】			
評価委員記入欄	【評価すべき点】概ね「満足」と回答されている。 【改善すべき点】アンケートの自由記述ではWi-Fi設置に対する要望が多い。対応を考えるべきではないか。 【その他注意点】苦情が非常に少ないことがかえって気になるが、要望も苦情につながるものと捉えて欲しい。			
合計点		89.0 (満点155点)	142.5 (満点205点)	167.7 (満点235点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	全区的な生涯学習コーディネーター、ハブとしての機能、あだちの各大学との具体的な連携等、区内の社会教育・生涯学習施設の中核的施設としての取り組みの充実を高く評価する。コロナ収束後のいっそうの展開に期待する。事業について、特に「おうち時間リンク集」の作成は三方良しのアイデアで、企業・区民・施設にメリットがあり、手間や費用もかからない良いアイデアである。区ともうまく連携できると良い。
---------------------------	--

【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
235	141	212点以上	196点以上 211点以下	177点以上 195点以下	158点以上 176点以下	139点以上 157点以下	127点以上 138点以下	126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

施設名/足立区保塚地域学習センター

【評価対象年度】令和3年度 【自己評価】令和4年4月18日 【評価委員会】令和4年8月16日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目	評価点					
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか(評価点×2)	評価点×2					
			指定管理者	担当課	評価委員会			
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	3.0 _(×2)	3.0 _(×2)	22.0 (満点30点)		
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 _(×2)	3.0 _(×2)			
		3	人材育成の取り組み(意識、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	5.0 _(×2)	5.0 _(×2)			
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】業務の効率化・定型化・標準化を目的とした人材育成(業務確認テストの作成・実施)を行うことで、スタッフのスキルアップ向上をはかり満足度の高い安定したサービス提供に繋げることができた。					
		指定管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】今後も通常の運用ではないケースが多々発生することが予想されるが、スタッフ一同情報共有を徹底して、変化に対し柔軟に対応できる人材育成に取組み、適切な管理運営に努めていきたい。					
		区記入欄	【特記事項】人材育成の取り組みを強化することで、新人スタッフだけではなく指導者側のスキルアップを図ることができた。その結果、スタッフ全体の接客力が高まり、利用者満足度の向上に繋がった。					
		評価委員会 記入欄	【評価すべき点】管理運営は適切に行われている。人材育成という具体的に実施することが難しい事柄について、指導者側のスキルアップに取り組んだ点は評価できる。 【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	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	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	5.0	5.0	
指定管理者 記入欄	【アピールポイント】コロナ対策として学習センター・図書館ともに備品消毒を徹底し、講座運営の際も複数の目で抜けがないかを確認することで利用者の方が安心して、気持ちよく施設をご利用いただける環境とすることができた。図書館では汚破損本や経年劣化の進んだ資料の早期除去、積極的な買替えによる書架の鮮度の確保に努めた。							
指定管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】経験の浅いスタッフも含め全スタッフが、施設の美化を徹底し微細な変化にも注意を払うことで、来館された方に気持ちよくご利用いただける環境を整えるとともに、複合館施設及び地域施設とも連携を密にして地域の危機管理意識を高めていきたい。							
区記入欄	【特記事項】通常の防災訓練の際に、センターが主導となり施設全体で、水害を想定した避難訓練や防犯講座を実施した。水害時を想定した垂直避難や、地域に新たに出来た防犯施設「ろくまる」のPRを兼ねて協力してもらったことで、利用者の防災・防犯意識向上に寄与した。							
評価委員会 記入欄	【評価すべき点】経年劣化対応など現場での取り組みがしっかり行われている。水害を想定した避難訓練などもしっかり行うことができた。「ろくまる」との協働は、1+1を2以上にしていける協働の見本的な取り組みと評価する。 【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】施設と本社が一体となって個人情報保護・法令遵守の徹底を図った。全スタッフが繰り返し注意喚起・研修を真摯に取り組むことで、当事者意識を強く持ち、慢心することなく業務に従事することで、法令違反となる事案を発生させなかった。 【改善すべき点・課題等】業務の慣れによる危機意識の欠如が発生しないよう、定期的な研修に加え、業務の振り返りも含めてスタッフ同士で気付いた点を指摘しあえる風通しのよい職場を構築して、法令違反となる事案を発生させない環境としていきたい。		
	区記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】法令等は概ね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3年度収支 (1,570千円) ◆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】コロナの影響により事業の開催が非常に限られたものとなったが、健全かつ効率的な施設運営を行うことで、収支をプラスで終えることができた。 【改善すべき点・課題等】既存の事業展開に加えステップアップ講座やニーズに合わせた新規事業を積極的に企画して、新規利用者の掘り起こしを行うとともに、引き続き収支をプラスにしていきたい。		
	区記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】財務管理は適切であり、収支状況も問題ない。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

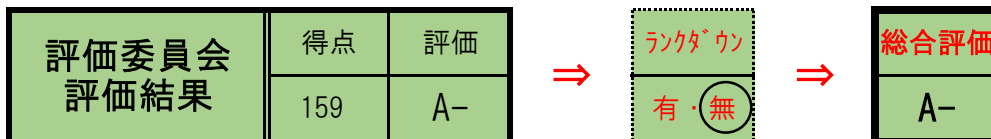
大項目	中項目	確認項目	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか			
		1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	20.0 (満点20点)
		2 A型事業 (基本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0	
		3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0	
		4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0	
指定管理者者記入欄	【アピールポイント】コロナ禍により講座開催時期が限られたなかで、20~40歳代の日中働いている層へ向けた夜間講座を実施した。癒やしを謳った「ヨガ講座」や、更なる上達を促す「三味線講座」など、該当の層へアピールできる内容を考慮して企画し、新規利用者の獲得に繋げることができた。 【改善すべき点・課題等】小さな子どもを持つ新興住民層に向けた児童・親子向け講座や、年配層に向けた講座は一定の充実を図ったが、現役世代層へ向けた夜間講座はまだ少数の開催にとどまっており、今回の開催を足がかりとして、来年度は更なる充実を図っていきたい。				
区記入欄	【特記事項】項目2~4について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。市場調査を通してニーズを把握し、分析した結果を活かして既存講座に工夫を凝らした。利用者の少ない年齢層に焦点を当てた講座を開催することで、新規参加者数の割合を引き上げる成果に結びついた。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】20代~40代の勤労者層に対する夜間講座、特に「ヨガ」や「三味線」など、アピーリングな企画が功を奏している。 【改善すべき点】 【その他注意点】市場調査の成果を具体的に活かしていくことを期待する。				

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	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	4.0	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	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】周辺地域の施設や団体・商店会と連携し、作品展示やものづくり・販売のイベントを行う事で地域活性化を目指しつつ、新たな区民講師の発掘にも結びつけることができた。また、フリースペースを利用している学生が学習支援ボランティアを行うという、循環した環境も整えることができた。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】事業からサークル化となったケースがあった一方で、コロナ禍の影響から既存のサークルが活動を休止するケースもあった。来年度に向けて新規団体の育成とともに既存のサークルの活性化を促進するため体験会の開催など、更なる活動の支援を行っていきたい。				
評価委員記入欄	【特記事項】項目2, 3について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。地域の新規施設や地域団体と連携した事業を開催したことは、双方の認知度向上にも繋がり、多くの参加者に学習の機会を提供できた。フリースペース利用者の学生への声掛けが実を結び、学習ボランティアとしての活動の場を創出でき、大きな成果を挙げた。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナの状況下ではあったが、地域との連携により、充実した支援活動を展開した。また、フリースペース利用者が学生となり、学習支援ボランティアとなる循環は高く評価する。 【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	3.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】館内配置に関しては、書架見出しの整備、ピクトグラム表示、特集棚の展示の工夫等により、利用者が資料を探しやすくすることで必要以上の長時間滞在を減らすことを目指した。今年度から新しい事業をいくつか実施し目標数値以上の参加を得たことで、読書活動の推進に一層の寄与ができたと考える。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】やむを得ないことではあるが、事前に多数の申し込みをいただいていた事業をコロナ禍により直前で中止せざるをなかったことなど、読書活動推進の面では課題が多い一年となった。			
区記入欄	【特記事項】項目2について、新型コロナウイルス感染症拡大防止のためやむを得ないものとし、減点しない。POPコンテストや図書くじなどイベント型の仕組みにより、子どもの図書館利用や読書のきっかけ作りに成果が結びついていると考えられる点を評価する。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】ピクトグラム表示、特集棚の展示などの工夫により、利便性を向上させている。また、加点に関わる取り組みが多く、参加者も多いことや、新たな取り組みで紹介本の貸し出しにつなげていることを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

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57.1%	1.0	3.0	7.0
	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 (134, 267人) ※基準値/107, 408人 貸出冊数 (201, 223冊) ※基準値/156, 899冊	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】講座からサークル団体としての活動や、限られた講座開催のなかで新規利用者が徐々に増加するなど、施設利用が減少するなかで明るい材料も見出すことができました。図書館に関しては貸出冊数はコロナ禍以前の水準 (H29年度実績207, 507冊) に近い数字まで戻す事ができ、来館者1人当たりの貸出冊数も前年度を上回ることができた (1.47冊→1.5冊)。今後もこの流れを継続させていきたい。 【改善すべき点・課題等】コロナ禍による講座の中止や団体活動の自粛も多数あり、学習センター利用者・利用率ともに大変厳しい結果となった。今後は積極的なサークル活動の支援や講座企画による新規利用者の獲得・定着化を目指し施設利用を盛り上げていきたい。図書館に関しては前年度に引き続き出張おはなし会などのアウトリーチ事業がほぼ出来なかったため、外部団体との関係維持を積極的に図ってきたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。項目2について、利用者、貸出冊数ともに基準値を達成した点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 コロナの状況下ではあったが、利用率は回復の傾向にある。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
3分野連携事業を計画通り実施しているか		評価点			
E 3分野連携事業	1	3分野連携事業が適正に実施されている ◆「関心喚起」「行動生起」「習慣化」の3種のプログラムの実施 ◆動機づけのための情報発信(プッシュ型情報発信)をしているか	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】図書館・講師・センターと連携を密に行い、参加しやすい事業形態を企画する事で、分野間連携事業の参加者増及び学習センターの認知度向上につなげることができた。 【改善すべき点・課題等】参加された方から満足度の高い評価を得ることができたものの、継続して講座を受講されるケースは少数であった。今後は情報発信を効果的に行い、「習慣化」となる取組みにも力を入れていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】センターと図書館の連携はもとより、講師も一丸となって認知度向上に努めてきたことが成果に繋がった。関心喚起プログラムの参加者が、行動生起プログラムに参加する流れもあり、三分野連携事業の目的にあった反応も得られた。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】図書館・講師・センターの連携を密にすることで、3分野連携事業の活性化と認知度向上に寄与した。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
5ヵ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	/	/	21.6
	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】コロナ禍によりコラボ展の開催が危ぶまれたが、「地域のつながり」や「生涯学習のきっかけづくり」の提供を保塚から発信していこうという強い思いから、開催するに至った。参加団体が増加するとともに、入場者数も増加。参加者からは多くの感謝のお声を頂戴するなど、この事業を通して「ひと」と「ひと」を繋ぎ地域の活性化に寄与することができた。 【改善すべき点・課題等】今後はセンター内にとどまらず、コラボ展の認知度をあげ、保塚地域全体で盛り上げられるよう、地域団体との結びつきが強まる仕掛けを行うとともに、実行委員会の活性化を図ってきたい。			
	区記入欄	【特記事項】			
評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナ禍という厳しい状況のなか、呼びかけを強化し参加団体が増加したコラボ展は成功し、評価できる。 【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
G 利用者の満足度（アンケート調査等による）	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	4.0 _(×2)	33.0 (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		5.0 _(×2)	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 _(×2)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		4.0 _(×2)	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】感謝のお声を多数いただく等、満足度の高い評価を得る事ができた。この状況に甘んじることなく安定したよりよいサービスが提供できるよう、スタッフ一同スキルアップに励むとともに、「まごころ接客」を心掛けてサービス向上に努めていきたい。 【改善すべき点・課題等】図書館利用で学習センターの利用はないという方が大変多くみられた。今後、分野間連携事業等、より連携を密にした事業展開や情報発信の充実を図り、新規利用者の獲得に繋げていきたい。			
区記入欄	【特記事項】			
区評価委員記入欄	【評価すべき点】センターへの利用者満足度は概ね高いが、自由記述では図書館への要望・苦情が多い。 【改善すべき点】センターのアンケートでの男性回答数が非常に少ない。 【その他注意点】図書館アンケートの自由意見が多いということは、それだけ期待が大きいということだと受け止めてほしい。			
合計点		91.0 (満点130点)	139.0 (満点170点)	159.6 (満点200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	意欲的な企画を展開しつつ、高レベルでの適切な運営をしている。事業については新規講座開設から、丁寧な団体支援を行ったことで、サークル化が実現したことを評価する。			

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。
 ※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<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

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3年度 【自己評価】令和4年4月17日 【評価委員会】令和4年8月16日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目	評価点				
1 管理 状況	A 適切な 管理の 履行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか(評価点×2)	評価点×2				
			指定管理者	担当課	評価委員会		
		1 施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	5.0 (×2)	5.0 (×2)	23.2 (満点30点)		
		2 職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)			
		3 人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	5.0 (×2)	4.0 (×2)			
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】昨年度から引き続き、新型コロナウイルス感染予防対策のための利用制限や感染予防対策へのご協力の案内など、竹の塚地域学習センターの利用に則したガイドラインをもとに各利用者へきちんと案内を行い、利用者への理解を得ながら運営に務めた。また、より一層のサービス向上のために強化研修を開始し、施設案内や窓口対応に加え、ホール事業での接遇強化を行った。 【改善すべき点・課題等】新型コロナウイルスの影響はまだ続くことから、ガイドラインやチェックシートの見直しを常に行いながら、利用者の方へ案内をしていく必要がある。ただし、ガイドラインやチェックシートは利用者の方へのご案内だけが目的ではなく、施設利用について理解していただきながら、利用者と協力して感染予防対策を行っていくことであるため、職員と利用者がしっかりと話し合っていくことが必要である。				
		区記入欄	【特記事項】新型コロナウイルス感染症予防対策として、ホール利用者と事前に打ち合わせを重ね、利用制限がある中で、クレームが起こらず協力ができた。また、ホールという施設特性を生かしたレセプション、コンシェルジュといった2つの役割に分けた研修を行い、接客・接遇サービスの強化をし、ホールの魅力向上へ努めた。				
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】種々の工夫を加え、積極的な管理運営を行っている。レセプションやコンシェルジュに求められるものは、施設職員全員に求められるものと評価する。 【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	12.9 (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			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	4.0			3.0			
指定管理者者記入欄	【アピールポイント】竹の塚センターは竣工から40年以上経っており、施設の老朽化が激しく、令和3年の4月には空調機のドレン管が詰まり、1階天井から水漏れが起きた。この事故をひとつのきっかけとして、設備担当など一部の職員だけが把握するのではなく、センター・図書館の全職員が施設の懸念箇所を確認し、巡回時に日々の状況を把握・共有するための施設懸念箇所チェックシートを作成した。また、懸念箇所の情報については毎月実施する竹の塚センター全館合同会議で情報共有を行っている。 【改善すべき点・課題等】直ちに修繕を行うことができない懸念箇所が複数あり、また設備についても故障時に部品の供給が難しい部分も多々出てきているため、更新を行う必要がある。こうした修繕等の工事を行う際には、利用者に影響を及ぼす可能性が高いため、区担当者と相談しながら、優先順位をつけ、計画的に行っていく必要がある。						
区記入欄	【特記事項】施設の老朽化が原因の事故をきっかけとして、設備職員だけでなく図書館職員を含めた全職員が施設の懸念箇所を目視確認・把握できる独自のリストを作成し、情報共有をすることで、事故を未然に防いだ。また、竹の塚センター全5部署で行う予定であった不審者侵入想定避難訓練は、新型コロナウイルス感染症予防対策のため中止となってしまった。来年度に実施してほしい。						
評価委員会記入欄	【評価すべき点】経年劣化への対応には若干苦勞していることが伺えるが、全体として安全性は十分に確保されている。 【改善すべき点】経年劣化箇所への対応はより計画的に行ってほしい。 【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】個人情報保護への取り組みとしては、研修と確認テストを行っている。事務所等で個人情報が記載された書類の取り扱いについては、鍵のかかるキャビネットに集約しており、電話等でメモ書きに書き留めたものはすぐにシュレッダーすることを徹底している。また、講座等の名簿などは受付終了後はデータ化し、原本はシュレッダーすることを徹底し、紛失防止に努めている。		
	区分記入欄	【改善すべき点・課題等】4階ホールでの事業についてはチケット制にしたため、名簿を持ち出す必要はなくなったが、3階学習室等での事業についてはまだ名簿が必要である。今後、名簿を持ち出す必要がないように工夫できないか検討していく。		
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】法令等は概ね適切に遵守されている。 【改善すべき点】学習室等の紙ベースの名簿の扱いによりいっそうの工夫が必要である。 【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3年度収支 (6,902千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設・講座収入や小口現金など必ず職員が2人1組のダブルチェックを行っている。また、経理担当を配置し、全体の確認を行うとともに、最終的に責任者がチェックを行うことで、ミスが起こらないようにしている。		
	区分記入欄	【改善すべき点・課題等】今年度も引き続き新型コロナウイルスの影響が続き、講座の中止やオンラインへの切り替えなどが相次いだ。加えて物品・設備等の購入についても半導体の供給不足などの影響により、当初予定していた時期の設置ができなかった。今後もすべて予測することは難しいものの、ある程度の予想を立てていく必要がある。		
	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】財務管理は適切であり、収支状況も問題ない。 【改善すべき点】困難ではあるが、物品購入の的確な予測を期待したい。 【その他注意点】		

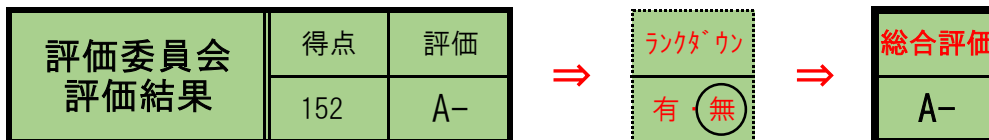
大項目	中項目	確認項目						
2 事業 効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか		評価点				
			指定管理者	担当課	評価委員			
		1	利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	4.0	19.2 (満点20点)		
		2	A型事業（基本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	5.0			
		3	B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0			
		4	C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	4.0	5.0			
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】今年度、新たな試みとして「ヤングケアラーシンポジウム」の実施を行った。地域学習センター初のヤングケアラーに関するシンポジウムであり、またソーシャルメディアによる動画配信で実施したことから総数にして約1,500名の方々に見ていただくことができた。また、昨年度に初開催した区内全中学校対象の「中学校定期演劇発表会」を今年度も実施することができた。昨年度はコロナの影響により、1校だけの参加だったが、今年度は5校が参加し、観覧者134名となった。観覧者は他校生徒や保護者などに限られたため、来年度は当初の予定であった10校の参加、一般公開を目指していく。					
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】今回は、ヤングケアラーが題材のシンポジウムであったが今後は他の題材でも考えていきたい。今回は地域で活動する団体と協創で事業を実施できたことが一番の成果であったと考えているため、今後も地域で活動する団体・施設・個人とつながり、センターの取り組みと合致しているものに関しては積極的に連携し、地域課題をテーマとした事業を実施していきたい。					
		区記入欄	【特記事項】項目2～4については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。「ヤングケアラーシンポジウム」を緊急事態宣言が延長したことから、ホールでの対面型からオンラインでのライブ配信へ切り替え、多くの方が地域課題に触れる機会を提供した。また、講座のオンデマンド配信を行うことにより、参加者が継続して学ぶ機会を提供した。					
		評価委員記入欄	【評価すべき点】ヤングケアラーシンポジウムなど、積極的な工夫の成果があがっていることを評価したい。ホールの魅力向上は重要であり、期待したい。 【改善すべき点】 【その他注意点】					
		B 学習支援の取り組み	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	12.8 (満点15点)
				2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	4.0	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	1.0	3.0	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】近隣にある母子生活支援施設ポルテあすなろにアウトリーチを続けていたことがきっかけで、いくつかの地域活動団体と知り合うことができ、連携して事業を実施することができた。また、コロナ禍では、会員数の減少による登録団体の解散が相次いだため、各団体への相談やアドバイスを積極的に行い、会員数増加へのサポートを強化した。結果的には会員数増員につながり、新設の団体やクラスもできた。							
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍において、アウトリーチなどなかなか外に出ることができないため地域とのつながりをどう開拓していくかを検討していく必要がある。また、登録団体のサポート強化を継続するとともに、登録団体にこだわらず施設利用者を増やしていくために、事業や施設環境を整えPRを行っていくことで、まずは施設を知ってもらうことから始めていく。							
区記入欄	【特記事項】項目2、3については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。サークル体験講座の実施・サポートを行い、サークルの新規加入者の増加に努め、活動継続のサポートを行うことができた。また、ポルテあすなろへの継続的なアウトリーチによって、様々な地域活動団体とつながり、事業を実施までできたことは評価できる。							
評価委員記入欄	【評価すべき点】アウトリーチをきっかけに地域活動団体とのコラボが実現し、利用者増につながった。登録団体へのサポートは施設の基本的役割である。今後も継続することを期待する。 【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】感染対策に加え書籍消毒機を導入し、一つの安心材料とした。介護情報コーナーでは、地域包括ケア推進課や包括支援センターと連携してイベントに参加しブックリストを作成配布。がん情報コーナーでも国立がん研究センターのイベントに参加し巡回展を実施。あだち子ども支援ネットと連携した「ヤングケアラーシンポジウム」は反響が大きく、当事者や支援者と共にブックリストを作成、特集展開した。ショーケース展示により来館者増に寄与した。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】コロナ禍で中止となった新たな連携先との事業を改善しながら来年度実施し、また地域との連携をさらに進めていきたい。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】夏休みの図書館利用の促進や秋の読書週間イベントなどにより、児童の継続的な来館につながっており、成果を上げている。また、課題解決に貢献する介護コーナーやがんコーナーの取り組みについても評価できる。 【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		
	指定管理者記入欄 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76.4%、ホール53.8%	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 (135,181人) ※基準値/116,644人 貸出冊数 (228,421冊) ※基準値/184,635冊	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】(センター)新型コロナウイルス感染拡大防止のため、施設利用に制限がある中で、利用者への理解・共感を高めていくとともに、施設利用を諦めるのではなく、制限の中でどう工夫をして利用していただけるのかなど提案や相談を行った。また、ホールなどの利用人数が多い施設に関しては、団体ごとに感染対策等の打ち合わせを行い、使用後の施設消毒も協力し合いながら実施することができた。 (図書館)各利用増加の為次のような対策を実施。①利用人数…「ヤングケアラーシンポジウム」開催、ショーケースを利用した各種展示、認知症特集棚、国立がん研究センター巡回展示、各種イベント、3分野連携事業開催、広報。②貸出冊数…15以上の特集コーナー、16種類のコンプリートカード、パスファインダー、各種イベント、出張おはなし会実施。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】(センター)新型コロナウイルスの影響はまだ続いてはいるが、施設利用については増加傾向にある。制限は緩和されたが、引き続き感染対策を行いながら、次に利用する方のために消毒をしっかりと行うなど、みんなが利用する施設だという意識を向上させ、利用者がお互いに配慮できる気持ちを保っていく必要がある。 (図書館)コロナ禍で中止になったイベントの実施が課題である。オンラインでの開催など工夫しながら少しでも多くのイベントを実施し、利用人数や貸出冊数をコロナ禍以前に近づけたい。			
評価委員記入欄 【特記事項】項目1については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。項目2について、利用者、貸出冊数ともに基準値を達成した点を評価する。 【評価すべき点】コロナの状況下ではあったが、利用率は少しずつ回復の傾向にある。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

		3分野連携事業を計画通り実施しているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
E 3分野 連携事業	指定管理者 記入欄	1 3分野連携事業が適正に実施されている ◆「関心喚起」「行動生起」「習慣化」の3種のプログラムの実施 ◆動機づけのための情報発信（プッシュ型情報発信）をしているか 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】新型コロナウイルスの影響により、強化月間である8～12月の前半部分は中止となったが、事業については参加者の方から好評を得られた。また、読書からスポーツに関して、読書層へのアプローチを行うために図書館事業がきっかけとなるが、竹の塚図書館のスペースが少ないため、ホールロビーを利用して行った。また、プッシュ通知を行うためのLINE登録や事業参加など、当日利用されている方に積極的にご案内を行うことで、参加や登録に結びついた。			
	指定管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】スペースの都合により図書館内での事業実施が困難なため、図書館利用者に事業の様子を見ていただく機会を得られずアピールが難しい。PRの工夫とともに、積極的にお声掛けを行っていく必要がある。また、ホールロビーで行うおはなし会+ストレッチも動線を見直し、次の行動生起にあたるプログラムに参加しやすいように工夫を行っていく必要がある。			
	区記入欄	【特記事項】項目1については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。			
	評価委員 記入欄	【評価すべき点】3分野連携事業の趣旨に則って企画が適正に実施されている。 【改善すべき点】より上位のステップへの移行を計画的に行ってほしい。 【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	指定管理者 記入欄	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			19.2 (満点30点)
	指定管理者 記入欄	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】今年度は、新型コロナウイルスの影響により、予定通り進行することが難しかったが、まずは登録団体連合会へ竹の塚運営協議会の趣旨説明を行い、賛同していただき、実施への協力について了承を得られた。また、その他団体へも説明を行ったが、おおむね賛同を得ることができた。中学校定期演劇発表会や竹の塚音楽フェスティバルに向けての取り組みについても、実施はできなかったものの来年度に向けての準備は行うことができた。			
	指定管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】できる範囲の中で下準備を進めてきたが、新型コロナウイルスの影響により、来年度にずれ込む部分も多々ある。来年度もコロナ禍は続くが、状況を鑑みながら、積極的に実施していく。ただし、参加される方たちには趣旨をきちんと伝える必要があるため、慌てずに一つ一つしっかりと取り組んでいく。			
	区記入欄	【特記事項】			
評価委員 記入欄	【評価すべき点】コロナの状況下でできる範囲での企画、調整を行った。 【改善すべき点】 【その他注意点】コロナ収束後の展開に期待する。				

利用者の満足を得られているか（評価点×2）		評価点×2		
		指定管理者	担当課	評価委員
G 利用者の満足度（アンケート調査等による）	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	4.0 (×2)	33.0
	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		5.0 (×2)	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 (×2)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		4.0 (×2)	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】昨年度に引き続き、施設利用についてのガイドラインやチェックシートなどによる統一した案内を行い、感染防止対策への理解・共感に努めたことが接客への高評価につながったと感じている。また、今年度は特に利用団体から施設利用、団体の会員減少、団体の設立・解散についてなどの相談が多く、職員が提案や団体同士の話し合いの仲介を行うなど積極的なサポートに努めた。</p> <p>【改善すべき点・課題等】施設利用率が高いため施設予約が取れないという苦情や要望が以前から挙がっている。施設数には限りがあるため、センターの調整だけでは間に合わない場合も多々ある。事業のオンライン化などで施設を圧迫しないようにしながら、団体へ譲り合いなど、施設利用についての理解を深めていく必要がある。</p>		
区記入欄	【特記事項】			
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】利用者アンケートでは、センター、図書館とも「満足」の回答が多い。「苦情」「要望」はごく少ない。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】利用者のアンケートベースであるが、男女利用差の割合が大きいように思われる。男性の割合をもう少し高めることを考えても良いのではないか。</p>			
合計点		97.0 (満点 130点)	135.0 (満点 170点)	152.3 (満点 200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	<p>概ね適切に運営されている。利用者からも好評を得ている。建物の古さも活用し、ホールの雰囲気向上に取り組んでいる。事業については地域団体や施設と連携し「ヤングケアラーシンポジウム」を行う等、区民が身近な場所で社会課題について学ぶ機会を提供していることを評価する。</p> <p>しかし、学習施設、ホール利用回復が遅いように思われる。</p>			

【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

施設名/足立区江北地域学習センター

【評価対象年度】令和3年度 【自己評価】令和4年4月18日 【評価委員会】令和4年8月17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	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか(評価点×2)	評価点×2					
			指定管理者	担当課	評価委員会			
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)	18.0 (満点30点)		
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)			
		3	人材育成の取り組み(意識、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	3.0 (×2)	3.0 (×2)			
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】体育館利用者のケガによる救急要請、駐車場での車同士のこすり接触事故等、迅速・適切な事故報告を行った。また本年度特徴的な内容としてワクチン接種会場から気分のすぐれない来場者の救急搬送が2件あり、同様に迅速な記録・報告を行った。					
		指定 管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】館内窓口でのファーストコンタクトにおいて、あいさつやご案内の発話は職員の着用するマスクと窓口パーテーションを隔てて声が通りにくいため、相手の方に認識していただきやすいタイミングとなるようよく留意する必要がある。					
		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】利用者のけがへの対応、駐車場での接触事故の処理など、適切な管理運営が行われている。 【改善すべき点】 【その他注意点】					
		B 安全性 の 確保		施設の安全性は確保されているか	評価点			
					指定管理者	担当課	評価委員会	
				1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	3.0	3.0	13.0 (満点20点)
				2	施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など	3.0	3.0	
				3	利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など	5.0	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 記入欄	【アピールポイント】10月に区内震度5弱の地震が発生した際、夜中ではあったが緊急時連絡網を活用して職員の安全確認をするとともに、統括責任者がセンターへ急行して施設内の異常有無を確認し、災害時状況報告書で所管課へ迅速な第一報を行った。併せて、施設内に残り二次避難所開設に備えた。							
指定 管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】統括責任者の身動きが取れない場合、また統括責任者が現場確認し対処の必要な大きな異常が発見された場合に備え、どの責任者職員においても来館して対応できるよう心構えをする必要がある。							
区 記入欄	【特記事項】地震発生時に迅速な対応を行った。今後も災害発生時には仕様に則り迅速な対応を依頼したい。							
評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価すべき点】地震発生時にも迅速な対応をとることができた。 【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】窓口で取り交し用途を終えた鍵の貸出票等個人情報は、窓口脇のシュレッダーで直ちに破棄している。無用の個人情報を来館者、利用者から収集しないよう職員全員が留意している。 【改善すべき点・課題等】引き続き、個人情報の保護と法令の遵守は公共施設従事者として区民やあらゆる主体からの信頼を守る重要な要素であると認識し、施設運営に取り組んでいく。		
	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】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3年度収支 (26,338千円) ◆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】事業場での現金管理表、出納簿類の記録、チェックを経理担当者だけでなく全責任者社員が遂行し、適正な出納管理を行っている。 【改善すべき点・課題等】新型コロナウイルス感染拡大に伴う夜間20時退館で発生した施設使用料の一部還付について、他館施設の使用料は当館同名施設とは異なることを念頭に、正確を期す必要がある。		
	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】財務管理は概ね適切である。還付金に関してもミス等は発生していない。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目 中項目 確認項目

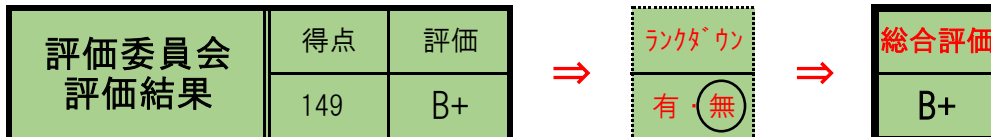
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	3.0	18.0 (満点20点)
	2 A型事業 (基本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	5.0	
	3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	4.0	
	4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	4.0	5.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】通年で多数の講座・イベントを計画し、新型コロナに伴う自粛要請やワクチン集団接種会場の影響で開催が難しい場合を除き、可能な限り設置目的の遂行を心掛け取り組んだ。A事業では新規オンライン事業、B事業では子ども未来応援枠事業、C事業では受講生の成果発表機会の創出に留意した。 【改善すべき点・課題等】オンライン講座は、既存の充実した講座からアンケートで需要調査して連続的に行うなど、応募を見込める内容となるよう再検討する必要がある。併せて、機器環境へのサポートなど応募者のハードルが取り払われる必要がある。		
区記入欄	【特記事項】項目2~4については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。ワクチン接種会場となり、講座開催が難しいなかでもオンライン開催やアウトリーチ事業などを積極的に企画し、生涯学習機会の創出に務めた。また、オンライン事業ではさまざまな課題が浮き彫りになり、次年度へむけての企画運営に活かしてもらいたい。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】オンライン講座やアウトリーチなども積極的に企画し、A型事業、C型事業で成果を上げている。ソーシャルメディアによる講座中止配信と同時に講座に関連するちよこっつ情報もお知らせし興味を引く工夫をしている。 【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	5.0	4.0	13.1 (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	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】登録団体の会員減少への対策としてセンターHP上の動画とミニコミ紙の記事をタイプアップさせた紹介を行い（少数ではあるが）会員増につなげた。また近隣の商店と連携し、センター施設外にも事業展開の場を開拓した。センター事業の運営に積極的に新規ボランティアの協力を募り、活動の場を広げた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】本年度事業が中止となったために活動の場を得られなかったボランティアとは引き続き連絡を取り合い、次年度にも活動の場を設けられるよう取り組む。			
	区記入欄	【特記事項】項目2,3については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。近隣施設へのアプローチを積極的に行い、新たな連携先を開拓したことによりセンターPRにもつながった点を評価する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】動画公開とミニコミ紙との連携は評価できる。また、近隣商店街と連携したり、新規ボランティアの協力を要請したりして、活動の場を広げている。 【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】コロナ禍で一度に人を集めるイベントの実施が難しかったため、「いつ来ても何かやっている図書館」のイメージの定着に力を注いだ。児童向けにはクイズやぬりえなど、一般向けには分野間連携事業や地域密着型事業を実施した。特集本の貸出率の高さから、読書推進の効果があつたものと実感している。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】イベントの中止が多く、おはなし会で協力していただいているボランティアさんの活躍の場が減ってしまったため、読み語り以外でお願いできることも模索したい。			
	区記入欄	【特記事項】児童の居場所づくりとして夏休み期間中にSDGs関連事業の館内イベントを実施したことで、イベント関連特集の貸出率が332%と成果にも結びついている点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】SDGs関連事業など、実施したイベントにより、児童の居場所づくりや貸出冊数の増につなげる等の成果を出している。また、ブックトークの動画作成や配信、地域の歴史、住民の記憶をとどめる役割、働きは評価したい。 【改善すべき点】新たにできることについては、ボランティアへの提案ではなく、提案を募る姿勢が大切ではないか。 【その他注意点】著作権の問題はあるが、ブックトークの動画をアーカイブ化し、保存・公開の仕組みを検討いただきたい。			

	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カ年平均 学習施設54.0%、体育館95.1%	1.0	3.0	8.0
	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(126,126人) ※基準値/93,092人 貸出冊数(200,674冊) ※基準値/142,689冊	5.0	5.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】図書館は通年で貸出につながる館内イベントを行っていたため、特に貸出冊数の増加がみられた。 【改善すべき点・課題等】環境要因が大きいですが、状況を注視し、適切に利用を呼びかけて利用率・利用者数の回復を図る。図書館では、コロナ禍で来館を控えていただくようお願いしていたため、WEB利用者を増やしていきたい。WEB予約をすることで来館回数を減らし短時間で貸出できることをPRしていく。		
	区記入欄	【特記事項】項目1については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。項目2について、利用者、貸出冊数ともに基準値を達成した点を評価する。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナの状況下ではあったが、利用率は回復の傾向にある。特に図書館では貸出冊数の増加が見られた。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
E 3分野連携事業	3分野連携事業を計画通り実施しているか	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 3分野連携事業が適正に実施されている ◆「関心喚起」「行動生起」「習慣化」の3種のプログラムの実施 ◆動機づけのための情報発信(プッシュ型情報発信)をしているか など	5.0	5.0	5.0 (満点5点)
	区記入欄	【アピールポイント】毎週日曜日に開催していたイベントが定着し、リピーターが増えた。また、参加者の表情がわかる写真を使ってSNSで配信したところ、口コミでの参加者が増えた。 【改善すべき点・課題等】新型コロナワクチン接種会場となり、中止となった事業が多かったため、センター以外で事業開催できる場所の確保に努めたい。		
	評価委員記入欄	【特記事項】ソーシャルメディアを使用した情報発信は、さまざまな工夫を行い、子育て世代に特化したPRを行うことで講座参加やリピーター獲得につながった。また、施設外での事業を積極的に行い、参加者からの満足度も高かったことなどを評価する。 【評価すべき点】毎日曜日のイベントが定着したことで、リピーターの増加が見られた。ソーシャルメディアの利用も効果があった。また、「自然を調べる親子ウォーキング」のような、センターが地域とつながる企画は今後も続けてほしい。 【改善すべき点】 【その他注意点】本人の了解は当然だが、「顔の見える広報」についての危険性にも配慮願いたい。		
F 主要事業の企画・実施・成果	5カ年計画どおりに事業を実施し、計画通りの成果があったか。(評価点×3)	評価点×3		
	指定管理者者記入欄	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			20.4 (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】主要事業の実現に向け「桜の地域のセンター」としての雰囲気醸成と、地域の団体、人材との関係拡大に取り組んだ。登録団体との連携で「桜の俳句展示」、地域団体との連携で「日米桜交流110周年記念 ポトマックの桜〜ワシントンに贈られた江北五色桜水彩画展」を実施。 【改善すべき点・課題等】次年度開催を目指す「さくらマルシェ」に向け、協力関係を構築できた地域の団体や商店、個人からの出展、出店など参加が順調に進むよう、ゴールから逆算し計画する。小中学生のボランティア参加を募り、親世代も巻き込む催事にできるよう取り組む。		
区記入欄	【特記事項】近隣商店との連携や人材発掘など、地域とのつながりを強化した1年になったといえる。次年度以降はさらなる連携先の開拓やボランティア育成などに期待したい。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】主要事業の実施に向けた「桜の地域のセンター」のイメージ定着に成功している。 【改善すべき点】 【その他注意点】初年度でもあり、結果よりプロセスを重視して、今後も取り組みを進めていただきたい。			

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
G 利用者の満足度（アンケート調査等による）	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	4.0 (×2)	32.2
	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		5.0 (×2)	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 (×2)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		4.0 (×2)	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】図書館はスタッフ対応についてお褒めの言葉を多くいただいた。また、センターと図書館のそれぞれの利用者が、センター・体育館・図書館の情報を知っているという回答が多く、分野間連携が順調に進んでいることが伺える。			
区分入庫	【改善すべき点・課題等】要望に基づき、体育館内シューズのまま履いて廊下やトイレを歩ける大きなスリッパを体育館とトレルーム入口に設置済み（センター）。また新聞席を4席に増やしてほしいという要望につき対応済み（図書館）。今後も利用者意見・改善提案を積極的に取り入れるよう努める。			
評価委員記入欄	【特記事項】利用者の要望を取り入れ、より使いやすく、よりよいセンター運営を心がけているといえる。 【評価すべき点】図書館での丁寧な対応を評価されるなど、利用者アンケートの結果は概ね良好であった。 【改善すべき点】体育館へのエアコン設置の要望が多い。区の方針を確認し、その周知が必要であると考ええる。 【その他注意点】			
合計点		94.0 (満点130点)	130.0 (満点170点)	149.7 (満点200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	図書館での利用者への丁寧な対応、工夫を凝らした講座、オンライン講座の企画など、高く評価することができる。 「ありがとう、江北小学校、高野小学校」の取り組みは、地域図書館ならではのものであり、また、今までの連携の成果ともいえる。加点に関わる取り組みも多く、他施設を活用した事業にも取り組んでいる積極的な姿勢を評価する。 生涯学習の機会提供のため、地域や他の団体等との連携先を開拓したことが今後の事業にどうつながるか期待している。また、コロナ収束後の利用者増にも期待したい。			

【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
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

施設名/足立区舎人地域学習センター

【評価対象年度】令和3年度 【自己評価】令和4年4月18日 【評価委員会】令和4年8月16日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目	評価点			
1 管理状況	A 適切な管理の履行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか(評価点×2)	評価点×2			
			指定管理者	担当課	評価委員会	
		1 施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	3.0 _(×2)	3.0 _(×2)	18.0 (満点30点)	
		2 職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 _(×2)	3.0 _(×2)		
		3 人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	3.0 _(×2)	3.0 _(×2)		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】コロナ対応や様々な施設に対する制限、イレギュラー案件等に対する処理等、センター・図書館のすべての職員の認識レベルを、職員一人ひとりがこまめな申し送りと確認を相互に行うことで統一を図り、一体となって運営することができた。場合により併設の区民事務所や住区センターと連絡会や日々のやり取りを通じて、「舎人センター」として一丸となって対応する体制をとることができた。			
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】申し送り等のやり取りや対応のマニュアルは整備され随時改訂を加えているが、細かい業務内容については一部明文化(マニュアル化)されていない部分があったため、より業務の遂行がスムーズに運ぶよう明文化を進めていく。			
		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】適正な管理運営が行われている。 【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	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	5.0			5.0		
4 危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など	3.0			3.0		
指定管理者記入欄	【アピールポイント】日々の点検により、不具合等についてはすぐに初期対応ができ、館内への申し送り、各所報告により、迅速に改善へ向けて進めることができた。形骸化を課題としていた全館避難訓練は、災害対策課に起震車をご用意いただき、避難訓練とともに体で感じる「実体験」を取り入れることにより内容にブラッシュアップを図った。					
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】火災・地震を想定した避難訓練の実施をしてきたが、新たに加わった水害時の「避難施設」としての垂直避難について、館内各所管とともに対応を統一、共通認識を持つことを早急に進めたい。					
区記入欄	【特記事項】1階ロビーの利活用を検討し、ロビーの場所を認知してもらうための試験的なイベントを開き、その後、人工芝や幼児・保護者向けのボックススペースを設置するなどリニューアルを行った。					
評価委員会記入欄	【評価すべき点】水害時の垂直避難等の実体験型の避難訓練の実施などの工夫もあり、安全性は適切に確保されている。 【改善すべき点】水害時垂直避難について早急に共通理解を持つよう努められたい。 【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】アルバイト職員含め、全職員に個人情報の取り扱いについての研修と認識テストを実施した。また、類似施設等で発生している事例をあげながら責任者から解説を行い、個人情報の取り扱いについての意識向上を図った。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】ヒヤリハット事例等を活用し、職員全体でケースワーク等をする定期的な共有機会の創出と研修を行っていく。		
	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】法令等は概ね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3年度収支 (4,430千円) ◆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】センター・図書館の収支について、管理職だけでなく、職員も把握できるよう職員会議等を通じて共有を図り、財政状況についても共通認識をもって運営するよう努めた。また、会社全体で施設運営に関わる財務収支関係について共通の認識を図る研修を行い、より適正かつ円滑な管理ができるよう取り組んだ。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】人件費以外の予算については、概ね予定通り運用することができたが、小破修繕費用について大きく返戻することとなったため、修繕計画を立て、計画的に予算消化していくよう努める。		
	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】財務管理は適切であり、収支状況も問題ない。 【改善すべき点】小破修繕費用の大幅な返戻があった。より正確な修繕計画が望まれる。 【その他注意点】		

大項目 中項目 確認項目

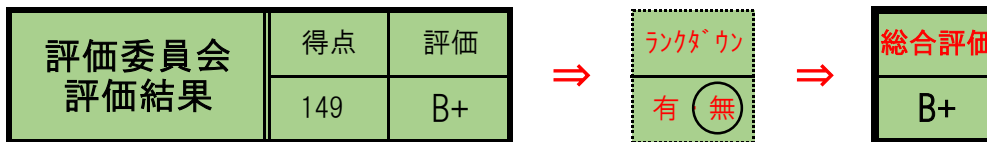
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	18.9 (満点20点)
	2 A型事業 (基本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	3.0	4.0	
	3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0	
	4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	4.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】コロナ対応で、主要事業に絡めた事業を計画するも実施するタイミングをなかなか決められずにいたが、制限の緩和を見通し、制限明けすぐに実施できる催しを企画し、センター1階のフリースペースを活用した事前申込かつ安価なイベントを行なうなどしながら、事業のPRとともに対象年代の施設の利用促進を図った。また、令和2年度の利用者意見を反映した夜間のヨガの新シリーズについては、既存の講座と同等の参加者数となり好評を得た。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】これまでのような事業の実施制限の影響を鑑み、オンラインと対面のハイブリッド型の事業を企画段階から考えていく。 【特記事項】項目2~4については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。緊急事態宣言中の定例講座動画をソーシャルメディアやデジタルサイネージにて配信し、講座参加者の意欲維持に努めたことを評価する。また、子どもの未来応援事業では、これまでの経験を活かした企画であるマーブル染め等を取り入れた。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】企画段階からオンライン講座等のハイブリッドを想定したことやソーシャルメディアによる動画配信・デジタルサイネージを活用し、動画を見た人が講座につながる等の成果を出している。また、夜間ヨガのシリーズなど、夜間の時間帯での好評を得た講座を展開できた。 【改善すべき点】オンライン型、ハイブリッド型の講座も企画を進めてほしい。 【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	3.0	3.0	12.2 (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	3.0	5.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】サークルへの声かけを密にし、サークル支援の相談が気軽にできる体制を取ったため、今年度も支援講座の実施を多数行い円滑な支援体制が取れた。また、地域のNPO等とも連携しながら、ものづくりや展示などを通して全国のおにぎりを紹介する「おにぎり月間」等フリースペース活用事業を行い、地域特性を活かした学びの機会の提供を効果的に行うことができた。</p> <p>【改善すべき点・課題等】コロナの影響で、ミニコミ紙の配布や定期的な集まりに留まっていた学校や地域団体との関係性の結び直しを行い、ストップしてしまっていた協創事業等を新しい生活様式に合わせて再構築していく。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】項目2,3については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。コロナ禍におけるソーシャルメディアを活用した新たな取り組みとして、コンテストのグランプリ作品の紹介をプロが作成する動画により発信するという方式を取り入れた点は評価できる。今後はコンテスト自体の方法にもう少し力を入れて欲しい。</p>			
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】サークルとの関係性を良好に保つことで、多くの支援講座が実施できている。コロナ禍で食育講座等は諦めてしまいがちだが、工夫をしながら実施していることを評価する。</p> <p>【改善すべき点】コンテストの有効な活用についてさらに工夫がほしい。また、子ども対象の事業を工夫して増やしてほしい。</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	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	<p>【アピールポイント】コロナ禍でも歩みを止めない図書館運営を目指し、来館者の多様性に配慮する館内環境整備、オンライン事業への取り組み、区民人材や団体など新規連携先の開拓と協創による新規読書推進事業の開発・実施と、様々なチャレンジした1年だった。</p> <p>【改善すべき点・課題等】今後の事業開催は、オンライン実施とリアル実施の良いところを組み合わせたいハイブリッド展開をより工夫したい。新規連携先の開拓は今後も継続したい。新規事業は投下した資源（労力や費用）と、成果（参加人数や参加者の満足度など）を総合的に評価し、より効率的で効果的な運営を心掛ける。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】新たな地域団体との読み語り事業の協創や、子どもや親子を対象としたワークショップを行い、地域との関係性を深めるアウトリーチにより館の利用促進につながっていると考えられる点を評価する。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】さまざまな工夫が実り、図書館運営に対する評価は高い。オンラインの活用は時機にかなったものであり、利用環境の整備についてもさらなる工夫を今後も続けてほしい。</p> <p>【改善すべき点】</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59.1%	1.0	3.0	7.0
	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 (146,018人) ※基準値/108,347人 貸出冊数 (202,435冊) ※基準値/164,587冊	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】(センター)事業の実施制限の影響が大きく、基準値を達成することができなかったが、制限解除に合わせて即実行できる入退場自由のフリースペース活用事業を複数実施することにより、施設の事業再開をPRするとともに利用促進に努めた。(図書館)ICゲート新設に対応した施設全体での貸出促進の取り組みや、障がい者に優しい環境づくりなどの取り組みを行い、コロナが収まらない中だったが利用者・貸出数とも上昇した。 【改善すべき点・課題等】(センター)利用率は、コロナ禍期と比べて横ばいであり変化が見られない。団体の利用を阻害しない程度に、低利用率の諸室の活用を計画的に行なっていく。(図書館)コロナ禍で急落した図書館利用は戻りつつあるが、今後は、新しい生活様式の中で新たな図書館利用者を獲得・定着させるための図書館施策が肝要と考える。地域の新規団体の開拓・連携、ティーンズへのアプローチ、フリースペースを活かしたイベント等、様々なチャレンジで、地域住民へのアピールをはかっていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。項目2について、利用者、貸出冊数ともに基準値を達成した点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナの状況下ではあったが、利用率は少しずつ回復の傾向にある。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
3分野連携事業を計画通り実施しているか		評価点			
E 3分野連携事業	1	3分野連携事業が適正に実施されている ◆「関心喚起」「行動生起」「習慣化」の3種のプログラムの実施 ◆動機づけのための情報発信(プッシュ型情報発信)をしているか	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】2年目の事業実施となり、当初から始めた3分野連携事業の参加者が定着してきている。参加時の直接のヒアリングで感想や意見を伺いながら、事業の内容にも少しずつ反映して進めることができています。 【改善すべき点・課題等】定着した参加者を次のステップに移行させていくプログラムを検討し、計画的に実施していく。			
	区記入欄	【特記事項】			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】参加者数も安定しており、適正に運営されていると評価できる。 【改善すべき点】より上位のステップへの移行を計画的に行ってほしい。 【その他注意点】			
5ヵ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	/	/	21.6
	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】主要事業の開催と、事業への参加(出店)に向けたアプローチ事業を計画的に行うことができた。令和2年度参加経験者向けにWEB広報や商品開発、価格設定などのビジネス応用講座を実施し、センターと相互の関係づくりに継続して取り組んだ。今年度の新規参加者に向けては、参加しやすいようにプレ講座からスタートさせ、コロナ禍にも学びを止めないよう、予めオンライン対応を準備し実施することができた。また、3月に実施を見送らざるを得なかった第2回マルシェは、次年度5月に振り替えて実施を予定している。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナの影響もあり、今年度のマルシェ実施を実現することができなかったため、次年度中のマルシェの複数開催を目指すとともに、子ども対象のマルシェ出店および関連事業の開催をしながら、役割を当てつつ徐々に実行委員を担う人材を育成していく。			
	評価委員記入欄	【特記事項】			
評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナの状況下でできる範囲での企画、調整を行った。 【改善すべき点】 【その他注意点】第2回マルシェは成功裏に実施してほしい。				

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
G 利用者の満足度（アンケート調査等による）	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	4.0 _(×2)	32.4
	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 _(×2)	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 _(×2)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		4.0 _(×2)	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】主要事業や3分野連携事業でターゲットとしている年代の意見を多く聴取することができたため、今後の参考にしたい。職員の態度、接客には概ねご満足いただけており、平素からお客様の視点に留意した接客理念の結果が出ているものとする。 【改善すべき点・課題等】ご指摘をいただいたような環境づくりの点に関しては、利用の状況に留意しながら皆様が快適に過ごせることを最大限に配慮し実施していく。また、SNSやHPの認知度を上げ、印刷物と合わせた効果的なPRに取り組んでいく。			
区記入欄	【特記事項】			
評価委員記入欄	【評価すべき点】センター、図書館ともほぼ「満足」と回答されている。記載数は少ないが、感謝のコメントが多いことは評価できると考える。 【改善すべき点】満足度は全区で中程度である。より利用者満足度を上げる工夫がほしい。 【その他注意点】			
合計点		86.0 (満点130点)	126.0 (満点170点)	149.1 (満点200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	概ね良好に運営されている。事業について、テッドスペースを活用したワークショップ開催や、コロナ禍において様々な代替アイデアで工夫をしながらの事業開催、舎人という地域性を活かした取り組みを実施し、施設の利用促進につなげており、利用者数も少しずつ回復傾向にあることを高く評価する。ハイブリッド型読書活動推進の活動についても、今後も期待したい。			

【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
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

施設名/足立区佐野地域学習センター

【評価対象年度】令和3年度 【自己評価】令和4年4月10日 【評価委員会】令和4年8月18日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目					
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか(評価点×2)		評価点×2			
			指定管理者	担当課	評価委員会		
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)	22.0 (満点30点)	
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)		
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	4.0 (×2)	5.0 (×2)		
			指定管理者 者記入欄	【アピールポイント】コロナウイルス感染症のため運営方針が度々変更となった年であったが、朝礼時の確認や専用ファイルの作成などで全スタッフが運営状況を把握し、スムーズな受付、案内に務めた。感染対策については感染対策チェックシートの運用、巡回時の適切な換気等複合施設とも連携し、感染対策を行った。また全スタッフがSDGsについて研修を行い取り組むべき問題について、認識を高め成果を上げることが出来た。			
			区記入欄	【改善すべき点・課題等】ベテランスタッフが多く全般的に安定した運営を行っている反面、慣れや業務のルーティン化を防ぐため研修、ヒヤリングを適宜行い常に緊張感を持って業務にあたるよう指導していく。今後は新人教育等の人材育成にも力を入れ、魅力的なセンター運営を目指していきたい。			
			評価委員会 記入欄	【特記事項】全てのスタッフにSDGsにおける基礎研修を実施したことで新たな事業企画が生まれており、好循環となっている。			
				【評価すべき点】施設の管理運営は全体として概ね適切に行われている。社会教育担当者によるSDGsの基礎研修も全員が受講するなど、人材の育成にも力を入れている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
		B 安全性 の 確保		施設の安全性は確保されているか		評価点	
	指定管理者			担当課	評価委員会		
1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など			3.0	3.0	13.1 (満点20点)	
2	施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など			3.0	3.0		
3	利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など			5.0	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	3.0		
	指定管理者 者記入欄			【アピールポイント】11月に生じた事件対応について複合施設(区民事務所)との連携により危機管理部の協力も得られ、適切な対応を行うことが出来た。また駐車場利用についての苦情等(住区センター)についても入口の看板設置を緊急に行い整備した。日頃より複合施設と良好な関係を築いていたことが、このような緊急事態においても迅速に対応し利用者の安全確保につながっていると感じる。			
	区記入欄			【改善すべき点・課題等】施設管理について火災感知器の誤発報が2回発生。経年劣化が原因と思われる不具合が多くなってきている。自主施設点検を増やすなど、未然に事故を防ぐ努力を行うとともに今後も長期的な修繕計画を提案し、適切な施設管理を行っていきたい。また館内美化にもよりいっそう力を入れ、清潔な施設を維持したい。			
	評価委員会 記入欄			【特記事項】センター内でのトラブルも素早く対応し、再発防止に務めている。			
				【評価すべき点】事件への対応、駐車場を巡る苦情案件等への対応も適切であった。また、自転車盗難対策(注意書を手渡し、声掛け)を強化し、強化期間中の盗難発生をゼロに抑えた。 【改善すべき点】 【その他注意点】経年劣化に起因する火災感知器の誤作動等が起こっている。適切な対応が求められる。			

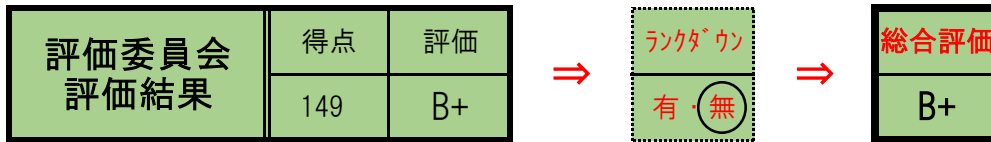
		個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点			
			指定管理者	担当課	評価委員	
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1	個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0	
	2	個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0		
	3	各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0		(満点15点)
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】情報管理については情報取扱い責任者を定め、定期的な環境チェックを行っている。書類の鍵付きキャビネットへの保管、事務所内では蓋つきゴミ箱を使用。ほかに共通パスワードの設定や外部監査を取り入れるなどし、会社として遵守する仕組みを整え、厳重な情報管理を行っている。 【改善すべき点・課題等】今後も事故を起こさぬよう、全スタッフが公共施設の従業員という自覚と緊張感をもって業務にあたるよう、定期的な研修、指導を徹底していく。			
		区記入欄	【特記事項】 厳重な情報管理により、大きな事故なく業務を遂行した。			
		評価委員記入欄	【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3年度収支 (31,603千円) ◆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】センターで取り扱う金銭は最小限とし、本社経理担当者、センター担当者による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、効率かつ無駄のない運営をおこなっている。 【改善すべき点・課題等】コロナウイルスの影響により、講座開催自粛が度々要請され、講座受講料支払いや返金処理など申込者への入出金処理が多数発生した。今後は少しでも柔軟に対応出来るように検討する。			
		区記入欄	【特記事項】 適切に管理・運営されている。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】 財務管理・財務処理は全体として概ね適切である。 【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	4.0	5.0	18.0
		2	A型事業(基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	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	2.0	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	2.0	3.0	(満点20点)	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】「佐野センターで学ばナイト」と称し、夜間事業のより一層の充実を図った。広くPRするため、専用ポスターを作成。また、オリジナルロゴマークを作成し、ミニコミ紙や該当事業のポスター・チラシに付けることで一目で分かるようにした。夜間事業企画本数6本(昨年度企画本数2本)。定員に対する参加率も80%を超え、夜間における事業の需要の高さを実感することができた。次年度以降も引き続き展開していく。 【改善すべき点・課題等】幼児・保護者対象の親子講座の参加者が減少傾向にあり、応募者少数により中止となってしまうケースがあった。コロナの影響により参加を躊躇されている可能性も否定できないが、ターゲットが3分野連携事業に近いことからキャンペーンプログラムによる体験会等を通じて改善を図っていく。				
	区記入欄	【特記事項】 項目2~4については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。施設利用者の需要を適切に把握していることで、夜間講座の参加率の高さおよび新規参加者を呼び込むことに成功している。また、近隣施設に出向き、ソーシャルメディアの友達登録数が大幅に上昇しており、大いに評価できる。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 「佐野センターで学ばナイト」を企画するなど夜間事業を拡充し、夜間の利用者獲得に力を発揮した。条件を整え、今後も進めて欲しい。また、意欲的な工夫が多く見られた。 【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	10.1 (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	2.0	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	1.0	3.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】NPO団体との新たな連携をはかり、SDGs推進事業「カヌーでゴミ拾い体験」を企画・実施。本事業を通じて環境団体とのネットワークをもつ連携先と関係を築くことができた。また、地域の人材活用という点では、知識や技術を身に付けたリピーター参加者にご活躍いただく講座「こどもパステルアート指で描くクリスマスカード」を企画し、実際に講師を務めていただくことで、今後のモチベーションアップにもつなげることができた。</p> <p>【改善すべき点・課題等】コロナの影響により、地域の施設に出向き、アウトリーチ事業を行うことが困難な状態が続いている。ふれあいまつりの開催も出来ていない今、サークルの練習の成果を発表する場を確保するとともに、センターがどのようなかたちで地域と関わっていけるのか、その取り組みが課題としてあげられる。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】項目2,3については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。リピーター参加者を講師に据える等、地域の人材発掘に努めている。</p>			
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】NPO団体との新たな連携を構築するなど、学習支援体制作りにも努めている。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】カヌーの取り組みは評価するものであるが故、今後の継続、発展が求められている。</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	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	<p>【アピールポイント】読書バリアフリーの観点から、車いすでの館内移動スペースの確保、ろう者・高齢者に配慮した器具の貸出や案内の充実を図った。コロナ禍の中、書籍消毒機を設置し衛生面の向上に役立てた。また管轄小学校やジェイヴェルデ大谷田等へ可能な限りアウトリーチ事業を開催。小学校の放送設備を利用した朗読を実施するなど非接触の事業も試みた。3分野連携事業の一環として、毎週土曜日に館内でラジオ体操を実施しちよいスポの習慣化に繋げている。</p> <p>【改善すべき点・課題等】新型コロナの感染拡大防止のため、止む無く中止した事業が多数あった。足立区制90周年を控え、今後のコロナ禍を見据えて、区民の来館や貸出の動機に繋がる事業を企画・実施したい。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】近隣小学校でのランチde耳読は足立区で初めての試みであったが、学校側からの反響もあり、対面以外でのおはなし会の可能性を広げる取り組みとなり、児童の朗読意欲にも結びつく成果があると考えられる点を評価する。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】図書館バリアフリー化、アウトリーチ活動など、図書館事業に積極的に取り組んでいる。また、ランチde耳読等、新しい事業開発を高く評価する。その他、こども向け体験、モザイク壁画の企画等、今後も工夫してほしい。</p> <p>【改善すべき点】</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%、体育館95% 目標値/前指定管理期間5ヵ年平均 学習施設51.9%、体育館95.9%	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(89,254人) ※基準値/90,373人 貸出冊数(165,463冊) ※基準値/155,007冊	2.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 コロナ禍での施設利用の自粛要請が続いたが、文化施設、体育施設ともに昨年度より利用率が向上した。日頃から利用者との良好なコミュニケーションが築き上げられており、サークルや利用者の皆様にも施設利用時の換気や利用後の消毒など積極的に取り組んでいただいている。センター、利用者ともに感染対策を徹底していることで、安全・安心に利用することができる施設ということをご理解いただけていると感じる。図書館ではコロナ禍でおはなし会等の集客型の事業が制限される中、来館・貸出・読書通帳の利用だけで参加できる事業を複数回実施し、来館者の増加を図った。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 昨年度より施設利用率は向上したとはいえ、コロナ前と比較すると大きく減少している。少しずつでも利用率を回復していくことが今後の課題である。団体利用の回復とともに、コロナ禍でも参加したいと感じていただける講座を企画することは引き続き考えていかなければならない事項である。図書館では利用人数については基準値に届かなかった。コロナ感染拡大防止対策が緩和され来館者が増加傾向になった場合は、これまでの消毒・清掃作業の継続や書籍消毒機の活用、自動貸出機・自動返却機の利用で非接触での図書館利用を更にPRして、安心して来館していただけるよう努めたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】 項目1については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。コロナ禍による制限が多い中でも、昨年度よりも施設利用率が上がっている点は評価できる。今後も新型コロナウイルスの感染拡大防止策を講じながら、利用者が安心して来館できるように努めてもらいたい。 項目2について利用人数は未達成だった。新型コロナウイルス感染症拡大防止のためやむを得ないものとし、減点しない。			
		【評価すべき点】 利用率は前年度より回復した。図書館では、来館人数は低水準であるものの、貸出冊数は基準を超えた。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
E 3分野 連携事業	3分野連携事業を計画通り実施しているか		評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員	
	1	3分野連携事業が適正に実施されている ◆「関心喚起」「行動生起」「習慣化」の3種のプログラムの実施 ◆動機づけのための情報発信(プッシュ型情報発信)をしているか など	3.0	5.0	5.0 (満点5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 読む団地との連携企画として館外事業「出張おはなし会&ハンドメイドワークショップ」を開催。ご活躍いただいているボランティアグループにご協力いただいた。コロナ禍で活動機会が減っているなか、グループ活動のモチベーション維持にもつなげることができた。また、事業を通じ「読む団地」との新たな連携が生まれ、次年度には定期的に出張ワークショップを開催していくことが決定した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 全体的なプログラム体系としては、関心喚起→行動生起→習慣化までの流れを順序立てて組むことはできたと感じている。しかしながら、矢印を進めていくにあたって、参加者をうまく誘導することができなかつた。その点については課題が残る。次年度においては、まず関心喚起から行動生起へとスムーズな移行を促せるよう体系を改善していきたい。			
区記入欄	【特記事項】 項目1については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。プログラム体系が入念に作りこまれていた。積極的に外部と連携を図りながら、新しい事業企画の模索に努めている。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】 「出張おはなし会&ハンドメイドワークショップ」を成功裏に開催。また「読む団地」との新たな連携も構築でき、館外活動も連動しての取り組みを評価する。 【改善すべき点】 【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	/	/	20.4
	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】区民の自主的学びのあらたな仕組み【さのうさの塾】とボランティアの枠を越えた【さのサポーター】制度を主要事業としている。1年目の令和3年度はセンター内でのイベント等が開催できなかった期間が長期に及んだが、外部へ出向くことで近隣施設やその他の団体との関係強化に努めた。その結果5団体から協力が得られ当センター主催の“地域ミニフォーラム”の開催につなげることが出来た(延期により令和4年6月に実施予定)。</p> <p>【改善すべき点・課題等】イベントの開催中止等の影響から直接的なアプローチが出来ず、サポーターの発掘に至っていない。次年度に向け、社会情勢が変化してもアプローチが可能となるよう広報物やSNSを通じた発信等を強化する。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】事業の開催ができない期間が多い中で、地域ミニフォーラムの開催につなげたことは大いに評価できる。近隣の施設や商店へ積極的に出向き、行ったニーズ調査の結果を次年度以降の主要事業に反映させることに期待する。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】「さのうさの塾」など、地域ミニフォーラムの開催により、地域との連携が深まっている。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】今年の具体的な展開に期待する。</p>			
	利用者の満足を得られているか(評価点×2)		評価点×2		
G 利用者の満足度(アンケート調査等による)	1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	4.0 (×2)	32.4
	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			
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など	/	4.0 (×2)	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など			
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】昨年度のアンケート結果から回答者の年齢層の偏りを指摘されたが、今年度は比較的若年層の利用が多い体育館個人利用者などにも積極的に声がけし幅広い年齢層に回答いただけるよう努めた。センター・図書館ともに受付・接客対応については昨年度に引き続き幅広い年齢層からも満足度が70パーセント前後と高い評価をいただいた。図書館においてはコロナ禍対応として、常時5タイトル程度の特集棚を1か所に集約し、利用者の閲覧時の利便性を図ったことが功を奏し、特集棚に関する好意的な意見を賜った。スタッフの接客態度について研修を強化しており、より丁寧な対応を継続したい。</p> <p>【改善すべき点・課題等】図書館利用者が体育館を利用しないと回答された方が7割以上となっている。現在推し進めている3分野連携事業についても、多くの方にご参加いただけるよう、学習センターと図書館が一体となった周知方法について検討していく。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】アンケートの回収場所を工夫したことで、回答者の年齢層の偏りが改善されている。また、施設の満足度も高い水準にある。</p>			
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】</p> <p>【改善すべき点】利用者アンケートの評価点が前年度より低下している。自由記述欄の苦情・要望も少ない。対応が必要であると考える。</p> <p>【その他注意点】</p>				
合計点		80.0 (満点130点)	130.0 (満点170点)	149.0 (満点200点)	
特記事項(評価委員会による総合評価を記入)	<p>全体として概ね適切に運営されている。企画等の工夫は評価できる。とくに図書館においては、加点に関わる取り組みが多く、その姿勢を今後も継続していただくことを期待する。センターの事業においても、SDGs研修の成果の表れとも思われる新しいNP0との協働によるカヌー事業等、期待を感じる取り組みがあった。また、立地的に駅から遠く地元利用が多い中で夜間利用を増やすために積極的に取り組み、新規利用者の開拓につなげたことを評価する。ただ、日常的な利用者サービスの細部にやや問題があるかもしれない。</p>				

【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

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3年度 【自己評価】令和4年4月18日 【評価委員会】令和4年8月18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	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか(評価点×2)	評価点×2					
			指定管理者	担当課	評価委員会			
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)	18.0 (満点30点)		
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)			
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)			
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】仕様書のとおり実施している。人材育成の取り組みについては、接遇・窓口対応の研修の他、イラスト動画編集の研修を実施。					
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】センター・図書館間のさらに密な情報交換のため、定期的に職員ミーティングを実施予定。					
		区分記入欄	【特記事項】仕様書のとおり、事業計画に基づいた開館運営はじめ、適切な人材育成の取り組みや接遇・窓口対応の研修を行っている。					
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】施設の管理運営は全体として概ね適切に行われている。 【改善すべき点】 【その他注意点】					
		B 安全性 の確保		施設の安全性は確保されているか	評価点			
					指定管理者	担当課	評価委員会	
				1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	3.0	3.0	13.1 (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	3.0	
				3	利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など	3.0	3.0	
				4	危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など	4.0	4.0	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】男子便所洗面台取替、教養室照明安定器交換、電気窯修繕、トレーニングルーム天井部分防水補修工事、室内案内板の新調等、都度施設の補修や改善を行っている。防災面では、水害を想定した避難訓練を実施。							
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】漏水等、根本的な修繕工事が必要な箇所の保守管理。							
区分記入欄	【特記事項】適切な施設の補修や改善を行い、利用者の安全や利便性の向上を図っている。							
評価委員会記入欄	【評価すべき点】施設の安全は概ね適切に守られている。日常点検の徹底、経年劣化に対する早めの修理や取替えに対応している。 【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】 個人情報チェックテスト等を実施しながら、事故防止に備えている。		
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 マニュアル等法令や条例について細かい部分の見直しを行っていききたい。		
		区記入欄	【特記事項】 個人情報に関しての事故もなく、適切な運営がなされている。今後も継続して事故防止に努めていただきたい。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 法令等は適切に遵守されている。個人情報に関する事故も起こっていない。 【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3年度収支 (5,966千円) ◆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】 定期的な帳簿の整備を行っている。		
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 細かい区分について再度見直しを行っていききたい。		
		区記入欄	【特記事項】 適正な財務管理がなされている。今後も継続した管理運営に努めていただきたい。		
		評価委員記入欄	【評価すべき点】 財務管理・財務処理は全体として概ね適切である。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

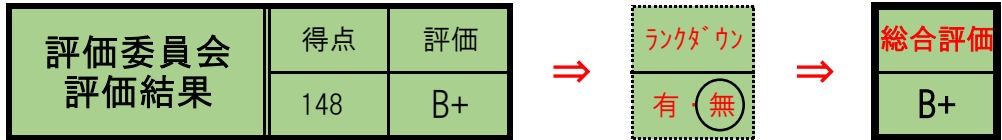
大項目 中項目 確認項目

		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	
2 事業効果	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	16.0 (満点20点)
		2	A型事業 (基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	2.0	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	2.0	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	1.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 SNSの配信とフォロワーを増やしなが、事業や地域情報等のPRを行っている。商店街との連携で五反野音楽フェスティバルのプレ事業を実施。			
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】 コロナ禍により実施できなかった事業もあるため、来年度に繋げていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】 項目2~4については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。地元の講師を活用し、子どもを対象に日本の伝統工芸を学んでもらい、次につなげられた点を評価する。センター事業や地域情報等のPRのSNSの配信を行っている。商店街と連携しながら、今後もフォローアップに努めていただきたい。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 SNSの配信によるフォロワー層の開拓、地元商店街との連携による音楽フェスのプレ事業実施など、地道な活動は高く評価できる。また、地元の講師を活用し、日本の文化に触れるきっかけとなる場の提供を行っていることを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	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	13.5 (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	2.0	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	2.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】ふれあいまつり開催中止のため、サークル紹介動画の配信を実施。トレーニングルームの機器交換に伴い、ダンベルラックの作成や掲示物のリニューアルを実施し、新規登録者数が昨年・一昨年より増加した。また若者や子育て世代向けに日本画家やDJなど地元アーティストとの新規事業を行った。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 普段施設を利用されない層のニーズ調査が必要である。			
	区記入欄	【特記事項】 項目2,3については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。ふれあいまつりの中止によるサークル紹介動画の発信をし、サークル活動を支援したことを評価する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】 地元アーティストを発掘し、講師として協力いただく一連の取り組みは評価できる。また、利用者のために設備整備や掲示物リニューアルなど、コロナの状況下ならではの支援活動に注力した。 【改善すべき点】 【その他注意点】 ダンベルラックの作成は評価するものだが、強度、安全性のチェックをお願いする。				
	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】 包括支援センター、ギャラクシティ、あだち再生館、読む団地や地域の商店街など様々な機関との連携事業に力を入れ、成果をあげた。館内においても本に親しんでもらう取り組みを行い、読書推進活動においても成果をあげた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 地域の魅力再発見事業として銭湯でのおはなし会を開催し、好評を得た。来年度において、さらに地域の魅力を伝えるような取り組みを実施していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】 読む団地の特集展示やワークショップが多数のテレビ取材を受けている。また新型コロナウイルス感染症の影響でできなくなった講座をソーシャルメディアなどで投稿し反響を得ている点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 地域や他施設との連携を重視した読書推進活動で成果を上げており、SNSでの活動状況の発信も評価できる。また、加点にかかわる取り組みも多く、多くの参加者の満足度も高いことは評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】 言うまでもないが、メディアに取り上げられることが目的ではなく、努力の一成果として受け止めて欲しい。			
	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カ年平均 学習施設61.9%、体育館98.0%	2.0	3.0	8.0 (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 (126,033人) ※基準値/90,635人 貸出冊数 (220,952冊) ※基準値/170,611冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 体育館利用率が基準値に戻ってきた。図書館では今回初めてオンラインイベントを実施し、ソーシャルメディアを活用した動画配信も行い、講座が中止になっても代替の事業を行うことができた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 学習施設の利用率向上が課題となる。中央本町地域学習センターのまるごと図書館を目指して、利用者がどこでも本と触れ合うことができるような取り組みを行っていく。			
	区記入欄	【特記事項】 項目1については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。図書館の利用者増加率が基準を達成した点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 特に図書館の利用率はコロナ前の水準に近づいている。また、事業中止に伴うオンラインイベントや動画配信は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】 「まるごと図書館」のコンセプトを土台に、学習施設の利用率回復を目指されたい。			

3分野連携事業を計画通り実施しているか		評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
E 3分野 連携事業	1	3分野連携事業が適正に実施されている ◆「関心喚起」「行動生起」「習慣化」の3種のプログラムの実施 ◆動機づけのための情報発信（プッシュ型情報発信）をしているか など	4.0	5.0	5.0 (満点5点)
	指定管理者 記入欄	【アピールポイント】ちよいスポ「おはなし会プチシリーズ」は、申込も多く関心喚起のプログラムとして参加しやすい講座となった。 【改善すべき点・課題等】行動生起・習慣化に繋がる事業になるよう、さらなる工夫が必要と感じられた。また今年度は実施しなかったちよいカルやちよい読みも来年度以降企画していきたい。			
	区分 記入欄	【特記事項】定例開催している運動講座へ子育て世代の利用者を促すため、プチ講座を開催し成果をあげた。広報についてはソーシャルメディアのアカウントをリニューアルしたほか、登録した利用者へマスコットキャラの壁紙をプレゼントする等工夫し利用者の拡大を図ったことを評価する。			
	評価委員 記入欄	【評価すべき点】ちよいスポカテゴリーの「おはなし会プチシリーズ」は好評であった。シリーズ化しての実施は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】ちよいカル、ちよい読みに関しても企画を進めてほしい。また、子育て世代以外が対象の3分野連携事業の可視化をお願いする。			
	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×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	/	/	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】1年目の目標を全て実施できた。			
	区分 記入欄	【改善すべき点・課題等】今後の計画を実施していくために、さらに多くの地域人材の発掘が必要である。 【特記事項】コロナ禍で計画通りに進められなかったが、今後の「5か年計画」に繋がる地元商店街との連携事業を行った。			
	評価委員 記入欄	【評価すべき点】初年度の計画はすべて実施できている。 【改善すべき点】 【その他注意点】主要事業「まちに広げる音楽の輪」と「五反野の魅力探し」とのタイアップ・連動した取り組みなど、2年目にも期待したい。			
G 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、説明や事務処理的的確さ	/	4.0 (×2)	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		4.0 (×2)	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 (×2)	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		4.0 (×2)	
指定管理者 記入欄	【アピールポイント】ご意見箱や日常の利用報告で頂いたご意見は適宜検討し、バリアフリートイレの鏡設置や体育器具の補修等の対応を行った。また掲示等で回答している。 【改善すべき点・課題等】設備面では劣化などに気をつけながら、早めの対応を行っていきたい。				
区分 記入欄	【特記事項】ご意見箱や日常の利用報告に対して適切な対応・回答を行っている。				
評価委員 記入欄	【評価すべき点】利用者アンケートの評価点は中位であったが、自由記述欄には苦情・要望がほとんど見られなかった。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
合計点		84.0 (満点130点)	127.0 (満点170点)	148.6 (満点200点)	
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	全体として概ね適切に運営されている。日常業務にしっかり取り組んでいる上に、事業の企画にも見るべきものがあつた。地元の講師を活用した文化体験や、地域包括支援センターとの連携による認知症予防月間の講座など、地域ニーズを開拓していることを評価する。また、図書館での事業実施においては、様々な工夫をしていることが伺われる。今後は社会教育担当者を設置したことを活かした展開を期待する。				

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。
 ※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<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

施設名/足立区花畑地域学習センター

【評価対象年度】令和3年度 【自己評価】令和4年4月18日 【評価委員会】令和4年8月17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	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか(評価点×2)	評価点×2				
			指定管理者	担当課	評価委員会		
		1 施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	3.0 _(×2)	3.0 _(×2)	20.0 (満点30点)		
		2 職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 _(×2)	3.0 _(×2)			
		3 人材育成の取り組み(意識、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	4.0 _(×2)	4.0 _(×2)			
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】大規模修繕工事で休止している施設の窓口スタッフを当施設に配置している。施設特有の進め方で若干の異なる部分もスタッフ間でコミュニケーションを図り、大きなトラブルやミスも無く進めることができています。デジタルサイネージも積極的に活用し、感染症予防の取り組み、アクセス動画の放送をして利用しやすくなるよう取り組んでいる。				
		区記入欄	【特記事項】ワクチン接種会場設置期間についても、センター利用者との大きなトラブルもなく、適切に管理運営を行った。				
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】休止施設の窓口スタッフも配置されていたが、コミュニケーション上の問題もなく、業務運営は概ね適切に行われた。また、アクセス動画等、ワクチン接種という重要業務を的確に担ったことを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
		B 安全性の確保		施設の安全性は確保されているか	評価点		
					指定管理者	担当課	評価委員会
1 施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	3.0			3.0	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】小破修繕費を効果的に執行するため、自前補修、専門業者による修繕を精査して設備維持管理に務めている。利用者への影響が出ないように年末最終開館日には、スタッフにより駐車スペースの白線塗装作業を実施した。また、定例会での自転車窃盗が頻発した事案に対し、施錠の注意喚起放送を実施、未施錠自転車の所有者を探し、お声掛けしたりと未然防止に努め、安心安全な施設利用ができるよう取り組んでいる。						
区記入欄	【特記事項】設備の故障等が生じた際は速やかに報告されており、適切に安全管理を行った。						
評価委員会記入欄	【評価すべき点】施設の安全性は確保されている。経年劣化に対しても計画的な修繕等の対応がなされている。 【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	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】個人情報保護およびコンプライアンス研修にてテストを実施して、遵守すべき知識の再確認を行っている。また、健康チェックシート等の個人情報が含まれる紙媒体は施錠保管を徹底して、初歩的なミスや漏洩リスクを防いでいる。 【改善すべき点・課題等】漏洩事故や個人情報に対して気が緩まないよう、事故事例を共有しながら日々の注意喚起を図っていく。		
	区記入欄	【特記事項】個人情報について、漏えい等事故はなく適切に管理を行った。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】コンプライアンス研修なども利用しつつ、法令等は概ね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3年度収支 (481千円) ◆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】安定的な運営ができています。 【改善すべき点・課題等】講座中止や受講控えにより、講座収入は依然として厳しい状況が続いている。損益分岐と区民ニーズの落としどころを考え、改善を図っていく。		
	区記入欄	【特記事項】コロナウイルス感染症を理由とする還付が多く発生したが、適切に手続きを行った。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】財務管理は概ね適切である。還付金に関するミスも発生しなかった。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目 中項目 確認項目

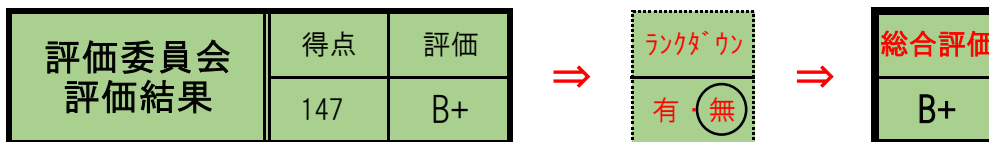
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	4.0	4.0	17.0 (満点20点)
	2 A型事業 (基本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	2.0	5.0	
	3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	2.0	5.0	
	4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	1.0	3.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】緊急事態宣言、まん延防止等重点措置により中止せざるを得ない状況もあったが、実施可能な講座はオンライン講座に急きょ切り替えて実施した。また、ワクチン集団接種会場になった際には、併設の住区センターで感染症対策を徹底した上で開催し、生涯学習機会の損失を最小限にする取り組みを行った。 【改善すべき点・課題等】対面型からオンライン型への切り替えで対応できる高齢者層は少数で、意欲的な方と抵抗感のある方のギャップが大きい。オンライン参加ができる高齢者層を少しでも増やし、抵抗感を和らげることがウィズ・コロナにおける生涯学習継続への課題だと考えている。		
	区記入欄	【特記事項】項目2~4については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。コロナ禍においても、特徴的な事業を多数実施した。今後はソーシャルメディアのより一層の活用による新たな利用者の増加に期待したい。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】急きょ、切り替えてのオンラインでの事業実施は評価できる。臨機応変な対応により学習事業の支障を最小限にとどめた。 【改善すべき点】ウィズコロナの時代にあった事業形態を検討いただきたい。また、今後は子育て層のニーズ掘り起こしに努めて欲しい。 【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	4.0	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	1.0	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	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】サークル支援講座が中止となるなか、ソーシャルメディアを活用し動画でサークル2団体の紹介を行った。その団体が独自に開催する体験会への参加周知を行い、5名がサークルへ入会することができた。また、カーレット体験会を障がい者デイサービスで実施することもできた。			
	区記入欄	【特記事項】項目2,3については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。コロナ禍の影響により解散となる団体もあったが、ソーシャルメディア等を積極的に活用し団体支援を行うことができた。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】環境のない人も参加できる工夫をした「つながるオンラインまつり」の実施は評価できる。また、ソーシャルメディアの活用により、サークル支援講座中止のマイナスを最小限にとどめた。 【改善すべき点】 【その他注意点】動画によるサークル紹介の拡充を期待したい。			
	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	8.4 (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】自動貸出機の導入に合わせ、利用方法動画を作成してSNSや館内モニターで紹介した。文教大学の図書館内では、双方の所蔵資料を紹介する特集コーナーを設けて利用促進を図った。小学生に図書館の仕事を体験する機会を提供した。親子で写真撮影が出来る広がる絵本を使ったフォトスポットコーナーを設けた。			
	区記入欄	【特記事項】小学校教員十年目研修や児童の仕事体験などの受入れ、文教大学図書館の特集コーナーで共同展示を行うなど、地域との連携を深めることで図書館の利用促進に寄与している点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】SNSや館内モニターを利用するなど、自動貸出機導入の紹介や利用方法の周知に努めた点は評価できる。また、子どもに合わせた棚高や図書館お仕事体験事業、文教大学図書館での展示活動については今後の継続を期待する。 【改善すべき点】センターとの連携強化に努められたい。 【その他注意点】			

適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)		評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
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カ年平均 学習施設40.7%、体育館94.5%	1.0	3.0	7.0
	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 (151,737人) ※基準値/108,116人 貸出冊数 (186,082冊) ※基準値/146,674冊	4.0	4.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】緊急事態宣言やまん延防止重点措置期間の利用自粛要請により利用休止、時間制限などの影響もあったが、制限解除後にはセンター講座の迅速な再開対応など、施設利用は微減に抑えることができた。(図書館)利用者・貸出冊数は昨年度より改善傾向であり、館内で学習や本を選ぶ方も増えている。 【改善すべき点・課題等】新型コロナウイルスのガイドラインが徐々に緩和されたこともあり、昨年度の状況と比較しても全体的に落ち着いてきた印象はある。それでも、団体の活動自粛やセンター講座の開催ができない期間が長く、改善とまでは言えない厳しい状況が続いているので、継続的に楽しめるように支援をできるような企画立案、実施を図っていく。(図書館)館内イベントの延期や中止は、利用者数・貸出冊数の回復にも影響するため、来年度は、案内動画配信などソーシャルメディアを取り入れた広報により、イベントに参加いただく環境づくりを行う。			
	区記入欄	【特記事項】項目1については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。項目2について、利用者、貸出冊数ともに基準値を達成した点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナの状況下ではあったが、利用率は回復の傾向にある。 【改善すべき点】 【その他注意点】ソーシャルメディアの活用をさらに検討いただきたい。			
3分野連携事業を計画通り実施しているか		評価点			
E 3分野連携事業	1	3分野連携事業が適正に実施されている ◆「関心喚起」「行動生起」「習慣化」の3種のプログラムの実施 ◆動機づけのための情報発信(プッシュ型情報発信)をしているか など	3.0	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】生涯学習事業に参加率が低い子育て世代の男性へ向けて「プラモデル製作会(ブックトーク付き)」などの事業や花畑公園桜花亭の会場提供を含む協力で「青空おはなし会」を開催するなど、独創性に富んだ講座を実施することができた。 【改善すべき点・課題等】大半の企画を単発開催としていたため、緊急事態宣言等により、日程の延期や開催中止が多かった。			
	区記入欄	【特記事項】項目1については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。コロナ禍の影響により実施に至らない事業もあったが、特徴的な事業を多数実施することができた。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】従来より参加率が低い傾向のあった子育て世代の男性に向けたプランを用意するなど、3分野連携事業の推進に努めた。「テントでいっしょにおはなし会」のような、ユニークな企画をさらに期待したい。 【改善すべき点】 【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	/	/	21.0
	2	主要事業の成果 ◆当該年度の達成目標を達成しているか			
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】ボランティアの方々にはセンターでの継続的活動を通して、知識や技術を高めている。園芸ボランティアは花いっぱいコンクールへ参加・入賞し、花壇づくりの講座では補助役として参加、受講生やセンタースタッフと交流を深めながらいきいきと活動している。また、養蜂勉強会に参加した受講者はボランティアグループを結成した。コロナ禍において活動が制限されているなか、可能な限りで進めることはできている。 【改善すべき点・課題等】次年度が主要事業の事業目標を達成させる最終年度となる。ボランティアがさらに主体的に活動を行っていけるよう、地域と係わりを持ちながら進めていく。			
	区記入欄	【特記事項】生涯学習ボランティアの育成に力を入れ、特徴的な事業を多数実施することができた。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】種々の生涯学習ボランティア育成・支援事業が効果的に進められた。ボランティアグループの発足と活動の展開は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】自主的な活動ができるまで、主体性を尊重しつつ、寄り添うことを期待したい。			

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
G 利用者の満足度（アンケート調査等による）	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	4.0 _(×2)	32.4 (満点40点)
	2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		5.0 _(×2)	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 _(×2)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		4.0 _(×2)	
指定管理者者記入欄	【アピールポイント】アンケートは団体、講座受講者、トレーニングルームなど、初めて来館される方からリピーターまで幅広くご協力いただき、概ね好意的な評価をいただいている。自分たちの弱点を分析し、利用者の満足度評価を向上させていきたい。 【改善すべき点・課題等】今年度より五段階評価による質問事項となり、好意的な評価をいただく一方で、可も不可も無い評価が一定数見受けられた。どちらでもない評価の方に対しご満足いただき、継続利用いただくためにも、利用者の声を真摯に受け止め、改善を図る必要がある。WEB広報も課題として強化、改善を図っていく。			
区記入欄	【特記事項】概ね良い評価である。今後も独創的な事業を企画し、より高い評価を得られるように期待したい。			
評価委員会記入欄	【評価すべき点】利用者アンケートの結果は概ね良好であった。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点		77.0 (満点130点)	128.0 (満点170点)	147.8 (満点200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	意欲的な企画を立て、可能な範囲で実施しつつ、概ね適切に運営されている。 他センターにはない独創的な事業を複数企画しているが、アイデアにとどまらず、地域をうまく巻き込み形にしていることを評価する。また、講座等の事業の場合はしばしば実施されるが、文教大学との連携・協働事業が、図書館事業として実施できたことは、新しい展開として評価する。今後も花畑ならではの他にはない企画に期待したい。			

【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
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

施設名/足立区鹿浜地域学習センター

【評価対象年度】令和3年度 【自己評価】令和4年4月18日 【評価委員会】令和4年8月18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	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか(評価点×2)	評価点×2				
			指定管理者	担当課	評価委員会		
		1 施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)	20.0 (満点30点)		
		2 職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)			
		3 人材育成の取り組み(意識、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	4.0 (×2)	4.0 (×2)			
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】職員の窓口業務対応向上のため「業務個人チェックカード」を導入。リニューアルオープンに向け職員全員の業務の理解力を高め、窓口業務への不安を軽減。自信をもって質の高い接客を行うため、業務個人チェックカードを使用し、達成した項目のカードを無くしていき、業務に対し自覚と自信をもつことができる。				
		区記入欄	【特記事項】問題なく管理運営がなされている。職員の窓口業務対応向上のための「業務個人チェックカード」を導入し、職員全員の業務の理解力を深め、窓口業務の不安を軽減し、利用者への満足度を向上させた点は評価できる。				
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】管理運営は全体として概ね適切に行われている。業務個人チェックカードの導入は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】工事終了後の開館準備を適切に行った。				
		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	12.3 (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】大規模改修工事後のオリジナル設備修繕経過シートの作成。設備不良が発生し、修繕の経過や報告などを職員全員が把握出来るように、オリジナルの設備修繕経過シートを作成した。見積書や、経過報告(写真付き)を綴り、記録をとりながら一目で修繕状況が把握できるようにした。		
区記入欄	【改善すべき点・課題等】毎年度1回、避難誘導訓練を実施している。毎年マニュアルの修正・追記を重ね消防署に確認していただいているが、今年度は大規模改修工事後で、注意点も変更があるので再度消防署に確認依頼し、マニュアル整備を行い、職員全員に周知する。						
評価委員会記入欄	【特記事項】問題なく安全な管理運営がなされている。項目1については、大規模改修後の対応で苦慮されているが、仕様の範囲内のため加点としない。 【評価すべき点】オリジナルの設備修繕経過シートはよいアイデアである。 【改善すべき点】 【その他注意点】						

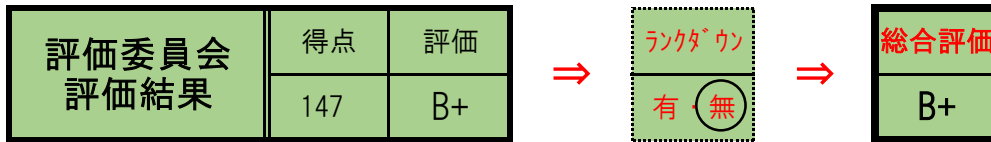
	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】個人情報の取り組みに関しては、毎年本社管轄で行っている研修に基づき、定期的にミニ研修を行った。職員の殆どが、新しく入社したことからテストを2回以上行い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、注意し合っている。		
	区記入欄	【特記事項】問題なく法令遵守した管理運営がなされている。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】法令等は適切に遵守されている。定期的なミニ研修の効果は高いと思われる。 【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3年度収支 (4,605千円) ◆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、帳簿関係書類を整備している。大規模改修工事後、リニューアルオープンを目指しアルバイト職員がほぼ全員新規入社となり、人材育成（研修含む）に重点を置いた。また、ユニフォームを新調することでイメージ改革に務めた。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】各項目であげるとリニューアルオープン後、消耗品費が予算より多くなってしまった。項目に限らず予算計上を慎重に行う。コロナ禍でもできることを考慮し、経費削減や講座売上など収入をあげていく。		
	評価委員記入欄	【特記事項】問題なく健全な財務管理がなされている。 【評価すべき点】財務管理・財務処理は全体として適切に進められている。収支も健全である。 【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	4.0	5.0	17.2 (満点20点)	
		2	A型事業（基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	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	2.0	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	2.0	3.0		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】「高校受験生応援団」では近隣中学校2校から、模擬面接の面接官の依頼があり「開かれた学校づくり協議会」の方々と面接官として実施。学生から感謝の手紙をいただいた。また、ホームページ内に受験支援専用のページを作成し、オリジナルの面接対策動画や練習用スコアカードのリンクも合わせて掲載。近隣中学校と区内全学習センターへ面接対策のノウハウの小冊子を配布し、面接できない地域への支援とした。				
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】鹿浜スポーツクラブ（ダンスやヨガなどスポーツ関連の講座）の種目や講師を増やすことでお客様の選択肢を広げ、活気あるスポーツクラブを目指していく。また、各事業の講師と今後の内容を密に相談し、講師と一緒にやりがいを見出していけるよう企画していく。				
		区記入欄	【特記事項】項目2～4については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。コロナ禍で区ガイドラインを遵守した取り組みを行っている。項目1について、ソーシャルメディアの登録者数を確保するために独自にキャンペーンを実施し、ソーシャルメディアを見た方から講座申し込みまでつなげたことを評価する。項目3について、地元大学生との結びつきもできたことを評価する。				
		評価委員記入欄	【評価すべき点】近隣中学校と連携した「高校受験生応援団」はよい企画である。B型事業の成果も上がっている。そのほか、地域団体と連携した「防災キャンプ」の実施等、鹿浜独自の取り組みを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
		B 学習支援の取り組み	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	4.0	4.0	13.5 (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	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】「日本語ボランティアサークル鹿浜」の発足。足立区鹿浜近辺在住の外国人を対象に、日本語の使用や日本の習慣・日常生活の知識の向上を支援する。外国人との地域での国際交流を行い、コミュニケーションを深めていく。						
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍で「こども食堂支援協議会」をはじめ6団体と新たに繋がりを得たことでふれあいまつりが大盛況で開催できた。今後は、更に地域の力を借り新しい形のふれあいまつりを企画していく。						
区記入欄	【特記事項】コロナ禍で区ガイドラインを遵守した取り組みを行っている。項目2について、リニューアル後コロナ禍でのマルシェの開催を実施し、新たな団体との連携ができたことを評価する。						
評価委員記入欄	【評価すべき点】「日本語ボランティアサークル鹿浜」の活動や、「こども食堂支援協議会」等と連携した鹿浜マルシェを開催し成果を得たことは高く評価できる。多様な市民活動団体への活動の場の提供や、つながりの機会を作ることも、センターの役割として評価する。 【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	4.0	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】改修工事後の施設を活用した取り組みを展開し、図書館の利用に繋がった。感染症対策として動画の提供や特集コーナーの工夫など対面を避けたサービスを実施した。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】改修工事および感染症による利用減の回復に努める。感染症に留意しながらアウトリーチ事業を拡大し、周知やアピールを進め、とくに子育て世代に向けた新たな取り組みを開始する。			
	区記入欄	【特記事項】項目1については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。中高生の職場体験事業や動画を用いた調べ学習支援事業など子どもの読書のきっかけとなる事業に積極的に取り組み成果に結びついていると考えられる点を評価する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】改修工事後の図書館サービスに関わる取り組みを通じて図書館の利用を促進し、加点に関わる取り組みも多く、その姿勢を評価する。職場体験は今後も続けてほしい。 【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59.6%、体育館95.0%	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(78,912人) ※基準値/97,127人 貸出冊数(75,149冊) ※基準値/98,476冊	1.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】(センター)コロナ禍でも利用者数を増やすために、ソーシャルメディアの新規登録者を増加させた。リニューアル後、ミニコミ紙に新しくなった施設の特集記事を載せることで新規利用者からのお問い合わせを多くいただき、企業を取材することで更に多くの地域団体との繋がりを得た。(図書館)感染対策に留意しながら来館や対面サービスにこだわらない新たな取り組みを実施した。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】(センター)今まで以上にSNSの発信による新規利用者の獲得を目指す。アンケート調査を積極的に行い、分析・実行・改善を計画的に行う。(図書館)アウトリーチ活動の再開などにより改修工事後のPRを一層推進する。社会状況に合わせたサービスを素早く取り入れ、感染対策による新たな取り組みをブラッシュアップし、より利用しやすい図書館づくりを進める。			
	区記入欄	【特記事項】項目1については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。項目2について、利用人数、貸出冊数ともに未達成であるが、新型コロナウイルス感染症拡大防止・改修工事のため減点としない。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】休館の期間があり、量的には基準を満たさなかったが、リニューアル後のソーシャルメディアの活用等の広報活動の取り組みで新規登録者は増加させている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
3分野連携事業を計画通り実施しているか		評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
E 3分野連携事業	1	3分野連携事業が適正に実施されている ◆「関心喚起」「行動生起」「習慣化」の3種のプログラムの実施 ◆動機づけのための情報発信(プッシュ型情報発信)をしているか など	4.0	5.0	5.0 (満点5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】事前・事後アンケートの回答者増加で平均値以上の回答率を上げた。<取り組み方法>①アンケートブースを設置し、直接お声がけを行った。②目標人数を設定、毎朝夕礼時に全職員に回答者数と総数を発表し、アンケート取得への意識向上を図った。③利用者へのアンケートの案内の文言の統一化、全職員が同じ案内ができるようにした。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】関心喚起から習慣化になるようなプログラムの組立を意識して行う。3分野間で動くお客様の状況が目に見えてわかり、データとして捉えられるようにする。SNSによる広報を実施し今まで以上に参加者を増加させる。			
	区記入欄	【特記事項】コロナ禍で区ガイドラインを遵守しながら、新事業の取り組みを行っている。事前事後アンケートについて独自にアンケートブースを設置し、全センター中最も多くの回答数を得られた。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】3分野連携事業に積極的に取り組んでいる。おはなしの部屋でのストレッチなど、分かりやすいことは大切である。 【改善すべき点】トレーニングルームでの健康や運動、食などについての図書の展示の検討をお願いしたい。 【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		
			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	/	/	19.8 (満点30点)
	2	主要事業の成果 ◆当該年度の達成目標を達成しているか			
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】開かれた学校協議会、消防署、ボーイスカウトとの連携事業で「防災キャンプ」を実施。避難場所である学校において開催し、防災意識の向上を図った。親子で起震車や段ボールベットなど災害時の体験をしていただき、防災知識の学習と実践的な体験型防災訓練により、個々の行動力と地域のつながりを強化できた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍で中止にせざるを得ない事業があった。次年度にむけて再度実施できるよう計画を立てていく。			
	評価委員記入欄	【特記事項】コロナ禍で区ガイドラインを遵守しながら、地域との連携を図る取り組みを行っている。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナの状況下であったが、地域との連携を図りながら可能な限りの事業を展開した。 【改善すべき点】 【その他注意点】個々の取り組みの充実は重要だが、常に事業相互のつながりを意識する必要がある。			
		利用者の満足を得られているか(評価点×2)	評価点×2		
			指定管理者	担当課	評価委員
G 利用者の満足度(アンケート調査等による)	1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	4.0 (×2)	31.8 (満点40点)
	2	施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		5.0 (×2)	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など	4.0 (×2)		
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など	4.0 (×2)		
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】アルバイト職員のほとんどが新しく入社したことから、改修中にセンター図書館両方のシステム研修を行い準備をしてきた。オープン後のカウンター業務に常勤職員が必ず一人付き、アルバイト職員が不安にならないようサポートし、お客様にご迷惑をかけないよう細心の注意を払ってきた。現状は新しい研修方法を実践することで、職員の自信に繋がっている。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】事業の満足度を上げるため講師と話し合う機会を増やしお客様の満足度に繋げる。ミニコミ紙の認知度を上げる。			
評価委員記入欄	【特記事項】コロナ禍で区ガイドラインを遵守しながら、利用満足度の向上を図っている。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】アンケート回答者を拡大する取り組みは、広報活動でもあり、広聴活動でもあり、評価する。利用者アンケートの自由記述欄には苦情・要望があまり見られなかった。 【改善すべき点】利用者アンケートの評価点平均は相対的に低位であった。 【その他注意点】アンケート回収数は多いが、自由意見が少なめなことが気になった。				
合計点			83.0 (満点130点)	129.0 (満点170点)	147.6 (満点200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	地域性を踏まえ、地域との連携を密にしなが、全体として概ね適切に運営されている。また、加点に関わる取り組みが多く、その姿勢を評価する。 大規模改修があり、とくにバイトスタッフは新人ばかりということで、様々なご苦労があったことと思う。OJTとチームワークで乗り切ったことと思うが、今後もそうした姿勢を堅持していただきたい。 事業については、子どもたちへの学びの応援や、家族で参加できる防災講座など、区内の学校等との連携が見られるのが特徴的。子どもたちが大人になっても利用したいセンターになるよう今後に期待したい。				

【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
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

施設名/足立区興本地域学習センター

【評価対象年度】令和3年度 【自己評価】令和4年4月18日 【評価委員会】令和4年8月17日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目	評価点×2				
			指定管理者	担当課	評価委員会		
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか(評価点×2)					
		1 施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)	18.0 (満点30点)		
		2 職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)			
		3 人材育成の取り組み(意識、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	3.0 (×2)	3.0 (×2)			
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】新たな指定管理期間が始まり、過去10年以上の経験と実績を活かし利用者サービス向上となるよう研修を重ね、誰もが気持ちよく利用していただけるように努めている。				
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】利用者アンケートの中で、スタッフの態度のことや対応について苦情があった。接客については、質の向上を施設目標に掲げ研修を重ねて改善するように努める。また、利用者の声に寄り添った対応を行い、やむを得ずお断りする場合は丁寧に説明し理解していただけるように努める。				
		評 価 委 員 会 記 入 欄	【特記事項】研修を通して、従業者全員が丁寧な接客を行うことができるように努めている。				
			【評価すべき点】管理運営は全体としては概ね適切に行われている。 【改善すべき点】アンケートの自由記述欄ではセンターの接客に対しては好意的であったが、図書館での接客態度等に苦情があった。改善を要する。 【その他注意点】長年、運営していることからの「慣れ」に注意していただきたい。				
		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			
				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 (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			5.0			
4 危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など	4.0			4.0			
指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】学習センター・体育館・図書館・エントランスロビー等で実施した講座やイベントは、セクション毎に利用者の協力を求めながら新型コロナウイルス感染拡大防止に努め、クラスターの報告は1件もなかった。						
区 記入欄	【改善すべき点・課題等】すべてのセクションで、利用されている方から他の利用者のマナーについて「注意をして欲しい」と、言われることが以前より増えている。感染防止対策についてのことが多いが、事情のある方もいるので、双方に納得いく説明をするのが難しいことが多い。						
評 価 委 員 会 記 入 欄	【特記事項】適切な対策を講じたことで新型コロナウイルス感染拡大防止している。						
	【評価すべき点】施設の安全性は確保されている。清掃等、施設の日常の管理も十全に行われている。 【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】メールやFAXの誤送信や様々なハラスメント等、スタッフ全員で防いでいけるように研修を行っている。また、本社を含め社内一丸となって法令遵守・個人情報保護に取り組めるように努めている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】スタッフ全員が法令を遵守し、個人情報の漏洩を防ぐという意識を持ち続けていけるようにしていく。		
評価委員記入欄	【特記事項】大きなミスもなく、各種法令等の遵守ができています。			
		【評価すべき点】 各種ハラスメント研修なども行い、法令等は概ね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3年度収支 (32,035千円) ◆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】一月に100件を超える施設還付や80万円を超える講座の還付手続きが年間で数回あったが、複数人の目での確認や、複数回の点検を実施することで1度のミスもなかった。その後の帳票の処理等も正確に実施した。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】ロビーコンサートやアウトリーチ事業等の地域還元を力を入れているが、新型コロナウイルス感染拡大防止により中止となるが多かった。引き続き、売上げの一部を地域へ還元していけるように努める。		
	評価委員記入欄	【特記事項】多数の還付手続きを複数人で確認し、事故の発生を防いだ。		
		【評価すべき点】 財務管理は概ね適切である。還付金に関する事故も発生しなかった。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目 中項目 確認項目

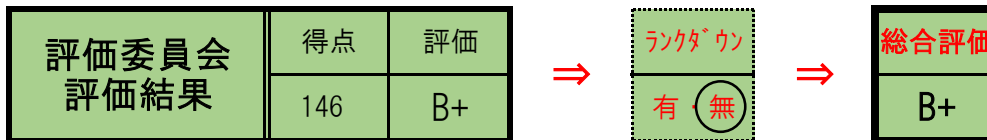
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み(広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	4.0	15.8 (満点20点)
	2 A型事業(基本的な生涯学習事業)の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
	3 B型事業(重点事業)の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	2.0	4.0	
	4 C型事業(拡張事業)の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	2.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】障がいのある方向けの「ヨガ教室」をオンラインで配信を開始した。身体が不自由で施設への来館が困難な方や感染に不安がある方も参加できるようにしたところ、オンライン参加者が増えてきている。		
区記入欄	【改善すべき点・課題等】ソーシャルメディアを活用した動画によるPRやデジタルサイネージの活用が遅れているため、次年度は積極的に広報活動の場を広げていけるように改善する。			
評価委員記入欄	【特記事項】項目2~4については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。コロナ禍でも安心して参加できるようにオンラインの活用に取り組んでいる。結果として新規利用者も増加傾向にある。今後もさらなる広報活動に期待する。			
	【評価すべき点】 障がい者向けヨガ講座のオンライン配信により参加者が増えるなど、利用促進に向けた取り組みが奏功している。移動せず事業へ参加できるオンラインのメリットを今後も活かしていただきたい。 【改善すべき点】 ソーシャルメディアの活用がやや遅れている。 【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	4.0	5.0	12.3 (満点15点)
	2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	2.0	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	1.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】夜間利用率向上のため始めた「大人のラーニングスペース」が好評である。新型コロナウイルス感染防止対策による利用中止の間も問い合わせがあり、使わせて欲しいとの要望が多数あった。 【改善すべき点・課題等】二人がけの机を一人用にしたり、講座の定員を半分にする等、感染防止対策から普段通りに戻すタイミングが難しい。全ての方に理解していただけるように、丁寧な説明を心がけるようにしていく。			
	区記入欄	【特記事項】項目1～3については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。施設利用者のニーズを適切に捉えた取り組みを実施している。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】「大人のラーニングスペース」で夜間利用率が向上するなど、工夫の成果が出てきている。 【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】新企画として街角ピアノを開催し、新規利用者の獲得に努めた。館内ではNDCピクトグラムを掲示し、誰でも本を探しやすくしている。また小学校と連携し、図書館見学の授業にオンラインで参加した。短時間で効率よく利用者に図書館のイベントや特集棚をアピールする為に、エントランスや館内で動画放映を始めた。 【改善すべき点・課題等】利用者にご意見を頂いた閲覧席に関して、10月1日の緊急事態宣言解除後は時間制を撤廃の上、隣席との境界に仕切板を設置し徐々にコロナ前の席数に戻している。また一度使用した席は巡回時に必ず消毒し感染防止に努めている。席札の返却口を新たに設置しカウンターの混雑を緩和している。			
	区記入欄	【特記事項】対面での図書館見学会や講座開催が困難な中、リモートでの対応、また工作会の動画配信を行う工夫などにより、館のPR及び利用者増の成果に結びついている点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】街角ピアノの開催やNDCピクトグラムの掲示、小学校との連携など、意欲的な取り組みが見られた。ピクトグラム利用は今後も継続し、改善して行ってほしい。また、他館での展開につなげられればと期待する。 【改善すべき点】利用者アンケートでは図書館窓口での接客に対する苦情がいくつか見られた。 【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カ年平均 学習施設52.6%、体育館95.0%	1.0	3.0	8.0
	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(137,505人) ※基準値/100,824人 貸出冊数(235,140冊) ※基準値/176,132冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】(センター)トレーナーの常駐時間を増やすことで新規講習・トレーニングアドバイスの枠を多数確保した。新規講習は要望の多かった平日夜間および土曜日の毎週開催を実現させ、若い世代の申し込みが増えている。 (図書館)館内での特集を増やし貸出数増に努め、イベント開催可能な約3か月間に可能な限りのイベントを開催し集客に努めた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】(センター)新型コロナウイルス感染防止対策を行っていたが、不安に感じている方が多い中で、施設利用率や利用人数の向上は難しいと感じる。(図書館)コロナ禍でも十分な情報が利用者に届けられるようSNSでの配信に重点を置く。			
	区記入欄	【特記事項】項目1については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。新型コロナウイルス拡大防止対策を行いつつ、平日夜間や土曜日の毎週開催を実現させている。制限が強いられる中でも、できる限り利用者への要望に応える姿勢が見られた。項目2について、利用者、貸出冊数ともに基準値を達成した点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナの状況下ではあったが、利用率は回復の傾向にある。特に図書館では利用者数、貸出冊数ともに基準以上であった。また、体育館の新規登録の講習を平日夜間、土曜日に開催することでの若い世代の申込拡大は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
3分野連携事業を計画通り実施しているか		評価点			
E 3分野連携事業	1	3分野連携事業が適正に実施されている ◆「関心喚起」「行動生起」「習慣化」の3種のプログラムの実施 ◆動機づけのための情報発信(プッシュ型情報発信)をしているか 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】施設を利用されている子育て世代の方に、アンケートを回答していただく目標人数を100名として声かけを実施したところ、アンケート回答が106名となり昨年度81名の数字を上回ることができた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】今年度は、読書からスポーツ、読書から文化、文化からスポーツの3方向を実施した。次年度は、全6方向実施できるように努める。			
	区記入欄	【特記事項】動機づけのための情報発信や声かけによって目標人数を上回っている。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】子育て世代を中心に企画を実施し、目標人数を上回るアンケートへの回答を得ることができた。街角ピアノというセンターの特色を今後も活かして3分野連携事業を進めて欲しい。 【改善すべき点】 【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	/	/	18.0
	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】新型コロナウイルス感染防止対策により開催が困難の中、目標に掲げていたピアノ教室、フルート教室、バイオリン教室、三味線教室を開催し、定員に達する参加者を確保することができた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】開催日数を増やし、発表会に出演できるレベルになるように講師に協力してもらおう。また、近隣の施設への調査を更に進めていく。			
	区記入欄	【特記事項】事業の開催が困難である中でも、できることを確実に進めることで次年度以降の取り組みに繋げるよう努めている。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】目標であったピアノやバイオリン、フルート、三味線の教室を開催し、定員を満たすことができた。 【改善すべき点】 【その他注意点】1年目ではあるが、それ以前からの取り組みの成果を発揮して、進めて欲しい。				

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
G 利用者の満足度（アンケート調査等による）	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	4.0 (×2)	32.4 (満点40点)
	2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		5.0 (×2)	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 (×2)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		4.0 (×2)	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】「気持ちよく利用している」「興本が一番印象がよい」等の感謝の声を多数いただいたので、引き続き地域のニーズに応えていけるように努める。 【改善すべき点・課題等】苦情や要望も多数ある。特にコロナ対応によることが多いが、全ての方の要望に応えるのは難しい。できることは早めに対応し、お断りする場合はご理解いただけるよう丁寧に説明していく。			
区分記入欄	【特記事項】丁寧な接客に対して感謝の声が多く上がっており、満足度は高い水準にある。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】丁寧な接客への感謝の声もあり、利用者アンケートの結果は概ね良好であった。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点		85.0 (満点130点)	129.0 (満点170点)	146.5 (満点200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	利用者への丁寧な対応、設備等、総合的に高い評価と思われる。 地域のセンターとして、そしてオンラインを活用し、時には地域を超えたセンターとしての取り組みは、この時期にあったものとして評価する。また、区内の施設や団体と連携し、子どもたちが将来の施設利用者となる目標を掲げて支援に取り組む姿勢で今後も支援を継続してほしい。 長年、指定を受けている事業者として、この間、育んできた地域との関係性を、さらに事業展開に活かしていくことを期待したい。			

【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
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

施設名/足立区伊興地域学習センター

【評価対象年度】令和3年度 【自己評価】令和4年4月18日 【評価委員会】令和4年8月18日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目	評価点×2			
			指定管理者	担当課	評価委員会	
1 管理状況	A 適切な管理の履行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか(評価点×2)				
		1 施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	5.0 _(×2)	4.0 _(×2)	22.6 (満点30点)	
		2 職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 _(×2)	3.0 _(×2)		
		3 人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	5.0 _(×2)	4.0 _(×2)		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】新しい職員が多く配属となったため、職員の研修も兼ねて各部屋のレイアウト図を作成し、備品の設置状況の把握や、案内の効率化につなげた。			
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】来年度より統括責任者の異動があるが、引継ぎを滞りなく行い、来年度も適切な管理運営ができるように努めていく。			
		評価委員会記入欄	【特記事項】施設運営上、大きなトラブルもなく、適切に管理運営を行った。令和4年度より統括責任者が変更されたが、引き続き適切な管理運営を求める。			
			【評価すべき点】業務運営は全体として概ね適切に行われている。休館日を利用して施設のレイアウト図・備品資料を作成し、新人研修や新規利用団体への案内に活用した。			
			【改善すべき点】			
			【その他注意点】統括責任者の異動に際しては、遺漏なく十分な引き継ぎを期待する。			
B 安全性の確保		施設の安全性は確保されているか				
		1 施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	3.0	3.0	13.0 (満点20点)	
		2 施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など	3.0	3.0		
		3 利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など	5.0	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		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】今年度は震度5弱の地震が1度発生した。早急にセンターに参集し施設点検を行ったが、特に被害は確認されなかった。体育館でのケガで救急車を要請することは何度かあったが、迅速に対応することができた。			
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】駐車場で無断駐車及び物損事故が発生した。迅速に対応することはできたが、体育館の空調工事や駐車場の前止め化で駐車台数が年々少なくなっているため、引き続き適切に管理していきたい。			
		評価委員会記入欄	【特記事項】怪我人発生時や物損事故発生時についても速やか報告があり、迅速かつ適切に対応することができた。			
			【評価すべき点】震度5弱の地震発生時にも迅速な対応をとることができた。			
			【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】個人情報の適切な管理や各種法令等の遵守が行われるよう、引き続き事例を取り上げながら研修し、職員への意識づけを行っていく。		
	評価委員記入欄	【特記事項】個人情報について、漏えい等事故はなく適切に管理を行った。		
		【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3年度収支 (25,015千円) ◆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】経理担当者を配置し、適切に管理を行った。収支はプラスで終了することができた。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】全体の還付件数が多かったとはいえ、一部還付のミスが同時に7件発生してしまった。確認が不十分だったために、全還付と一部還付の混在に気付かずすべて全還付で処理してしまった。今後は確認を徹底していく。		
	評価委員記入欄	【特記事項】コロナ禍の影響による還付が多く発生したことによる還付ミスが複数件発生した。今後は引き続き複数人チェックを徹底し、同様のミスが発生しないよう求めたい。		
		【評価すべき点】財務管理は全体として概ね適切である。 【改善すべき点】7件の還付ミス発生はやや多いと思われる。今後、ミスのないようにチェック体制を徹底してほしい。 【その他注意点】		

大項目 中項目 確認項目

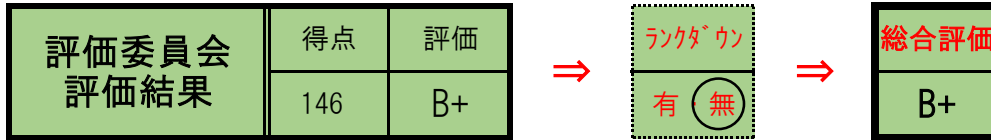
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用など	5.0	5.0	18.0 (満点20点)
	2 A型事業 (基本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	5.0	
	3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0	
	4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	2.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】昨年度のミニコミ紙の誤植を受けてミニコミ紙の確認方法の改善を行い、今年度は誤った情報を配布することはなかった。施設の利用促進に向けて、施設案内を掲載したうちわやミニコミ紙創刊300号記念本を作成し、積極的にPR活動を行った。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】今年度の事業は自粛と再開を繰り返していたため、事業の参加者離れが起きている兆候が見られる。事業の見直しを定期的に行い、参加者にとって魅力的な事業を今後も行ってきたい。		
評価委員記入欄	【特記事項】項目2~4については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。ミニコミ紙創刊300号記念本を発行するなど、センター認知度向上のために独創的な企画を行った。コロナ禍の影響による事業の中止が多く発生したが、今後も利用者のニーズを取り入れた特徴的な事業実施に期待したい。			
	【評価すべき点】前年度ミニコミ紙誤植の指摘を受けたが、その点は改善された。歴史を残し、未来へつなげるミニコミ紙創刊300号記念本を発行するなど、施設利用促進のためのPR活動に注力した。 【改善すべき点】ホームページのトップページは、文字が多すぎる感じがする。 【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	10.1 (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	1.0	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	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】「楽しい折り紙ひろば」に新しいボランティアが2名加わったため、ミニコミ紙にて紹介して活動の後押しをした。写真ボランティアの協力で写真展を2回、屋外撮影会を1回行うことができた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】今年度は外部のイベント開催の機会も減少し、昨年度以上に地域団体や区内施設と連携を取るのが難しくなっている。今後もつながりが途切れないよう交流は行っていく。			
	区分記入欄	【特記事項】項目2,3については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。中止となるイベントも発生したが、コロナ禍でもできることを工夫し、今後より一層の関係団体との連携強化に期待したい。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】折り紙ひろばの活動には見るべきものがあった。 【改善すべき点】コロナ禍だからできることを模索してほしい。 【その他注意点】地域団体や区内施設との連携を今後も密にしていってほしい。				
	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	4.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・通路になるべく物を置かないようにした。 ・春の子ども読書週間で、プレゼントを渡すだけではない企画を行った。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 ・レファレンスサービスを強化して、利用者に頼られるようコミュニケーションをとっていききたい。			
	区分記入欄	【特記事項】項目2について、新型コロナウイルス感染症拡大防止のためやむを得ないものとし、減点しない。近隣小学校の中堅美術担当教師との看板の共作や高校園芸部「押花のしおり」の配布事業により児童コーナーの充実化が図られ、児童との交流や関連図書の貸出、図書館の利用促進にも繋がっていると考えられる点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】教員研修の受入れ、近隣高校との交流や子どもの読書に対する活動は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】荷物入れは、カフェのようにどこかに集中して置き、自分で取りに行く仕組みでも良いのではないかと。			
	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49.8%、体育館96.9%	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(181,742人) ※基準値/200,588人 貸出冊数(194,752冊) ※基準値/180,997冊	2.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】学習施設や体育館の利用率は昨年度以上に低下したものの、トレーニングルームの利用率、利用人数共に上昇した。利用率は98%と高水準なものの、利用人数はコロナ以前までの水準には届いていない。貸出冊数は基準値を超えている。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】昨年度以上に事業を自粛したことが響き、昨年度よりも学習施設・体育施設ともに利用率が低下した。図書館の来館の人数が減っているため、来年度は図書館での事業なども行い利用者を呼び込みたい。			
	区分記入欄	【特記事項】項目1については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。項目2について、利用者数は未達成だった。新型コロナウイルス感染症拡大防止のためやむを得ないものとし、減点しない。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】利用率はかなり回復している。図書館では、貸出冊数が基準を超えたが、来館人数は低水準である。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

3分野連携事業を計画通り実施しているか		評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
E 3分野 連携事業	1	3分野連携事業が適正に実施されている ◆「関心喚起」「行動生起」「習慣化」の3種のプログラムの実施 ◆動機づけのための情報発信（プッシュ型情報発信）をしているか 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】プログラムの実施数に関しては計画時よりは少ない実施数に留まったものの、基準数を超えることができた。プッシュ型情報発信は計画数や基準数を超えて実施することができた。ショップカードやクーポンを活用し、友だち数の増加やプログラムの継続参加につなげた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】プッシュ型情報発信で情報発信の件数だけでなく、実際に3分野連携事業に参加してもらえるように配信する情報を工夫していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】コロナ禍により中止となる講座も多数あったが、新たな利用者を獲得するために、ショップカードやクーポンの導入など特徴的な工夫が見られた。			
	評価委員 記入欄	【評価すべき点】基準値を超えた実施数と参加者数は評価できる。また、内容も評価するが、ショップカードやクーポンの導入は、参加への動機づけとして評価できる。 【改善すべき点】 【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	/	/	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】今年度は主要事業の準備に力を入れた。ボランティアの規定や新米講師チャレンジ事業のマニュアルを整備した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】「地域資源認知度」「地域愛着度」の調査が年度末となってしまった。まん延防止等重点措置期間を避けたためであるが、来年度以降もいつそうなるかはわからないので、早めに動いていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】ボランティア育成や区民講師育成に力を入れることが出来た。今後は地域資源の発掘・活用に向けた取り組みに期待したい。			
評価委員 記入欄	【評価すべき点】主要事業の準備としてのマニュアル整備に注力している。年度末には間に合った。 【改善すべき点】 【その他注意点】講師チャレンジャーは、待つだけではなく、積極的な働きかけが求められる。				
利用者の満足を得られているか(評価点×2)		評価点×2			
G 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、説明や事務処理的的確さ	/	/	32.4 (満点40点)
	2	施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など			
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など			
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など			
	指定管理者 記入欄	【アピールポイント】施設・設備満足度は引き続き高得点を維持することができた。事業満足度は昨年度より点数が上昇した。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】利用効果は点数が上昇したものの、他の項目と比べると低い点数であった。センターでの利用効果を得られるような事業を実施していきたい。運営満足度と事業満足度がより高得点を得られるように努力していきたい。				
区記入欄	【特記事項】概ね高い評価であった。今後は市場調査を含む利用者ニーズを取り入れた事業の充実を図り、より高い評価が得られるよう期待したい。				
評価委員 記入欄	【評価すべき点】まだ中程度であるものの、利用者アンケートの評価点は前年度より上昇している。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
合計点		89.0 (満点 130点)	129.0 (満点 170点)	146.1 (満点 200点)	

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	事故等の報告は速やかに行われており、管理は概ね適切だが、コロナの影響による受付業務のミスが複数発生した。管理体制について改めて見直す良い機会と捉えて今後活かしていきたい。 講座等の事業については、講座アンケートから取り入れた「バルシューレ」のような伊興ならではの取り組みが求められているのではないだろうか。社会教育担当者を柱に検討を進めるとともに、共生社会の実現に向けた取り組みについても広く周知し、参加者増につなげていただきたい。 5か年主要事業は、令和4年度の展開に期待したい。
---------------------------	---

【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
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

施設名/足立区新田地域学習センター

【評価対象年度】令和3年度 【自己評価】令和4年4月18日 【評価委員会】令和4年8月16日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目	評価点		
1 管理状況	A 適切な管理の履行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか(評価点×2)	評価点×2		
			指定管理者	担当課	評価委員会
		1 施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)	18.0 (満点30点)
		2 職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)	
		3 人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】新型コロナウイルスワクチン接種会場としての開館等あったが、センター利用者への周知やワクチン接種事業者との協議を綿密におこない大きなトラブルなく運営できた。			
	指定管理者者記入欄	【改善すべき点・課題等】センター運営において潜在するリスクの発見連絡票を毎月作成している。リスクを見える化することで不具合や事故等のトラブルを未然に防ぐことが目的であるが、今後も継続することで利用者が快適に利用できる施設を維持していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】センター利用者へ大きな混乱を与えることなく、施設の管理・運営が行われている。			
	評価委員会記入欄	【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】 【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	13.2 (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	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】日常の巡回点検に加え毎月の施設点検を取り入れた。パート職員を含む全員が施設各箇所を毎月担当を変え実施。職員間の不具合箇所の共有に加え、実際に壁紙の修繕や屋上清掃等をおこなった。			
	指定管理者者記入欄	【改善すべき点・課題等】年度末にセンター駐車場と隣接する都営住宅の高所から外壁タイルの落下があった。修繕が済むまでしばらくの間駐車場の一部が使用できなくなったが、関係各所との折衝により臨時駐車場の確保が迅速におこなえた。不測の事態に備え、統括責任者、施設保全責任者を中心に不具合発生時の対応等について全職員の理解を深めていく。			
	区記入欄	【特記事項】施設の点検をする機会を増やすことで不具合箇所の早期発見につながっている。			
	評価委員会記入欄	【評価すべき点】複数の人の点検等の現場での工夫を加えつつ、全体として安全性は確保されている。臨時駐車場の迅速な確保は評価できる。 【改善すべき点】年度末のタイル落下事案は迅速に処理されたが、同様の事故等への対応は日頃から考えておくべきではないか。点検チェックリスト作成を望む。 【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】情報セキュリティの内部規定を設けており、全職員と宣誓書を取り交わしている。また、個人情報に関するテストをおこなっており職員の意識向上に努めている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】個人情報に関する事故はなかったが、漏洩するリスクのある窓口業務や講座受付時の慣れ等による万が一の事態をなくすため、常にオペレーションの最適化を図っていきたい。		
評価委員記入欄	【特記事項】個人情報の取り扱いについて、細心の注意を払っている。			
		【評価すべき点】法令等は概ね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3年度収支 (28,349千円) ◆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】経理担当者と本社担当者に加え、統括責任者も含めた三重の管理により適切に会計業務をおこなっている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】長期に亘る事業の自粛期間や再開後の参加者数の減少もあったが、事業収支の悪化を最小限に抑えることができた。コロナ禍において事業全体の参加者数が伸び悩んでいるが、事業内容の見直しやコストの削減に努め、可能な限り利用者からの要望には応えていきたい。		
	評価委員記入欄	【特記事項】適切に管理・運営されている。		
		【評価すべき点】財務管理は適切であり、収支状況も問題ない。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目 中項目 確認項目

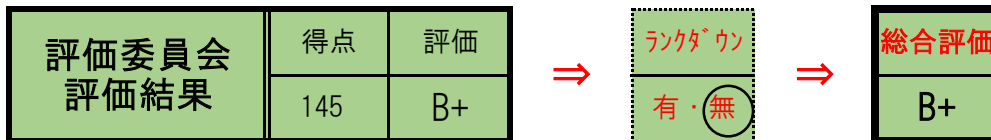
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	4.0	18.6 (満点20点)
	2 A型事業 (基本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	5.0	
	3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0	
	4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	4.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】地域学習センターとして新たなソーシャルメディアのアカウントを開設した。ホームページや既存のソーシャルメディアも含め、複数運用していることのメリットを生かした広報をおこなえた。料理教室について、コロナのガイドラインを遵守したうえで内容を工夫し実施することができた。		
区記入欄	【改善すべき点・課題等】事業については今年度も長期に亘って中止を余儀なくされた。即中止とせず可能なものについては延期の対応を取ったがそれでも実施できないものが多くあった。実施講座についても参加者数はコロナ以前には戻っていないため、利用者の興味や関心を引き出せるような取り組みをおこなってきたい。			
評価委員記入欄	【特記事項】項目2~4については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。コロナの影響で講座・イベントの中止が続く中、センターの情報をホームページだけでなくソーシャルメディアでの発信で周知することにより、センター利用者の興味や関心が離れないよう工夫していた。			
	【評価すべき点】新たなソーシャルメディアアカウントの開設など、積極的な対応がよい結果につながっている。 【改善すべき点】コロナだから中止、という対応については、今後は再検討する必要がある。 【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	4.0	5.0	12.4 (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	1.0	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	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】ふれあいまつりが今年度も中止となったため、サークル支援の一環として発表会を実施した。希望団体を募り、小規模ではあったが日頃の学習の成果発表の場を提供することができた。		
	区記入欄	【特記事項】項目2、3については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。ふれあいまつりに代わるサークル発表会の実施について、サークル活動の意欲が絶えないよう支援していた。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】利用団体の現状に気づき、地域特性を把握するとともに、日本語学習支援NPOとの連携や活動機会の提供につなげていることを評価する。また、サークルの成果発表会はよい企画であった。 【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】新型コロナウイルス感染拡大の影響で、事業が中止となることも多かったが、児童向けスタンプラリー、近隣施設の訪問事業、就労体験の受入を実施できた。今年度初めて現役女子サッカー選手を招いてのイベントができた。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】地域のみなさんからの図書館への期待を裏切らないよう、サービス展開を心掛けた。		
	区記入欄	【特記事項】項目2について、インターンシップ・就労支援に取組み、関連特集棚の稼働率にも寄与している。また、保育園のブックリスト配布やスタンプラリーの実施により児童向け資料の貸出数増にもつながっており、子どもの読書促進の成果にも結びついていると考えられる点を評価する。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】児童向けスタンプラリー、現役サッカー選手を招いてのイベントなど、意欲的な企画で図書館事業に取り組んでいる。 【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	
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32.9%	1.0	3.0	7.0
	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(60,094人) ※基準値/46,766人 貸出冊数(96,847冊) ※基準値/71,573冊	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】(センター)令和2年度より微増しているが引き続き利用を取りやめる団体もあり、コロナ禍以前の水準には遠い利用率となった。週末のコーラスや楽器演奏等の一般団体(地域外)の利用があるので、防音効果のある施設があるとさらなる利用が見込めるのではと感じた。(図書館)今年度も新型コロナの影響が大きかったが、ブックラリーの実施等により、徐々に客足も戻ってきた。 【改善すべき点・課題等】(センター)料理室においては一般利用はなく、自粛期間を除いた事業での利用のみであった。また、純粋な料理講座ではないが子どもの食と科学に関連した事業を企画し料理室の利用率向上を試みたが残念ながらコロナにより中止となってしまった。料理講座の実施や料理室の調理以外での利用のいずれも令和2年度より一歩進んだ点ではあるが、引き続き工夫を重ねていきたい。(図書館)戻りつつある客足が鈍らないよう、継続的来館を促すよう工夫したい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。新型コロナウイルス感染症対策を徹底したうえで、料理室の利用が事業だけでなく一般利用もしてもらえよう、センターの案内に期待したい。項目2について、利用者、貸出冊数ともに基準値を達成した点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナの状況下ではあったが、利用率は少しずつ回復の傾向にある。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
3分野連携事業を計画通り実施しているか		評価点			
E 3分野連携事業	1	3分野連携事業が適正に実施されている ◆「関心喚起」「行動生起」「習慣化」の3種のプログラムの実施 ◆動機づけのための情報発信(プッシュ型情報発信)をしているか	3.0	4.0	4.0 (満点5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】コロナの対応として中止になるものも多数あったが、企画・準備した新規事業(プログラム)を実施することができた。主に関心喚起のプログラムであったが、本事業の対象となっているペルソナ以外の方も受講できるプログラムを提供し幅広く参加者を募った。 【改善すべき点・課題等】新田センターでは初年度ということもあり、3分野連携事業(「ちょいスポ」・「ちょいカル」・「ちょい読み」キャンペーン)そのものが利用者に浸透しているか不明瞭であった。分野間の横断などの魅力について広報を強化することでフォローしていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。ソーシャルメディアの登録者数を増やすことで、ソーシャルメディアでの発信による3分野連携事業の情報提供の影響力が強まることを期待したい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナ禍でも工夫が感じられ、3分野連携事業に関わる企画が適正に実施された。 【改善すべき点】3分野連携事業の趣旨を利用者にも周知するように努めてほしい。 【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			18.0
	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】今年度を準備の一年として多様な主体との連携体制の構築、アプローチ事業、関連事業を実施。特に地域団体との連携については実施できなかったものも多いが、新たな事業を共に企画するなど関係構築の点で一定の成果があったと考えている。 【改善すべき点・課題等】概ね基本方針の通りに進めているが、センター外に関わるアプローチ事業については、コロナで制限される部分もあり実施が難しかった。次年度以降に持ち越し実施していく。			
	区記入欄	【特記事項】コロナによる制限も視野に入れ、コロナ禍でも行えるアプローチ方法の検討にも期待したい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナの状況下でできる範囲での企画、調整を行った。 【改善すべき点】 【その他注意点】コロナ収束後の展開に期待する。			

利用者の満足を得られているか（評価点×2）		評価点×2		
		指定管理者	担当課	評価委員
G 利用者の満足度（アンケート調査等による）	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	4.0 (×2)	32.6
	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		5.0 (×2)	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 (×2)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		4.0 (×2)	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】 駐輪場や駐車場がどちらも小さい等のハード面に対する苦言は頂戴したが、ソフト面は概ね好評であったと感じている。ただし、どの項目においても利用満足度の向上が図れるので、引き続き接客サービスにも事業にも注力していきたい。 【改善すべき点・課題等】 図書館事業の認知度・満足度のどちらにも改善の余地がある。事業数や周知方法など見直しが必要と感じる。			
区分記入欄	【特記事項】 認知度・満足度向上のため、新しい事業や周知方法の試みも検討してほしい。また、ハード面の改善は難しい部分もあるが、出来ることを見つけ対策していくことを期待する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】 センター、図書館ともソフト面での満足度は高い。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点		86.0 (満点130点)	129.0 (満点170点)	145.8 (満点200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	<p>さまざまな工夫をしつつ、概ね適切に運営されている。コロナ影響下で、利用者数回復の点で評価できない。</p> <p>ふれあいまつりの代わりに実施した発表会は、小規模であったものの評価できるものである。さらに一歩進めて、サークルの活動を5分程度の動画にし、動画共有サイトで公開するなど、会員募集の応援を検討してほしい。</p> <p>事業については、新型コロナウイルスの影響も大きいですが、コロナ禍でもできることを工夫して新たな事業や取り組みにつなげてほしい。</p>			

【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

施設名/足立区東和地域学習センター

【評価対象年度】 令和3年度 【自己評価】 令和4年4月18日 【評価委員会】 令和4年8月17日
 【評価点】 水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目							
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか(評価点×2)		評価点×2					
			指定管理者	担当課	評価委員会				
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	5.0 (×2)	3.0 (×2)	21.2	(満点30点)		
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	4.0 (×2)	3.0 (×2)				
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	5.0 (×2)	4.0 (×2)				
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】 人権意識を高めるためLGBT研修をコンソーシアム内で実施したり、コンソーシアム内の他社管轄のご質問にもすぐに対応できるように月間予定表を作成しコンソーシアム内の情報共有に努めた。 【改善すべき点・課題等】 R3年度はコンソーシアム合同で開催できた研修が少なかったため、R4年度は合同研修やミーティングの機会を増やし意識共有の強化を図る。						
		区記入欄	【特記事項】 指定管理期間1年目として、利用状況をリスト化するなどし業務の効率化を図った点は評価できる。しかし、接客について、区民の声があがってしまったことは、次年度以降の反省点として生かしてほしい。						
		評価委員 記入欄	【評価すべき点】 業務運営は全体としては概ね適切に行われている。接遇向上の各取り組みは今後も続けてほしい。防災対策はなかなか実行困難であり、取組みを評価したい。管理のチェックリストが具体化して向上が見られる。 【改善すべき点】 アンケートの自由記述に於いて接客態度等に多くの苦情が上がっている。改善を要する。 【その他注意点】 指定管理者変更に伴う様々な課題への対応は今後に期待する。						
		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	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	3.0	3.0		
				3	利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など	5.0	5.0		
				4	危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など	5.0	5.0		
				指定管理者 記入欄	【アピールポイント】 危機発生時の対応マニュアルを作成し職員に配布して意識を啓発したり、豪雨が予想された際にあらかじめ土嚢を積んで浸水被害を防ぐなど、安全性の確保に務めた。また不審者対応訓練を実施したことで、公然わいせつ事案に適切に対処でき、無事犯人を検挙するにつながった。 【改善すべき点・課題等】 施設利用および経年劣化と共に発生する、様々なトラブルに対し、対処方法の確立と明確化を図る。				
区記入欄	【特記事項】 施設利用者が快適に利用できるように、フリースペースの整備や館内案内の整理をしたことは評価できる。また体育館の落水現象について原因の徹底調査を行い利用者の不安を払拭した。								
評価委員 記入欄	【評価すべき点】 フリースペースの整備や館内案内の整理等の工夫で、施設の安全性は確保されている。 【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	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】コンソーシアムを構成する各社が自社の規程に基づき全職員に個人情報保護研修を実施したほか、自主的に「文書管理」「コンプライアンス」などの研修を実施した。 【改善すべき点・課題等】R3年度は個人情報保護漏洩事案等の法令違反は発生しなかったが、全職員が業務に関する法令について一層理解を深めることにより運営スキルを向上させるため、R4年度以降研修等で強化する。		
	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】法令等は概ね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3年度収支 (0千円) ◆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】当センターの運営に係る現金は前渡金の他、施設運営用の本社からの仮払金など多岐に渡るが亡失事故等が発生しないよう、パート職員でも理解できるような資料を配布し理解に努めた。 【改善すべき点・課題等】経理担当者が現在、1名のみとなっており、危機管理上からもR4年度は複数名で管理ができるよう体制を構築する。		
	区記入欄	【特記事項】還付金のミスが数件発生した。次年度以降ミスが発生しないように努めてほしい。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】財務管理は概ね適切である。 【改善すべき点】還付金に関するミスがあった。今後ミスのないよう、担当を複数にするなどの対応を考えて欲しい。 【その他注意点】		

大項目 中項目 確認項目

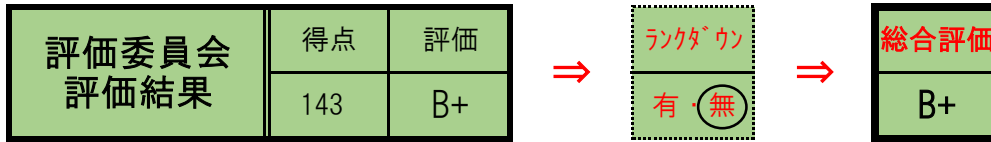
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	4.0	14.6 (満点20点)
	2 A型事業 (基本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
	3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	1.0	3.0	
	4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	1.0	3.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】今年度から動画共有サイトやSNSを活用し、情報発信を強化した。また事業によっては近隣小学校へチラシを配布するなど、新規利用者の獲得に努めた結果、遠方から足を運んでくれたお客様もいた。 【改善すべき点・課題等】施設全体の利用者が高齢者層が多く、子育て層のニーズを喚起する必要があることから、R4年度以降は子育て層をターゲットとした事業に力を入れる。		
	区記入欄	【特記事項】項目2~4については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。近隣小学校へのチラシ配布や図書館 PR のため新しく動画配信を開始した取り組みや現代的な課題に正面から向き合い、講座の開催に至った取り組みは評価できる。今後のさらなる取り組みに期待したい。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】SNSの活用や近隣小学校へのチラシ配布など、積極的な事業への取り組みが見られた。不登校支援という身近な社会テーマを掲げ、新たな層に東和センターを知ってもらい、関心を持ってもらうきっかけづくりとしたことを評価する。 【改善すべき点】今後は子育て層のニーズ掘り起こしに努めて欲しい。 【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	4.0	11.3 (満点15点)
	2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	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	2.0	3.0	
	指定管理者 記入欄	【アピールポイント】地元企業を講師として招聘した事業や東京未来大学、東京藝術大学といった区内大学との連携事業を実施し好評であった。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナの影響もあり、区内大学の学生を対象としたボランティアの活用などは学校側から協力が得られなかったが、今後、活用ができるよう引き続き努めていく。			
	評価委員 記入欄	【特記事項】項目2,3については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。区内大学や地元企業と連携し、事業開催できた点を評価する。次年度更なる拡大に期待したい。 【評価すべき点】区内大学との連携事業には見るべきものがあった。 【改善すべき点】 【その他注意点】学生ボランティア人材の掘り起こしなど、コロナ収束後を見据えた取り組みが求められる。			
	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】特集棚を設置したり「お楽しみBook」などの企画で今までは読まなかった図書への関心を喚起した。貸出し数は過去5年で最高値。また、児童のラベルを変更して利用者に探しやすい工夫をしたり、動画共有サイトでの情報発信を行って新規利用者の獲得につなげたりした。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】現状、まだまだ図書館しか利用しないお客様も多いが、センター全体の需要喚起のためには図書館での利用促進が重要であると思慮しているため、R4年度はより連携を深めていく。			
	評価委員 記入欄	【特記事項】項目2について、様々な資料の特集棚の設置や英語のお話会の開催などにより、貸出数増や新規の利用者の獲得に取り組み、成果につながっていると考えられる点を評価する。 【評価すべき点】特集棚や「お楽しみBook」等の企画は好評であった。 【改善すべき点】センターとの連携強化に努められたい。 【その他注意点】			
		適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点		
指定管理者			担当課	評価委員	
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40.7%、体育館89.4%	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(178,951人) ※基準値/144,266人 貸出冊数(305,423冊) ※基準値/253,866冊	3.0	3.0	
	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の感染拡大により運営期間の70.14%(256日)は緊急事態宣言などによる制限を受けていた状況ではあったが、前年度より施設利用者は増加した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】利用者は高齢者層が多いため、子育て層の利用者が増えるよう子育て層向けの事業などにより力を入れる。			
	評価委員 記入欄	【特記事項】項目1については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。項目2について、利用者、貸出冊数ともに基準値を達成した点を評価する。 【評価すべき点】コロナの状況下ではあったが、利用率は回復の傾向にある。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

		評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
E 3分野連携事業	3分野連携事業を計画通り実施しているか				
	1	3分野連携事業が適正に実施されている ◆「関心喚起」「行動生起」「習慣化」の3種のプログラムの実施 ◆動機づけのための情報発信（プッシュ型情報発信）をしているか	2.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】SNSを活用し、3分野連携のPRに努めた。また、「図書館でぬり絵をしてあそぼう」の作品を玄関ホールに展示し一緒にM2につながる事業のチラシを貼るなどの工夫をし、参加者の増加につなげた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】初年度であり比較的集客がしやすい趣味的な事業に実施が偏った面はいなめず、今後、知識を深めるような事業につながるような工夫をする。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目1については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。 【評価すべき点】SNSを活用して3分野連携事業のPRに努めた。 【改善すべき点】 【その他注意点】今後、学習分野への展開も積極的に進めて欲しい。			
F 主要事業の企画・実施・成果	5カ年計画どおりに事業を実施し、計画通りの成果があったか。（評価点×3）				
	1	主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			
	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】歌舞伎講座など以前の指定管理者運営期間ではなかった分野の事業も展開し、「楽しさを知る」きっかけの提供という目的は達成できた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】まだまだ新規顧客を掘り起こす余地があり、R4年度以降はより幅広い分野の事業を実施していく予定。 【特記事項】 【評価すべき点】「楽しさを知る」きっかけの提供という大きな目標は概ね達成できている。ほぼ予定した事業を実施したことは評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】次年度以降はより幅広い分野での事業展開を期待する。			
G 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		4.0 _(×2)	
	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 _(×2)	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 _(×2)	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		4.0 _(×2)	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】R3年度は講座から団体化につながれたものがあり、活動意欲の向上に貢献できた。また、施設内は職員が季節に応じた飾りつけをしたりフリースペースに死角がないよう配置の改善などを実施し、お客様からは好評であった。				
区記入欄	【改善すべき点・課題等】初年度であり比較的集客がしやすい趣味的な事業に実施が偏った面はいなめない。生涯学習促進の観点からは単に趣味的なものだけでなく、知識を深める事業にも関心を持ってもらう必要がありR4年度以降、力を入れていく。				
評価委員記入欄	【特記事項】独自性のある事業を展開し、定員以上の応募という効果があった。来年度も引き続き、子育て年代の講座受講者増を狙って欲しい。 【評価すべき点】 【改善すべき点】アンケート結果に見る利用者満足度は低位であった。苦情、要望については、真摯な対応が求められる。 【その他注意点】				
合計点			93.0 (満点130点)	124.0 (満点170点)	143.9 (満点200点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	管理については概ね適切に実施している。 指定管理者変更に伴って生じる困難等については、多くの課題を抱え、大変ではあるが丁寧に対応していただきたい。 事業については、地域資源を活用し、区民の文化的興味・関心につなげたり、地元企業のPRも兼ねた区民のSDGsへの意識啓発の取り組みを評価する。 しかし、利用者から見た運営の細部には若干の問題があったと言わざるを得ないため、次年度以降見直しをしてほしい。
---------------------------	--

【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

施設名/足立区梅田地域学習センター

【評価対象年度】令和3年度 【自己評価】令和4年4月18日 【評価委員会】令和4年8月18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	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか(評価点×2)	評価点×2				
			指定管理者	担当課	評価委員会		
		1 施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	3.0 _(×2)	3.0 _(×2)	18.0 (満点30点)		
		2 職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 _(×2)	3.0 _(×2)			
		3 人材育成の取り組み(意識、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	3.0 _(×2)	3.0 _(×2)			
		指定管理者 者記入欄	【アピールポイント】貸出し休止(体育館)、利用時間短縮(20時閉館)、申込済の講座休止等による窓口手続き件数が多い中不備なく対応できた。前年同様に独自の業務仕様書を活用し新たな利用制限やルール変更へ備えた。人材育成では、社内の取り組みである接客プロジェクトを梅田研修に充て込み、継続できるように努めていきたい。 【改善すべき点・課題等】緊急事態宣言等による団体への連絡内容が会員個々へ行き届かない事がある。改めて、代表者、連絡責任者の役割を共有しながら、今後はホームページ、メール、SNS等を活用できるよう提案していきたい。コロナの状況下での受付、システム障害などの例外対応についても、区へ提案し回答を得て区内窓口で共有、改善したい。				
		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】 管理運営は全体として概ね適切に行われている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
		B 安全性 の 確保		施設の安全性は確保されているか	評価点		
					指定管理者	担当課	評価委員会
				1 施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	3.0	3.0	13.0 (満点20点)
				2 施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など	3.0	3.0	
				3 利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など	3.0	3.0	
				4 危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など	4.0	4.0	
				指定管理者 者記入欄	【アピールポイント】ワクチン接種日には、期日前投票所と男女参画管轄施設利用など、施設を貸切りではない例外措置に対応してワクチン接種者と来館者の区分けに努めた。体育館空調工事(利用休止)では、利用再開日に空調稼働遅延が発生したが利用者対応に努めご意見を吸収した。設備面以外では美観美化を重要視した。 【改善すべき点・課題等】区内施設の利用休止や外出自粛影響等により区民のロビー利用増が顕著。一方で、密集密接が目立つ場面もあり物理的な距離確保策が課題。ロビーコンサート、ワークショップ等のイベント類を企画している中、1階ロビーの安全性と利便性両面のバランスを保って、ロビー特長を前面に打ち出した運営に努める。		
区記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。防災訓練の改善については、夜間体制の対応確認を改めて職員に周知する機会となった。						
評価委員会 記入欄	【評価すべき点】 ワクチン接種日の対応はスムーズであった。 【改善すべき点】 【その他注意点】 コロナの状況下におけるロビー利用について、利便性と安全性のバランスのとれた対応が望まれる。						

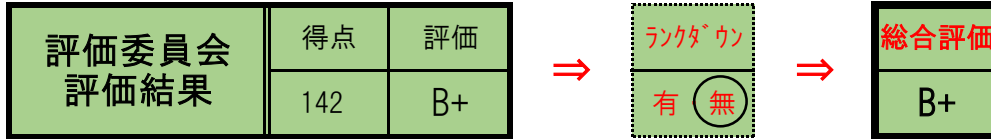
	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】個人情報保護条例、関連法令に則り業務している。在宅、時短勤務を継続しており在宅勤務時のセキュリティ強化は社内ルールを徹底、個人情報を使用した業務は行わない。SNS発信強化について、SNS上の双方向会話は行わず個人情報漏洩のリスク管理を徹底して区民への発信、提供に努めていく。 【改善すべき点・課題等】緊急事態宣言等における施設貸出し中止、講座中止の連絡を行う際、団体、個人とのやり取り件数が多い為、連絡履歴の保管に対する個人情報のリスク管理が重要となる。前述したように、個々の連絡に変わる共有ツールとして、インターネット、SNSを活用して個人情報保護をより強化できるよう努めたい。		
	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】法令等は適切に遵守されている。SNSの双方向性を制限したことはリスク管理上適切な対応だったと思われる。 【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3年度収支 (2,867千円) ◆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】適切な管理に努め収支がプラスとなった。 【改善すべき点・課題等】コロナ感染防止策に係る経費(労力含む)を収支に組み込み吸収させていく。今後、講座収入が減少した際の補填も考える。イベントやコンサートは、中止でもリハーサルやゲネプロ経費が出演者、主催者の負担となる。こういった経費も収支に組み込めるような企画、運営手法を考えなければならない。		
	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】財務管理・財務処理は全体として適切に進められている。 【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	16.2 (満点20点)	
		2	A型事業（基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	2.0	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	2.0	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	1.0	3.0		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】中止リスクの高いコンサート、寄席、料理講座等も、常時募集してリハーサルや試食作りを通行年行った。改善策として、参加費へ反映させずに定員削減や料理内容を加工のみなどの工夫をした。ミニコミ紙は、東武鉄道と交渉の結果、1年間連載を行った。鉄道を絡めた足立の歴史を区民に提供し質の向上に努めた。				
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】計画外事業、変更の対応力をどう咀嚼するかが課題。企画～募集～中止～振替～企画変更～再募集の繰り返しの中、計画外の企画や成果はアピールとならず。本来は計画による成果がアピールになるとのこと。また、講座受講料に対してのご意見対応を求められ苦慮したが、こども料金設定など今後も対応していく。				
		区記入欄	【特記事項】項目2～4については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。ユーザーの反応を意識したSNSの発信内容の見直しは、効果的であった。1階ロビーを活かした学びや体験事業の提供は、気軽に参加できるメリットを生かして、コロナ禍で減少してしまった体験の機会を複数提供できた。				
		評価委員記入欄	【評価すべき点】ミニコミ紙上での東武鉄道との1年間のコラボにより、よい成果が上がったと思う。事業実施の基盤となる職員の力量形成（社会教育士称号取得）は高く評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】SNSから取り残される可能性のある高齢者への対応をお願いしたい。				
		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	4.0	4.0	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	2.0	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	2.0	4.0	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】コロナ禍の団体アウトリーチを始め、東武鉄道コラボ写真展と座学、薬局コラボ管理栄養士料理など新規の連携を果たせた。小学校芸能鑑賞では、コロナ禍イベントのサンプルとして学校と交渉し開催できた。これらは、日常の地域との関係構築と交渉力の成果と言える。日頃の取組みだけでなく結果として形にした。						
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】1階ロビーについて、区（官公署）等から貸出し依頼を受ける事が多くなり、出来る限り良い環境に整備してご利用いただいた。展示、発表、コンサート、託児スペースなど、対応可能な工夫で選ばれていると思う。一方で、それは場所貸しだけなのでアピールとはならず、通常業務の範囲内と言われる部分もある。						
区記入欄	【特記事項】項目2,3については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。東武鉄道とのコラボ企画は、年間を通して広い世代に地域の歴史に触れる機会の提供に繋がった。小学校芸能鑑賞教室は、近隣地域だけでなく他施設へ波及させたことで、より多くの児童が伝統文化を学べる機会を創出できた。						
評価委員記入欄	【評価すべき点】センターの認知度を高める企画として東武鉄道歴史講座や東武鉄道ショートストーリーの連載等の関連事業の展開など効果的であった。ロビー活用にも関わって、よい成果が上がっている。 【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】「認知症サポーター養成講座」の講座プログラムとして、今年度は地域の団体の方にも出演頂いた。また、あだち再生館との共催で、親子で環境について学び、再利用素材での工作を体験する講座を実施。そして、「読む団地」でのイベントや、季節に合わせた特集棚の設置など、地域と連携した活動を広げた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】今年度は、梅田図書館・梅田地域学習センター、男女共同参画連携による特集展示を実施した。催事の中止や制限が発生するなかでの、図書館としての活動や発信を今後もさらに模索、工夫し発展させていきたい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】読む団地や再生館との連携、認知症サポーター養成講座等の、積極的な活動や、加点に関わる事業も多く、他施設・団体との協働事業の実施は評価できる。また、メディアを通しての発信にも取り組んだ点が評価できる。 【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ヵ年平均 学習施設65.3%、体育館98.3%、ホール80.1%	1.0	3.0	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(124,776人) ※基準値/98,014人 貸出冊数(220,523冊) ※基準値/172,324冊	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】(センター)1階ロビー利用を前提とした来館者数向上策としてのロビーワークの取組みや事業の早期再開に加えて、サークル支援講座も団体と交渉し企画した。1階ロビーは子どもの居場所作りとして浸透している。(図書館)「おたのしみ袋」や「春・秋の読書週間」など読書推進イベントを行った。特に「秋の読書週間」では一般、児童ともに貸出数が伸び、多くの方に利用いただいた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】(センター)通年で、コロナ理由であれば予約済で当日を過ぎても返金可能となるので当日の予約満室状態は改善されず。コロナ禍のキャンセル対応が変更されない限り、実際の予約率と利用率の差は埋まらない。(図書館)利用者数、貸出冊数ともに目標を達成できた。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目1については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。項目2について、利用者数、貸出冊数ともに基準値を達成した点を評価する。 【評価すべき点】コロナの状況下でもあり、学習施設、体育館の利用率は基準を満たさなかったが、図書館の利用率は高かった。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
3分野連携事業を計画通り実施しているか		評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
E 3分野連携事業	1	3分野連携事業が適正に実施されている ◆「関心喚起」「行動生起」「習慣化」の3種のプログラムの実施 ◆動機づけのための情報発信(プッシュ型情報発信)をしているか	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】図書館連携ちよいスポ講座で、運動レベルが足りない指摘を受けたあと軽運動要素を加えて即時対応を図った。ソーシャルメディアを活用した情報発信では、すでに登録者数が一定程度あり、他施設と比較して伸びしろに影響があったが、工夫を凝らした発信手法とホームページ内のバナー広告によって電子媒体の宣伝効果はホームページ閲覧数にも表れた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】図書館、スポーツ施設、学習センターとの相互利用を促す根本的なキッカケともなるのだが、プログラム体系にある関心喚起から習慣化まで到達していない。目的のあるように、新規参加者・利用者を増やすことを前提に計画が立てられている。その新規参加者が習慣化されるまで一貫して参加できる講座を検討する。			
	区記入欄	【特記事項】ミニコミ紙でのインタビュー記事の掲載は、等身大のリアルな意見で事業内容を発信することができて、PR活動の一環として効果的であった。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】運動レベル不足との前年度の指摘を受け、ちよいスポ講座では軽運動要素を加えた対応を行っている。3分野連携事業に積極的に取り組んでいる。 【改善すべき点】 【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	/	/	18.6 (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階ロビーが多岐に活用され、区や区内の団体から依頼されようになった事でエルソフィアが浸透していると感じた。日常の交流場からあと1歩進ませる。梅ダンスは前年同様に中止を検討したがコロナ仕様で開催した。イイねボードや他チーム同士の交流目的観覧など、前年制限を緩和するなどして学校等と交渉を行った。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】参加者主体は未達。新規参加の学校はあるが発表会レベルに留まる。最終年は、1チームだけでも企画段階から意見交換し運営側に参加してもらおう。ボランティアは後方支援として、参加チームに限らず一般参加募集を検討。参加者層の幅が広がる分、十分なコロナ対策で学校側に理解していただくよう交渉する。			
	評価委員記入欄	【特記事項】 【評価すべき点】「エルソフィア」は地域に広く浸透している。 【改善すべき点】 【その他注意点】事業運営は、参加者主体というところまでには至っていない。コロナ禍で実施できなかったことが多いことは理解できるが、打ち合わせなど、できたことではないか。			
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	
G 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、説明や事務処理的的確さ	/	4.0 _(×2)	31.0 (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			
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など			
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など			
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設内の意見箱、センターホームページ宛てにご意見、問い合わせを受けることが多くなり、ご意見を収集して即時回答する事が伝わっていると思う。また、美観美化を重要視しており、来館者、利用者の方へも使用上の注意や現状復帰など、一定の受益者負担をお願いしている。この施設運営姿勢はブレずに継続していく。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍となり、誰に対しても公平公正を念頭にお客様対応を行うも、利用者満足度が上がらない結果を受けて、施設のローカルルールを増やし臨機応変に対応することを検討していく。講座イベントでは、新規参加者を増やす事、常連参加者の満足度を上げること、この両面のバランスを保ちながら取り組んでいく。				
評価委員記入欄	【特記事項】 【評価すべき点】 【改善すべき点】利用者アンケートの評価点平均が(前年度より少し上がったものの)全区で最も低位であった。 【その他注意点】図書館への苦情・要望が多いことは当然だと思う。その意見を今後の運営に反映することを期待したい。				
合計点		80.0 (満点130点)	125.0 (満点170点)	142.8 (満点200点)	
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	ロビーやエルソフィアなど、施設特性を活かした運営が適切に行われている。コロナ禍で実施できにくかった小学校の状況を踏まえ、小学校芸術鑑賞教室を実施したことは評価する。1階ロビーの区との連携をさらに図り、複合施設としてのメリットを活かしていただきたい。より充実したソーシャルメディアの活用について、今後の可能性に期待する。 しかし、企画の成立、利用率については、コロナ理由によりやむを得ないものの、利便性のある施設のため利用者数の回復が肝心であると思われる。				

【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

施設名/東綾瀬公園温水プール

【評価対象年度】令和3年度 【自己評価】令和4年4月18日 【評価委員会】令和4年8月16日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目	評価点			
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか(評価点×2)	評価点×2			
			指定管理者	担当課	評価委員会	
		1 施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)	22.0	
		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	5.0 (×2)	3.0 (×2)		
		3 人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	5.0 (×2)	5.0 (×2)		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】常に目の前の1人の利用者にござわり対応した。監視員も受付業務をできるように引き続き共通業務化を進め利用者の情報共有を徹底し、的確に利用者対応ができた。また、更衣室巡回や施設アナウンスを徹底し、3年連続で盗難件数0となった。人材育成として、公認障がい者スポーツ指導員資格を取得したことで、障がい者向け事業に活かすことができた。また、足立区LGBTガイドラインが作成されていることもあり、外部講師を招きLGBTに関する基礎知識から施設としての対応、接客の仕方などを学び、運営に活かしている。			
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍における、利用者への利用ルールの徹底を全職員が同等のレベルで実施できるようにする。			
		評価委員会記入欄	【特記事項】効率的な管理運営を行い、人材育成にも積極的に取り組んでいる。項目2については、昨年と同様の取り組みのため加点しない。			
			【評価すべき点】管理運営は適切に行われている。特に人材育成に対する姿勢や3年連続で盗難0件は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
		B 安全性 の確保	B 安全性 の確保	施設の安全性は確保されているか	評価点	
	指定管理者			担当課	評価委員会	
1 施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	5.0			3.0	17.1	
2 施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など	5.0			5.0		
3 利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など	5.0			5.0		
4 危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など	5.0			4.0		
指定管理者記入欄	【アピールポイント】防災・水害訓練で近隣施設(綾瀬警察署・都立東綾瀬公園・東和地域学習センター)と合同で訓練及び情報交換を行うことで近隣施設との連携を強化することができた。指定管理者で作成した年度修繕計画書に基づき修繕を行ったことで、重大な事故・不具合に繋がることなく、設備の予防保全をすることができた。					
	【改善すべき点・課題等】施設が老朽化し、さらに設備の不具合が発生する時期になるため、日々の巡回・点検等で設備異常の予兆を事前に発見し、重大な事故・不具合に繋がらないように管理する。					
区記入欄	【特記事項】設備不具合の状況を明確に把握し、修繕計画を立てている。項目1は基本的事項と捉え加点しない。項目4については、取り組みとしては認めるものの成果の確認までは難しいため1点の加点とした。					
評価委員会記入欄	【評価すべき点】経年劣化が進む中、修繕計画を基にした予防保全は評価できる。また、設備対応マニュアルは一層改善してほしい。 【改善すべき点】 【その他注意点】修繕計画については、より厳しい視点での見直しを期待する。					

	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	4.0	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。外部へ持ち出す際は管理台帳へ記載。社員だけでなくアルバイトまで徹底管理できている。また、本社監査部によるチェックを実施した。 【改善すべき点・課題等】 関係法令や取扱いルールの研修実施頻度を増やし、より安全で働きやすい職場にしていこう。		
	区記入欄	【特記事項】 個人情報保護の管理を適切に行っている。項目1については基本的事項と捉え加点しない。		
	評価委員記入欄	【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3年度収支 (334千円) ◆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】 コロナ禍で事業中止が多く売上が減少したが、本社担当と密に連絡を取り合い適切に運営ができた。 【改善すべき点・課題等】 ミスなく適切に運営管理ができているが、財務管理や経理処理ができる人材をさらに育成することで、より緻密な運営が可能となる。		
	区記入欄	【特記事項】 適切な会計事務処理を行っている。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 適切な財務管理、会計処理が行われている。 【改善すべき点】 【その他注意点】 人材育成にも目配りが必要だろう。		

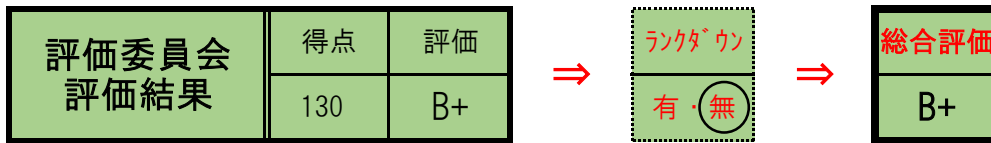
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿ったスポーツ事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
2 事業効果	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	4.0	14.0 (満点20点)
		2 A型・C型事業 (共催事業) の企画・実施・成果 ◆A型・C型事業の企画・実施・成果	1.0	3.0	
		3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		4 自主事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆自主事業の企画・実施・成果	5.0	3.0	
指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 コロナ禍による事業中止が多く計画通りに進まなかったが、区内唯一のフィンスイミング事業は引き続き参加者が増え、増設した障がい者向けパーソナルレッスンも好評であった。 【改善すべき点・課題等】 コロナ禍ということもあり、プール事業や運動・スポーツに拘らずに地域と連携した幅広い事業展開が必要。				
区記入欄	【特記事項】 障がい者向けパーソナルレッスンなどを展開し、集客に努めている。項目1は成果までは確認できないため、1点の加点とした。項目2は、新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点しない。項目4は基本的事項と捉え加点しない。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】 障がい者向けパーソナルレッスンの増設は評価できる。フィンスイミングについて、区内唯一の事業として、新規・継続利用につなげており、今後にも期待する。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	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	
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	11.0 (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	2.0	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	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】近隣自治体、団体、学校との連携を企画していたが、コロナ禍により企画時より企画数が減少した。近隣福祉園との連携は昨年に引き続き実施し、障がい者向け事業増設に繋がった。また、ビューティフルウィンドウズ運動として、都立東綾瀬公園指定管理者と連携し東綾瀬公園とその周辺の清掃を実施した。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】運動・スポーツにこだわらず、コロナ禍でも実施可能な連携、事業を企画。			
	区記入欄	【特記事項】都立東綾瀬公園指定管理者との連携などを積極的に行っている。項目2、3は、新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点しない。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】地域との連携、人材活用等でよい達成が見られた。 【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 (68,788人) ※過去3年平均比/59%	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】コロナ禍による休館や利用人数制限の中、利用者ニーズに合わせた事業実施や目の前の1人にこだわる接客をすることで継続利用を促進した。今期始めたSNSや、ホームページを見て初めて利用されたという方が多く、新規利用者が増加した。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍においても利用してみたいと思われるようなSNSやホームページ作りをしていく。			
	区記入欄	【特記事項】今までに取り組んだことのない事業など、新規利用者増加に向けた取り組みを期待する。項目1は、新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点しない。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】SNSの利用などで新規利用者は増加している。 【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、説明や事務処理的的確さ	/	5.0 _(×2)	33.8 (満点40点)
	2	施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		5.0 _(×2)	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 _(×2)	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		4.0 _(×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設設備の老朽化、経年劣化による不具合へのご意見があるが、清潔に保ち安全安心に利用できるよう努力した。また、利用満足度を上げられるように、接客、事業の質や種類、コロナ感染予防対策にこだわり運営した。アンケート結果からも利用者満足度は高く、今後も積極的に利用したいという方が多かった。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】施設設備に対するご意見も多く、安心安全に利用いただけるために予防保全を徹底する。また、ミニコミ紙については、発行頻度・部数を増やしたが、まだ認知度が低い。来年度は館内に拡大版を掲示し認知度を上げる。			
区記入欄	【特記事項】運営満足度や施設・設備満足度で高い満足度を得ており、利用者への細やかな配慮ができています。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】満足度の値は全体の1位である。事業満足度やスタッフの接客態度への評価が高いことは評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】苦情と要望は表裏一体だと捉えていただきたい。				

E 主要事業の企画・実施・成果	5カ年計画どおりに事業を実施し、計画通りの成果があったか。(評価点×3)	評価点×3		
		指定管理者	担当課	評価委員
1	主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか	/	/	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】コロナ禍により計画していた事業が多く中止されたが、問合わせや新規利用は年々増加しており、今後へ期待がもてる。障がい者向けの事業増設や、地域清掃など新たな連携を実施できた。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍でも実施可能な事業を準備する。運動・スポーツにこだわらずに地域との連携を進める。			
区記入欄	【特記事項】昨年に比べるとできることも増えてきたため、準備していた企画が今後展開できることを期待したい。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】障がい者向け、地域清掃などで連携活動を行った。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点		83.0 (満点110点)	114.0 (満点150点)	130.9 (満点180点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	管理については概ね適切に実施されている。事業については初級～上級まで体験の機会をを広げ、新たな利用者につなげたことを評価する。今後、障がい者水泳の記録会を開催企画検討をお願いしたい。			

【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

施設名/足立区総合スポーツセンター

【評価対象年度】令和3年度 【自己評価】令和4年4月18日 【評価委員会】令和4年8月16日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目			
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか(評価点×2)	評価点×2		
			指定管理者	担当課	評価委員会
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	5.0 <small>(×2)</small>	5.0 <small>(×2)</small>
	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	5.0 <small>(×2)</small>	3.0 <small>(×2)</small>	
	3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	5.0 <small>(×2)</small>	4.0 <small>(×2)</small>	(満点30点)
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】 ・コロナ禍において発生される措置(緊急事態宣言、まん延防止、リバウンド措置等)が目まぐるしく変わる環境の中、適切な運営方向転換と利用者へのタイムリーな情報発信を実施。また、ソーシャルメディアをコンタクトツールとした情報発信で足立区ホームページと指定管理者ホームページを連動させて利用者に迅速な情報提供を実施。 ・施設貸出利用制限等の変更による運営業務手順等を標準的に職員が対応すべく、朝・夕の1日2回のミーティングでの情報交換を行い、利用者対応を実施。 ・サービスの向上と自己啓発を目的とした公的・公認資格の新規取得(スポーツ施設管理士/1名、初級障がい者指導員/1名、JAAFジュニアコーチ/1名)。 【改善すべき点・課題等】ソーシャルメディアの登録数が1,231名と確実に増えてきているが、継続した登録者数の更なる増加を目指す。		
		区 記入欄	【特記事項】コロナ禍による貸出制限等の利用者周知に対して、SNSやホームページを活用して、迅速かつ明確に情報発信している。項目2の加点について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】スタッフ育成の成果として公認資格の3人の新規取得は評価できる。資格取得のサポート制度の拡充を期待する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

施設の安全性は確保されているか		評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員会	
1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	5.0	5.0	14.7 (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		3.0
	3	利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など	5.0		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
B 安全性の確保	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設、設備の日常点検及び定期点検の計画に沿った実施に加え、事前の不具合箇所及び指摘箇所の抽出と総合的な対処方法の具体的な修繕提案を実施し、修繕における優先順位を紐付けた管理運営を実施。 経年劣化等での突発的な不具合に対する緊急修繕を適時に判断し、初期対応可能な道具の内製準備を整え、解決出来ない事案は業者対応へ切り替え、短期間で解決出来る体制を整備。 経年劣化による簡易修繕においては、部品及びパーツの購入で内製修繕可能な範囲での対応を実施。 スペシャルクライフコート周辺工事に際し、安全な中央広場運用のためデットスペースの有効活用（新規駐輪場設置）の提案と環境整備を実施。 屋外多目的広場周囲及びテニスコート周囲の木製ベンチの経年劣化によるささくれ等を内製にて修復し、利用者の安全確保と景観維持を実施。 年2回の総合防災訓練の実施とCPR訓練・AED訓練・通報訓練を運営スタッフに加え、シルバースタッフの参加も加えた訓練を実施。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 営業時間外（夜間）の近隣苦情 危機管理マニュアルの更新と再整備 			
	区記入欄	【特記事項】経年劣化による軽微な修繕に対して、速やかに内製修繕を施し、重大な不具合の未然防止に努めている。項目2の加点について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】施設の安全性は高い水準で確保されている。 【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	
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
C 法令等の遵守（※倫理性も含む）	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ミズノホスピタリティ（安全・安心・信頼）宣言とCS（顧客満足）向上のスタッフ研修において、コンプライアンス教育研修を実施。 個人情報データの管理においては、ミズノ個人情報セキュリティにて管理・保管。 ペーパー情報の館内管理においては、鍵付きロッカー及び金庫保管管理の徹底と責任者での鍵管理を実施。 ミズノ管理PCは全台数セキュリティ設定の完備。 足立区労働基準監督署への36協定書の提出と区公契約条例に基づく最低賃金管理。 <p>【改善すべき点・課題等】事故の発生は無いが、慣れによる事故の発生を防ぐ為の継続的な管理。</p>			
	区記入欄	【特記事項】個人情報保護・各種法令等について適切に遵守されている。			
	評価委員会記入欄	【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3年度収支 (▲1,117千円) ◆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】 ・自主事業及び物販の売上においては、昨年比80%に減少するなか在庫削減・アイテム数の縮小を実施。 ・運営における消耗品の年間計画の作成から、仕入及び在庫の管理を徹底し、無駄を排除し経費削減した。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】 講座毎の収支の格差が表面化しており、状況次第では採算に届かない講座の縮小や廃止も検討する。 【特記事項】 収支がマイナスなため、次年度は収支がプラスになるよう事業の見直し等により改善を期待する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】 財務管理は適切である。 【改善すべき点】 マイナスであった収支の改善が望まれる。 【その他注意点】 採算性の低い講座をどう扱うか。			

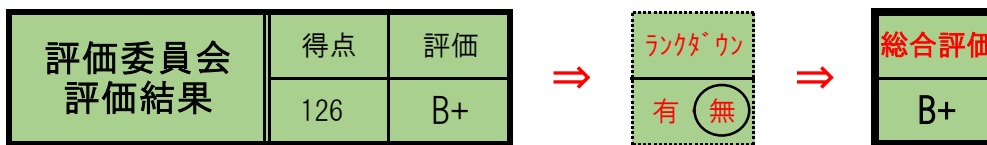
大項目 中項目 確認項目

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
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	14.0 (満点20点)
	2 A型・C型事業(共催事業)の企画・実施・成果 ◆A型・C型事業の企画・実施・成果	1.0	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	1.0	3.0	
	4 自主事業の企画・実施・成果 ◆自主事業の企画・実施・成果	1.0	3.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 ・SNSと区ホームページ及び指定管理者ホームページとの連動による情報提供。 ・ミニコミ紙(ハッスルパーク)の表紙構成のリニューアルによる認知度UP及び電子化配信の実現とバックナンバーの整備。 ・A型・C型事業においては、事業数は計画に基づく運営を実施し、昨年実績を上回る結果を出した。 ・B型事業においても、A型・C型事業と同じ結果ではあるが、パークで筋トレについては1回の開催で50~60名の予想を上回る参加が有り、豊富なトレーニングメニューにて多くの参加を募った。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】 ・ソーシャルメディア登録者数の拡充 ・A・B・C各事業の参加者数の回復			
評価委員記入欄 【特記事項】 アスレチックルームやプール期間中の混雑状況(当日利用者数)等をSNSやホームページで定期配信するなど利用者への周知を定期的実施した。項目2、3、4については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点としない。 【評価すべき点】 前年度の減点事項について改善が見られる。また、新たに混雑状況の配信をしたことは評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	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	
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	9.2 (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	1.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 スペシャルライフコートにおける事業でのスポーツ推進委員との連携やパークで筋トレでの顧客満足度向上（参加者増）と自主事業講座を確実に実行し、区民の健康増進を現状の環境下で実施。 【改善すべき点・課題等】 利用制限解除後の取り組み再開への準備。			
	区記入欄	【特記事項】 スペシャルライフコートでのスポーツ推進委員との連携した事業を定期的開催し、障がい者スポーツの普及に努めている。項目2の加点については、基本的事項と捉え加点としない。項目3については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点としない。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】 障がい者スポーツの普及に努めている。 【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 (261,661人) ※過去3年平均比/71%	1.0	3.0	3.0 (満点5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 新型コロナウイルスの影響により閉館及び利用制限で利用者数減となるが、快適な施設利用促進のため定期的な消毒作業、巡回、アスレチックルーム利用者数のホームページによる配信などを実施。新設されたスペシャルライフコートの利用増進にも努めた。 【改善すべき点・課題等】 制限解除後の参加者回復に向けた対策。			
	区記入欄	【特記事項】 引き続き利用者増に努め、新規利用者、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。項目1については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点としない。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 利用者数は回復している。 【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、説明や事務処理的的確さ	/	4.0 (×2)	32.2 (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 (×2)	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 (×2)	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		4.0 (×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・接客、サービス向上目的の研修実施。スタッフが実際に講座、教室に参加し学ぶなど、参加者目線でのサービス向上に努めた。 ・勤務シフト編成において、ベテランスタッフと新人スタッフとの連動シフトを設定。 ・シャワー施設環境整備のカーテン貼替と休館中のハウスクリーニングレベルの清掃を実施。 ・ミニコミ紙（ハッスルパーク）の認知度アップのため、表紙の構成変更やSNSの同時配信による情報発信に努めた。 ・館内及び屋外における表示・POPの見やすさ、わかりやすさを追求。 【改善すべき点・課題等】 注意喚起看板・POPを必要としない環境作り。			
区記入欄	【特記事項】 前年より事業満足度、利用効果の向上が見られた。引き続き、事業内容の充実を期待する。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】 概ね良好な満足度が示されている。スタッフが講座等に参加することで、参加者目線でのチェックが可能となることは評価できる。 【改善すべき点】 【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
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			
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】スペシャルライフコートにおける、年間実施計画に基づく事業の展開やスポーツ推進委員との連携した事業を実施。			
	【改善すべき点・課題等】今年度中止した講座を実施出来るよう環境整備を進める。			
	区記入欄 【特記事項】スペシャルライフコートを使用したバラスポーツ事業を定期的で開催し、障がい者スポーツに寄与した。次年度は地域団体や文教大学等との連携事業の開催を期待する。			
評価委員記入欄 【評価すべき点】意欲的な企画が立てられている。 【改善すべき点】 【その他注意点】コロナ禍もあって成果は必ずしも高い水準ではなかった。				
合計点		75.0 (満点110点)	108.0 (満点150点)	126.1 (満点180点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	全体的に集客に努力していると思う。引き続きスペシャルライフコート等を活用し、新たな地域連携や事業に期待する。収支の改善も課題である。			

【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
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

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3年度 【自己評価】 令和4年4月18日 【評価委員会】 令和4年8月16日
 【評価点】 水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目	評価点				
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか	評価点×2				
			指定管理者	担当課	評価委員会		
		1 施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)	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	3.0 (×2)	3.0 (×2)			
		3 人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	4.0 (×2)	3.0 (×2)			
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】人材育成は特に新入職員に対し当館の運営方針である「安全を守る」、「おもてなしの心を大切に」の意義を館長自ら説明し安全とホスピタリティの大切さを理解させている。そして、職員間のコミュニケーションを図るため挨拶やお互いの名前を覚えること、間違い防止のため何度でも確認を行うことを徹底している。				
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】日本赤十字社水上安全法講習会がコロナ禍の影響で開催されない状態が続いている。いつ開催されても講習会に臨めるような訓練を定期的実施したい。				
		区記入欄	【特記事項】感染予防対策を実施したうえで、適切な利用者対応を行っている。項目3の加点については、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】管理運営は適切に行われている。 【改善すべき点】日赤の講習会が開催されていないのであれば、ベテランによるOJTを期待したい。 【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	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	4.0	3.0	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】日常点検の際や不具合の発生等、情報が迅速に図れるよう機械室担当者と責任者で日報の作成と報告会を行っている。情報交換をすることで不具合箇所の対応が早くなり、お客様にご不便をおかけすることも少なくなった。						
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】機械室の点検は事務所スタッフも実施している。更に機械室の各種機械の役割や稼働状態についての研修会を行い、理解を深めたい。						
区記入欄	【特記事項】施設の不具合等に迅速に対応し、維持管理が適切に行われている。項目4の加点については、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】安全性は適切に確保されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】						

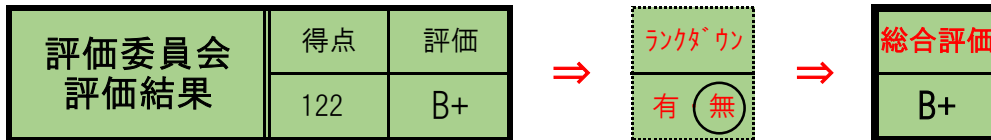
	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】個人情報保護について新入職員の採用時に担当者より説明が行われ、個人情報保護法テストを実施。年1回は全スタッフにもテストを行い、個人情報保護の必要性や遵守についての意識を高める教育をしている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】朝礼や終礼時に個人情報漏洩等の世間のニュースなどを例に出し、当館でも発生した場合のことを想定するなど、職員一人一人が意識を高め、責任感を持つことを目指したい。		
評価委員記入欄	【特記事項】個人情報を適切に管理している。			
		【評価すべき点】法令等の遵守に問題はない。 【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3年度収支 (3,580千円) ◆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】今年度もコロナ禍の影響で自主事業の水泳教室の多くが中止となったが、指導員数の見直しや夏季駐輪場管理の内製化、また、プール用品限定販売で物販売上増加等により収支はプラスで終了予定。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍で通常の自主事業が実施できず、集団での指導は密になる危険性が生じるため、個別指導型の事業展開を行いお客様のご要望に応え、更に収益へ繋げたい。		
	評価委員記入欄	【特記事項】適切な会計処理を実施している。		
			【評価すべき点】財務管理は適切に行われており、収支状況も良好である。 【改善すべき点】 【その他注意点】	

大項目	中項目	確認項目			
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿ったスポーツ事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	3.0	3.0	14.0 (満点20点)
		2 A型・C型事業 (共催事業) の企画・実施・成果 ◆A型・C型事業の企画・実施・成果	1.0	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	2.0	5.0	
4 自主事業の企画・実施・成果 ◆自主事業の企画・実施・成果	1.0	3.0			
指定管理者者記入欄	【アピールポイント】ミニコミ誌「スイミー通信」に今年度より水中運動や水泳のワンポイントレッスンコーナーを開設。コロナ禍の影響でワンポイントレッスンの中止が多く、少しでも水泳の上達や健康維持のための水中運動を実践されている方々にエールを送る意味も含めこのコーナーを開始した。				
区記入欄	【改善すべき点・課題等】プールでの運動や泳法について、施設からの発信ばかりでなくお客様からのリクエストにもお答えできるように改善する。				
評価委員記入欄	【特記事項】項目3については、障がい別の特性を生かした教室を行い、教室利用者が個人利用でもプールを利用する結果に繋がっているため、2点加点とした。項目2~4については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点としない。				
		【評価すべき点】障がい別特性に配慮した事業の展開や「スイミー通信」でのワンポイントレッスンコーナーの掲載など意欲的な取組みがなされている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	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	
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	11.8 (満点15点)
	2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	3.0	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	2.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 総合型地域クラブとの連携により昨年同様2か所のクラブからノルディックウォーキングの指導派遣依頼あり。令和2年度より2.2倍の参加増となる。B型事業の『パークで筋トレ』の参加者による相乗効果により、参加者同士の紹介やコミュニティが豊富でコロナ禍の影響の中、健康への意識が高まり屋外での参加者が増えたことが要因である。			
	区記入欄	【特記事項】 項目3については、低学年の児童利用の際（計20時間）は、監視員4名が水中で監視するなど、手厚いサポートを行っていたため、2点加点した。項目2、3については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点としない。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 総合型クラブとの連携やスポーツ活動に対する支援、監視員の水中でのサポート等を積極的に行っている。今後も、事業の工夫や施設外での活動を拡大してほしい。 【改善すべき点】 障がい者水泳教室で、視覚障がい者だけでなく他の障がい者の指導研究をしていただきたい。 【その他注意点】			
	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 利用の状況	1	利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/95% 利用者数 (65,462人) ※過去3年平均比/71%	1.0	3.0	3.0 (満点5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 コロナ禍で今年度も利用制限あり。10月よりフリータイム制に戻り、引き続き当館から感染者を出さないという強い意識で消毒活動を徹底。お客様へご協力をいただけるように説明を繰り返し行い、安心・安全にご利用いただいた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 コロナ禍でお客様同士の会話については再三の注意を繰り返し行うも、すぐにまたおしゃべりが始まる状態が続く。お客様が気分を害されないような、適切な対応を行う。			
	区記入欄	【特記事項】 感染対策を行ったうえで適切に運営している。項目1については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点としない。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】 【改善すべき点】 アンケートからはリピーターが多いことが伺えるが、初めて利用する層の拡大も図ってほしい。 【その他注意点】 利用率はやや低水準だが、コロナが背景にあってのことである。				

利用者の満足を得られているか（評価点×2）		評価点×2			
		指定管理者	担当課	評価委員	
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	/	5.0 (×2)	33.4
	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	/	5.0 (×2)	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など	/	4.0 (×2)	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など	/	4.0 (×2)	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】コロナ禍においてお客様のご意見をふまえ、見やすさとインパクトある館内掲示を実施。当館独自の『5Sチェック』や『清掃チェックシート』に基き、見直しの必要な不具合箇所や清掃箇所を早急に把握でき、特に清掃箇所に関しては、リーダーからの適格な指示により日々清潔な施設を維持している。特に、定期休館日は、毎月特別清掃日と位置づけ、リーダーを中心に通常清掃が困難な更衣室内のスノコの裏側の高圧洗浄機作業や、排水口の鉄板、個室のカーテン、掃除用具倉庫等を清掃している。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】『5Sチェック』の内容は事務所とリーダーの確認だけでなく、全スタッフが内容を把握し、いつ、どこで、どの箇所に不具合があり、どのように対処したかを共有し周知していきたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】全ての項目において高い水準を維持している。			
		【評価すべき点】アンケートからも清潔な施設維持の取組みが目に見える結果となっており、利用者満足度も全体の2位である。 【改善すべき点】 【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	
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
	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】千寿本町小学校で実施の放課後子ども対策(本町ぱれっと)において、施設から学校側に何か手伝えることはないかご提案させていただいている。コロナの影響で本町ぱれっと自体が中止となってしまったが、次年度以降も継続してご提案していきたい。		
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】幼児用プールの有効利用を検討中。浅い水深のため小学校低学年を対象とした水泳教室を取入れたい。幼児用プールの全面使用が週1回、2時間程度貸切が可能となるようにしたい。		
		評価委員記入欄	【特記事項】昨年と比べるとできることも増えてきたため、準備していた企画が今後展開できることを期待したい。		
		【評価すべき点】企画は積極的に出されていたが、コロナによる中止が相次いだ。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点		61.0 (満点 110点)	107.0 (満点 150点)	122.2 (満点 180点)	
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	全体としての評価は前年度に比べて低下傾向にあるが、管理については適切に実施されており、区の期待に応える運営がされていると判断できる。利用者数はコロナ前の1/2水準であり、さらに企画等を期待したい。				

【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

施設名/竹の塚温水プール・竹の塚体育館

【評価対象年度】 令和3年度 【自己評価】 令和4年4月18日 【評価委員会】 令和4年8月16日
 【評価点】 水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目						
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか						
		評価点×2						
		指定管理者	担当課	評価委員会				
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	5.0 (×2)	3.0 (×2)	18.0 (満点30点)		
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)			
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)			
		指定管理者 者記入欄	【アピールポイント】 クラスター回避・スムーズな入場管理のため、整理券を配布することで混雑を回避することができ、感染防止に努めた。 【改善すべき点・課題等】 今後に向けて高齢者・障がい者対応を今まで以上にサポートできるような研修や人材の育成が必要と考える。					
		区記入欄	【特記事項】 新型コロナウイルスの感染状況が日々変化する中で、感染状況に応じた適切な施設運営を行っている。項目1の加点について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】 適切に管理運営されている。 【改善すべき点】 高齢者・障がい者対応のための人材育成が求められる。 【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	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	5.0	3.0	
				3	利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など	3.0	3.0	
4	危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など			3.0	3.0			
指定管理者 者記入欄	【アピールポイント】 大規模改修を控え、機械関係の不具合が発生し工事ができない中で営業に支障をきたさない工夫を行った。特に中水ポンプ配管水漏れ(修理保留)を、毎朝の手動による弁の開閉を行い圧力を正常に戻し、トイレ利用を可能にした。 【改善すべき点・課題等】 長年にわたる指定管理者の経験を踏まえ、利用者の視点に立った提案を行い、大規模改修を施設営繕部、スポーツ振興課と連携していく。							
区記入欄	【特記事項】 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2の加点について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】 施設の安全性は確保されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】							

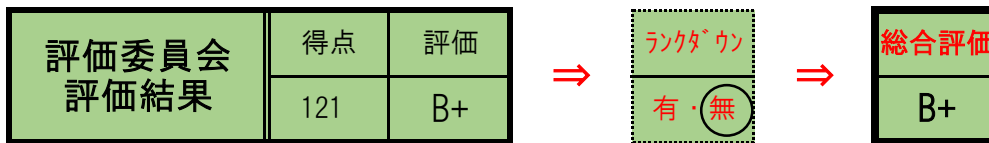
	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者 書記入欄	【アピールポイント】年度初めまでに個人情報保護の認知度テストを実施し、全員が合格している状態で業務している。 【改善すべき点・課題等】登録団体書類・トレーニングルーム問診表・フリーパス申請書の保管を引続き適正に行う。		
	区記入欄	【特記事項】スタッフ全員が個人情報保護の小冊子を携帯するなど、法令遵守について高い意識を持ち、業務を行っている。		
	評価委員 記入欄	【評価すべき点】スタッフの法令遵守に対する意識は高い。 【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3年度収支 (6,484千円) ◆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 書記入欄	【アピールポイント】新型コロナウイルスのまん延防止期間があり、講座が中止となる中で日程・開催回数の変更を工夫することで参加人数、収入増にすることができた。 【改善すべき点・課題等】改修工事期間にも他館での講座を開催し、参加者を増やせるよう努めたが、まだ7講座と少ない状況。今後も協力施設を増やし、スイムスポーツセンター再開後に繋げていく。		
	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。		
	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おり、収支状況も良好である。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目	中項目	確認項目			
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿ったスポーツ事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	17.1 (満点20点)
		2 A型・C型事業 (共催事業) の企画・実施・成果 ◆A型・C型事業の企画・実施・成果	3.0	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	4.0	
		4 自主事業の企画・実施・成果 ◆自主事業の企画・実施・成果	3.0	4.0	
		指定管理者 書記入欄	【アピールポイント】新規講座の他に、人気講座も休館中に他館で開催している。また、開講式、閉講式に出向いて、参加者との繋がりを途切れさせないように努めた。 【改善すべき点・課題等】休館中には開催した講座をできるだけ多く他館で開催できるように企画していく。また、近隣施設でのアウトリーチ事業を実施していく。		
		区記入欄	【特記事項】大規模改修で施設が閉館している中でも、他館で講座を実施したり、地域との関係を強化していることは評価する。項目2、3、4については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点としない。		
		評価委員 記入欄	【評価すべき点】画像や動画を投稿できるSNSを新たに開始するなど、事業を運営するに当たって様々な工夫がなされている。また、改修工事による休館中に生涯スポーツ利用団体が他館利用出来るようにコーディネートしたことも評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

	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	
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	3.0	9.2 (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	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	1.0	3.0	
	指定管理者 者記入欄	【アピールポイント】大規模改修を控え、他館利用の案内や近隣民間施設の提供等を全団体に行った。また、全登録団体に連絡し、現状確認・継続についての相談・登録手続きの説明、登録申請書の作成補助を行った。			
	指定管理者 者記入欄	【改善すべき点・課題等】大規模改修中においても登録団体との連絡・相談対応の継続、公認スポーツ指導員との事業開催などの関係を継続していく。			
	区記入欄	【特記事項】施設の閉館に伴い、登録団体に対して、事前に情報提供や書類作成の補助を行うなど、適切な支援を実施した。項目2、3については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点としない。項目1、2の加点については基本的事項と捉え加点しない。			
評価委員 記入欄	【評価すべき点】大規模改修に向けた対応として、登録団体への情報提供は評価するものである。 【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 (53,463人) ※過去3年平均比/26.7%	1.0	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】営業期間が4か月間だったが昨年と比べ、1日の利用者数平均ではプール・体育館・小体育室・会議室ともに今年度の方が増加している。			
	指定管理者 者記入欄	【改善すべき点・課題等】改修中に外部アプローチや情報発信をさらに強化し、オープン後に繋がるようにスイムスポーツセンターの存在を周知していく。			
	区記入欄	【特記事項】コロナ禍及び大規模改修中での運営であったが、引き続き、利用促進に努めるよう期待する。項目1については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点としない。			
	評価委員 記入欄	【評価すべき点】利用状況が前年度に比べて改善された。 【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、説明や事務処理的的確さ	/	5.0 (×2)	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		4.0 (×2)	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 (×2)	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.0 (×2)	
	指定管理者 者記入欄	【アピールポイント】施設公式ソーシャルメディアのリーチ数が昨年比5.2%増となった。スポーツ施設では先駆けて動画に特化したソーシャルメディアを新たに開設し、コロナ禍において開催出来なかった事業参加者との交流ツールとして活用した。			
指定管理者 者記入欄	【改善すべき点・課題等】今後、さらにミニコミ紙の配布を近隣施設等に拡大していく。				
区記入欄	【特記事項】利用者の接客対応を適切に努めている。また、施設認知度を高めるために、SNS等の手法を積極的に取り入れていく姿勢は評価する。				
評価委員 記入欄	【評価すべき点】運営に対する利用者満足度が高かった。 【改善すべき点】 【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
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			
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】主要事業の新規講座としてキッズヨガ・K-POPダンス、ファットバーンエクストリームを開催した。応募者数が定員を超えたものもあり好評であった。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】コロナ禍により実施できなかった事業を再度見直し、企画・実施に向けて取り組んでいく。			
	評価委員記入欄 【特記事項】コロナ禍及び大規模改修期間中ということで、目標の利用者人数を達成することは困難であると思うが、工夫しながら事業展開していることは評価する。 【評価すべき点】大規模改修とコロナという条件下で短期間での運営であったが、様々な工夫をし努力したことが伺える。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点		73.0 (満点110点)	103.0 (満点150点)	121.3 (満点180点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	休館中の他館での事業実施の際、スタッフが外向くという姿勢は、大切なことだと評価する。また、スポーツ施設では初めての画像や動画を投稿できるSNSの開設もあり、どのように活用し、利用につながっていくか検証を待ちたい。			

【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

施設名/足立区営平野運動場

【評価対象年度】 令和3年度 【自己評価】 令和4年4月18日 【評価委員会】 令和4年8月16日
 【評価点】 水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目						
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか(評価点×2)						
		評価点×2						
		指定管理者	担当課	評価委員会				
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)	18.0		
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)			
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)			
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】 屋外施設当選者受付期間中など、窓口の混雑時や繁忙時に対応できるように適正な人員を配置し「お待たせしない対応」に努めている。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】 新型コロナウイルス感染拡大を防止するため、自己への感染を回避するとともに、他人に感染させないように感染防止策を各職員に今後も徹底させる。万が一感染者が出たときに備え、施設の管理運営に必要な最小限度の人数とするなど、人員配置を事前にシミュレーションする。					
		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】 管理運営は適切に行われている。 【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	14.0
				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	5.0	5.0	
4	危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など			4.0	3.0			
指定管理者 記入欄	【アピールポイント】 ・カモのフン対策として令和2年度からセンサーライトの使用に切り替えたところ、カモ自体が飛来しなくなった。令和3年度は、11月から再びカモが飛来するようになりフンの量も増え始めた。平野町自治会から田んぼなどで使用している「光るテープ」を助言いただき使用したところカモの飛来がなくなった。 ・鍵管理の徹底を継続している。当施設は学習センターと異なり敷地が広い為、紛失すると探すことが大変困難である。アルバイトには特に意識して業務にあたるよう徹底している。毎月全従業員の鍵のチェックを行っている。 【改善すべき点・課題等】 ゲートボール場内のトイレ、ベンチについて経年劣化による不具合が発生しているため、迅速に対応していく。							
区記入欄	【特記事項】 自治会等との連携により、カモのフン対策に注力している。項目4については基本的事項と捉え加算しない。							
評価委員会 記入欄	【評価すべき点】 光るテープにより再び増加しつつあったカモの糞害も解消した。また、表示看板を手作りし、利用者の意識向上に努めた。 【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行っている。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。			
	区分記入欄	【改善すべき点・課題等】個人情報漏洩は発生していないが、今後も本社全体で行う研修以外に施設内で定期的に筆記テストを行い、個人情報漏洩に関する意識付けを行っていく必要がある。			
評価委員記入欄	【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。				
評価委員記入欄	【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3年度収支 (1,405千円) ◆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】出納担当者を所長にし一元管理している。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。業務に必要な経費は業者見積を比較して安い業者と契約し、経費節減に努めている。			
	区分記入欄	【改善すべき点・課題等】収益を目的としたテニス教室以外にも、定期的かつ効果的な事業を計画、実行していきたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】会計事務処理については、適正に処理されている。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】財務は適切に管理され、処理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

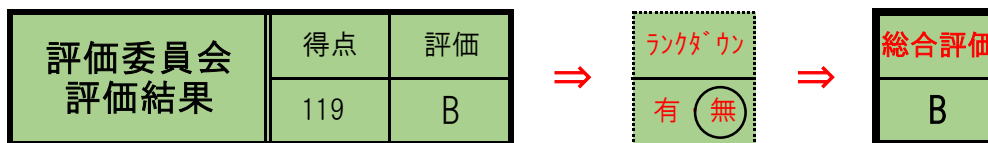
大項目 中項目 確認項目

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	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	4.0	13.0 (満点20点)
	2	A型・C型事業 (共催事業) の企画・実施・成果 ◆A型・C型事業の企画・実施・成果	1.0	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	1.0	3.0	
	4	自主事業の企画・実施・成果 ◆自主事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
	A 学習事業の取り組み	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・グラウンドゴルフ広場 (A型事業) は、参加者数264名、新規参加者数52名 (前年度参加者数123名、新規参加者数30名) と大幅に参加者数が増加した。ミニコミ紙の場内配布やSNSでの告知の効果が見られた。また、今年度から当施設の事業以外でも楽しんでいただけるよう、グラウンドゴルフ協会の協力のもと、区内で活動するグラウンドゴルフのサークルをまとめた一覧を作成し大変好評を得た。 ・テニスステップアップ教室 (自主事業) は、当施設を初めて利用するという方が多く、オムニコート of 砂の量も適量で大変使いやすいというお声を多くいただいた。テニスコート利用者数53,482名 (昨年比37%増) という結果に結びついたと考えている。		
区分記入欄		【改善すべき点・課題等】子ども向け事業、運動・スポーツ未経験者に向けた事業展開が課題である。区軟式野球連盟の協力を仰ぎながら開催を実現したい。			
評価委員記入欄		【特記事項】コロナ禍においてSNSを活用し、集客努力を行った。項目2、3については新型コロナウイルス感染症拡大防止による対応のため減点としない。 【評価すべき点】A型、B型、C型の事業への評価が向上している。グラウンドゴルフのサークル一覧の作成は評価できる。今後の交流などにつながることを期待する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	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	
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	9.6 (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	1.0	3.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	4.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】令和2年度よりグラウンドゴルフ広場の参加者が大幅に増え、ボランティアを養成することで対応を行ってきた。今年度も新たにボランティアを養成し、参加者定員20名のところ最高35名まで対応可能となった。参加者から令和4年度は年間開催数を増やしてほしいとの要望多数あり当施設の人気講座となった。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】アウトリーチ活動実施数が課題である。平野住区センターの集会に出席し、アウトリーチ先の開拓に結びつけたい。また、平野運動場のスタッフで、アウトリーチ訪問先で何が行えるのか検討していく。			
	評価委員記入欄	【特記事項】ボランティアの活用などスポーツ活動支援に寄与している。今後は地域団体や区内施設との連携を期待する。項目2、3については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点としない。 【評価すべき点】他団体、組織と積極的に連携することができている。ボランティアの拡充は、生きがいづくりにもつながるものなので、今後は「お手伝い」を超えた活動も検討してほしい。 【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	
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 (114,512人) ※過去3年平均比/105%	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】テニスコート新規利用者増加を目標として今年度スタートした。テニス教室の新規参加者が当施設を知り、教室を通じて既存の団体に入ることができ、利用の促進につながったと考える。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】平日のグラウンドの利用率が昨年度比97%と低下した。かけっこ教室を平日午後の時間帯に定期講座として開催し、利用率増加に結び付けたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】施設を有効活用し、利用促進に努めてほしい。項目1については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点としない。 【評価すべき点】利用者数は上昇に転じている。 【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 (アンケート調査による)	1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理的的確さ	/	4.0 _(×2)	31.6 (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 _(×2)	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 _(×2)	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		4.0 _(×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】令和2年度からミニコミ紙や足立区グラウンドゴルフ協会のご協力もあり「グラウンドゴルフ広場」の参加者数が大幅に増えた。「道具がなくても参加できないか」との要望を受け、道具の無料貸し出しをおこなった。手ぶらで参加できることから、当施設の講座への参加者数も最高35名まで記録した。また、「グラウンドゴルフ広場」以外でもグラウンドゴルフを行いたいというお声が多くあり「足立区内のグラウンドゴルフ倶楽部紹介冊子」を作成。近所の倶楽部に入会し、日常的にグラウンドゴルフを楽しんでいただけるようになった。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】不正駐車をしっかり注意・監視してほしいというご意見をいただいたため、駐車記録を取り、可能な限り職員を門の前に配置するなど不正駐車の防止対策を講じる。			
評価委員記入欄	【特記事項】事業満足度が昨年度より向上している。引き続き事業内容の充実を期待する。 【評価すべき点】事業満足度は向上しつつある。 【改善すべき点】全体的に見ると利用者満足度がやや低い水準にある。熱中症対策にも力をいれてもらいたい。 【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			
		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			
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】テニスステップアップ教室は、コロナ禍にありながらテニス協会協力のもと、感染予防対策に万全を期して取り組み、無事に終えることができた。			
	区分記入欄	【改善すべき点・課題等】オリンピック・パラリンピック機運醸成事業である「あだちスポーツチャレンジ かけっこ教室」は、今年度もコロナの影響で実施できなかったが、来年度は、現地開催が困難な場合は、ソーシャルメディアを活用し、参加者が直接講師に質問していただくことも可能としたい。なお、今年度中止分はソーシャルメディアで平田先生による「走り方」講座を配信した。			
	評価委員記入欄	【特記事項】コロナ禍ではあるが、参加者数の増加に努めている。			
合計点		65.0 (満点110点)	101.0 (満点150点)	119.2 (満点180点)	
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	概ね適切に運営されている。A型、自主事業いずれも新規参加者が昨年よりも増加しているのので、今後も継続利用につなげていただきたい。また、他施設に比して、利用者の苦情や要望が多いように思われる。				

【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
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

施設名/足立区立江南コミュニティ図書館

【評価対象年度】令和3年度 【自己評価】令和4年4月14日 【評価委員会】令和4年8月17日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目						
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか(評価点×2)	評価点×2					
			指定管理者	担当課	評価委員会			
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	5.0 (×2)	5.0 (×2)	22.0		
		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	3.0 (×2)	3.0 (×2)			
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)		(満点30点)	
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】館内巡回と報告を適切に行ったことが児童への声掛け事案の早期解決につながった。また、カウンターや事務所内の整理整頓によりミスや事故の未然防止に努めている。					
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】研修により職員全員の接遇の向上に務める。					
		評 価 委 員 会 記 入 欄	【特記事項】警察及び犯罪抑止担当課、江南住区センターと連携した危機管理を徹底し、適切に対処している点を評価する。					
		評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価すべき点】児童への声かけ事案の早期解決など、館内巡回・報告の効果が上がっており、管理運営は適切である。 【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	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】定期巡回時に館内の利用状況確認と施設点検、室温調整を行い、不具合等の速やかな発見につなげている。また2か月毎の定期清掃に加え、床の掃除機かけを毎日閉館後に行い館内の衛生を保つようにしている。							
区 記入欄	【改善すべき点・課題等】消防署の講習会の多くが開催中止だったため、AED研修が予定通りに受講できなかった。次年度の早い時期に受講できるようにする。							
評 価 委 員 会 記 入 欄	【特記事項】							
評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価すべき点】館内の安全性は十全に確保されている。 【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】個人情報保護については、採用時のみならず毎年全職員を対象に研修を実施している。窓口での個人情報の紛失や流出などがないように、利用者登録時の身分確認書類の扱いや各種申請書の取り扱いについても研修している。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 事案の共有と研修により、職員全員に周知する。		
評価委員記入欄	【特記事項】			
		【評価すべき点】 毎年度研修を実施するなど、法令遵守に館全体で取り組んでいる。 【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3年度収支 (19,858千円) ◆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	3.0 (満点5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】地域学習センターの運用システムを参考に、講座の現金管理方法を整備した。受講者管理システムを作成し、領収書等も不備なく発行した。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 常に適切な現金管理を維持する。		
	区記入欄	【特記事項】受講者管理システムを作成し、有料講座受付では適切に金銭の授受、収入金の管理運営を行っている点を評価する。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】本社等のサポートもあったことと思うが、財務管理も適切に行われており、図書館単体としての1年目をしっかり乗り越えたことを高く評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

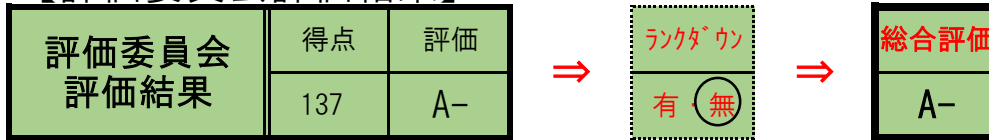
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか (評価点×2)	評価点×2		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 利用促進に向けた取り組み	1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0 (×2)	5.0 (×2)	10.0 (満点10点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】自社のホームページを開発、ソーシャルメディアによる発信を開始したことで広報の強化につながった。特に30~40歳代の子育て世代に向けての情報発信には適したツールとなった。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 3分野連携事業の案内が中心となった。講座情報以外の情報発信も行い図書館の魅力をPRする。		
	区記入欄	【特記事項】ミニコミ紙やあだち広報の紙媒体だけでなく、ホームページやソーシャルメディアによる発信を開始し、子育て世代や地域外からの区民の利用促進につながっている点を評価する。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】ホームページの開発、ソーシャルメディアを使用した発信の開始で、広報活動が強化された。また、短い動画付きの発信もとても良い。 【改善すべき点】 【その他注意点】 ソーシャルメディアの友達登録者の拡大に、さらに意識的に取り組んでいただきたい。		

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×2）		評価点×2			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 図書館事業の取り組み	1	地域図書館の受付・運営等が適正に行われている ◆サービス向上の取り組み・実施・成果 など	5.0 (×2)	5.0 (×2)	20.0 (満点20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 (×2)	5.0 (×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】コロナ感染症が落ち着き利用状況が戻りつつあった夏休みにイベントを強化した。読書感想文の相談に対応する取り組みと、児童の来館を促すイベントを行い、利用促進を図った。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍で事業の開催中止が多く、また応募人数が想定より少なかった。参加者からのアンケート結果は好評で、継続開催を望む声も多数あった。次年度に向けて広報の強化と企画の見直しをする。			
	評価委員記入欄	【特記事項】「読書感想文の本選び」が児童の継続的な読書のきっかけとなった点や保護者の本選びの負担軽減につながっている点を評価する。 【評価すべき点】「読書感想文の本選び」などのイベント強化により、普段図書館を利用しない子どもの利用促進を図っており、継続的な読書のきっかけとなっていることを評価する。 【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	
C 利用の状況	1	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（67,407人） ※基準値/48,581人 貸出冊数（58,752冊） ※基準値/47,265冊	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】江南地域では初めての有料講座を実施し、これまで図書館利用者ではなかった方の利用が見られた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍以前に比べると館内をゆっくり閲覧される方が少ない。共有廊下に特集コーナーを設置して、施設の来館者にも利用していただけるような工夫をしていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、利用者、貸出冊数ともに基準値を達成した点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】利用者、貸出冊数ともに基準値を大きく上回っている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
3分野連携事業を計画通り実施しているか		評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
D 3分野連携事業	1	3分野連携事業が適正に実施されている ◆「関心喚起」「行動生起」「習慣化」の3種のプログラムの実施 ◆動機づけのための情報発信（プッシュ型情報発信）をしているか	4.0	5.0	5.0 (満点5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】図書館単独で36プログラムを企画、実施し、新しい利用者の開拓につながった。近隣でスポーツや文化体験できる場がないので嬉しいという参加者からの声が聞かれた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】申込み人数が伸びない企画もあった。次年度は企画内容の見直しと広報を強化して、より多くの方に参加していただけるように努める。			
	区記入欄	【特記事項】項目1については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。「デイリーミッション」では児童の読書のきっかけに、「健康になる音読講座」では関連本の貸出につながっており、ともに利用意欲に結びついている点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】単独館として36ものプログラムを企画・実施した。 【改善すべき点】 【その他注意点】すべての事業が、2分野、3分野連携事業であるという認識が必要なのではないかと考える。			

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	
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	/	/	19.8 (満点30点)
	2	主要事業の成果 ◆当該年度の達成目標を達成しているか			
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】当該年度の目標は達成した。今年度のペルソナが3分野連携事業のそれとほぼ同じだったため、相乗効果もあった。				
	【改善すべき点・課題等】コロナ禍においてもできることを増やしていく。				
	区記入欄 【特記事項】				
評価委員記入欄 【評価すべき点】当該年度の目標は達成できている。 【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	
F 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、説明や事務処理的的確さ	/	/	33.0 (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			
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など			
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など			
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】「来るたびにワクワクします」というご意見は、本当にうれしいご意見だった。新しいことに出あえる場であるよう今後も職員一同努力していきたい。 【改善すべき点・課題等】令和3年度もコロナ禍で多くの事業が中止になったためか、イベントの評価が高くなかった。次年度はできることを増やす工夫をしていきたい。また、接遇研修等によりサービスの向上に努めていきたい。				
区記入欄 【特記事項】					
評価委員記入欄 【評価すべき点】利用者の満足度は概ね良好である。 【改善すべき点】 【その他注意点】					
合計点		86.0 (満点110点)	121.0 (満点150点)	137.8 (満点180点)	

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	SNSの活用や各種イベントなど、利用者増に向けた積極的な姿勢には好感が持てる。図書館単体として初年度の運営を大きな問題なく展開できた点についても評価できる。
---------------------------	--

【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
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。