



令和4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4年4月1日～令和5年3月31日)

令和5年10月
足立区 地域のちから推進部 生涯学習支援室
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	24
梅田地域学習センター	60
興本地域学習センター	14
江北地域学習センター	45
佐野地域学習センター	66
鹿浜地域学習センター	50
新田地域学習センター	29
竹の塚地域学習センター	8
中央本町地域学習センター	19
東和地域学習センター	71
舎人地域学習センター	34
花畑地域学習センター	40
保塚地域学習センター	55

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	85
総合スポーツセンター	76
竹の塚温水プール・体育館（スイムスポーツセンター）	94
東綾瀬公園温水プール	81
平野運動場	89

地域図書館

	ページ
江南コミュニティ図書館	98

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4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	図書館	体育館	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 あだち学びとさまざまな創造事業体	○	-	-	-	-	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	図書館	体育館	トレーニング ルーム	レクホール	左記以外施設		
竹の塚地域学習センター ヤオキン商事(株)	○	○	-	-	○	舞台付ホール	160/200	A-
興本地域学習センター (株)TMインタープライズ	○	○	○	○	○		158/200	A-
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（陶芸窯あり）	157/200	A-
伊興地域学習センター (株)グランディオサービス	○	○	○	○	○		154/200	A-
新田地域学習センター (株)グランディオサービス	○	○	-	-	○	料理室	152/200	A-
舎人地域学習センター ヤオキン商事(株)	○	○	-	-	○		152/200	A-
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	152/200	A-
江北地域学習センター (株)TMインタープライズ	○	○	○	○	○		151/200	A-
鹿浜地域学習センター ヤオキン商事(株)	○	○	○	○	○		150/200	A-
保塚地域学習センター (株)グランディオサービス	○	○	-	-	○		150/200	A-
梅田地域学習センター ヤオキン商事(株)	○	○	○	-	○	料理室、工作室、陶芸窯 室、会議室、舞台付ホール (レクホール兼用)	146/200	B+
佐野地域学習センター (株)グランディオサービス	○	○	○	-	○		144/200	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	144/200	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 ※注4
	体育館	プール	運動場	トレーニング ルーム	左記以外施設		
総合スポーツセンター あだちの未来協創グループ	○	○	○	○	柔道場、剣道場、アーチェリー場、 IPライフル場、テニスコート、会議室	126/180	B+
東綾瀬公園温水プール 野村不動産ライフ&スポーツ・パートナーズ共同事業体	-	○	-	-		126/180	B+
千寿本町小学校温水プール (株)フクシ・インタープライズ	-	○	-	-		124/180	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	120/180	B
竹の塚温水プール・体育館（スイムスポーツセンター） TM・アズビル共同事業体	○	○	-	○	会議室	87/135	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)TM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。

注2) 地域学習センターは200点満点。

注3) スポーツ施設（竹の塚温水プール
体育館を除く）、地域図書館は180点
満点。

注4) 竹の塚温水プール・体育館は大規
模改修工事による休館のため135点満
点。

212点以上	A+
196~211	A
177~195	A-
158~176	B+
139~157	B 標準点は141点
127~138	B-
126点以下	C

180点以上	A+
167~179	A
150~166	A-
134~149	B+
119~133	B 標準点は120点
109~118	B-
108点以下	C

162点以上	A+
150~161	A
135~149	A-
121~134	B+
107~120	B 標準点は108点
98~106	B-
97点以下	C

122点以上	A+
113~121	A
102~112	A-
91~101	B+
80~90	B 標準点は81点
73~79	B-
72点以下	C

生涯学習関連施設 業務評価シート

生涯学習センター

施設名/足立区生涯学習センター

【評価対象年度】令和4年度 【自己評価】令和5年4月18日 【評価委員会】令和5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	2.0 (×2)	3.0 (×2)	17.6
		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】コロナによる事業の制限もなくなり、予定通りの事業実施ができた。人材についても、当初の予定通り適切に管理し、問題なく遂行することができた。		
			区 記入欄	【改善すべき点・課題等】利用者アンケートにも接遇面の苦情があった。次年度についてはあらためて接遇や挨拶など、基本事項について再度研修などを行っていききたい。		
			評 価 委 員 会 記 入 欄	【特記事項】接遇に関する苦情については、集中的な研修を実施するなどして改善を図ってほしい。 また、講座予約システムの設定ミス、還付手続き時の案内ミスが生じたが、手順やチェック体制を見直すとともにセンター内全職員で改めて仕組み・ルールの再確認を行うなどの対策を講じ、その後、同様のミスは起きていないため減点しない。引き続き、事例研修で取り上げる等の対策を継続してほしい。		
				【評価すべき点】一定の管理ができています。 【改善すべき点】利用者アンケートで接遇に関する苦情が複数あり、改善を求める。また、還付手続き時の案内ミスは重大な問題と捉え、ミス防止を徹底してほしい。 【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	12.8
	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	3.0	3.0	
			指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】上水ポンプが故障した際には、防災センターおよび専門職員の来館により、速やかに復旧することができた。それまでの間、生涯学習支援課等の協力を得られたため、利用者への影響は最小限に抑えることができた。		
			区 記入欄	【改善すべき点・課題等】ライフラインが使用できない状態において、どのような対応が可能か、センターとして想定しておくことと、利用者への影響を考慮し、利用中止等も含めた検討を関係各所との調整が必要と感じたため、今後、想定した準備を進めていきたい。		
			評 価 委 員 会 記 入 欄	【特記事項】施設・設備の点検、不具合対応、経年劣化に対する対応等は適切に行われている。項目2について、故障時の緊急対応を誠実に行った点を評価し4点とした。		
				【評価すべき点】経年劣化によるポンプ故障時の迅速な対応を評価する。 【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】個人情報、法令遵守において、問題なく管理できている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】昨年度の不備など、法令の変更等については、常日頃より確認し、対応できるように準備をしていきたい。また、改修等を必要とする場合については、早めに所管課等へ相談、提案できるようにしたい。		
評価委員記入欄	【特記事項】個人情報保護の取り組み、法令遵守は問題なく行われている。関係法令の改正に留意し、不備なく実施できた。			
		【評価すべき点】問題なく実施されている。 【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4年度収支 (2,700千円) ◆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】特に問題なく適切に管理できている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】事業収入については、昨年度よりは増えているがまだ以前の水準には届いていない。多くの方に参加いただけるように企画実施していきたい。		
	評価委員記入欄	【特記事項】財務運営・財産管理は問題なく行われている。		
		【評価すべき点】問題なく財務運営・管理がされている。 【改善すべき点】古い施設に対応する工夫も望まれる。 【その他注意点】		

大項目	中項目	確認項目			
2 事業効果	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	14.0 (満点20点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	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	5.0	3.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】予定通りに事業を実施することができた。また、コロナ感染防止による制限により、事前募集としていたサロン系事業もすべて以前のように当日受付に戻し、コロナ禍以前の活動に戻る準備を進められた。 ソーシャルメディア登録者数については、目標の倍増とまではいかないながらも令和4年6月から約80%増とすることができた。		
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】ボランティア活動、活用事業を本格的に再開し、区民活動の場となるべく、以前の通りに実施していきたい。		
		評価委員記入欄	【特記事項】ソーシャルメディア登録者数を増やす取り組みは、センター認知度の向上や講座参加者の増加等につながり一定の成果を上げたものと考え評価する。項目1について、ミニコミ紙の誤植が生じた。再発防止対策後、誤植は生じていないため減点しない。項目2について、実施件数が計画件数を1件下回っているが、やむを得ない中止のため減点しない。項目3について、フードドライブを生涯学習施設でいち早く実施し継続により認知されつつあるが、啓発の取り組みがなされていないため、加点しない。		
			【評価すべき点】予定の事業を展開することができた。フードドライブの実施を評価する。紙媒体の特性を生かした広報により、登録者数を増加させたことも評価する。紙媒体のレイアウトも良い。 【改善すべき点】地域との連携、PRの工夫など検討してほしい。各種予約システムなどへの不満は多く、区にオンラインシステムの改善を望む。 【その他注意点】加点提案書にフードドライブの受入れ量増加に関するデータを添付するなどしてほしい。		

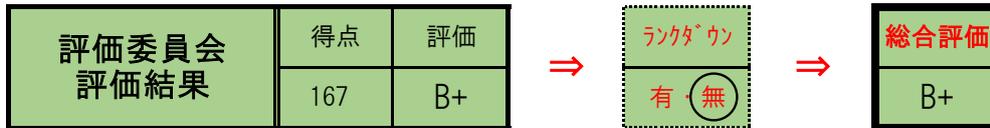
	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
B 学習支援の取り組み	1 区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	5.0	5.0	8.0 (満点10点)
	2 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	3.0	3.0	
	指定管理者者記入欄 【アピールポイント】あだちどこでも大学、スマホ講座について、地域学習センターの協力のもと、コーディネートすることができた。お正月イベント、サークルフェアなどでは地域の団体にも協力をいただき、開催することができた。			
	区記入欄 【特記事項】昨年度、学びピア内のCI会議を開催し、今年度、横断的な事業として「夏休みSDGsキャンペーン」を成功させたこと評価する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】学びピア内での事業などを中心に活動がなされた。夏休みSDGsキャンペーンは横断的な事業として意欲的な取り組みであり、評価できる。 【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	2.0	2.0	34.8 (満点45点)
	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	5.0	5.0	
	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	5.0	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	3.0	3.0	
	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	5.0	
	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	5.0	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	5.0	5.0	
	指定管理者者記入欄 【アピールポイント】あだち未来スケッチ、あだちどこでも大学、企業への出前講座など、新しい事業を実施できた。高度で専門的な事業においても予定通り実施できた。また、東京理科大学など新しい連携先にも恵まれ、良いイベントや事業が実施できた。			
区記入欄 【特記事項】基幹センターに求められるプラットフォームとしての役割や大学と地域学習センターのコーディネート機能を果たすことができた。学び情報サービスの取りまとめ業務において、区からの指摘件数が多く、センター内のチェック体制等の見直しを指示した。改善状況に注視していく。				
評価委員記入欄 【評価すべき点】幅広い層に向けた魅力的な事業展開であり、外部機関などとの連携をはじめとした非常に積極性のある取り組みを評価する。学生提案によるコースの干住まち歩きは、おもしろい企画である。 【改善すべき点】学び情報サービスにおける取りまとめ業務について改善を求める。 【その他注意点】質の高い動画アップとよく視聴されるものを作成してほしい。				

	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・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ヵ年 学習施設44%、ホール(講堂)56%	2.0	2.0	2.2 (満点5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】利用率は回復傾向にあり、事業等も開催できたことから多少利用率は上がってきている。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】利用人数は増えていない。コロナ禍(コロナ後)では以前の様に多くの方が使うことが少なくなってきたと思われる。制限解除になったこともあり、利用促進も検討していきたい。			
	区記入欄 【特記事項】ホール(講堂)の利用率は基準値・目標値ともに達成したが、学習施設の利用率が基準値または目標値に達していないため減点する。昨年度と比較し講座実施数を大きく増加させる等の努力が見られたが、コロナ禍前の利用率、利用人数には回復していない。次年度は講堂など大人数での利用を促進させる取り組みに期待したい。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】利用数、利用率ともに増加はしている。 【改善すべき点】コロナ理由であるにしても低い利用率となっている。 【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	4.6 (満点5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】昨年度より多種多様な講座を実施できた。また民間企業と連携したこともあり、目新しい事業となったと思う。キャンペーンに合わせソーシャルメディア登録者数を増やしており、またブロック数もさほど増えていないことから、適切な通知ができたと思う。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】多種多様な事業ができた反面、行動生起プログラム、習慣化プログラムとのつながりが薄い事業もあった。次年度はスムーズにつながるような計画を立てていきたい。			
	区記入欄 【特記事項】企業や大学との連携事業で多くの参加者を得られたことで、3分野連携事業を広く周知する機会を創出できた。次年度は、関心喚起プログラムから行動生起プログラムへの移行を促進する取り組みを期待する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】盛況だったミニ四駆体験ほか、民間企業と連携して適切に事業展開を行っている。 【改善すべき点】事業に若干の偏りがある。幅広い事業展開を検討して欲しい。 【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		
		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 (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】コロナ禍において、大きなイベントではなく「あだち未来スケッチ」を一般・大学生版、高校生版と2種類開催し、プラットホームの場となるように発表・講演とワールドカフェ形式での懇談を行った。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】コロナの感染防止による制限が解除にむかっていることを受けて、最終年である次年度には、シンポジウム開催に向けて、進めていく。			
区記入欄	【特記事項】次年度のシンポジウムに向けた各種アプローチを実施した。協働・協創のまちづくりに取り組む多様な団体との連携事業により構築してきたネットワークが、シンポジウムでどのような集大成をむかえるのか、最終年度に期待する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】できる範囲で事業を展開している。同センターならではのアプローチ方法であり、実際に動かすことができている。 【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×2.5）	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	/	4.5 (×2.5)	41.3 (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		4.5 (×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		3.5 (×2.5)	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】評点が少しずつでも上がってきているので、今後も引きつづきサービス向上に努めた		
区記入欄	【改善すべき点・課題等】利用者アンケートにて、窓口での言葉遣いなど接遇面でご意見を頂戴している。あらためて基本的事項を中心に研修等を進めていきたい。			
評価委員記入欄	【特記事項】接客について、センター全体として満足度の向上に取り組んでほしい。また、備品・設備関係の要望は、必要性や緊急性等を区と協議・調整しながら対応をお願いしたい。			
		【評価すべき点】一定の評価がなされている。 【改善すべき点】設備備品に関する苦情が多い。接遇についても複数の指摘があるため、改善を求める。 【その他注意点】		
合計点		106.0 (満点=155点)	141.0 (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)	様々なイベントや事業を計画していることは良いが着実に達成できるように努力してほしい。団体間の連携事業等に積極的に取り組み、幅広い層に向けた事業を展開している点を評価できる。ただし、設備備品・各種予約システム・接遇など多種多様な観点からの問題が指摘されており、その中には十分に改善ができていないものが含まれているため、改善を求める。
---------------------------	---

【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
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

地域学習センター

施設名/足立区竹の塚地域学習センター・図書館

【評価対象年度】令和4年度 【自己評価】令和5年4月18日 【評価委員会】令和5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			
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)	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)	23.4 (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】新型コロナウイルスによる施設利用制限が緩和されてきたことから、徐々に施設利用・事業参加が増えてきた。これに伴い、接遇・環境の見直しを図った。接遇では昨年度に引き続きコンシェルジュ・レセプションの強化研修をセンター・図書館だけでなく、ホール・設備・清掃・駐車場の全職員へ行い、日頃から利用者の方々が気持ちよく施設を利用できるよう、より一層サービス向上に務めた。また、窓口手続き等スムーズに行えるよう、外国人利用者や障がい者利用者への対応強化を行った。				
	指定管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】研修の回数や内容の見直しを行っていく必要がある。特に接遇研修に関しては、定期的実施し、日頃から職員同士のチェックや利用者へのアンケート実施によって、利用者の満足度を測りながらブラッシュアップしていく必要がある。そのほか、危機管理として防災・避難訓練に加え、不審者侵入の想定訓練なども全部署で行っていく。毎月開催している全館合同会議を通じて、引き続き各部署としっかりと協力関係を築いていく。				
	区 記入欄	【特記事項】利用者とのコミュニケーション・会話に重点をおいた研修への取り組みを評価する。施設運営業務について、予約システム操作ミス、ホール付帯設備使用料金の案内ミスが発生した。手順およびチェック体制を見直しする等、改善を行った。事故報告の第一報、急病人等の救急要請等は適切に行われている。				
	評価 委員 記入欄	【評価すべき点】一定の管理ができています。ポケットクによる外国語対応、障がい者に対する窓口対応や利用者とのコミュニケーションを重視した研修を評価する。 【改善すべき点】複数回のミスの発生については、改善を求める。「笑顔で対応」の接遇強化はぜひ継続してほしい。 【その他注意点】				
	B 安全性 の確保	B 安全性 の確保	施設の安全性は確保されているか	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	16.4 (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】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い状況である。また、大規模改修工事は、エリアデザインの関係で先送りとなってしまったため、設備各所で不具合が起きている。予算の関係や施設の状況により、すぐに修繕できないものが多い。そういった箇所をしっかりと経過観察し、万が一、不具合が発生した場合は、早期発見・対応が必要となるため、設備職員だけでなく全職員が施設の設備状況を把握する必要がある。そのため、不具合箇所をデータベース化し、職員全員が進捗状況や対応業者などがすぐわかるようにした。また、センターだけでなく各部署との情報共有のため、月に1度、全6部署で行う全館合同会議にて、共有・提案などを行っている。				
指定管理者 記入欄		【改善すべき点・課題等】今年度は29件の工事を実施したが、不具合箇所の修繕・保全が間に合っていない。引き続き優先順位をつけ、しっかりと修繕の計画を立て、生涯学習支援課に提案・相談を行っていく必要がある。その間、大きな事故につながらぬよう、慎重に観察し、必要であれば応急処置など行っていかなければならない。特に、夏前や冬前などの空調機は事前しっかりと稼働確認しなければならない。館内のほとんどの空調機は古いためメーカー部品供給が終了しており、修繕が不可能であるためしっかりと対策を立てていく必要がある。				
区 記入欄		【特記事項】経年劣化への対応、不具合箇所の修繕計画、区担当課との相談等を適切に行っている。				
評価 委員 記入欄		【評価すべき点】古い施設であるが問題なく管理されている。施設管理データベースの構築および生理用品の提供、夜間の安全性対策など、いずれも評価に値する。 【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	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	3.0	2.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】個人情報保護への取り組みとしては、研修と確認テストを行い、職員の個人情報保護に対する意識を高めている。事務所等で個人情報が記載された書類の取り扱いについては、鍵のかかるキャビネットに集約しており、電話等でメモ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。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】学習室等で実施する事業では、参加者の確認のため名簿を出力して使用している。使用する際は職員が常に手元に持っており、受付が終了するとすぐに事務所でデータ化し、原本はシュレッダーすることを徹底しているが、出力自体を行わない、または事務所から持ち出さないような工夫を検討していく必要がある。		
評価委員記入欄	【特記事項】個人情報保護の取り組みは適切に行っている。定期点検・保守等に係る報告書の提出について遅延があり指導した。指導後は改善したが、来年度も継続確認を行っていく。 【評価すべき点】 おおむね遵守されている。 【改善すべき点】 報告書の遅延などの発生については、業者の問題とのことだが、業者との対応も含めて指定管理業者の責務である。 【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4年度収支 (7,339千円) ◆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、締め作業をした翌日の朝、銀行へ入金する前に再度間違いがないか確認をしている。また、経理担当を配置し、全体の確認を行うとともに、最終的に責任者がチェックを行うことで、ミスが起こらないようにしている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】令和5年10月からインボイス制度が始まるため、責任者・経理担当者だけでなく他の職員もしっかりと学ぶ必要がある。特に事業の講師へ支払う謝礼などが大きく関係してくるため、研修等も行って正確に理解し、対応していく必要がある。		
	区記入欄	【特記事項】財務管理、経理処理は適切に行われている。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 問題なく財務運営・管理がされている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

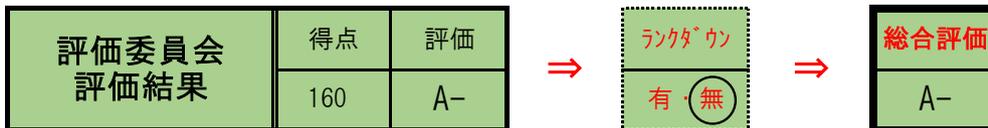
大項目	中項目	確認項目					
2 事業 効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか		評価点			
			指定管理者	担当課	評価委員		
		1	利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	19.0 (満点20点)	
		2	A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	5.0		
		3	B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0		
		4	C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0		
		指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】今年度は思い切って新規事業を16件実施した。昨年度の市場調査結果を踏まえ、今までになかった新しい内容の事業を多く企画した。その結果、多くの方が参加し、初来館者や今まであまり参加がなかった若年層の参加などがあった。また5ヵ年計画の1つである「中学生定期演劇発表会」も今回は6校が出場し、416人の方が参加した。今回はコロナウィルス対策として一般公開はできなかったが、中学生の運営参加や出場校すべての担当教師との合同会議を実施することができ、事業の趣旨をあらためて理解・共感をしてもらうことができた。その他に、令和5年度実施予定の「竹の塚音楽フェスティバル」の実行委員を「竹の塚チャレンジステージ」の参加を通して5組のアーティストを発掘することができた。</p> <p>【改善すべき点・課題等】新しい利用者層の獲得のためにも市場調査の結果を踏まえ、積極的に新規事業を企画していく必要がある。しかし、竹の塚センターは利用率が高く、これ以上の施設の確保が難しいため、新規事業を立ち上げるには既存事業を廃止していくしかない。そのためにも今まで以上にしっかりと年間の事業計画を検討していく必要がある。</p>				
		区記入欄	<p>【特記事項】地域住民への市場調査によるニーズ確認およびセンター周知は、新たな利用者層の獲得のために重要な取り組みであるため、狙いをもって実施し、分析・事業反映を確実に行ってほしい。項目2について、事業実施数が当初計画数を下回ったが、要因が指定管理者の責によらない中止であるため、減点しない。</p>				
		評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】SNSを利用した広報活動、市場調査に基づく新規参加者獲得、子どもたちのステップアップ講座などを評価する。 【改善すべき点】事業計画の10%にもおよぶ中止は、演者の都合であるにしても多い割合である。 【その他注意点】</p>				
		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	14.6 (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	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	5.0	5.0	
指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】今年度、新規事業の拡充や3年半ぶりの開催となった「こどもおしごとらんどin竹の塚」に際し、一般社団法人ほしかぜ、足立成和信用金庫、苑田第三病院、地域包括支援センター六月、明治安田生命など新たに多くの地域団体と連携することができた。また、地域の方の人脈を活用し、「元プロサッカー選手とトレーニングしよう」の事業も実施することができ、地域の方たちとの長年の関係づくりによって生み出すことができた事業であると考えている。サークル支援についても積極的に行い、登録団体だけでなく、一般団体への支援を拡大し、会員数の増加などにつながった。また、新規の登録団体も2団体増加した。</p> <p>【改善すべき点・課題等】新型コロナウイルスの影響によって登録団体は全体的に会員数が減少しており、解散する団体も増えている。特に竹の塚センターの登録団体は高齢化しており、積極的に会員を受け入れない団体も多々ある。会員増加を求めている団体へは積極的に相談・支援を行うが、登録団体だけでなく定期的に利用する一般団体へも支援することで、利用団体の減少を防ぎ、登録団体の若返りを図っていく。</p>						
区記入欄	<p>【特記事項】地元企業や地域団体等との連携により、子どもたちへの体験機会の提供につながった。また、一般団体へアイデアある支援をした点を評価する。会員増加を求める登録団体に対しては、サークル支援講座以外の支援の充実を期待する。項目2について、計画件数の実施が未達成だが、アウトリーチ型の事業は、会場となる施設管理者の都合があり、新型コロナウイルス感染者発生による中止の申出は受けざるを得ないため、減点しない。</p>						
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】中学生自身が運営に携わる演劇イベントやおしごとらんど等地域人材活用がよく取り組まれている。新たな団体との連携は今後も広げてほしい。 【改善すべき点】 【その他注意点】コロナ感染者発生による中止はやむをえない。</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	9.4
	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】地域の方が館長として選書する「ひとはこ図書館」新設、地域で活動する方々によるショーケース展示、地域団体との連携事業と特集棚の運動など、地域との連携を深めることに注力した。また読書推進として各種ブックリスト作成・配布も実施し、子ども向けのイベントも多く開催。中学生にニーズ調査を実施し、内容を反映させた特集展示や「アオハルブックスタンド」の発行を実施した。さらに、それぞれのPRも積極的に行い、利用者数増や貸出冊数増に寄与した。ポケットークの導入、表示板やポスター・ブックリストなどの配布物・ラベルなどにUDフォントを採用、点字コーナーを新設し、読書バリアフリーを推進。			
	区記入欄	【特記事項】ショーケース展示や連携事業を積極的に行うとともに、SNS等の広報に注力することで、新聞社などから取材も受け、施設全体のPRや利用促進にも繋がっている点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】高齢者向けイベントの実施や子ども向けイベント、幅広い年齢層が参加できるウォーキングイベントなど、バランスよく展開されている。 【改善すべき点】貸出数減少は大きく1人あたりの貸出数も多くない。数だけが全てではないが要因分析は求められる。 【その他注意点】			
D 利用の状況	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)		評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員	
	1	学習施設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%	5.0	5.0	8.4
	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(145,504人) ※基準値/133,545人 貸出冊数(215,267冊) ※基準値/223,784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)新型コロナウイルス対策による利用制限も徐々に緩和され、利用も回復してきたため、施設を利用したい団体同士のバッティングが多数起こり、調整が必要となった。単純な施設の調整だけでは難しく、教養室を学習室として使用する工夫や、事業での施設利用の調整などで団体の利用をできる限り妨げないよう配慮した。また、ホール予約のための抽選会についても、区の催し物に加えセンター事業が優先で入るため利用が集中する土日が抽選の段階で空いていないというようなことがないように、ホール抽選会用として土日を確保しておいて一般の団体が利用できるように配慮した。(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…ショーケースを活用した展示・各種イベントの開催・地域団体との連携講座実施・各種PR活動。ティーンズ向け情報誌の発行。貸出冊数…各種イベントの実施・15以上の特集コーナー・18種類のコンプリートカード・13種類のパスファインダー・各種おはなし会実施。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】(センター)利用の回復により、以前にも増して団体同士の施設予約のバッティングが増えている。原因としては様々な要因があげられるが、施設予約調整が難しくなっている。センターが間に入り、団体同士の話し合いをしっかりと取りまとめていく必要がある。また、皆が施設を利用できるように利用者の方々に共感・理解をしてもらい、譲り合いや配慮し合えるようセンターが取り組んでいく必要がある。(図書館)貸出冊数の減少について、イベントの内容や開催方法などをさらに工夫し、利用者数と共にコロナ禍以前に近づきたい。				
評価委員記入欄	【特記事項】項目1について、学習施設およびホールの基準を達成した。教養室を学習室として使用する工夫により、団体へ活動機会を提供でき、利用率も向上した点を評価する。項目2について、利用者数は基準値に達したが、貸出冊数は未達となった。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】利用者間調整に対処している点や中高生向けの読書推進活動の多彩な展開を評価する。また、施設利用、入館者数ともに増加しており、施設の利用率も高い。 【改善すべき点】図書館利用の仕方に関して利用者数が伸びても貸出が減った要因は分析して欲しいが数字にとらわれ過ぎないように注意してほしい。 【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	4.6 (満点5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】昨年度から大幅な事業の見直しを行い、成果をあげた。竹の塚図書館内の狭さという課題をクリアするため、ホールでのおはなし会を実施した。また、動線・時間・参加のしやすさなどをしっかりと検討し、ホールの舞台とロビーを活用した事業を展開した。その結果、昨年度93人の参加だったのが553人の参加にまで伸ばすことができ、多くの方に3分野連携事業を知っていただくことができた。また、8～12月の強化月間だけでなく、年間を通して実施することで3分野連携事業のPRにもつながった。			
	区記入欄	【特記事項】ターゲット層が参加しやすい時間帯・内容を検討し、気軽に親しみやすいプログラムを提供できた。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】各種プログラムの充実が図られており、SNSによる広報やプログラム間の動線を工夫した参加促進策などの努力を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
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		
	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			
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】第1回竹の塚運営協議会を開催することができた。施設の利用についてや、センターまつりの内容、運営協議会の今後について意見を交換を行った。令和5年度開催予定の「竹の塚音楽フェスティバル」について、実行委員として5組のアーティストを発掘することができた。「中学生定期演劇発表会」は関係者のみでの開催とはいえ、416人の方に参加していただき、少しずつではあるが中学生の運営参加も行うことができた。			
	区記入欄	【特記事項】主要事業である「竹の塚音楽フェスティバル」初開催に向けた準備を着実に進めることができた。来年度は、竹の塚運営協議会の発展のため、音楽フェスティバル、演劇発表会、地域団体、利用団体、一般利用者など竹の塚センターとの関わり方が異なる多様な人々たちに参加へつなげる取り組みに注目したい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】「竹の塚音楽フェスティバル」に向けた準備が進められている。 【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
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	/	4.3 (×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		4.5 (×2)	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.1 (×2)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.6 (×2)	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】昨年度に比べ、全体的に満足度を向上することができた。今年度実施した全職員に対する接遇研修や館内表示改善のためのデジタルサイネージ導入、新規講座の拡充などが満足度アップにつながったと考える。また、昨年度に引き続き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。			
	【改善すべき点・課題等】事業実施が活発化してきたことにより、事業についての要望が出てきている。施設の確保が難しいこともあり、事業数には限りがあるため、しっかりとニーズ調査を行い新たな事業を展開していく必要がある。そのほか、昨年度実施したホールロビーの空間アレンジに引き続き、センター全体の館内表示などを見直し、古い建物を魅力的な施設になるよう環境改善を行っていく必要がある。			
	【特記事項】接客に関する評価が高く、感謝の声を多数いただいた。今後も高い満足度を維持できるよう努めてほしい。利用効果は他センターと同水準であるが、ニーズ調査・分析結果を事業反映し、講座受講者のリピート・ステップアップを促進する講座の提供を期待したい。			
区記入欄	【評価すべき点】おおむね高い評価がされている。 【改善すべき点】イベントの内容について一定の要望がある。 【その他注意点】			
合計点		113.0 (満点130点)	143.0 (満点=170点)	160.2 (満点=200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	各種事業の展開が積極的に行われており、利用者の評価も高い。主要事業である音楽フェスティバル開催に向けた取り組みを堅実にこなしており、さらなる展開を期待したい。次年度に向け、柔軟に対応している。外国語対応や生理用品の提供など、多様な地域住民への対応姿勢を高く評価する。中高生ステップアップ講座や中学生が運営に関わるイベントなど、次世代育成の視点からも評価できる。3分野連携における動線の工夫等、利用者の実態をとらえた改善が行われており、新たな人材の発掘・登用を行ったことも評価したい。今後さらに人と人がつながり、新たな利用者も呼び込んでいくことを期待する。図書館の利用については、本の貸出に限らずに様々な面から多様な活動を続けてほしい。			

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。
※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			～			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
200点	120点	180点以上	167点以上 179点以下	150点以上 166点以下	134点以上 149点以下	119点以上 133点以下	109点以上 118点以下	108点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。
※「A」は満点の0.75倍以上（小数点以下切上）、 「C」は満点の0.54倍以下（小数点以下切捨）とする。

生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区興本地域学習センター・図書館・体育館

【評価対象年度】令和4年度 【自己評価】令和5年4月18日 【評価委員会】令和5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	施設運營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)	21.5 (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】昨年度に引き続き、総合受付窓口にて防疫の飛沫感染防止ビニールシートの設置、サーモグラフィーカメラによる検温、アルコール消毒液の設置及びマスクの配布、来館記録の保管等、新型コロナウイルス感染拡大防止を徹底的に努めた。						
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】新型コロナの感染症対策で行ってきたアルコール消毒やマスクの着用など、コロナ禍前に戻すタイミングが難しい。						
		評 価 委 員 会 記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。						
			【評価すべき点】計画通りに適切に管理がされている。 【改善すべき点】より安定した管理を心がけてほしい。 【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	13.5 (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】巡回時に駐車場の利用状況を確認し、他のお客様の迷惑になる駐車車両には館内放送や注意書きチラシによりお客様への声がけを積極的に行った。また提出された受付票と実際の駐車車両を照合し、駐車を届出していない車両には呼びかけを行ない、全てのお客様が公平に利用できる状態を確保した。								
区 記入欄	【改善すべき点・課題等】全国的に刑法犯認知件数が増えるなか、引き続き自転車の盗難件数を0件に保てるよう、施錠をしていない自転車を巡回時に発見したときは、館内放送で施錠を促すよう努める。								
評 価 委 員 会 記入欄	【特記事項】利用者の方の安全性が確保できるよう引き続き呼びかけに努めてもらいたい。								
	【評価すべき点】問題なく管理されている。高齢者向け緊急時対応の取り組みを評価する。 【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	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】社内研修としてコンプライアンス研修を行い個人情報の教育テストを実施するなど、プライバシーマーク認定企業としての役割が果たせるように努めている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】コンプライアンス研修を重ね、スタッフ全員が法令遵守を継続していけるように努めていく。		
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】問題なく実施されている。 【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4年度収支 (30,631千円) ◆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】現金管理や各種帳簿の記載など、チェックを毎日複数人で行うことでミスや無駄なく管理している。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】どなたでも参加できるロビーコンサートや寄席、アウトリーチ事業などを積極的に開催し、売上げの一部を地域へ還元するように引き続き努めていく。		
	評価委員記入欄	【特記事項】備品管理の徹底や学習センター・図書館の事務所が一体となっている利点を活かしたスタッフの配置等により、経費削減に努めた。今後はさらなるアウトリーチ事業活性化による地域への還元を期待する。		
		【評価すべき点】問題なく財務運営・管理がされている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

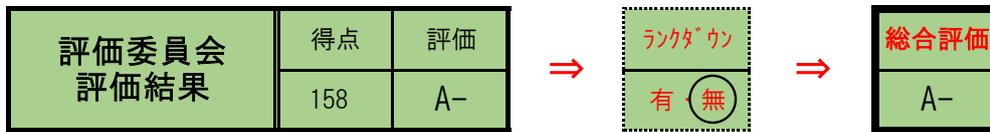
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	18.8 (満点20点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】SNSやオンラインなど映像でコミュニケーションをとる機会が多くなり、“自分の顔が悪く見える”“老けて見える”などの男性の悩み解消のため、「プロ伝授！3ポイントメンズメイク・スキンケア」の講座を開催。大手化粧品会社の講師が印象アップする簡単テクニックを紹介した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍以前より参加者の人数が減少している講座が、コロナの自粛によるものなのか、魅力がないからなのか判断が難しい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】センター新規利用者の増加を狙い、新たな分野の講座を企画・実施しており、新規利用者も増加していることは大いに評価できる。			
		【評価すべき点】オリジナル紙芝居と新聞等を利用した広報戦略、動画での道案内、ポストクロッシング企画ほか、多彩な企画を評価する。観客参加型のオリジナル紙芝居は新鮮な試みで良い。また、土・日曜日に実施している「街角ピアノ」の実施時間を拡大（午前10時～正午を午後2時まで延長）するなど、地域の芸術の発信地となっている。 【改善すべき点】利用促進に向けPRのより一層の工夫を望む。 【その他注意点】			

	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	1	生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	5.0	5.0	14.3 (満点15点)
	2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	5.0	5.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】区制90周年事業として、千羽鶴で区制90周年のロゴを作成し、ふれあいまつりで披露する利用者参加型のイベントを開催した。1階ロビーに来館者が自由に千羽鶴を折れるようにブースを設置したところ、数ヶ月で目標の1700羽が完成した。ふれあいまつりのお披露目では、来館者から多くの喜びの声を頂いた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】子どもの見守りボランティアによる「興本フリースペース」を行っていたが、コロナ禍になってから年々参加者が減り、戻る兆しが見えないため来年度廃止を検討している。			
	区記入欄	【特記事項】利用者参加型のイベントを企画し、区制90周年事業の盛り上げりに寄与した。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】各種の機関との連携なども含め適切な事業展開ができています。とくにケアリーバー向け企画は非常に良い取り組みであり、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	9.5 (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】館内配置の工夫では絵本席でも持込みパソコンの利用を可能とし子連れの方の利便性を図った。仮面図書、折り紙サロンを開催し読書推進に力を入れた。分野間連携事業では親子卓球教室にて卓球関連本を紹介し、図書館利用へと促した。またコロナ禍後の図書館離れを取戻す為、紙芝居を独自に作成しセンター祭りで上演した。更に街角ピアノの周辺に特集本を設置し自動貸出機利用を推進した。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】館内温度については館内5か所に温度計を設置し巡回時に確認の上、適宜調整している。テラス席については蚊帳等の防虫対策後令和5年度より利用を再開する。新刊本棚の下段を底上げして高さを出し、手に取り易く工夫している。静寂保持の為に1日6回の巡回を行っている。閲覧席は席札制を存続させ席に余裕がある場合はなるべくご希望に沿った席をご案内する。			
	区記入欄	【特記事項】子どもから高齢者まで幅広い年齢層を対象とした様々なイベントを企画し、世代間交流も図られるような工夫も見られた。SNSを活用したイベントの動画配信により図書館のPRに繋がられている点も評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】タブレットによる外国人対応、絵本席でのPC利用、仮面図書館ほか、多様な事業が展開されており、利用者の興味を喚起する多彩な取り組みを評価する。 【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%、体育館95% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設52.6%、体育館95.0%	4.0	4.0	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(138,006人) ※基準値/135,841人 貸出冊数(225,878冊) ※基準値/214,229冊	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】昨年度、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の影響を受け、講座・イベントの中止やサークル活動の自粛のため学習室は39.0%であったが、今年度は新規事業を多数開催したため利用率が55.1%まで向上した。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】新型コロナで自粛していたことにより、外にでてこない方がいる。コロナ以前の時期に戻すには、時間がかかると感じている。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、学習施設の利用率は新型コロナウイルス感染防止対策の緩和により大きく向上しているが、体育館の利用率は、基準値または目標値に達していないため減点する。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。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】新規事業などにより利用も増加している。利用者数等の目標達成を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】学習施設利用率は若干基準を下回るが、利用率そのものは高い。				

	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	5.0	5.0	4.5 (満点5点)
	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】文化からスポーツでは、関心喚起プログラムの「健康散歩！御朱印帳を作って御朱印をもらいに行こう」に参加した方が、行動生起プログラムの「自然と姿勢を美しく バレエストレッチ体験教室」に参加し、習慣化プログラムの大人のためのクラシックバレエ教室」に継続して参加する行動変容が実現した。			
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】事前アンケートの登録者確保に力を入れ255件となったが、事後アンケートが34件と少なかった。事前アンケートを7月に行い、事後アンケートが12月のため期間が長いのが原因と考えている。			
	評 価 委 員 記 入 欄	【特記事項】事前アンケートの登録のための取り組みについては、大きな成果が出ている。			
		【評価すべき点】各種の連携事業に積極的に取り組んだ。ちょいガチャは非常によいアイデアであり、PR戦略として優れている。 【改善すべき点】より効果的な事業展開も検討してほしい。 【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			
		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			23.6 (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】ピアノ教室、フルート教室、バイオリン教室、三味線教室の初心者教室やステップアップ教室を開催し、順調に進んでいる。次年度から実施する予定であった発表会についても、ピアノとバイオリンの発表をふれあいまつりで披露することができた。			
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】 近隣施設で音楽に携わる方々を発掘するために調査したところ、コロナで自粛していて復活するか目処が見つからないサークルが多かった。			
	評 価 委 員 記 入 欄	【特記事項】次年度発表予定であったピアノとバイオリンが発表までつながったことは大いに評価できる。			
	【評価すべき点】音楽フェスティバル開催までのアプローチが着実と考える。 【改善すべき点】計画よりも若干の遅れがある。コロナ禍で仕方がないとはいえ今後の工夫も望まれる。 【その他注意点】				

	利用者の満足を得られているか（評価点×2）	評価点×2		
		指定管理者	担当課	評価委員
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 ◆職員接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	4.1 (×2)	32.8 (満点40点)
	2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		4.6 (×2)	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.1 (×2)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.6 (×2)	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】「スタッフの対応100%」「はじめて来て良いと思えました」など、スタッフに対し良好な印象をもたれる方から感謝の声を多数頂いた。今後も親切で丁寧な対応を心がけ、誰もが学びの楽しさを見につけられ、安らぎの空間を提供できるように努めていく。		
	区記入欄	【特記事項】対応が良いとの声が多く上がり、親切な対応に努めている。トレーニングルームについても利用者が快適に過ごせるよう、努めてもらいたい。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 おおむね好評価である。 【改善すべき点】 不満点の具体例は満足度が高いからこそ出てくるとされる細かな点の指摘が多い。 【その他注意点】		
合計点		106.0 (満点130点)	138.8 (満点=170点)	158.4 (満点=200点)
特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	各種事業が展開され、おおむね利用者からも好評価をえており、熱心な活動を評価する。ケアリーバー向け企画や絵本席でのPC席配置など、少数者のニーズにも対応した細やかな取り組みが行われている。オリジナル紙芝居やちよいガチャなどのアイデアと、新聞を活用した広報等の戦略も優れている。新鮮な企画を作り、実施し、効果が得られており、来館者を逃がさない姿勢での運営は良い。利用者アンケートの声で不満も示されているが、満足度が高いために細かな点が気になるという内容が多い。今後も積極的、柔軟な対応をお願いしたい。			

【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
200点	120点	180点以上	167点以上 179点以下	150点以上 166点以下	134点以上 149点以下	119点以上 133点以下	109点以上 118点以下	108点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

※「A」は満点の0.75倍以上（小数点以下切上）、「C」は満点の0.54倍以下（小数点以下切捨）とする。

生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区中央本町地域学習センター・図書館・体育館

【評価対象年度】令和4年度 【自己評価】令和5年4月18日 【評価委員会】令和5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	5.0 <small>(×2)</small>	4.0 <small>(×2)</small>	21.6 (満点30点)	
		施設運營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				
	2	3.0 <small>(×2)</small>	3.0 <small>(×2)</small>			
		3	5.0 <small>(×2)</small>	5.0 <small>(×2)</small>		
	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					
	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】センター・図書館合同での接遇マナー研修や定期的な職員会議を実施。講座の中止が続いたコロナ禍から、正確な連絡対応とトラブル防止のために連絡手順リストの作成と運用を行った。 【改善すべき点・課題等】接客スキルの更なる向上。また窓口における外国語対応の運用など。				
	区 記入欄	【特記事項】接遇マナー研修の実施や外国語対応の運用など接客スキルの向上が行われている。				
	評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価すべき点】計画通りに適切に管理がされている。利用者への接客、接遇の向上を図るマナー研修の成果を利用者目線で検証している点を評価する。 【改善すべき点】より安定した管理を心がけて欲しい。 【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	3.0	3.0	14.5 (満点20点)	
		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				
		2	5.0	4.0		
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		5.0	4.0			
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		3.0	3.0			
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						
指定 管理者 記入欄		【アピールポイント】備品等の経年劣化に伴い、体育館器具の補修や図書館備品の再塗装と共にバレーボールの支柱カバーや卓球フェンスの収納台を作製した。また更衣室での非常時の連絡手段として、HELPボタンと警報ランプの取り付けを行った。 【改善すべき点・課題等】施設の経年劣化に対応しながら、施設内の整理整頓を行っていききたい。				
区 記入欄	【特記事項】施設の補修や改善を早めに対応し、利用者の安全を図るため、安全設備の取り付けを行なっている。					
評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価すべき点】問題なく管理されている。更衣室のHELPボタンを設置したことは、利用者の安全に直結する取り組みとして評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】					

	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.6 (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	5.0	4.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】個人情報の適正な管理として、トレーニングルームの登録者情報のデータ管理化を行った。		
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】個人情報や法令について、実際の運用の中で再度見直しを行っていききたい。		
区記入欄	【特記事項】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。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】問題なく実施されている。利用者情報管理におけるペーパーレス化・データ化はセキュリティ面に加え利用者対応への効果も期待できる。 【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4年度収支 (6,072千円) ◆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】定期的に関係書類の整備を行っている。事業を積極的に行い参加者を増やしたことで昨年度より講座収入が増え、また業務のスリム化を行い日用品や用紙等の支出を控えたことで、全体の収支増につながった。		
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】講座等支出項目の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】問題なく管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

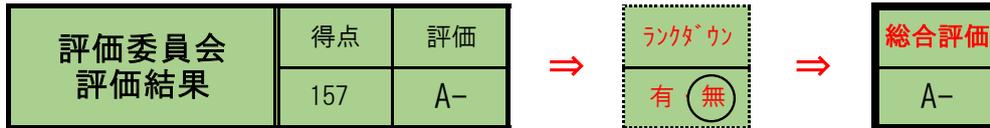
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った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	19.8 (満点20点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】コロナ禍の制限で利用の減少したフリースペースのリニューアル（キッズスペース設置）を行い、利用者増につながった。また帝京科学大学学生と連携した動物学習支援や、オンライン学習の提供などの取り組みを新たに実施。市場調査では保育園や幼稚園の保護者へのアンケート結果を元に講座企画の改善を図った。		
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】アウトリーチ活動の連携先をさらに開拓していききたい。				
区記入欄	【特記事項】フリースペースのリニューアルを図り、コロナ禍で減少した利用者の増加につながった点を評価する。項目4について、実施件数が当初計画件数に達していないため、減点する。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】フリースペースの利用促進や館外の団体との協同での事業展開などが活発におこなわれている。子どもや保護者、外国語学習者等のニーズを非常に丁寧に拾い、工夫を凝らしている点は特筆に値する。また、大学と連携した事業についても評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	1	生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	5.0	5.0	13.6 (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	5.0	5.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】商店街との連携でカフェコンサートや音楽イベント「ゴタンノオト（旧五反野音楽フェスティバル）」を実施。お仕事まつりやふれあいまつりでは新たに学校や区内企業・団体等連携先の開拓を行った。またストレッチ動画の配信等によるトレーニングルームのPRを行い、新規登録者の増につなげた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】改修工事による閉館に向けて、登録団体の発表・活動の場を今後開拓していきたい。			
区記入欄	【特記事項】コロナ禍にも関わらず、商店街と連携した音楽イベントを実施したことを評価する。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】商店街や学校など地域と連携し、幅広い層の区民が参加できる企画を展開している。 【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	9.4 (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	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】館内の特集やイベントを工夫し、子どもから大人までたくさんの方に図書館を楽しんでいただく取組みを行い、やよい図書館のファンを増やすという成果を出せた。また、地域連携事業に力を入れ、本に触れ合う機会の創出に尽くした。「五反野まちめぐりの棚」を新しく始め、地域との関わりをさらに強めることができた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】来年度は半年だけの開館となるが、引き続き来館者に満足していただく取組みをしていきたい。閉館してからも地域との関わりを持続させていく取組みやアウトリーチをしていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】五反野まちめぐりの棚では地域と連携した事業を展開し、積極的にSNSを活用した情報発信により、区内紙から取材も受けている。また学生ボランティア募集においてGoogleフォームを活用して成果をあげており、人材募集にも工夫を凝らしている点を評価する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】若者世代、大人、子どもそれぞれに向けて魅力的な事業を積極的に展開している。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
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	2.0	6.8 (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(130,354人) ※基準値/124,508人 貸出冊数(221,342冊) ※基準値/216,466冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】センターではイベントの再開に伴い昨年度の利用率を上回ることができた。また図書館では、昨年と比較して貸出冊数の減少を早い段階で把握し、貸出促進イベントを多く手掛けることで貸出冊数増加につなげることができた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】来年度は大規模改修が実施されるので、改修後を楽しみにしていただけるような取組みをしていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1については、基準値または目標値に達しなかったため、減点する。教養室の利用率向上に向けた取組みに期待したい。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。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】学習施設・体育館・図書館共に高い利用率を実現できている。 【改善すべき点】やや厳しいかもしれないが、コロナの影響により利用率が減少することを想定し広報活動その他で対応がとれたのではないと思う。施設全体で利用効果増につながる身近な広報をより充実してほしい。 【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 など	5.0	5.0	4.6 (満点5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】昨年度から新たにちよいカル・ちよい読み事業を企画し、「コンサート・アイルランドの歌とハーブと物語」などの新規事業や動画・SNSの配信を通して参加者増につなげることができた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】外部と連携した3分野事業の企画検討を行っていききたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】新規事業の実施や動画配信により参加者増につなげた点を評価する。 【評価すべき点】新規事業も含めた事業展開が行えている。「楽しさ」と「効果」のバランスが良く、気軽さをうまく売っている良い企画を実施している。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
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		
	1	主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか	/	/	22.2 (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】地域の魅力再発見として地域の有志と企画運営を行っている音楽イベント「ゴタンノオト」を実施し、若い世代の参加やパブリックビューイングなど、五反野と音楽を結びつけるためのPRを行うことができた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】さらに音楽を街に広げる取り組みとして、新たな地域資源の発掘を行っていききたい。			
評価委員記入欄	【特記事項】若い世代の参加・地域の魅力をPRした点は評価できる。 【評価すべき点】一定の事業展開を実現できている。「ゴタンノオト」のアプローチが良く、着実に実施されたものと評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
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、説明や事務処理の的確さ	/	/	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】利用者の要望で入口の記入台に日めくりカレンダーの設置を行ったところ、後日「引越したばかりなので、すぐに自分の意見を取り入れてくれたことがすごく嬉しい」とお礼の言葉をいただいた。				
区記入欄	【改善すべき点・課題等】館内外の汚れや設備の劣化など、注意しながら対応していききたい。				
評価委員記入欄	【特記事項】老朽化により大規模改修工事を控えているにも関わらず、館内外をよく注意して対応している。 【評価すべき点】おおむね好評価が得られている。 【改善すべき点】苦情はエアコンに集中しているが、可能であれば対応してほしい。 【その他注意点】				
合計点		112.0 (満点130点)	139.4 (満点=170点)	157.5 (満点=200点)	
特記事項(評価委員会による総合評価を記入)	活発な活動が多様に行われていることは非常に高く評価する。幅広い利用者ニーズに向き合うと同時に、従来の母親対象イベントをファミリー層向けに変更するなど、時代の変化に即した取り組みを行っている。センターの強みとなっているSNS等を活用した情報発信や商店街との連携、音楽イベントを通じてセンター利用者増にもつなげてほしい。今後も周りに伝わるような連携を強化する形での活動を期待する。また、図書貸出以外に資する活動や改修工事中の新たな計画策定にも期待したい。				

【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

地域学習センター

施設名/足立区伊興地域学習センター・図書館・体育館

【評価対象年度】令和4年度 【自己評価】令和5年4月18日 【評価委員会】令和5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				
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)	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	4.0 (×2)	4.0 (×2)	24.5 (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)	4.0 (×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 記入欄	【アピールポイント】仕様書通りに実施した。タブレットを使用した業務端末の操作手順研修や接客能力チェックシートを用いた接客向上研修などを通して、特に窓口対応のサービス向上を行った。				
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】勤務年数が浅い職員がおり、まだ安定的な管理運営に不安が残る。業務の基本でもあるホウ・レン・ソウを改めて徹底し、定期的な研修も引き続き行う等人材育成に力を入れ、しっかりとした運営管理に努めていく。				
		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。独自の研修も積極的に実施しており、引き続き適切な管理運営を求める。				
			【評価すべき点】計画通りに適切に管理がされている。体育館個人利用者向けの工夫ほか、利用者の利便性およびサービスの質の向上に向けた努力を評価する。個人個人の接客スキルアップの効果があったと考える。また、パート社員の声を尊重した研修も評価する。 【改善すべき点】より安定した管理を心がけてほしい。 【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	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】「誰でもトイレ」の自動ドア故障や体育館床の損傷等細かな修繕があったが適切に対応できた。夏場は清掃業者協力の下、月2回の駐車場の雑草駆除を行った。また、大規模改修後からの懸案事項だった体育館カーテンの遮光工事も施され、利用者から感謝の言葉をいただいた。						
区 記入欄	【改善すべき点・課題等】改修後間もないため施設はまだ良好な状態である。利用者に長期間気持ちよくご利用いただくため、各職員が施設の美化・保全維持を意識付けし、環境維持に努める。また年2回の防災訓練を行っているが、次回は近隣の西新井消防署の協力を仰ぎ、更に緊張感のある訓練を実施したい。						
評 価 委 員 会 記 入 欄	【特記事項】設備の不具合時や備品等の破損時についても速やかな報告があり、迅速かつ適切に対応することができた。						
	【評価すべき点】問題なく管理されている。一見地味な取り組みを着実に実施し、利用者アンケートにもその成果が表れている点を評価する。 【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	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】今年度もISO27001に則り、個人情報を適切に管理した。また、離席の際は施設予約システムの画面を閉じる等、情報漏えいがないよう徹底した。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】定期的な研修や他社を含めたヒヤリ・ハットを事例とした振り返りを行い、危機管理意識を持って業務に取り組む。また、積極的に有給休暇取得を奨励するなど働きやすい環境を維持するとともに、労働基準法等の法令遵守を徹底する。		
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】問題なく実施されている。 【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4年度収支 (19,832千円) ◆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	2.8 (満点5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】センター経理担当者の変更があったが、スムーズに移行ができ適切な経理処理が行えた。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】昨年度に比べて還付ミスが減少したが、まだミスは0ではない。窓口での金銭授受では、二重チェックなど特に細心の注意を払って管理していく。		
	評価委員記入欄	【特記事項】窓口での金銭授受の際、今後も引き続き複数人でのチェックを徹底し、同様のミスが発生しないよう求めていく。		
		【評価すべき点】問題なく財務運営・管理がされている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目 中項目 確認項目

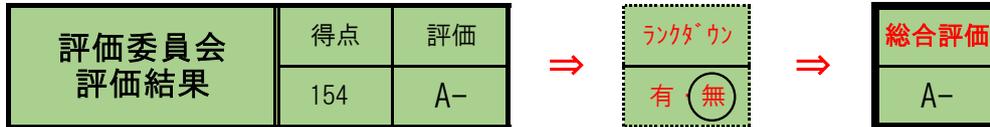
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	18.5 (満点20点)
	2 A型事業 (事本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	2.0	4.0	
	4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	4.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】ミニコミ紙は所管課からの助言もあり、表紙や講座案内欄などレイアウトを大幅にリニューアルした。また、新規採用者をSNS担当として配置して画像・動画共有サービスを開始、広報強化を図った。		
区記入欄	【改善すべき点・課題等】開始したばかりの画像・動画共有サービスの充実を目指し、ミニコミ紙で取材した店舗や講師に協力をいただきフォロワー層を開拓したい。また、新たに導入した画像編集ソフトを有効活用し、質の高いミニコミ紙、事業PRポスター等の作成に努める。			
評価委員記入欄	【特記事項】新たに画像・動画共有サービスを開始するなど広報強化を図っているが、今後は、事業の告知等、投稿数を増やし、新たな利用者の獲得に向けた取り組みを強化するよう求めていく。項目3について、区からの自粛要請によるふれあいまつりおよびスポーツカーニバルの中止による計画数の未達成は、指定管理者の責によらないため減点しない。また、利用者の利便性・快適性を高めるため、目的別の利用を想定した1・2階フリースペースのリニューアルを行い、利用者を増加させた点を評価し加算する。			
	【評価すべき点】オンラインなども含めた新しい試みなど各種の事業を展開している。センターマスコットキャラクターを利用したPR活動は良い。利用目的を意識したフリースペースレイアウトを検討している点は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	1	生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	5.0	5.0	12.5 (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	3.0	3.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】サークル支援講座を延べ10件実施。新規入会数は計21名に達し、サークル会員増に貢献した。また、地域資源の発掘に力を入れ、雷神社（西新井2）と連携した「御朱印帳作りと御朱印集め」講座の企画・開催や、ミニコミ紙で取材した洋菓子店に「大好きいこもさんコンテスト」の副賞として特製ケーキを作っていただくなど交流を深めた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】今年度に発掘した地域団体と協力をして、積極的にアウトリーチを行いたい。センター祭りの開催も視野にいれる。			
	区記入欄	【特記事項】新たに発掘した地域資源をうまく新規講座と連携させている。今後もより一層地域の団体や商店等との連携強化に向けた取り組みを行うよう求めている。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】サークル支援や地域人材の掘り起こし等、積極的に学習支援活動を展開している。新米講師チャレンジ事業を通じた地域人材（講師・指導員）の発掘を評価する。 【改善すべき点】新米講師チャレンジ事業について、体育館事業の講師の応募も得られるよう、PRの工夫をお願いしたい。 【その他注意点】				
	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	9.5 (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】本の整理などを行って書架案内図と棚の中にある本の位置が変わってしまった場合等、早急に館内案内図の修正を行い、利用者が資料を探す際に迷わないようにしている。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】おはなし会や工作会などの開催日の問い合わせが多く見受けられたため、今後はSNS自体のアピールやチラシの配布などを積極的に行っていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】課題図書を活用した子どもたちの考える力を養成する講座の実施や学習センターで開催した講座から図書館の「読書カフェ」へ利用者を誘導する仕組みなど、地域との繋がりを取り入れながら利用者促進に取り組んだ点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】各種の事業を行ったことや、「呼び出しブザー」及び「貸出中を掲示するホワイトボード」の館内案内の迅速化などの工夫は利用者目線の対応で評価できる。 【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% 目標値/前指定管理期間5カ年平均 学習施設49.8%、体育館96.9%	4.0	5.0	6.8 (満点10点)
	2	図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数・貸出冊数の基準値超 利用人数（173,241人） ※基準値/179,542人 貸出冊数（182,668冊） ※基準値/190,798冊	2.0	2.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】コロナ禍が落ち着いたこともあり、学習施設、体育館とも大幅な利用者増となった。体育館利用率は97%と高水準。トレーニングルームの延べ利用者人数も1万人（11,012人）を超えた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】レクリエーションホールを除く学習施設3部屋が基準値未達。中でも教養室（和室）の利用率が低い。和室を中心とした3部屋を利用した事業等企画し、基準値達成に努めたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、学習施設の利用率向上の取り組みを評価し加点する。来年度は教養室の利用率向上に向けた取り組みに期待したい。項目2について、利用者数、貸出冊数ともに基準値に達さなかった。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】基準に達していない点もあるが全体的に利用数・利用率は高い。 【改善すべき点】貸出数については1人あたりの貸出数も少なく改善や要因分析が望まれる。 【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	4.5 (満点5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】プッシュ型情報発信を充実させるため、図書館や講座に出向きプッシュ通知サービス登録のPRを行った。登録者には受講料に使用できる200円引きクーポンを配信。登録者数は前年度+255人の431人上った。強化月間中は毎月クーポンを配信して、受講を継続していただくよう工夫した。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】集客が少なかった講座は見直しを行いリニューアルや廃止を行う。また、「関心喚起」で定着した参加者を「行動生起」「習慣化」に誘導できる、魅力ある講座を企画していく。			
	評価委員記入欄 【特記事項】SNS登録者数は前年度から倍増しており、割引クーポン配信など独自の取り組みも継続して実施されており、評価できる。 【評価すべき点】各種の連携事業に積極的に取り組んだ。図書館員によるミニ朗読会は見直し予定とのことだが、創意工夫に満ちた取り組み姿勢を評価する。親子イベントでの工夫やSNSの登録者増加に向けた取り組みも評価する。 【改善すべき点】より効果的な事業展開も検討してほしい。 【その他注意点】			
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		
	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			20.6 (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】社会教育担当者を柱に順調に進んだ。主要事業の「新米講師チャレンジ相談会」では13名と面談し、5名のチャレンジャーの講師デビューに成功した。「地域の魅力発信ボランティア」では説明会を開催、3名が登録し、ミニコミ紙の取材や宣伝写真の撮影などで既に活動をしている。			
区記入欄 【改善すべき点・課題等】デビューした新米講師を引き続き支援、講座を定番化させる。また、ボランティアを対象とした講習会を実施し、スキルアップを目指していただく。 【特記事項】「新米講師チャレンジ相談会」等独自の取り組みにより着実に地域資源の発掘、活用を行っている。単発講座で終わるのではなく、継続的な支援を行うよう求めていく。 【評価すべき点】着実に事業を展開している。新米講師チャレンジ事業により、人材育成および新しい企画・講座の開設を目指す活動を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
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、説明や事務処理の的確さ		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		4.5 (×2)	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		3.9 (×2)	
4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.6 (×2)		
指定管理者記入欄 【アピールポイント】「運営満足度」「施設・設備満足度」「事業満足度」の項目において、「満足」「やや満足」の割合が昨年度と比較して上昇した。利用効果は前年度と同水準だったものの、普段の頑張りや数字に現れ、職員のモチベーションも向上した。この結果に甘えることなく、地域の「笑顔のかけはし」の場になるよう、引き続き適切な管理運営を行っていきたい。				
区記入欄 【改善すべき点・課題等】要望の声にはしっかりと耳を傾け、関係所管課と密に情報交換を行いながら改善できるよう努めていく。				
評価委員記入欄 【特記事項】満足度の向上は見られる。今後は、市場調査等に基づく利用者ニーズの把握により一層取り組むよう求めていく。 【評価すべき点】おおむね好評価である。 【改善すべき点】細かな点の指摘が多い。また、誤解があるかもしれないが、スタッフに関しての指摘が多い。様々なご意見を受けて着実に良い対応を目指していただきたい。 【その他注意点】				
合計点		100.0 (満点130点)	138.0 (満点=170点)	154.6 (満点=200点)

<p>特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)</p>	<p>各種事業が展開されており、おおむね利用者からも高い評価をえられている。他館にはない独自の取り組みにも創意工夫が凝らされている。子どもと保護者がそれぞれで取り組める講座はありそうでないもので、特に小さいお子さんを持つ保護者には有効だったのではないかと。今後も地域に根差した細やかな取り組み、また、継続利用につながるような工夫を期待したい。パート職員の声等にも丁寧に向き合いながら利用者向けサービスの向上に取り組んでいる点を評価するが、利用者アンケートでスタッフに対する不満が複数見られるので注意してほしい。様々な利用者からの声も聴きつつ、高いレベルでの運営を目指していただきたい。</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

地域学習センター

施設名/足立区新田地域学習センター・図書館

【評価対象年度】令和4年度 【自己評価】令和5年4月18日 【評価委員会】令和5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					
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)		指定管理者	担当課	20.0 (満点30点)		
		1	施設運營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)			
		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】(センター)接遇面でのサービス向上を目的にビジネスマナー研修や多様性についての研修をおこなった。理解を深めることで職員各々の意識向上につながり、窓口業務に活かすことができた。(図書館)特筆すべき事象もなく、円滑に運営できた。					
		指定管理者 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症対策について、利用者へ施設利用の注意事項を周知するなど理解を得つつ、事業開催においてはチェックリストを用いて徹底することができた。引き続き区ガイドラインに沿った施設運営をおこなっていく。(図書館)突発的事象にも対応できるよう、管理運営する。					
		区 記入欄	【特記事項】安心して施設を利用していただけるよう、適切に管理・運営が行われている。					
		評価委員 記入欄	【評価すべき点】計画通りに適切に管理がされている。性の多様性は成果把握が困難な領域であるが、LGBT研修は接客をする上でも必要であり、研修を行うことで利用者の気持ちに寄り添うという意思表示にもなるため、積極的取り組みを評価する。 【改善すべき点】より安定した管理を心がけて欲しい。 【その他注意点】					
		B 安全性 の確保	B 安全性 の確保	施設の安全性は確保されているか		指定管理者	担当課	14.4 (満点20点)
				1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	3.0	3.0	
				2	施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など	3.0	3.0	
				3	利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など	4.0	4.0	
				4	危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など	5.0	5.0	
				指定管理者 記入欄	【アピールポイント】(センター)センターと都営住宅の共用部分を、都営住宅住民と協働して清掃活動をおこなった。また、西新井警察署や町会が実施する防災・防犯パトロールに参加。どちらの活動も施設の美化や、防災・防犯という目的を果たすだけでなく、地域とのコミュニケーションの機会にもなっている。(図書館)順調に資料の不具合等、処理できた。			
				指定管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】(センター)特筆すべき施設の不具合や修繕はなかったが、日常の巡回点検とは別にパートも含めた職員全員で担当区域を決めた施設点検を毎月おこなっており、今後も破損や不具合を早期発見できるよう努めていく。(図書館)お客様が快適に利用できるよう環境をよりよく整備する。			
区 記入欄	【特記事項】センター職員による点検だけでなく、地域住民と協力して清掃等をする事で、地域とのつながりを作りつつ施設の安全性を確保している。							
評価委員 記入欄	【評価すべき点】問題なく管理されている。地域の住民、警察署と連携した取り組みを評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】加算提案書にあがっている取り組みは基本事項の一つであり、アピールポイントという方が合う。							

		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)	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか				
	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】(センター)職員研修として個人情報に関するテストを全職員対象におこなっている。定期的を実施することで緊張感や当事者意識を持って情報を取り扱うことができている。(図書館)関連法令等に従い、処理すべき事柄も滞りなく処理できた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】(センター)個人情報漏洩等の事故は起きていないが、慣れによるミスを未然に防ぐため今後も職員間で窓口、離席中のPCの画面や机上等を相互にチェックできる体制を維持していく。(図書館)今後も関連法令等遵守し、遺漏なく処理する。			
評価委員記入欄	【特記事項】個人情報の取扱いに関する事故を起こさないために、慎重な対応をしている。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】問題なく実施されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
D 適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか				
	1	適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和4年度収支 (22,190千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】センター、本社で経理担当を配置、統括責任者も含め厳格に管理している。事業収支について黒字となったが、引き続き個々の講座の収支バランスについても目を配っていく。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】小破修繕費について、予算内で収まるよう緊急を要する事象分をあらかじめ想定し、残額に配慮しながら計画的に使用した。経年により劣化がみられる箇所等がまだあるため、今後も適切なタイミングで修繕をおこなっていく。			
	区記入欄	【特記事項】財務状況を把握し、適切に運営を行っている。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】問題なく財務運営・管理がされている。 【改善すべき点】修繕その他の苦情もあるようで、そのあたりも含めて適正な運用を検討していただきたい。 【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	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	19.0 (満点20点)
	2	A型事業(事本的な生涯学習事業)の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	3	B型事業(重点事業)の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	4	C型事業(拡張事業)の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	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】(センター)新たなソーシャルメディアである画像・動画共有サービスを開設。広報効果向上のため、他のソーシャルメディアを含めたスケジュール表を作成し運用している。事業については多種多様な事業を提供するため、多様な主体との積極的な連携を意識した計画を立案・実施することで新規利用者の獲得に努めた。(図書館)今年度、区ホームページへの掲載を増やし、事業等を周知することができた。		
指定管理者記入欄		【改善すべき点・課題等】(センター)オンライン事業を実施しこれまで来館したことがない方や講座に参加したことがない方にもセンター事業を認知していただけた。今後はどう来館につなげていか工夫していきたい。(図書館)今後は事業等の周知には工夫を凝らしていく。			
区記入欄		【特記事項】多種多様な事業を提供することで、センター利用者の様々なニーズに応えるだけでなく、新規利用者の獲得にもつなげている点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】SNSを適切に活用した広報活動やターゲット層を明確にした幅広い新事業の展開等を評価できる。またオンライン事業も実施した。 【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	4.0	4.0	13.4 (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	5.0	5.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】令和3年度の市場調査の結果を受け、外国にルーツを持つ子ども向けの日本語学習支援講座を7月より開催しており好評を得ている。アウトリーチ事業も受け入れ先の状況により中止が続いていたが、今年度は登録団体やセンターボランティア等による事業が再開、定期的に実施することができた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】11月に開設された特別養護老人ホームと地域情報紙への掲載等でつながりを持つことができた。新たな連携先として事業面など包括的な協力体制を構築していく。			
区記入欄	【特記事項】市場調査により地域特性を理解し、適切な学習支援を行っている。今後も、市場調査を活かした事業の実施等を期待したい。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】日本語が不自由な人に対するアウトリーチ活動などが活発におこなわれた。とくに外国ルーツの子どもの学習支援は多文化共生社会の面からも高く評価でき、更なる充実が望まれる。 【改善すべき点】 【その他注意点】多様な国の外国人コミュニティへのアウトリーチも検討していただきたい。				
	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			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	9.4 (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	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】今年度、高校との連携事業、インターンシップ・就労体験受入、ブラインドサッカーチームとの連携事業等、順調に事業を実行できた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】参加者数が伸び悩む事業もあったので、参加者が増えるよう工夫したい。			
	区記入欄	【特記事項】学生の就労支援や高校生が保育園訪問し読み語りを行う事業など、地域交流に貢献する取り組みや、それに関連する特集により一般、児童資料の貸出増に繋がっており、各世代での読書促進の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】高校からの依頼に応じた異世代交流の実現等も含め、各種機関や地域とも連携し、多彩な推進活動を展開している。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
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カ年平均 学習施設32.9%	3.0	3.0	6.8 (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(59,443人) ※基準値/59,367人 貸出冊数(91,246冊) ※基準値/89,299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3年度は26.4%であったが、今年度は事業の自粛等も概ねなかったため38.3%と大きく上昇した。特に料理室の利用率については料理講座の実施が可能となったこと、また、事業回数を増加したことから前年度7.0%から23.9%に増加、前管理期間を含めて最高値となった。 (図書館)利用人数、貸出冊数ともに、コロナ前の水準に戻りつつある。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】(センター)一年を通じて団体利用に加え、講座での施設利用ができたため利用率は戻っているが、一般団体の利用がコロナ前ほどではない。また、講座から新たに一般団体ができたが登録団体になるまでには至っていないため支援していきたい。 (図書館)利用人数、貸出冊数ともに、コロナ前の水準に戻りつつあるので、この勢いを止めないように、利用人数、貸出冊数を増やしていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、引き続き積極的な講座の実施に加え、一般団体の利用率回復につなげるセンターの活動に期待したい。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。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】各種施設の利用や図書館利用者・貸出数ともに増加している。 【改善すべき点】学習施設などの利用については、さらなる工夫が望まれる。 【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	4.0	3.8 (満点5点)
	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】地域資源を活用したプログラムを実施。利用者の関心・行動につなげることができた。情報発信についても利用者へSNS登録のための声かけや、ミニコミ紙・講座チラシ等の掲示物での周知など、登録者数を増やす工夫を重ねた。			
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】体育館がないセンターであり、スポーツ分野についてはロビー・学習室等でおこなえる企画の立案や地域資源を生かしたプログラムを継続していきたい。			
	評価 委員 記入欄	【特記事項】引き続きSNS登録者数を増やすことで、広報活動の強化につなげてほしい。 【評価すべき点】施設の制約の中で積極的な活動がなされている。三分野連携事業のターゲット層を意識した魅力的な事業を展開している。施設外事業の草加宿歴史ウォーキングと煎餅焼き体験を評価する。 【改善すべき点】広報以外の活動についても積極的に展開して欲しい。PRの工夫など検討を望む。 【その他注意点】施設外講座では、引き続き安全管理に留意し実施してほしい。			
5カ年計画どおりに事業を実施し、計画通りの成果があったか。 (評価点×3)		評価点×3			
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	/	/	20.7 (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】令和3年度未実施となったアプローチ事業も含め、中止となってしまったふれあいまつり内でのPRを除き概ね計画通りに実行できた。なお、ふれあいまつりの代替イベントとして今年度もサークル発表会を開催し主要事業のPRをおこなった。			
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】目標達成へ向け、3年目も地域の多様な主体と連携しアプローチ事業を進めていく。計画については必要に応じて適宜見直しをおこなっていく。 【特記事項】中止となったふれあいまつりの代わりにサークル発表会を開催し、主要事業のPRをおこなった点を評価したい。			
評価 委員 記入欄	【評価すべき点】できる範囲で事業を展開している。 【改善すべき点】計画よりも若干の遅れがある。コロナ禍で仕方がないとはいえ今後の工夫も望まれる。 【その他注意点】アフターコロナでは、より具体的な成果を期待する。				
利用者の満足を得られているか (評価点×2)		評価点×2			
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	/	4.2 (×2)	32.6 (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			
	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	【アピールポイント】(センター) 区の備品であるオーディオ機器が故障した際、多数の利用団体が使用することから代替機を用意して対応した。また、故障に対し苦情を頂く事もあったが、所管課と協議をおこない、早期に修繕していただけるよう努めた。 (図書館) 30~40代の方は「図書館単独」、「センター+図書館」の利用が多いようだ。				
区 記入欄	【改善すべき点・課題等】(センター) 講座参加者より受けたい講座があるが遠いため頻繁に参加することが難しいという声があった。区内南西端に位置しており、交通の便も良いとは言えないが魅力ある講座を提供することで利用頻度を上げられるよう努めていく。また、北区を中心に近隣他区からの利用も一定数見受けられるため、館内広報物やソーシャルメディアへの誘導に注力し、利用者数の増加につなげていきたい。 (図書館) 図書館への期待を感じるので、頂戴したご要望をもとにより期待に添える図書館としたい。				
評価 委員 記入欄	【特記事項】オーディオ機器の故障について、代替機を用意して速やかに対応した点を評価したい。より多くの利用者に満足いただけるよう、今後の魅力ある講座の提供や、施設の管理に期待したい。 【評価すべき点】評価する声が多かった。 【改善すべき点】イベントについて利用者の要望との間に乖離があるように感じられる評価も一定数存在している。 【その他注意点】				
合計点		105.0 (満点 130点)	134.6 (満点 =170点)	152.1 (満点 =200点)	

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	概ね良好な管理がされている。事業計画についてもコロナ禍の影響などを除けば概ね順調に達成されている。性の多様性に関する研修や外国をルーツとする子どもへの学習支援ほか、マイノリティの権利とニーズを意識した取り組みを特に高く評価する。また、パン教室の継続や、夏休みの食と科学の講座等、施設特性を活かした講座を実施する等、限られた資源で事業やボランティアの育成を行っていることも評価する。ただし、利用者アンケートからはイベントについての要望が一定数あり評価をうけての調整も望まれる。次年度以降はさらなる活発な活動を期待する。
---------------------------	--

【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

地域学習センター

施設名/足立区舎人地域学習センター・舎人図書館

【評価対象年度】令和4年度 【自己評価】令和5年4月18日 【評価委員会】令和5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			
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)	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)	22.4 (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	5.0 (×2)	4.0 (×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】 今年度、本社で接遇向上プロジェクトを立ち上げ、社外講師による研修やギャラクシティでのレセプション実践を重ね、より洗練された接遇スキル獲得への取り組みを行っている。そのプロジェクトに当施設から職員4名が参加し、その成果を施設職員全員への研修でフィードバックを行う等して、接遇レベルの一層の向上を図り、利用者からも高い評価をいただいた。また、利用者目線を意識した館内の配置や窓口業務の手順見直し、カテゴリーボード等のツールを活用しながら、より利用しやすい施設を目指して運営を行なった。 【改善すべき点・課題等】 よくある質問へのFAQや接遇マニュアルを整備し、個人のマインドや接遇スキルの差を埋め、接遇レベルの維持を図っていく。				
	区 記入欄	【特記事項】利用者アンケートで接客を評価するご意見を多数いただくなど、利用者の立場を意識した接客を行っている。今後も利用者目線で業務改善に取り組んでほしい。				
	評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価すべき点】障がい者への配慮など、施設利用を最適化する適切な取り組みが行われている。 【改善すべき点】より安定した管理を心がけてほしい。また、障がい者施設等へ施設利用や事業のPRを積極的に行なってほしい。 【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	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	13.6 (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	5.0	4.0		
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】 業務日誌や連絡ノートの活用、職員会議やデータの蓄積を通して、全職員での情報共有と業務改善のPDCAサイクルを回し、施設運営に活かしている。その結果①空調設備の修繕②施設への要望に対応した閲覧席増設と周知方法の改善③自主的な熱中症対策等で人命救助にも至る成果にも繋がった。 【改善すべき点・課題等】 学習センターと図書館間での情報共有や連絡方法を工夫し、より緊密な連携を行ない、共通理解を図っていくことで、一体的な施設運営を一層強化して、施設全体の快適さ、安心感の向上、安全性の向上を図っていく。			
		区 記入欄	【特記事項】施設・設備管理、危機管理等を適切に行っている。風通しの良いセンター・職場環境を整え、情報連絡を密にし、不具合箇所の早期発見や危機管理体制の強化に取り組んでもらいたい。			
		評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価すべき点】問題なく管理されている。適切な予算管理や防犯対策のマニュアル化、ルーティン化などを評価する。 【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	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】 社内での研修等で関係法規の共通理解を図り、それを受けて法令等の遵守を意識した施設環境の改善ならびに業務フローの見直しを随時行ないながら運営し、事故の発生防止に努めた。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 SNS等のインターネットを介した広報強化を図っている過程であるため、窓口業務で発生する事象に関するものだけでなく、情報発信事業に関して、各種法令への理解と遵守、制作や配信に係るルールの見直し検討を図っていく。</p>		
	区記入欄	【特記事項】個人情報保護の取り組み、各種法令遵守は適切に行われている。		
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】問題なく実施されている。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】</p>			
	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4年度収支 (645千円) ◆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	3.0	3.2 (満点5点)
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】 当日の収納金は、当日中の複数回、複数人での書類と現金確認、夜間の責任者の最終チェックによる確認体制をとっており、さらに翌朝の責任者が再度確認した上で金融機関への納付を行なっているため、収納事務に関するミスは発生させなかった。利用者との予約のやり取りからの事故は1件発生したが、予約事務の業務フローを見直し、同様の事故は発生させなかった。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 区民に対する収納事務だけでなく、令和5年10月から開始されるインボイス制度への理解と適正な請求事務手続きを学び、講座の講師等の関係者に対する支払事務が適正に行なえるよう準備していく。</p>		
	区記入欄	【特記事項】日常の入出金管理、運営予算管理は適切に行っている。入金事務取り扱いに関する事故については、再発防止のための受付手順の見直しを適切に行った。		
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】問題なく財務運営・管理がされている。スタッフのスキルを活用した経費削減策を評価する。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】</p>		

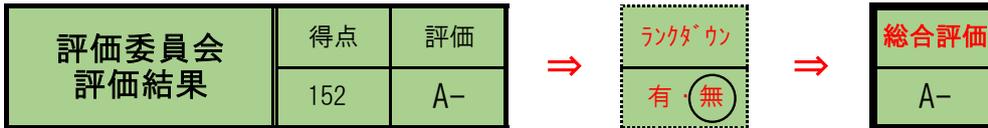
大項目	中項目	確認項目			
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員	
		1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	15.6 (満点20点)
		2 A型事業 (事本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】 センター・図書館共催でボードゲームを使ったフリースペース活用事業や高校・大学生が選挙を考える足立投票率アッププロジェクト、小学校高学年の子どもが親と一緒にスマートフォンの使い方について考える講座など多彩な事業を実施し、10代の参加を多く得られ好評であった。また、ライブ配信等、SNSの機能をフル活用した取り組みにチャレンジし、フォロワー数を大きく伸ばした。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 特に好評な事業は、学校などの出前講座にブラッシュアップし、アウトリーチ事業とすることでより多くの区民へのアプローチに繋げていく。</p>		
		区記入欄	【特記事項】基本的な生涯学習事業、子ども未来応援枠事業、区制90周年事業で多種多様な企画を実施し、多くの参加者を得られた点を評価する。また、広報活動ではSNSの活用・登録者数増加に注力し、広く情報を発信した。		
		評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】多種多様な事業を展開できた。またオンライン事業も実施した。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】</p>		

	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	13.9 (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	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】 マルシェや怪談会、やわらかアートアカデミー、読書会、つながるあだち人等の多くの事業に、区内在住の怪談師や美術講師、出張絵本販売店やフリーライター、企業経営者等、地域での活動に対して志を持った人材を多く発掘・登用し、またその人脈から新たな縁につながる好循環が出来つつある。足立ブランド等の各種団体や、選挙管理委員会・産業振興課等、行政他部署との連携で多くの専門的知見を得られ、施設のPRにも繋がった。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 現在の好循環の状況と関係を活かして、舎人地域だけではなく、他施設にもノウハウや人脈をつなげ、足立区全体にひろがるように進めていきたい。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】新たな区内企業、区民講師、地域団体等と連携した事業で多くの参加者を得られた点を評価する。今年度得られたつながりをアウトリーチ事業の実施やサークル活動の機会の拡大等にも活かしてほしい。項目2について、計画件数の実施が未達成だが、アウトリーチ型の事業は、会場となる施設管理者の都合や状況により、中止の申出を受けざるを得ないため、減点しない。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】 各種の機関との連携なども含め適切な事業展開ができています。 【改善すべき点】 【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	9.6 (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】 ①接遇、危機管理研修を複数回重点的に行ない、利用者対応のレベルアップを図った。②高齢者、外国人、障がい者等、多様な利用者に対応できる館内環境整備を行なうとともに、特集展示による区民への啓発も行った。③レファレンスPRや閲覧席増設、資料の背ラベル等、図書館利用者がより使いやすくなるサービス改善と周知に努めた。④読書会や季節のイベント等の定番事業の新たなチャレンジによる活性化に努め、利用増につながった。⑤やわらかアートアカデミーやプロの怪談師による足立昔語り、地域企業の経営者にご登壇いただいた「つながるあだち人」等、地域人材を活かした新規事業を複数開催し多くの参加者を得た。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 担当者が変わっても続けられるよう、ノウハウと人脈を、組織として繋げていける仕組み作りを検討していく。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】多様な利用者へ配慮した館内整備を進めるとともに、様々な企画やイベントでは、子どもの居場所づくりや読書推進を図ることに貢献している。また、地元企業や地域の魅力ある人材との連携など新規事業にも積極的に取り組み、新たな利用者獲得の成果もあげている点を評価する。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】 ジブリ画像を使用したPR手法、多文化対応、性の多様性対応、ティーンズ向けイベントほか、各種案内サインの改善、高齢者・外国人らへのアウトリーチサービスなどニーズに応じた多様な取り組みがなされている。 【改善すべき点】 【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%	3.0	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(149,311人) ※基準値/144,251人 貸出冊数(184,227冊) ※基準値/198,325冊	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】 夏季休暇期間は図書館利用者の増加に伴い閲覧席の満席状態で利用を諦めてしまう方が多い状況や利用者からの要望もあり、図書館と連携し、予約の入らなかった学習室について1週間単位で学習スペース開放を順次行ない利用に繋げた。その周知方法は、館内だけでなく、SNSを活用して周知したことで、この期間の該当のSNS閲覧数が大きく増え、ニーズの把握にも繋がった。現在でも「夏季の学習室の利用はやっていないのか」と問い合わせを受けるほどである。特に図書館では、コロナ禍で利用者の情報行動の変化を日々の運営を通して把握。利用者の要望に応え閲覧席を増設。利用件数が減少していたレファレンスにも力を入れ、イベントや講座での展示を通し成果を得た(レファレンス件数は2,480件→5,878件に増)。また、利用者の関心に添うよう多様な事業や特集に力を入れ、利用促進を図った。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 特に情報環境が本からSNS等デジタルに移行しており、圖書の貸出冊数は多くの特集や事業を行なっても歯止めがかからない。新たな図書館像の構築、資料構成や評価軸の見直し等、抜本的な対策が必要と考える。学習室等の有料施設の貸し出しについては、今後も多様な事業を行ない区民に来館していただくことで施設を見ていただき、区民の自主的な利用へ繋がられるよう、施設利用の可能性の幅を広げられるよう検討していきたい。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】項目1について、利用率が基準値に達していないため減点する。昨年度と比較し利用率がかなり回復しているため、来年度は達成を期待したい。また、夏季休暇中のニーズを捉え、広報活動もしっかりと実施した上で学習施設を有効的に利用者へ提供できた点を評価し加点する。項目2について、利用者数は基準値に達したが、貸出冊数は未達となった。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】学習施設の利用率は低いながらも伸びており、入館者も増えている。夏休みの学習スペース開放はSNSインプレッションでも好成績を獲得しており、高く評価できる。 【改善すべき点】入館者に対して貸出数は少ない。そもそも、もともと少ないこともあり原因などの分析が望まれる。 【その他注意点】</p>			
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	4.6 (満点5点)
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】 センター・図書館連携で、積極的に新ジャンルの開拓にチャレンジした。今年度の目玉事業として計画した「つながるあだち人」「足立昔語り」「やわらかアートアカデミー」は3分野事業であるとともに地域人材活用事業となり、講師の方々にも“地域で活躍する機会”と積極的に捉えていただくことができ、参加者にも大変好評だった。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 担当者が変わっても続けられるよう、ノウハウと人脈を、組織として繋げていける仕組み作りを検討していく。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】アートや昔語りなどの目玉事業として独創的な講座を企画し、カルチャーに親しみを持ってもらう機会を提供できた。対象者へ開催情報が確実に届くように、3分野連携事業のSNS登録者数を増加させる取り組みについても引き続き注力してほしい。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】積極的に新しい活動を行う工夫が行われている。はがきサイズのアンケートPRツール導入や楽しいアート関連イベントなどの取り組みを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】</p>			

5カ年計画どおりに事業を実施し、計画通りの成果があったか。 (評価点×3)		評価点×3					
		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		
	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】 ミニコミ紙の取材を通して関係を結び参加してくれた地域活動団体のにぎりむすび、irodori、つながるあだち人事業から足立ブランド企業の大竹竹管楽器にキッチンカーで出店していただく等、これまでの施設の運営を通して築いた関係を、主要事業のマルシェまで循環させた。また、実施へ向けて進める中で、この事業の目的や思いを伝え、出店者一人一人が実行者として成功させようと積極的に関わり、自主的に動く姿が見られ、実行委員会の組織化へ向けた基盤を作ることができた。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 区民主体へ移行する基盤が出来つつある。この関係を継続させるとともに、さらに区民がステップアップしていける方法を検討していく。</p>					
	区記入欄	<p>【特記事項】区内企業、地域団体等との連携を加速させたことで、新たな展開を迎えることができた。また、マルシェ開催回数を重ねるごとに、出展者が主体性を持って広報活動や運営に関わるようになり、センターと地域住民が一体となって運営していく基盤ができつつある。</p>					
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】 各種の機関との連携なども含め適切な事業展開ができています。 【改善すべき点】 【その他注意点】</p>					
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、説明や事務処理の的確さ	/	4.2 _(×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				/	4.5 _(×2)
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など	/	4.0 _(×2)			
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など					
指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】 接客対応のスキルアップを図った結果、スタッフの接客対応について多くの評価の声をいただき利用者の満足度アップに繋がっている。また、男性利用者に積極的に声掛けを行ない昨年度より回答数を伸ばすとともに、回答者の多くが70歳代であるのは例年通りではあったものの、特に若い世代に対しては積極的な声掛けと対面でのヒアリング調査等も行ないつつ、全世代の調査を行なうことができた。Webアンケートについては12件であったが、若い世代の回答が多かったため、今後の調査手法の参考にしたい。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 15～29歳の世代が利用者として極端に少ないことが見て取れる。この若い世代が来館しやすい環境づくりや、来館したくなるような事業、講座の実施を検討していく。</p>						
区記入欄	<p>【特記事項】運営満足度は高水準であり、今後も接客や事務手続きの正確さなどが維持されるよう努めてほしい。利用効果は他センターと同水準であるが、講座受講者が学ぶ楽しさを実感でき、さらに学びの追求をしたくなるような企画の提供を期待したい。</p>						
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】 アンケート内容よりすると、全体として高評価が多く、窓口対応は良い評価を受けている。 【改善すべき点】 【その他注意点】</p>						
合計点		113.0 (満点130点)	133.6 (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>各種事業の展開が積極的に行われており、利用者の評価も高い。障がい者、海外にルーツを持つ方、LGBTQ+など、多様な人々の利用促進に積極的に取り組んでいる点を高く評価する。スタジオジブリの画像を利用した閲覧席状況のSNSやはがきサイズのアンケートPRツールなど、コミュニケーションにも工夫を凝らしている。ティーンズ向けの読書イベントで、若年者層を対象にした選挙に関するテーマや、推し活等関心の高いテーマを選択しているところは来館のきっかけにもなっており評価できる。貸出冊数の基準値を超えることやレファレンスをたくさん受けることも大事ではあるが、数にとらわれ過ぎずに質の高いサービスの充実もあわせて目指してほしい。</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

地域学習センター

施設名/足立区花畑地域学習センター・図書館・体育館

【評価対象年度】令和4年度 【自己評価】令和5年4月18日 【評価委員会】令和5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 施設運營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)	20.5		
		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】接客研修やシステム研修だけでなく競技用の車いすバスケットボール体験を取り入れたりと独自性のある研修も取り入れ、多様な利用者に寄り添えるよう工夫を施し、受付・接客対応の向上に努めている。				
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ事由による施設返金などの対応が日常的になってきていたが、通常のルールに戻るタイミングに近づいていることを感じる。今一度業務について見直しを行い、ミスを起こさないように注意していきたい。				
		評価委員会 記入欄	【特記事項】各種研修を実施し、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】計画通りに適切に管理がされている。スペシャルクライフコートを活用した障がい者スポーツ体験研修の開催を評価する。 【改善すべき点】より安定した管理を心がけて欲しい。 【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	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	4.0	
				4 危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など	5.0	5.0	
指定管理者 記入欄	【アピールポイント】自前に対応できそうな調整や修繕については可能な限り対応し、小破修繕費を効果的に執行して維持管理に務めている。利用者が快適に利用できる工夫としては、学習室やトレーニングルームなどにサーキュレーターを常設して、換気および空調効率の向上を図ることができた。防災面で併設施設と合同での避難訓練を実施した。(図書館)避難訓練の際、階段で降りる場合に障がいのある方を想定した誘導方法を実施した。						
区記入欄	【改善すべき点・課題等】経年劣化による設備の不具合は年々増えているため、計画的に進めてはいるが突発的な修理対応も多かった。区所管課と連絡・相談を欠かさず重大な案件にならないように進めていきたい。						
評価委員会 記入欄	【特記事項】設備の不具合が発生した際は迅速に対応できており、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】問題なく管理されている。換気促進による利用者の安心感向上、職員の防災意識向上等の取り組みを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】加算提案書の館内換気、垂直訓練などの取り組みは、成果の判断が難しい。						

	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】個人情報保護およびコンプライアンスについては、確認テストを伴う研修を実施している。研修時に近い期間で大きな話題となった事例などを引き合いに出して注意喚起を行っている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】当該項目に関しての環境は日々変わりゆくため、日々の研修や知識の蓄えによりスタッフ各自の意識を向上させていきたいと感じている。		
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】問題なく実施されている。 【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4年度収支 (93千円) ◆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】事業収支は大きく改善している。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】物価高騰により教材費や事業費の負担が高くなり、一部で採算が合わない講座も出てきた。利用者への負担が大きくなることも考慮し改善を図っていく。		
	評価委員記入欄	【特記事項】適正な財政状況及び経理処理を行っている。		
		【評価すべき点】問題なく財務運営・管理がされている。 【改善すべき点】修繕など必要な対応をしつつ、今後も適正に運用をしていただきたい。 【その他注意点】		

大項目 中項目 確認項目

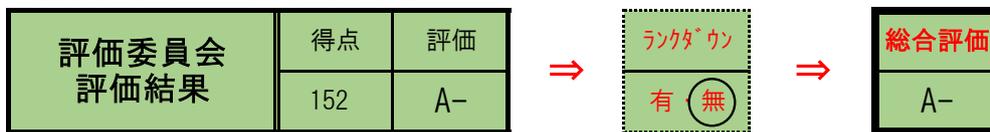
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	18.3 (満点20点)
	2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	4.0	5.0	
	4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設の利用制限もなくなり、安定した講座運営を進めることができています。特に新たな関係者とともに新規事業を積極的に展開することができた点は良かった。また、新たなソーシャルメディアの活用、ニーズ把握調査実施など、利用促進に向けて多くの取り組みを行うこともできています。		
区記入欄	【改善すべき点・課題等】新型コロナの影響によりふれあいまつりが今年も中止となり、大きなイベントを開催できていない状況が続いている。登録団体の成果発表の場の提供再開だけでなく、生涯学習事業への参加意欲が向上するように感染対策も踏まえながら企画を進めていきたいと考えている。			
評価委員記入欄	【特記事項】文教大学等へのアウトリーチを行うなど積極的な姿勢が見られた点を評価する。今後は画像共有サービスの開始等、より一層ソーシャルメディアを活用した利用促進への取り組みを求めていく。項目3については、指定管理者の責によらない中止による計画件数未達のため、減点しない。			
	【評価すべき点】SNS活用、紙媒体の配置見直しとマルチメディアコンテンツの活用等を含む広報活動を評価する。新規事業も含めて積極的な事業展開ができており、多彩な事業企画も高く評価する。親子で参加する模擬選挙を学ぶ取り組みは、子どものころから選挙について学び、若年者の投票につなげる取り組みとしても面白い。図書大臣というセンターならではのテーマもユニークであり評価したい。 【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	14.0 (満点15点)
	2 区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	5.0	5.0	
	3 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】登録団体の会員募集を促進するため、センター主導による募集ポスターのリニューアル、紹介動画の作成、サークル支援講座開催に取り組むことができ、5サークルで合計8名の会員がサークルへ入会した。また、文教大学の学生との連携や地域団体、他施設の指定管理者、区の関係各所など多種多様な関係者と連携した事業も展開することができている。</p> <p>【改善すべき点・課題等】新型コロナウイルス感染症は一定の落ち着きを見せてきているが、アウトリーチ活動は出先の事情もあるため、積極的にすすめることはできていない。高齢者施設などでは、完全に期する必要があるため、適切に訪問方法を検討したい。</p>		
区記入欄	<p>【特記事項】新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を実施しつつ、文教大学等へのアウトリーチを行うなど積極的な姿勢が見られた。今後は画像共有サービスの開始等、より一層ソーシャルメディアを活用した利用促進への取り組みを求めていく。</p>			
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】外部機関との連携などを含め予定した事業展開が行えている。幅広い支援活動等に加え、外部教育機関からの実習受け入れ、子どもたちへの学習支援活動などを高く評価する。</p> <p>【改善すべき点】</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	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	<p>【アピールポイント】地域との連携、図書館をアピールする目的で「図書館紹介動画の公開」「文教大学の学生へ館内紹介と施設について話し合い」「桑袋ビオトープ公園や花畑公園桜花亭に向いておはなし会や生き物観察、工作」「ボランティアと一緒に保育園にておはなし会」「小学校と連携してお仕事体験の実施や絵の展示」を実施した。</p> <p>【改善すべき点・課題等】昨年度の評価で「センターとの連携強化に努めるよう」指摘があったため、センター連携講座として「親子で作るブックメーカー」「親子で学ぶ模擬選挙」「知って楽しむ文学歴史塾」を開催した。また、三分野連携事業は「親子で挑戦！秋の体力測定」「センター窓口や学習室付近で講座に合わせた本棚の設置」を協力して実施した。</p>		
	区記入欄	<p>【特記事項】近隣保育園、淵江高校演劇部、文教大学等の関係機関との連携により、各世代の利用者を図書館へ取り込むようなアウトリーチ事業を積極的に行っている。また、センターとの連携事業では新聞社からも取材を受けており、施設全体のPRや図書館の利用促進に結びついている点を評価する。</p>		
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】学校や近隣施設との連携を含めて積極的なイベントその他が開催できている。年代や地域ほか多様なターゲット層に向けた読書推進活動を精力的に展開している点は良い。紹介動画は多く作成し、ロビーでの公開もより進めてほしい。</p> <p>【改善すべき点】貸出数減少は大きく1人あたりの貸出数も多くない。数だけが全てではないが要因分析は求められる。</p> <p>【その他注意点】</p>			

	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 利用の状況	1 学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値・目標値超 利用率基準値/学習施設60%、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94.5%	3.0	3.0	6.5 (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(178,203人) ※基準値/149,901人 貸出冊数(177,628冊) ※基準値/182,304冊	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】安定した生涯学習事業の開催が続いたこともあり、利用率は回復している。図書館の来館者数が昨年度より大幅に増加したのは、中高生を中心に学習目的の利用者で閲覧席が満席の日が多かった。次年度は、学習目的の利用者イベント参加を促していく。 【改善すべき点・課題等】貸出冊数は昨年度と横ばいであったが、自動貸出機は年間で47,000冊貸出と利用されている。建物内に特集コーナーを複数個所設置して貸出増加につなげていく。			
	区記入欄 【特記事項】項目1について、コロナウイルス感染症対策の緩和とともに利用率を回復させることができています。今後は特に若年層や働き世代を意識した利用率の向上に努めるよう求めていく。項目2について、利用者数は基準値に達したが、貸出冊数は未達となった。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】施設利用、入館者数ともに増加しており、体育館の利用率も高い。また、対前年比での目標達成を評価する。 【改善すべき点】図書館利用の仕方に関して、利用者数が伸びても貸出が減った要因は分析してほしい。学習施設利用率も低いので、工夫・対策が必要である。 【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	5.0	5.0	4.5 (満点5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】昨年度の緊急事態宣言等により延期や開催中止が多かったことを踏まえ、花畑公園桜花亭や桑袋ビオトープ公園と連携・協力して、屋外で開催できる講座を実施することができた。 【改善すべき点・課題等】動機づけのための情報発信については計画的に行っているが、楽しさのシェアという点で、関心喚起の単発講座が多く、次につなげるような告知が行いづらかった。その点も考慮してプログラムを企画していきたい。			
	区記入欄 【特記事項】積極的にアウトリーチを行い、独創的な事業の実施を行うことができた。今後は習慣化につなげられるようなユニークな事業をより一層企画できるよう求めていく。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】各種プログラムの充実が図られており成果をあげている。ビオトープを利用した身近な生物の自然観察の実施やSNSを活用した積極的な広報等を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
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		
	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】防災関連は災害対策課や都市建設課と連携、協力しながら開催することができた。大人から子どもまで参加があり、一定の防災意識向上に努めることができた。園芸ボランティアは花いっぱいコンクールへの継続的参加、養蜂ボランティアは蜜ろうの抽出作業や採蜜作業を行えるように世話をを行うなど、各自が自主的な活動を年間を通して行うことができています。 【改善すべき点・課題等】生き物や植物を扱う活動の大変さを感じるが多々あるが、これからも地域と係わり、工夫をしてボランティアの活動の場が縮小しないよう進めていきたい。			
	区記入欄 【特記事項】養蜂事業は課題もある中、ボランティア活動を継続できるよう対応を行うことができた。今後も、ボランティアの主体的な活動の支援を継続してほしい。また、ボランティアがセンターのイベント等で活躍できる機会をコーディネートするなど、地域とのつながりづくりのサポートにも期待したい。			
評価委員記入欄 【評価すべき点】できる範囲で事業を展開している。ボランティアとの連携など施設との繋がりの成果は得られたと評価できる。花壇ボランティアの『花いっぱい』コンクールでの受賞、養蜂ボランティアグループの結成などを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

利用者の満足を得られているか（評価点×2）		評価点×2		
		指定管理者	担当課	評価委員
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	/	4.1 _(×2)	32.6 (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		4.6 _(×2)	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 _(×2)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.6 _(×2)	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】昨年度よりも有効回答数は増えているが、登録団体、講座受講者、トレーニングルームなどでバランスよく取得することができ、受付対応や施設の清潔感など昨年度よりも全体的に好意的な評価をいただいたと感じている。おごることなく利用者の満足度評価を向上させていきたい。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】ミニコミ紙およびソーシャルメディアの認知度向上を確認できていない。発信している内容については日々工夫をして行っているが、そこに誘導する工夫についても取り組んでいきたい。			
区記入欄	【特記事項】概ね良い評価である。意欲的な事業を多く企画しており、質の高いミニコミ紙を毎月発行している。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】一定の評価がなされている。 【改善すべき点】設備備品に関する苦情が見受けられる。蔵書についても多くの指摘がある。 【その他注意点】			
合計点		106.0 (満点130点)	136.6 (満点=170点)	152.4 (満点=200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	基本的な管理はしっかり行っている。換気促進による利用者の不安払しょくや防災研修など、安心・安全を重視した取り組みを評価できる。また、事業企画および広報活動の両側面において意欲的な取り組みを行っている。各種事業の利用者評価も高い。身近な自然と丁寧に向き合う姿勢に特徴があり、今後もその美点を生かしていただけることを期待する。ただし、各種事業の取り組みが利用率そのものにはうまく結びついていない部分もあるため、次年度はもう少し調査・分析を行ったうえで、方針その他に関する柔軟な対応を期待する。また、図書館の利用者数に対する貸出冊数が少ない点について、図書館の規模などあると思われるが要因分析をしていただくとともに、利用に対する多様な観点からの提供を検討していただきたい。			

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。
※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			～			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
200点	120点	180点以上	167点以上 179点以下	150点以上 166点以下	134点以上 149点以下	119点以上 133点以下	109点以上 118点以下	108点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

※「A」は満点の0.75倍以上（小数点以下切上）、「C」は満点の0.54倍以下（小数点以下切捨）とする。

生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区江北地域学習センター・図書館・体育館

【評価対象年度】令和4年度 【自己評価】令和5年4月17日 【評価委員会】令和5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 (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】窓口だけでなく巡回や外構清掃の機会にも来館者へあいさつや声掛けを励行し、区施設への良好なイメージ醸成に努めた。また、ワクチン集団接種会場およびマイナポイント設定サポート窓口で体調不良による救急搬送が1件ずつ発生したが、いずれも現場確認と保安、記録、通報、報告まで遅滞なく行った。			
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】年度末3月にマスク着用は個人の判断を尊重する形に緩和されたが、区から貸与を受けている検温用サーモグラフィからはマスクを着けていない旨注意喚起する音声流れるため、来館者に誤解を生じさせないように留意して案内する必要がある。			
		評価委員会記入欄	【特記事項】現場のボトムアップ意見を反映し業務改善に取り組む等、適切な運営ができています。			
			【評価すべき点】計画通りに適切に管理がされている。 【改善すべき点】より安定した管理を心がけて欲しい。 【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	13.8 (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】センター花壇だけでなく、近隣金融機関からも希望を受けてボランティアとともに敷地内に花壇を新設し、地域におけるビューティフルウィンドウズ運動の推進を図った。また、毎日巡回時に無施錠駐輪を確認して館内放送による注意喚起を行い、積極的に盗難防止を啓発した。			
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】経年劣化のためか、館内と屋外との間の鋼製扉の枠や蝶番のゆがみによる開閉時違和感が増加しているように感じる。開閉不能になることによる防犯上の問題や避難経路の阻害、日常業務への妨げをよく考慮し、所管課と連携した対応を取りたい。			
		評価委員会記入欄	【特記事項】施設の補修が必要な場所について素早く対応し、利用者の安全性は十分に確保されている。			
			【評価すべき点】問題なく管理されており、治安対策における継続的かつ細やかな取り組みの努力を評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】全従業員を対象とした個人情報保護研修(10月)、コンプライアンス研修(3月)を実施し、公共施設の管理運営に携わる職員として必要な認識を深められるよう図った。		
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】昨今のニュースから、小さなミスでもSNS等で容易に拡散され大きく信頼を失墜する事態に陥る可能性があることをよく認識し、引き続き適正、公正な管理運営に努めたい。		
	指定管理者記入欄	【特記事項】個人情報の取扱いや法令について遵守されている。		
		【評価すべき点】問題なく実施されている。 【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4年度収支 (20,760千円) ◆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】事業所と本社それぞれの経理担当者による多重チェックで適正な出納管理にあっている。物品の購入にあたっては、専門性が必要な場合は複数の業者による見積りの取得、一般的な商品の場合はWebショップを活用しての購入も検討するなど安易な出費とならないよう努めた。		
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】事業の講師謝礼や受講料金額の設定は、昨今の経済的情勢を踏まえてよく相談および事前周知した上で改定に臨み、講師や受講生となる区民からの不満やクレームにつながらないように引き続きよく留意する必要がある。		
	区記入欄	【特記事項】適切な財務運営・管理が行われている。		
		【評価すべき点】問題なく管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】利益率が比較的高い。余力があったかどうかは難しいが、余力があるのであれば柔軟な対応をお願いしたい。		

大項目 中項目 確認項目

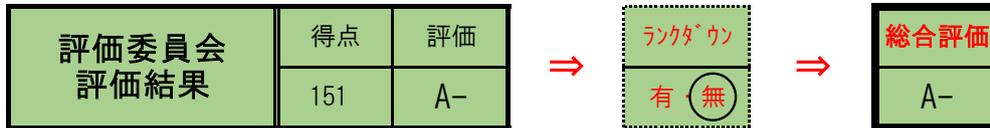
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み(広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	19.4 (満点20点)
		2 A型事業(事本的な生涯学習事業)の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	5.0	
		3 B型事業(重点事業)の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0	
		4 C型事業(拡張事業)の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】地域におけるSNS活用調査から新たに写真共有サービスの活用を開始したほか、試行錯誤してミニコミ紙の総合的な品質を向上させ、広報力を強化した。事業ではエリアデザインのコンセプトと地域連携の視点から、女子医大とのお薬講座や、著名ランナーや駅伝出場選手のランニング教室を企画開催した。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】大人向けのクラシックバレエ教室など人気を集める講座について、更なる同内容新講座開設を求めのお声を受講生からいただく機会が少なくない。区民からの需要は最もうれしいところであるが、特定コンテンツのみを充実させ続けていくことに抵抗があるため、引き続きうまくバランスを取っていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】多様な事業を新規に行い、新規利用者の獲得に努めている点を評価する。項目3について、区制90周年事業として、地域特性である江北五色桜関連事業、区の推進する食育関連事業の実施により、参加者を獲得した点を評価し加点する。項目2・3について、一部の事業が中止となり事業計画数を実施数の下回ったが、中止理由が指定管理者の責によらないため、減点しない。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】SNS活用に加え新聞・テレビなど従来メディアの活用、地域密着型のイベント、新ニーズへの迅速な対応など、多様で積極的な事業展開が行われており、新規利用者を獲得している。会場、オンラインと、後日配信という選べるハイブリッド開催は、今後も企画によっては試みていただきたい。 【改善すべき点】余力があったのであれば、もう少し企画をしてほしいし、中止するのなら何らかの代替策、もしくは様々な形での同じイベントでないまでもカバーするようなことをやってもいいのではと思う。また、事業計画と中止基準の説明ができるようにしてほしい。 【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	5.0	5.0	14.4 (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	5.0	5.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	5.0	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】ボランティア養成講座を3期開催し、参加者から歴史ボランティア5名、花壇ボランティア12名が新規に活動開始した。ボランティアは主要事業「江北さくらマルシェ」にも積極的に関わり、当日の呼び込みや案内のほか、地域の歴史を学ぶ展示の作成や紹介、センター花壇で育てた花苗の配付で催事を盛り上げた。 【改善すべき点・課題等】今年度もコロナの感染拡大の懸念から開催が見合わせとなった高齢者施設へのアウトリーチ事業につき、次年度は開催できる情勢となることを期待したい。		
		区記入欄	【特記事項】サークル活動の停滞化を防ぐ取り組みとして、支援講座を積極的に行い、動画や展示等のPRを続けたことが結果に表れている。		
		評価委員記入欄	【評価すべき点】ボランティアの協力促進等、多岐にわたる活動を展開している。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
	C 図書館事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか		評価点	
			指定管理者	担当課	評価委員
1		館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	10.0 (満点10点)
2		読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	5.0	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 昨年度から引き続き「いつ来ても何かやっている図書館」の実現に力を入れ、様々な世代の居場所として定着させた。また、小学校や病院と新たな連携事業を実施。普段図書館を利用しない層への読書推進事業となった。 【改善すべき点・課題等】 居場所としての図書館を継続していくうえで、今後も定型化することのないよう変化にとんだ館内事業を展開していきたい。		
		区記入欄	【特記事項】工作を活用して自動貸出機のPRを行う工夫や近隣小学校との連携イベントにより、児童の図書館利用、図書貸出に繋げている点を評価する。		
		評価委員記入欄	【評価すべき点】場としての図書館のアピールや自動貸出機の広報など積極的な活動が行われており、ユニバーサルデザインマップの導入や、児童向けイベントなども評価できる。 【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	担当課	評価委員
	1	学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値・目標値超 利用率基準値/学習施設60%、体育館95% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設54.0%、体育館95.1%	2.0	2.0	5.8 (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(131,328人) ※基準値/126,573人 貸出冊数(162,054冊) ※基準値/169,772冊	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】センター利用者では、昨年と比較し学習施設で30%程度、体育施設で5%程度の増加があり、団体利用や講座受講に一定の復調が見られた。図書館では近隣の鹿浜図書館が休館していた昨年度と同等の来館者数となり、居場所づくりに力を入れた成果があった。 【改善すべき点・課題等】センター、図書館とも利用者数はまだコロナ禍前の水準に戻ったとはいええないため、センターでは活動を休止していた登録団体の支援、図書館では新規利用者の獲得に努めたい。		
		区記入欄	【特記事項】項目1について、学習施設の利用率について、基準値または目標値に達していないため減点する。項目2について、利用者前年比増加率達成を評価し加点する。貸出冊数は基準を達成していないため減点する。項目2について、利用者数は基準値に達したが、貸出冊数は未達となった。		
		評価委員記入欄	【評価すべき点】学習施設および体育館についてはおおむね良好な利用があり、図書館の利用者も増加している。利用者前年比増加率達成も評価できる。 【改善すべき点】数だけが全てではないが、学習施設の利用率および図書館の貸出数は基準に達していない。やや厳しいかもしれないが、コロナの影響により利用率が減少することを想定し広報活動その他で対応がとれたのではないと思う。 【その他注意点】図書館の貸出冊数の基準値未達は、資料より、近隣の鹿浜図書館の利用者数が回復していないことの影響があったと読み取れたため考慮する。		

	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】ポイントカードの活用で、M1事業（関心喚起プログラム）のみ参加していたリピーターをM2事業（行動生起プログラム）に誘導することができた。また、参加者の意見を聞きとることで要望をすくいとり、拡大版の事業を実施することができた。 【改善すべき点・課題等】 今年度聞き取った要望を精査して企画段階から取り入れていく。また、参加者同士の交流ができるような工夫をしたい。			
	区 記入欄	【特記事項】他センターの手本となるような事業を実施している。引き続き、様々な計画を検討・実施してほしい。			
	評価 委員 記入欄	【評価すべき点】一定の事業展開が行われている。分野間連携のポイントカード等の工夫を評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
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	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			20.1 (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】3月19日に初めて開催した主要事業2年目の催し「江北さくらマルシェ」は、地域の魅力あるコンテンツを集め、多数のボランティアの協力の下開催することができた。また区の協力を得てプレスリリースし、東京MXのニュースに取り上げられるなど、地域の魅力の発信もできたものとする。 【改善すべき点・課題等】名を冠する桜の花の季節に合わせて開催できるよう、開催時期の調整を行う。同時に、近隣諸施設で開催される春の催しとできるだけ重複しないよう最大限留意する。			
区 記入欄	【特記事項】前倒しでプチイベントを開催し、盛況を呈した。次年度は実行委員・ボランティア育成等に期待したい。				
評価 委員 記入欄	【評価すべき点】一定の事業展開を実現できている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
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		
			指定管理者	担当課	評価委員
	1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ		4.1 (×2)	32.6 (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		4.6 (×2)	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 (×2)	
4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.6 (×2)		
指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】体育館アリーナへの空調設備新設につきセンターホームページやミニコミ紙、利用者懇談会で事前に周知し、利用者アンケート自由意見欄には過年度までと逆に、歓迎や感謝の言葉をいただくことができた。また講座の楽しさや窓口での接客への感謝の言葉は運営の励みになる。 【改善すべき点・課題等】トイレ個室のフックが高い位置で使いづらいとのご意見につき、フック突起部分の身体や衣服への干渉を避ける理由で低い位置には設置できないため、床面に手荷物を置ける簡易な台を設置するなど、検討して改善したい。				
区 記入欄	【特記事項】事業に託児サービスを導入する等、利用者の声を反映している点を評価する。				
評価 委員 記入欄	【評価すべき点】おおむね好評価が得られている。 【改善すべき点】 【その他注意点】苦情もあるが細かな指摘が多い。				
合計点		96.0 (満点130点)	131.6 (満点=170点)	151.1 (満点=200点)	

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	全体としてバランスの良い取り組みが行われている。新しいことをしよう、探索的に工夫してみようという気概があり、特に図書館事業における児童向けイベントの工夫は質が高く、特筆すべきものがある。ボランティア養成講座や、地域に愛着を持てる講座の開催等、地域住民と一緒にセンターを盛り上げていこうとする特色が出ている。 一方で、会計収支に余力があったのであれば、もう少し企画をしてほしい。また、中止するのであれば代替策を立てるなり、柔軟な対応を期待する。また、事業計画と中止基準の説明ができるようにしてほしい。 学習施設の利用率および図書館の貸出冊数は基準に達していないがそれに近い数に近づいており、今後は利用者回復へ一層の取り組みを期待する。
---------------------------	--

【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

地域学習センター

施設名/足立区鹿浜地域学習センター・図書館・体育館

【評価対象年度】令和4年度 【自己評価】令和5年4月1日 【評価委員会】令和5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×2				
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)	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)	24.2 (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	5.0 (×2)	4.0 (×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】アルバイト職員を含めた事業担当者2名制を実施。メイン担当者不在時でも事業継続に支障がない人員配置を検討し、社員と同等の業務(事業に対する理解度・知識の向上)を行えるようにした。また、接遇サービスのスキルアップ研修実施による接客のスキル向上を図った。正しい言葉遣い、美しい立ち居振る舞いを身に着け、接遇のプロフェッショナルである「レセプションист」「コンシェルジュ」を社内全体で輩出し、それぞれの主導の元、職員の接遇意識と サービススキルを向上させた。				
		区 記入 欄	【改善すべき点・課題等】窓口・電話での予約対応をよりの確にスムーズに行うため、「業務個人チェックカード」を利用したシステム研修を徹底する。				
		評 価 委 員 会 記 入 欄	【特記事項】問題なく管理運営がなされている。研修により接客スキルの向上を図った点は評価できる。				
			【評価すべき点】計画通りに適切に管理がされている。窓口・接客スキル向上の取り組みを利用者目線で検証している点を評価できる。 【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	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	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	5.0			3.0			
指定 管理者 記入 欄	【アピールポイント】併設施設間で連携した児童・生徒への対応利用ルールの確立と実践を行った。コロナ禍を経て、利用環境が大きく変化した。利用ルールを守れず他の利用者に迷惑をかけるケースが相次いだことから、併設施設間の会議で情報の共有、エントランスホールの利用ルール詳細を明確化した。更に、巡回時の声かけの方法、文言を徹底するよう職員研修を実施し、全ての利用者が安心安全にご利用いただく策を講じた。						
区 記入 欄	【改善すべき点・課題等】現在、施設全体で起きている「トラブル対応事例集」を作成している。ヒヤリハット事例とともに研修資料としてまとめ、全職員が安全にスムーズに対応できるようにする。						
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。						
	【評価すべき点】問題なく管理されている。避難誘導訓練マニュアルの改良、消火器設置場所等の改善、設備不具合への対応を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】						

		評価点			
個人情報保護、各種法令等は遵守されているか		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	9.1 (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	5.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】社員の心身の健康維持のため、業務状況の見える化を行い過重労働のリスク管理を行った。残業申請を徹底することにより、社員一人一人の業務状況の見える化し、業務の停滞や業務比重を早期に発見ができ、迅速な対策に繋がった。また、自身の見えていなかった業務状況の把握になり、業務タスク管理の意識が高まった。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】今まで通り全職員の一人ひとりの業務の進捗状況を確認し、困難な業務がないか困っていることはないかを確認する。そして、新たに職員全体での「合同ヒアリング」を定期的に行い、更に風通しの良い職場を目指す。			
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】 残業時間削減の努力を評価できる。 【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		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4年度収支 (6,120千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】経理は本社経理担当者としてシステム経理を利用し、厳密に行っている。また、今年度は年度初めに組む予算を全社員で共有し、科目毎に注意を払い経費節減を徹底した。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】地域の方に求められている講座企画を検討し、参加者を増加させ講座売上など収入を上げていく。紙の使用料が多いことから回覧や資料などの出力を削減し、ペーパーレス化を強化し節減を図る。			
	区記入欄	【特記事項】問題なく健全な財務管理がなされている。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】問題なく管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

大項目 中項目 確認項目

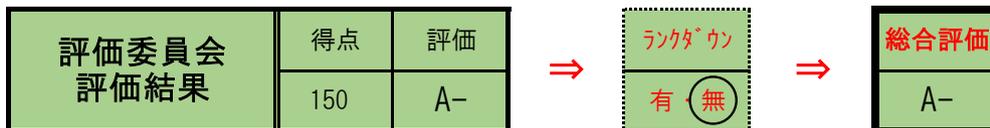
		評価点			
仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか		指定管理者	担当課	評価委員	
2 事業効果	1	利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	18.8 (満点20点)
	2	A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	3	B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	4	C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	A 学習事業の取り組み	指定管理者記入欄	【アピールポイント】センター利用者以外の20代～40代の子育て世代の興味関心についての市場調査を行い、調査結果に基づいて事業展開を行った。新規事業では、子どものお仕事体験事業として「鹿浜子どもおしごとランド」を実施。夜間講座の希望が多くあったことから、鹿浜スポーツクラブ「美整体ヨガ」、「身体ほぐしヨガ」を取り入れ、ほぼ定員数の参加があり大変好評であった。また、コロナ禍の中、乳幼児対象の事業参加者が減り、託児室の利用も激減した事から子育て中の親子の交流スペース「パパママスマイルひろば」を開設。子育てに役立つ情報コーナー、交流ノート、授乳用お湯の提供、0～3歳児向けのおもちゃの貸出などを行い、講座参加者数、託児室の利用者ともに増加させた。		
指定管理者記入欄		【改善すべき点・課題等】今年度3年振りに「高校受験生応援団」を開催した。今後の事業にボランティア活動などで携わり協力したいと希望があった生徒3名。希望者と一緒作り上げていく事業を次年度へ向けて企画する。また、多世代交流を視野に入れて行った中学校との関係強化と、地域の交流を促す情報発信のためにミニコミ紙で連載取材を開始した。他の対象中学校への取材も引き続き丁寧に行うこととし、連携を強化し、地域の繋がりを深めていく。			
区記入欄		【特記事項】市場調査を行い、事業結果に基づいて事業展開を行い、定員数の参加につなげたことを評価する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】調査結果に基づいて多様に事業展開が行われていることを評価する。また、SNS等の活用、お試しレッスン等による参加者獲得の努力を評価する。 【改善すべき点】 広報活動その他に関して、まだ工夫の余地がある。 【その他注意点】 取り組みは良いが、参加者が増加したという結果も大きくない。夜の講座開催は、ヨガに集客を頼りすぎているように思う。				

	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	1	生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	5.0	5.0	14.4 (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	5.0	5.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】「英語ボランティア」を発掘し、センター内での活躍の場を提供した。ふれあいまつりでは、中学生の作品展示を通して地域住民の交流の機会を作った。毎年行っている「防災キャンプ」では地域団体、関係団体を増加させ大きな事業へ改革をし、運営スタッフを創出する一歩とした。サークル新規入会者増加への取り組みと継続維持のための支援を行った（支援講座実施・見学制の常時実施・サークルの意見を解決に導く仕組みづくり）。			
	区記入欄	【特記事項】ボランティア団体と連携し、国際イベントを実施し、外国人利用者を増加させたことを評価する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】近隣中学生の良い点を地域住民に伝える試みの価値およびその成果には特筆すべきものがある。大学生による学習支援も評価できる。ボランティア団体との協力促進を行ったことは有効である。 【改善すべき点】 【その他注意点】支援内容は一般的な基本事項と思われる。				
	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	5.0	5.0	9.6 (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】市場調査の実施や地域特性の把握に努め、多文化共生サービスの足がかりとなる英語のおはなし会や特集展示を開始し、新規利用者層の獲得や関連資料の貸出に繋がった。5か年計画に関して、当施設重点5分野（健康・防災・言語・子育て・進学）関連資料を拡充し、地域学習センターや近隣施設と連携した事業を開催した。			
	区記入欄	【特記事項】調べ学習に関連したワークショップの開催、英語おはなし会や近隣施設へのアウトリーチ事業の実施により、子どもの読書推進及び図書館事業への参加へ繋がっている点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】ワークショップの開催や館外でのイベントなど多様な活動が行われており、児童館でのコーナーやトレーニングルームでのライブラリーはより利活になっている。児童向け利用案内もわかりやすく、さまざまな工夫を凝らしている点を評価できる。 【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% 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%	2.0	2.0	4.0 (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(106,018人) ※基準値/138,463人 貸出冊数(102,067冊) ※基準値/136,324冊	1.0	1.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】項目1について、学習施設の基準に満たなかったが、下半期から利用者意見による夜間講座の企画・実施、シリーズ開催前の「お試しレッスン」の導入による新規利用者を増加させることができた。ホームページにトレーニングルームの「現在利用者人数」をUPしたことでホームページ閲覧数が64%増加し、また利用者数も13%増えた。 項目2について、コロナ禍による子育て世代の利用控えへの対策や大規模改修工事後のアピールのため、児童向けの出張事業を拡大した(出張回数 前年度3.7倍)。 【改善すべき点・課題等】項目1について、施設ご利用の満足度をアップするため、アンケートの自由意見欄への記入依頼を配布時にお声がけをしていく。夜間の文化系事業を増加させ、サークル化を目指す。SNSでの配信を増やし利用に繋げる。 項目2について、利用者が減少傾向にあるため、出張事業の拡大を継続するとともに、地域学習センターと連携した幅広い分野の館内事業の充実に努める。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、学習施設の利用率が基準を達成していないため減点する。夜間講座を実施し新規利用者の増加に取り組んだ点、ホームページにトレーニングルームの動画をアップしホームページ閲覧数、利用者の増加につなげた点は評価できる。項目2について、利用者数、貸出冊数ともに基準値に達しなかった。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】学習施設については利用もほぼ回復し高い利用率となっている。 【改善すべき点】図書館について利用者数、貸出数ともに低調で利用者あたりの貸出数も少ない。 【その他注意点】新型コロナウイルスのり患による学習施設のキャンセルはやむを得ない。基準をほぼ満たしている。			
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	4.0	3.8 (満点5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】センター外での事業開催による新規参加者の獲得のため、ちよい読み事業にて都市農業公園へアウトリーチの連携事業を通して、都市農業公園利用者から新規利用者を獲得、増加させた。参加者推移を調査することにより、より詳細な参加者の事業への興味関心や、継続意欲の傾向の理解を深めた。 【改善すべき点・課題等】参加者推移をデータ化することにより更に効果的な新規事業の展開を目指す。			
	区記入欄	【特記事項】アウトリーチ連携事業で都市農業公園利用者から新規利用者を獲得した点は評価できる。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】館外でのイベントを含めた活動が行われており、SNS告知による申し込み率の増加を評価する。 【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			
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】新規地域団体、新規関係団体を増加させ、関係を築いてきた。「防災キャンプ」から「防災フェア」と大きな事業へ改革する準備を整え、実施するための運営スタッフを創出した。 【改善すべき点・課題等】防災キャンプ他校への波及、防災キャンプサポーター育成の実施の実現。			
	区記入欄	【特記事項】新規地域団体、新規関係団体を増加させ、関係を築いた点は評価できる。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】地域の各種団体との協力で活動が行われている。 【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
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	/	4.1 (×2)	32.4 (満点40点)
	2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		4.6 (×2)	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 (×2)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.5 (×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】接遇の中でも「挨拶の推進」をしている中、お客様から「挨拶が丁寧」「挨拶が素敵」「丁寧な対応」とのご意見をいただき、毎日行っている「挨拶運動」が身につけてきた事を実感することができた。職員全員がレベルアップできるよう更に邁進する。		
区記入欄	【特記事項】お客様から挨拶がよいと意見がもらえており、職員全体の接客がレベルアップした点は評価できる。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】おおむね好評価が得られている。 【改善すべき点】夜間講座への希望が見られるが検討は可能か。 【その他注意点】アンケートの「同じビデオを長い時間やってほしくない」という意見が気になる。			
合計点		115.0 (満点130点)	137.4 (満点=170点)	150.8 (満点=200点)
特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	市場調査に基づいて、着実に活動しており、高く評価できる。各種の事業を行い、新規事業やボランティア、館外の団体との協同での活動も活発に行われている。大人に比べて声が届きにくい子どもたちの目線に立ち、彼らの良さを地域に伝えたり学習を支援したりする試みを、特に高く評価する。広報活動に関して、まだ工夫の余地がある。特に広報活動がうまく浸透していない理由その他についても分析を深めていただき、新たな活動を継続してほしい。 接遇について、利用者アンケートにも他センターより挨拶が丁寧との評があり、窓口・接客スキル向上の努力の成果と思われる。 図書館の利用は利用者数、貸出冊数ともに低調で評価・分析を行っての改善が望まれる。また、今後はさらなる利用率アップの取り組みにも期待したい。最後に、評価資料について、全体的に実績等の数字が少ないため、記載をお願いしたい。			

【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
200点	120点	180点以上	167点以上 179点以下	150点以上 166点以下	134点以上 149点以下	119点以上 133点以下	109点以上 118点以下	108点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。
※「A」は満点の0.75倍以上（小数点以下切上）、「C」は満点の0.54倍以下（小数点以下切捨）とする。

生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区保塚地域学習センター・図書館

【評価対象年度】令和4年度 【自己評価】令和5年4月10日 【評価委員会】令和5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	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】全スタッフが「まごころ」接客を心掛けるとともに、業務の正確性・効率化を目指した人材育成を行うことで接遇の向上を図り、満足度の高いサービスを安定して提供することができた。					
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】情報共有を徹底して、経験の浅いスタッフも含めた全スタッフが業務の標準化を図るとともに、有事の際も柔軟に対応できる人員配置を行い、適切な管理運営に努めていきたい。					
		評価委員会記入欄	【特記事項】細かい点にも気を配り、施設の適切な運営・管理ができています。					
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】計画通りに適切に管理がされている。 【改善すべき点】より安定した管理を心がけて欲しい。 【その他注意点】					
		B 安全性 の確保	B 安全性 の確保	施設の安全性は確保されているか				
				評価点				
				指定管理者	担当課	評価委員会		
				1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	3.0	3.0	15.2 (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	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】コロナ禍から通常の利用者に戻ってきたなかで、館内美化及び危機管理を徹底することで、安心して、気持ちよく施設をご利用いただける環境を整えることができた。							
区記入欄	【改善すべき点・課題等】全スタッフが、微細な変化にも敏感に対応できるよう丁寧な施設運営を心がけることで事故を未然に防ぐ体制とし、さらには複合館施設及び地域施設とも連携を密にして危機管理意識を高めていきたい。							
評価委員会記入欄	【特記事項】毎日複数回の館内放送やフリースペースに荷物置きを設置する等、事件・事故を未然に防ぐ体制ができています。							
評価委員会記入欄	【評価すべき点】問題なく管理されている。感染症対策および盗難対策におけるスタッフの持ち回り放送など、安全性向上の取り組みを評価する。 【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・法令遵守に取り組むとともに、全スタッフが定期的な研修や注意喚起を繰り返し行うことで理解度を深め、法令違反となる事案を発生させなかった。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】現状に慢心することなく、常日頃から危機管理を徹底し、スタッフ同士で気付いた点を指摘し合える風通しのよい職場とすることで、今後も決して違反となる事案を発生させない環境を整えていきたい。		
評価委員記入欄	【特記事項】個人情報の取扱い、各種法令等について適切に管理・運営されている。			
		【評価すべき点】問題なく実施されている。 【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4年度収支 (▲2,296千円) ◆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)
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】コロナ禍が明け、事業をほぼ計画通りに実施することができた。定員に満たない講座も発生したものの、新規利用者を狙った夜間開催等の新事業を複数実施することができた。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】人件費ならびに再委託経費の上昇、コロナ禍の影響により各種講座の集客減による収入減によって赤字収支となってしまった。来年度は新規利用者の獲得を狙った講座を提供することに加え、定着化につながる講座展開を推進することで参加者数を増加させ、収支を安定させていきたい。		
	評価委員記入欄	【特記事項】収支がマイナスのため減点する。次年度は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。		
		【評価すべき点】一定数の事業を行い新事業も展開している。 【改善すべき点】単年度収支がマイナスであり、改善してほしい。 【その他注意点】		

大項目 中項目 確認項目

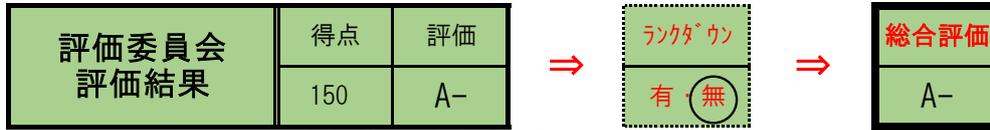
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	18.8 (満点20点)
	2 A型事業 (事本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0	
	3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0	
	4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】地域周辺に多い新興層へ向けた、「育児」や「夜間開催」の事業を行うことで新規利用者の獲得を図るとともに、SNSでその事業のポイントを解説した動画を公開し、集客効果を高めた。また、ステップアップを目指す事業では、3~4段階のレベルに分けるなどして内容の充実を図った。		
区記入欄	【改善すべき点・課題等】ボランティアを起用した事業では、打ち合わせ等を密に行う事で積極的な取り組みを促し、内容の充実を図るとともに他施設・他事業との連携なども視野に入れ、育成にも力を入れていきたい。			
評価委員記入欄	【特記事項】各種事業において成果をあげており、C型 (ステップアップ) 事業では、新しいクラスをつくりリピーターを滞留させないことで、新規利用者の獲得や学びの定着につながっている。項目3について、地域商店会と連携した子どもの未来応援枠事業を実施し、多くの子どもに「ものづくり」に携わる機会を提供した点を評価し加点する。項目2、3については、指定管理者の責によらない中止による計画件数未達のため、減点しない。集客が見込めなかった事業については、分析・見直しによる改善を期待する。			
	【評価すべき点】需要が大きい事業や夜間事業などを展開して効果をあげている。体育施設なしでも可能な心身リフレッシュ企画ほか、多様なターゲット層を狙った新規利用者獲得の工夫が凝らされている。 【改善すべき点】講師都合による中止というものはある程度やむをえないとはいえ、比率がやや多い。 【その他注意点】市場調査結果より、「認知度70%」で「利用に至っていない方が2割ほど」であれば比較的高いと思われる。集客をヨガ講座に頼りすぎにも感じる。C型事業の企画については、企画性を考えて検討してほしい。			

	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	1	生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	5.0	5.0	14.8 (満点15点)
	2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	5.0	5.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】コロナ禍により縮小しがちだったサークル活動の支援として体験会の開催をサークルへ呼びかけるとともにPR活動も行い、多数の新規入会者獲得に繋がった。また、新たな区内在住講師や地元の商店会会員からの講師を起用するなどして、地域との連携につながる取り組みも行うことができた。			
	区記入欄	【特記事項】夜間講座開催のため、区内在住講師を発掘・起用する等工夫をこらして、適切な学習支援を行っている。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】地域の各種団体等と連携し、多彩な学習機会を提供している。サークル支援活動、講師候補の発掘について評価する。 【改善すべき点】アフターコロナでの活動についても積極的に検討して欲しい。 【その他注意点】集客をヨガに頼りすぎているように感じる。				
	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	9.2 (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】館内配置の工夫は、廃段ボールを再活用した見出しの整備を進めることで利用者が目当ての本を探しやすい書架づくりに役立てた。読書推進活動としては、ミニ図書館やおはなし会においてボードゲームやミニ工作など、体験型の要素を加えていずとも目標値以上の参加者を得、関連本の貸出増に繋げることもできた。			
	区記入欄	【特記事項】工作やマジックショー、明治大学落語研究会の寄席など人気のあるイベントにより、関連本の貸出や図書館利用促進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】SDGsも意識した分かりやすい見出し設置、工作、学生寄席、マジックショーなど、魅力的なイベントによる利用促進を高く評価する。今後として館外へのイベントを検討する点も評価する。 【改善すべき点】図書の貸し出し以外の積極的な図書館活動についても検討して欲しい。 【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・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値・目標値超 利用率基準値/学習施設60% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設57.1%	3.0	5.0	6.8 (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(130,830人) ※基準値/133,920人 貸出冊数(190,725冊) ※基準値/189,627冊	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】利用の少ない時間帯・貸出施設を活用した講座運営を積極的に行うことで、コロナ禍により低調になってしまった施設利用の活性化を図ることができた。 図書館に関しては、貸出冊数が基準値をクリア。貸出促進のイベントに効果があったものと思われる。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】今後も新規利用者の獲得を目指すとともに、サークルを含めた既存の利用者の方々が継続・定着して活動できるよう、効果的な講座運営・サークル支援を行い施設をより活性化させていきたい。図書館に関しては来館者数が基準値を達成できず。コロナ禍の影響でアウトリーチ事業が不活発のため新規利用者の開拓が進まなかったためと考えられる。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目1について、利用率の低い教養室および夜間帯の学習施設を活用した講座を積極的に実施した点を評価し、加点する。学習施設の利用状況について、現在、前指定管理期間中より学習室が1部屋増えているため、利用率ではなく使用数による比較で評価する。使用数としては上回っているため減点しない。また、項目2について、貸出冊数は基準値に達したが、利用者数は未達となった。 【評価すべき点】新型コロナウイルスの影響で利用率が下がってしまった中、新規団体の増、教養室等の利用率アップにつなげていることを評価する。入館者は回復しており入館者あたりの貸出冊数も伸びている。各種講座開講の工夫も評価したい。 【改善すべき点】入館者あたりの貸出数は必ずしも多くない。学習施設などの利用についてもさらなる工夫が望まれる。 【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 など	5.0	5.0				
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】事業の一環として行った事前アンケートでは、回答数を増加させる工夫を行い事前の宣伝につなげた。図書館・センター及び講師の連携を密にすることによりスタッフ間でプログラム実施内容の理解を深め、両施設間の利用者・参加者の誘導につなげる事ができた。						
	区記入欄	【特記事項】積極的な動画配信等により参加者増につなげた点を評価する。						
	評価委員記入欄	【評価すべき点】各種の連携事業に積極的に取り組んでおり、独自のノベルティを活用したアンケート回収数の増加およびSNS活用による広報を評価する。 【改善すべき点】より効果的な事業展開も検討して欲しい。 【その他注意点】						
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】実行委員会が中心となって、12月の5日間で開催。年々展示数は増加するとともに、地域のボランティアや商店会協力のもとワークショップの実施や「移動マルシェ」の出店も行いイベントを盛り上げることができた。						
	区記入欄	【特記事項】センター内にとどまらず、アウトリーチ先でもワークショップを実施する等、地域に浸透させる取り組みをコロナ禍であっても積極的に行っている。						
評価委員記入欄	【評価すべき点】着実に事業を展開している 【改善すべき点】計画よりも若干の遅れがある。コロナ禍で仕方がないとはいえ今後の工夫も望まれる。 【その他注意点】							
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	/	/				
	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】感謝のお声をいただくなど、概ね満足度の高い評価を得ることができた。来館された方が「また、来たい」と思っていただけのサービスを常に提供できるように、現状に満足することなくスタッフ一同スキルアップを図っていききたい。							
区記入欄	【特記事項】利用者アンケートの結果は良好であり、引き続き利用者の要望を取り入れる等、より良いセンター運営に期待したい。							
評価委員記入欄	【評価すべき点】おおむね好評価が得られている。 【改善すべき点】ネットワークがつながりにくいなどの点も含め、改善を検討できそうな要望も多いように思う。 【その他注意点】							
合計点		97.0 (満点130点)	136.0 (満点=170点)	150.7 (満点=200点)				

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	概ね良好な管理がされている。事業計画についても様々な活動を進めており、コロナ禍の影響などを除けば概ね順調に達成されている。事業効果の面で多彩な取り組みを評価できる。地域との連携やボランティア活動も盛んであり、地域ボランティアと連携して色あそびコラボ展を開催できた。アンケートからも利用者の評価もおおむね好評価であり、図書館にまた来たいという割合が高く、イベントや書架の整備等の成果が見られる。利用者アンケートにあった「イベントがママ向けばかり」「独身が学べる講座や夜開催を増やしてほしい」との声にも配慮し、一層の利用者増を期待したい。収支の改善点については時間をかけて計画してほしい。
---------------------------	--

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。
 ※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			~			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
200点	120点	180点以上	167点以上 179点以下	150点以上 166点以下	134点以上 149点以下	119点以上 133点以下	109点以上 118点以下	108点以下
得点率		90%以上	~	83%以下	67%以上	~	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

※「A」は満点の0.75倍以上（小数点以下切上）、「C」は満点の0.54倍以下（小数点以下切捨）とする。

生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区梅田地域学習センター・図書館・体育館

【評価対象年度】令和4年度 【自己評価】令和5年4月18日 【評価委員会】令和5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×2		
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)	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)	21.6 (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	3.0 (×2)	3.0 (×2)	
	指定管理者 記入欄	【アピールポイント】社内取り組みの接遇プロジェクトを梅田仕様として研修に充て込み、接遇の質の向上を図る。 また、L.ソフィア全館の総合案内を行うコンシェルジュサービスを新たに開始。複合施設利用者を含めて全館のサービス向上を図る。コンシェルジュ承り302件、来館者からは、「案内は助かる」などのご意見を頂いた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】利用者の問合せ内容が、複合施設宛てやそれぞれの催し物、近隣他施設(住区センター等)についてなど多岐に渡る為、全てに対応できるよう関連情報を広く収集し、すぐに提供できるような仕組みを作らなければならない。L.ソフィアは基幹施設として一定の役割も地域から期待されている。			
	評価委員 記入欄	【特記事項】複合施設の案内・サービス向上のための新たな取り組みとしてコンシェルジュサービスを実施した点を評価する。エントランスで各窓口をご案内し、総合案内の役割を果たしたと考える。 【評価すべき点】計画通りに適切に管理がされている。案内サービスは基本事項ではあるが、コンシェルジュサービスの導入等、L.ソフィア全館の総合案内の役割を果たしたことを評価する。 【改善すべき点】より安定した管理を心がけて欲しい。 【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	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	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		3.0	3.0		
指定管理者 記入欄		【アピールポイント】築35年以上の経年劣化が進んでおり、配管の腐食による漏水等、毎年不具合が頻発する中、日頃の設備点検時に懸念箇所の早期発見と素早い応急処置により、利用者への影響を最小限にとどめた。影響度、優先順位、見積り金額等による所管課との連携により、大きな事故へ発展させず対応できた。			
区記入欄		【改善すべき点・課題等】全館老朽化により、例えば、水回りの配管は劣化進行が同程度と考え、不具合箇所以外も可能性が高い。根本的解決のため、劣化進行同程度の箇所も含め修繕見積りを取得し、積極的に所管課へ提案していく必要がある。ただし、小破修繕予算に限りがある為、見積り箇所を選別しなければならない。			
評価委員 記入欄		【特記事項】経年劣化への対応を適切に行っている。項目2について、漏水発生時に早急な対応を行った点を評価し4点とする。 【評価すべき点】老朽化が進んだ施設であるが、経年劣化の迅速な発見と対応を評価できる。 【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
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか			
	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
	2	個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0
	3	各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】個人情報保護条例、関連法令に則り業務を行う。ホームページ・SNS等インターネット上での宣伝広報を多用し、宣材写真や動画に利用者が載せているが、本人または保護者の了承を得て掲載している。SNSの引用やリツイートもそれぞれの企業、団体に了承を得て法令遵守と発信力のバランスを保っている。 【改善すべき点・課題等】今後もホームページ・SNS等の活用を進めることで、インターネット上での宣伝・広報、個人情報のやり取りが増加する事が予想される。積極的にネット活用に取り組みながら、適切な個人情報保護の体制を進める為のルール作りは区と同水準で進めていきたい。		
	区記入欄	【特記事項】個人情報保護の取り組みおよび法令等の遵守について、問題なく実施されている。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】問題なく実施されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
D 適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか			
	1	適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和4年度収支 (6,059千円) ◆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
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】コロナ禍を機に契約内容や事業の見直しを行い、開催最低人数の明確化や講師謝礼歩合化を促進したことで各事業の黒字化が進み、全体の支出を抑えられた。 【改善すべき点・課題等】大規模イベントや出演料が高額なホール事業などは、赤字リスクが高いため安定した収入が見込める事業とバランスを取りながら開催していく。イベント等による職員の労力も考慮し、事業収益を上げていく上で受講料に加算する事も本来の収支計算に含めなければならない。		
	区記入欄	【特記事項】適切に財務管理を行っている。事業収支のバランスを取りながら、事業企画を適切に行っている。入出金事務、収入金・金券等の適正な管理を行っている。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】事業の開催を最適化し安定した事業を展開している。 【改善すべき点】 【その他注意点】収支と事業実施とのバランスには注意して欲しい。		

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	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
	2	A型事業（本格的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0
	3	B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	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
	A 学習事業の取り組み	【アピールポイント】新規利用者と若年層獲得の為、ホームページ、SNSの分析手法を改善した。事業においては、区制90周年機運向上のため、足立区出身の演者によるホール公演など記念事業を複数開催し好評を頂いた他、田辺薬局と連携し管理栄養士や薬剤師による健康講座を開催し、区民に食と薬についての情報を提供した。 【改善すべき点・課題等】SNS投稿へのインプレッション数やいいね数は増えており、L.ソフィアの認知度向上や新規利用者獲得の為のPR手法の改善を続けるとともに、特に若年層を呼び込む事業を企画していく必要がある。 【特記事項】項目1について、ホームページを利用した広報活動として、イベントに応じたレイアウト変更や複合施設の情報掲載などを行い、ホームページアクセス数を向上させ、区民に広く情報発信した点を評価する。項目2について、ホールでのコンサート事業で、乳幼児連れの参加者等へ配慮した優先席を設け参加しやすい環境づくりを行うなど、子育て世代の利用を促進する取り組みを行った点を評価する。項目3についても取り組みを評価し加点する。項目3・4について、一部の事業が計画どおり実施できなかったが、指定管理者の責にやらない中止のため、減点しない。 【評価すべき点】新規事業を展開するほか広報にも力を入れて一定の効果をあげている。乳幼児連れコンサート参加者への配慮、保護者向けの調理講座、子ども向けプログラミング講座、子育て支援フェスタ等、子育て支援の取り組みを高く評価する。また、薬局と連携した健康講座は良い発想である。 【改善すべき点】定員割れの要因が広報・計画の不十分であり、対応が必要であった。 【その他注意点】		

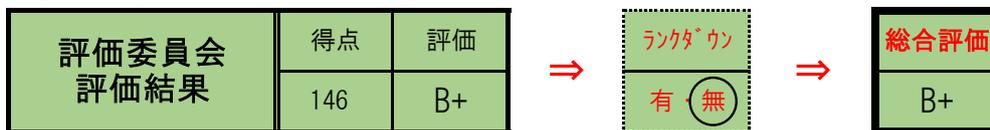
	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	1	生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	5.0	5.0	14.0 (満点15点)
	2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	5.0	5.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	4.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】地域包括支援センター関原との連携講座「カレーの達人養成講座」では、地域の団体・企業・個人と協働し多世代交流を図るとともに、講座参加者を地域活動へと繋げられる取り組みを行った。ミニコミ紙では自治会・町会のインタビュー記事を掲載し、その活動を周知するとともに近隣自治会・町会との繋がりを強固にした。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】全学習センター共通の課題である、会員の高齢化やコロナ禍の活動休止をきっかけとした会員減少による団体の廃止がある。その代案として、子育て支援フェスタ等の大規模イベントやコンサート等のホール事業を開催することで、新規利用者を呼び込み学習センターの利用者、団体会員獲得に繋げる。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、登録団体の周年事業を共催で盛り上げ、多くの参加者を得ることで団体新規加入者増加につなげた点を評価する。項目2について、地域包括支援センター・団体と地域の高齢者のつながりの構築、地域課題の解消につながる取り組みで成果をあげた。項目3について、一部の事業が中止となったが、実施件数・参加者数として十分成果をあげているため減点しない。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】幅広い年齢および団体等を対象とした地域連携の積極的な事業展開を評価する。 【改善すべき点】アフターコロナでの活動についても積極的に検討して欲しい。 【その他注意点】				
	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	9.4 (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	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】3年間中止となっていた「梅田図書館まつり」を再開することができた。地域包括支援センター関原やあだち再生館、男女参画プラザなど、活動の制限がある期間に関係を培ってきた連携先に加え、帝京科学大学などさらに新たな地域の施設とも講座を共催し、楽しく来館者にさまざまな体験を提供する「図書館まつり」とすることができ、多くの方にご利用いただいた。また、Lソフィアのふれあいまつりへも参加し、図書館をアピールすることができた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】制限が続いていた活動を再開しはじめた今年度であったが、安全を確保しながらさらに図書館の楽しさ、読書の楽しさをアピールし利用の促進を図っていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】各イベントでは関係機関と連携を図りながら、周辺学校へのチラシ配布やSNSを活用し、事前の告知や当日のタイムリーな情報発信も行い、多くの参加者を募った。イベントでは様々な工夫のあるプログラムを実施し、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】利用者が安全、安心、快適にサービスを楽しめる工夫を凝らしている点は評価できる。カーテンの工夫も効果が大きく、“貸し出しセット”は即効性ある試みである。また、新しい連携先とも事業を展開するなど積極的な活動を行っており、広報活動も評価できる。 【改善すべき点】図書の貸し出し以外の積極的な図書館活動についても検討して欲しい。 【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・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値・目標値超 利用率基準値/学習施設60%、体育館95%、ホール70% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設42%、体育館92%、ホール54%	3.0	4.0	6.6 (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(126,319人) ※基準値/123,266人 貸出冊数(205,533冊) ※基準値/216,046冊	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】学習センターにおいては、登録団体・一般団体の定期利用と極力重複しないよう調整しながら、利用率の低い施設と夜間講座を企画することで、各施設と利用時間ともに利用率を向上させた。 【改善すべき点・課題等】コロナ禍において、区関連の優先予約は利用が無くとも利用当日まで予約が残っている、もしくは、利用日前日(直近)にキャンセルする事により、団体活動の機会を失ってしまう事が残念。また、それにより正確な利用状況も把握できない。利用は無いが施設予約は埋まっている状況。当日貸出しも出来ない。			
	区記入欄 【特記事項】項目1について、学習施設の利用率は基準値または目標値を達成していないため減点する。体育館の利用は、指定管理者が掲げた目標人数は未達成だが、利用率の基準値は達成しているため、減点しない。利用率の低い料理室や夜間学習室での講座を積極的に実施した点を評価する。夜間講座では、日中に働いている区民に対しても学びの機会を提供することができた。項目2について、利用者数は基準値に達したが、貸出冊数は未達となった。			
評価委員記入欄 【評価すべき点】来館者は回復しており入館者あたりの貸出冊数も多い。コロナ禍での夜間学習室および料理室活用の取り組みも評価に値する。 【改善すべき点】学習施設の利用率、図書館の貸出冊数は基準値を下回っており工夫が望まれる。 【その他注意点】貸出冊数が基準に達していないが入館者1人あたりの貸出数は多い。利用状況の向上はズンバとLコンサートの影響が大きいのではないかと。				
	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	5.0	4.0	3.8 (満点5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】学習センターと図書館が別館であるも、図書館にて学習センター主催のヨガ講座をアレンジして開催し、学習センターでは図書館主催のピヨピヨランドの開催やちよい読み展示を設置し、3分野関連の資料展示・紹介を期間中行うことで、別館である図書館と学習センターの相互利用者の流動、稼働向上を図った。			
	【改善すべき点・課題等】他施設にはない環境である、学習センターと図書館が別館である事を活かした相互乗り入れできる事業と、イベントの開催による2拠点での集客と回遊性を高める事、2拠点が連携する事が重要。3分野連携とあるように、学習センターと図書館職員の実務協働が今まで以上に必要となってくる。			
	区記入欄 【特記事項】図書館で実施したヨガ講座参加者に地域学習センターのヨガ講座を案内するなど、相互利用の活性化を促す取り組みを実施した。独自性ある講座の実施について、もう一工夫がほしかった。加点は1点とする。			
評価委員記入欄 【評価すべき点】学習センターと図書館が別の建物であることを利用した事業の工夫がなされている。 【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	/	/	19.5		
	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階ロビーでの講座開催数を17件から34件へと2倍増させ、学びと交流の場としてのロビーである事の定着が図れた。主要事業においては、参加チームの中から運営協力チームを作り、事前に企画検討と当日進行等の打合せを行い、参加チーム主動の交流イベントを提案し実施。当日運営にも参加いただいた。					
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ制限を受けてのイベント（動画配信提案済）により、ウメダンス自体を参加者主体イベントとすることは難しかったが、参加者主動の企画を作り上げ提案し実施した事は成果と言える。ウメダンスの成果をダンス力向上ではなく、参加者主体の運営に方向転換した事が浸透しきれなかったかもしれない。					
	区記入欄	【特記事項】主要事業「ウメダンス」では、コロナ禍の影響により、参加者主体の運営とまではいかなかったが、運営協力チームが発案・企画した「合作ダンス」は学生たちの主体性を育む機会となったと考える。					
評価委員記入欄	【評価すべき点】事業実施にあたって参加者を巻き込む工夫などがなされている。また、1階ロビーでの講座数も伸びている。ウメダンス事業を進める難しさがあったと思うが、良い結果は得られたと思う。 【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、説明や事務処理的確さ	/	4.0 _(×2)	31.6		
	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				/	4.3 _(×2)
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など	/	3.9 _(×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	【アピールポイント】館内意見箱、ホームページのご意見は即時対応・回答し、団体配布と掲示にて利用者に周知している。ご意見件数が増加している事から、言いやすい環境になったと一定の成果とも言える。1階ロビー（キッズスペース、子どもテラス、ラウンジ）の好影響で施設利用者以外の来館者の声も拾えている。					
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】昨年度末に設置した体育館空調について、冷暖房設定温度のご意見、要望が多い。区設定温度で対応し電力需給のひっ迫や光熱水費料金の値上がり抑制に努めるなどのご理解を頂きながらも、他施設と比較されてサービス低下、満足度低下に繋がっていると感じる。実際に所管課へクレームとして上がっている。						
区記入欄	【特記事項】ご意見・ご要望に対する対応検討や回答掲示を適切に行っている。冷暖房設定温度の要望に対する利用者説明については、今後も丁寧な説明を行い、誤解のないようにお願いしたい。						
評価委員記入欄	【評価すべき点】評価する意見も多く一定の理解を得ている。 【改善すべき点】エアコンの設定温度については調整可能であれば検討して欲しい。施設利用者の偏りもチェックが望ましい。アンケートによると図書館のエレベーターの場所はわかりにくいのか。 【その他注意点】施設老朽化にともなう苦情などが多いが事業者の責任ではない。						
合計点		95.0 (満点130点)	130.6 (満点=170点)	146.7 (満点=200点)			

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	新規の事業展開を試行する形で様々な事業展開をしていた点は非常に評価すべき点だと考える。着実な事業実施により利用者についても順調に伸びているが、一方で広報活動その他について、もう少し検討すべき点があった。5カ年計画については、ウメダンスフェスの参加者に運営参加してもらうという目標を達成している。 トイレや空調に関する苦情が少なからずあるものの、図書館移転を惜しむ声も多く、地元住民から支持されている様子が窺える。センターと図書館が離れている施設のため運営のしづらさがあるのは確かだが、ホール併設のセンターとして、コンサート等を開催しているものの、講座や図書との連携などつながりがあまり見えず、特色があまり出せていないことが残念である。
---------------------------	--

【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
200点	120点	180点以上	167点以上 179点以下	150点以上 166点以下	134点以上 149点以下	119点以上 133点以下	109点以上 118点以下	108点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

※「A」は満点の0.75倍以上（小数点以下切上）、「C」は満点の0.54倍以下（小数点以下切捨）とする。

生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区佐野地域学習センター・図書館・体育館

【評価対象年度】令和4年度 【自己評価】令和5年4月18日 【評価委員会】令和5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					
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)	指定管理者	担当課	評価委員会			
		1 施設運營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】 令和4年度は会社としても研修を強化し、全スタッフを対象とした接遇研修を実施。管理職にはコーチング研修を実施。新人には教育計画シートを作成し、習熟度を確保するとともに習熟度に合わせた研修を都度行うなど人材育成に努めた。 【改善すべき点・課題等】 センター全体の一層の活性化を図るには、分野間連携事業などセンタースタッフ、図書館スタッフ互いの業務を理解し、今まで以上に協力関係を築いていくことが必要であると感じている。今後は定期的に合同事業会議を開催する。					
		区記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。					
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】計画通りに適切に管理がされている。 【改善すべき点】より安定した管理を心がけてほしい。 【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	12.8 (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】 6月に近隣中学生、卒業生がセンター内に留まり喫煙する等の迷惑行為が発生した。しかし日頃より近隣小学校、中学校との良好な関係を築いていたため、学校と即座に連絡を取り、警察とともに連携し、早期に迷惑行為を収拾させ、利用者の安全確保に努めた。 【改善すべき点・課題等】 高齢者の利用が年々増加し、思わぬに事故による緊急搬送も発生している。様々な視点から、事故を予測出来るように危機管理を強化する。			
				区記入欄	【特記事項】トラブルについても迅速に対応し利用者の安全確保に努めている。			
評価委員会記入欄	【評価すべき点】問題なく管理されている。仕様書外の環境整備に積極的に取り組み、教養室の利用率が向上した点を評価する。 【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	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 会社として情報マネジメントシステムを取り入れ外部監査も行っている。センターでは、情報管理責任者を置くとともに定期的な確認テストの実施、チェックシートによる自己確認などを実施。情報管理とともに法令違反等も発生していない。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 引き続き会社、センター、個人の各レベル間の情報管理の徹底を行うとともに、現場監督者としても社会ルールが日々変化する現代において、常に最新の情報を得られるよう努め、引き続き誰もが働きやすい環境を作っていきたい。		
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】問題なく実施されている。 【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4年度収支 (25,432千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備など	3.0	3.0	3.0 (満点5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 センターでは最小限の小口現金の取り扱いとなっている。センターでの現場監督者のほか本社経理担当者、本社事業担当者を配置し、事業予算についても費用対効果を考慮した金銭管理を行っている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 今後インボイス制度など法律改正が予定されている。本社経理担当者と緊密に連絡を取り、滞りなく財務管理を行っていききたい。		
	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】問題なく財務運営・管理がされている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

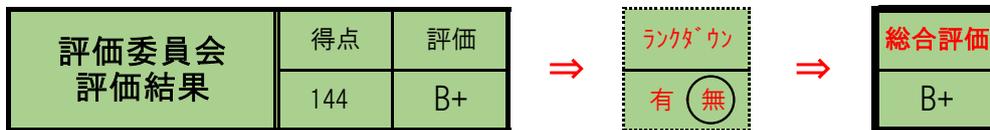
大項目	中項目	確認項目			
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	4.0	16.3 (満点20点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	5.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	2.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】子育て世代の新規利用者を獲得すべく、若年層の趣味・嗜好に合った事業展開へと徐々にシフトしはじめた一年であった。またコロナ禍においてどのような事業が求められているかに着目し、換気がよく密を避けたアウトドアスポーツやマスク着用時にも映える「メイク術」、子どもの感性を伸ばす多彩な体験型講座「声優レッスン」「絵画教室」などの新規路線を開拓した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】広報強化のため、新たに写真共有サービスを開始。投稿内容によって複数のSNSの使い分けを図っているが登録者数が頭打ちになってきている。20代～40代の利用者層が求めるSNSでの配信ができるよう、より効果的な情報発信の仕方を探っていきたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】 コロナ禍に応じた講座や子どもの感性を伸ばす講座を企画・実施し、新規路線の開拓に努めていることは大いに評価できる。今後は効果的な情報発信によってさらなる新規利用者の増加を期待する。項目2、4については、一部の事業が中止となり計画件数が未達となったが、指定管理者の責によらない中止（講師都合等）のため、減点しない。			
		【評価すべき点】新しい試みも含め各種事業を展開している。ミニコミ紙のレイアウト改善、SNS（写真共有サービス）の活用、感染症対策の屋外スポーツ、オリジナル性の高い子ども向け新規事業ほか、多彩な取り組みを評価する。 【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	14.0 (満点15点)
	2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	5.0	5.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】新型コロナウイルス感染拡大以後、サークルや連携団体の発表の場が失われつつあったが大谷田一丁目団地や区内音楽ホールへのアウトリーチに活路を見出し、成果発表の場を創出した。区民講師の活躍の場としても有効に活用することができた。従来のふれあいまつりは今年度は「サークル体験・発表会」という形で事前申込のチケット制で開催。サークルのモチベーション維持に努めた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】既存のサロン事業を支えてきた多くのボランティアが高齢化、またコロナ禍により足が遠のいてしまい、いまだ戻らない状況である。			
評価委員記入欄	【特記事項】時勢に対応したふれあいまつりを開催し、サークル活動のモチベーション維持に努めたことを評価する。				
		【評価すべき点】外部に出向いてのイベントも含めて各種の事業を展開している。登録団体の発表の場を設けて成功させた件、音楽イベントへの参加、障がい福祉施設との連携、参加者から講師への循環など、いずれもよく工夫されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	9.3 (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】児童絵本約5000冊の請求ラベル・データの変更や大活字本の書架移動等は読書バリアフリーの観点から区民の利用促進に一役買った。おはなし会や朗読会、館内事業を活用して区制90周年事業を企画し足立区への興味関心を喚起した。アウトリーチ事業を積極的に行い、管轄小学校での「ランチde耳読」は延べ30回実施でき、学校単位での貸出カード作成に繋がった。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、事業の定員数の制限があったが、徐々に制限が解除されるに伴い、少しでも多くの利用者に参加していただけるようにしていきたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】子どもの好奇心や学習意欲を喚起するような事業の企画や、小学校や地域施設へのアウトリーチ事業により、貸出カードの新規作成に繋げるなど、子どもの読書推進や施設のPRに寄与している点を評価する。			
		【評価すべき点】図書館利用者の利便性を向上させ、幅広い層の読書活動の推進につながる事業を展開している点や、館内の配架場所変更などの工夫は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】請求ラベルやデータの変更については指定管理事業者が変更された場合などに問題になる可能性があるのではないか。			

	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51.9%、体育館95.9%	3.0	3.0	5.8 (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(89,822人) ※基準値/88,174人 貸出冊数(156,308冊) ※基準値/162,104冊	3.0	3.0	
	指定管理者者記入欄 【アピールポイント】 学習施設の利用率は令和3年度から急速に回復している。指定管理者事業での利用以外でも、町会や近隣の一般団体の予約が増えている。学習センターの様々な取り組みから認知度が向上し、利用率の向上へとつながっていると感じる。 図書館の利用人数は、基準値を上回ることができた。閲覧席の利用が増加しており、資料を借りる以外の利用者の増加が見受けられた。 【改善すべき点・課題等】 学習施設では夜間利用率が低く、継続的に夜間開催事業に取り組むとともにあらたな方策も検討する必要があると感じている。 図書館の貸出冊数は、基準値を上回ることができなかった。貸出冊数が減少したのは一人当たりの利用冊数が少なくなっていると想像できる。近隣の高齢者施設への団体利用の促進や、来館時に貸出増加に繋がる事業の構築に努めたい。			
	区記入欄 【特記事項】項目1について、夜間開催事業によるさらなる使用率の向上を期待する。項目2について、利用人数は基準値に達したが、貸出冊数は未達となった。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】基準に達していない点もあるが全体的に利用数・利用率は高い。 【改善すべき点】 【その他注意点】貸出数は基準に達していないが1人あたり貸出数が多いことは評価したい。			
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		
	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	4.5 (満点5点)
	指定管理者者記入欄 【アピールポイント】ちよいスポでは、昨年度とM1(関心喚起プログラム)→M2(行動生起プログラム)を反対にし、図書館からセンターへの流れがスムーズになるようにした。また、M2(行動生起プログラム)にて講座受講料が250円オフとなるクーポンの配布を行い、M3(習慣化プログラム)の参加へつながるようにした。ちよいカルでは郷土博物館とのコラボ企画を実施し、区民に文化芸術に親しんでいただくと共に、区制90周年事業の特別展「琳派の花園」の周知・来館に貢献できた。			
	【改善すべき点・課題等】プログラムとしては自然な流れを作ることができたが、M1→M2→M3(関心喚起→行動生起→習慣化)と参加者をうまく誘導することができなかった。図書館の親子連れの多い時間帯の調査を行い、来年度はスケジュールを再検討していきたい。			
	区記入欄 【特記事項】郷土博物館とのコラボから90周年事業の特別展の周知・来館に貢献したことを評価する。			
評価委員記入欄 【評価すべき点】各種の連携事業に積極的に取り組んだ。広報の努力と親子イベントの工夫を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】より効果的な事業展開も検討してほしい。				
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)	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			19.5 (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】 指定管理期間の2年目となる令和4年度は初めて地域ミニフォーラムを開催し、地域活動への動機付けの機会となった。また提案事業うさの塾ではサポーター応募(講師)が多数あり、その中でプレ講座を3講座開催することが出来た。			
	【改善すべき点・課題等】 区民から広く学習サポーターを募ることが難しく、学び交流会への参加は少数に留まってしまった。今後はアプローチ方法を変更し、提案させていただいた新たな学び場“うさの塾”に参加いただいた塾生からサポーターを発掘、育成していくことで、学びからつながるあらたな地域の学習拠点へと発展させていきたい。			
区記入欄 【特記事項】プレ講座を3件開催できたことは評価できる。今後はうさの塾開塾のために区民からの学習サポーターが集まることに期待する。				
評価委員記入欄 【評価すべき点】うさの塾の学習サポーターによるプレ講座を開催するなど、着実に事業を展開し、徐々に活動が活発化しており、次年度の進展に期待する。 【改善すべき点】うさの塾の学習プログラムメニューの開発を望む。 【その他注意点】「うさの塾」どういう組織なり集まりなのかのかがわかりにくい。				

	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 ◆職員接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	4.1 (×2)	32.4 (満点40点)
	2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		4.5 (×2)	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 (×2)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.6 (×2)	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】 利用者からのご意見については、迅速に対応するように努めている。令和4年度は長年要望のあった暖房便座の設置が実現した。スタッフの受付・接客の満足度（満足・やや満足）がセンター・図書館ともに90%以上と高い評価を受けた。図書館では子どもの宿題に関する工夫や楽しいイベントに対し好意的な意見を賜った。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】 接客態度について、誤解を招かぬよう今後も細心の注意を払い、皆さんが気持ちよく利用していただけるよう注意していく。			
評価委員記入欄	【特記事項】スタッフの受付・接客の満足度が高水準であることを評価する。 【評価すべき点】概ね高評価であり、受付、接客について評価する。 【改善すべき点】アンケートの指摘はよくやっているからこそその細かな点の指摘が多い。 【その他注意点】			
合計点		97.0 (満点130点)	128.4 (満点=170点)	144.4 (満点=200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	事業について、利用者アンケートのコメントからも質の高い取り組みが行われている様子が伺え、高く評価する。利用者からの声で不満も示されているが、満足度が高いために細かな点が気になるという印象の内容が多い。新規事業等にも精力的に取り組む、全体としてバランスのよい運営が行われているものと思われる。コロナの感染拡大の時期に、黙食時の朗読を行うという取り組みは、児童の新たな読書意欲にもつなげるきっかけとなり得るもので評価する。今後も、取組みが結果に反映していくよう、継続的に柔軟な対応をお願いしたい。			

【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
200点	120点	180点以上	167点以上 179点以下	150点以上 166点以下	134点以上 149点以下	119点以上 133点以下	109点以上 118点以下	108点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

※「A」は満点の0.75倍以上（小数点以下切上）、「C」は満点の0.54倍以下（小数点以下切捨）とする。

生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区東和地域学習センター・図書館・体育館

【評価対象年度】令和4年度 【自己評価】令和5年4月18日 【評価委員会】令和5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)						
		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)	20.5 (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)	5.0 (×2)			
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】コンソーシアム合同研修を年5回開催し、お互いの業務内容やヒヤリハットを共有する機会を定期的に設けることで接遇の質を高め、前年度より利用者満足度を向上させた。					
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】向上させた利用者満足度を維持し、さらに向上させる取り組みが必要。常に利用者の声に耳を傾けて、公平かつ迅速な対応を継続していくことが重要である。					
		評価 委員会 記入欄	【特記事項】前年度減点項目であった接遇について改善を図り、利用者満足度を向上させた点は評価できる。					
		指定管理者 記入欄	【評価すべき点】管理計画に関して改善が図られており、接遇研修により満足度が向上した点を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】昨年度と比較し満足度は向上したものの、利用者アンケートの苦情を見ると窓口関係に関するものの割合がやはり多いように感じる。					
		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				
				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	2.0	14.1 (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	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】日々発生する設備等の不具合については、迅速に対応を進めている。危機管理についても年2回の消防訓練、年1回の不審者対応研修を実施し、不測の事態にも対応できる体制を整えている。							
区 記入欄	【改善すべき点・課題等】どのような事案に対しても区への報告・連絡・相談を迅速に行う。令和5年度より、利用者(登録団体)とセンター職員との防災訓練を予定。							
指定管理者 記入欄	【特記事項】令和4年6月3日の集中豪雨により、体育館の天井が一部崩落し、改修工事のため10月末まで体育館は休館となった。休館時の対応を適切に行った点を評価する。 一方、同日の住区センター1階正面入口への大雨流入については、事前に区から大雨対策の助言を再三していたにもかかわらず対応を見送っていたため、出入口が閉鎖となり、結果的に施設利用者へ影響が出てしまった。今後、施設の安全対策については、特に区と連携・協議を行いながら、適切な施設の維持管理を期待する。							
評価 委員会 記入欄	【評価すべき点】休館時の対応は適切に行われた。警察署と連携した防犯訓練の実践による防災意識向上の取り組みを評価する。また、1階ロビー装飾の来館者を楽しませる工夫を評価する。 【改善すべき点】区からの助言が何度もあったにもかかわらず対応が取られていなかったというのは問題である。 【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】コンソーシアム構成企業各社が自社の規定に基づいて、全職員に個人情報保護に関する研修を実施し、今年度も個人情報漏洩事故は発生しなかった。 【改善すべき点・課題等】気を緩めず、個人情報の重要性を常に意識し、毎日の業務にあたるのが重要。さらに、情報漏洩したときの対応フローを想定しておく必要がある。		
	区記入欄	【特記事項】個人情報保護の取り組みは適切に行われている。管轄消防署への報告書類について、提出手順に相違があり、チェック体制等の見直しを指示した。改善状況に注視していく。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】各種の見直しと研修が行われている。 【改善すべき点】ダブルチェックの体制に改善されたとのことではあるが、報告書の提出手順ミスは問題である。 【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4年度収支 (▲14,707千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	1.0	2.0	1.8 (満点5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】センターに経理担当者を2名置き、本社経理担当と連携しながら正確な経理処理を実施している。区歳入の納入忘れがないよう、銀行担当者を決め、対応について職員全員で共有している。 【改善すべき点・課題等】職員の業務分担の見直しによる業務の効率化、不採算事業の見直しを執行し、また日常業務においてはコスト意識を高めて収支構造の改善を図ることが必要である。		
	区記入欄	【特記事項】システム入力誤りによる入金処理ミス、区歳入の納入忘れが生じた。その後、同様のミスは起きていないが、再発防止対策を徹底してほしい。収支は赤字のため減点とするが、来年度は業務効率化や事業の見直し等の対策による改善を期待する。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 【改善すべき点】赤字での運営も問題であるが、入金処理ミスも大きな問題と捉え、改善してほしい。 【その他注意点】		

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

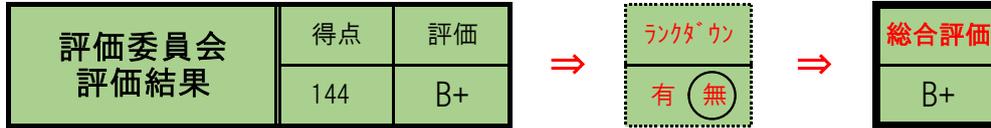
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	17.0 (満点20点)
	2 A型事業 (事本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0	
	4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】不登校の子どもを持つ保護者に向けた講座、「えんげき」を通じて自分を表現する講座、および足立区ブランド認定企業との連携による「made in東和」の講座など、他センターにはない独自性のある企画を多数実施した。 【改善すべき点・課題等】企画ごとにPDCAを徹底し、質の高い、より利用者のニーズに即した事業を企画していくことが重要である。さらに、新規利用者獲得のためのアプローチを推進することが急務である。		
区記入欄	項目1について、ミニコミ紙の誤植が二度発生した。一度目の誤植後に担当者を2名体制にするなど対策を講じたが、二度目が生じてしまった。配布前に対応できたため減点しないが、チェック体制を見直すなど、再発防止を徹底してほしい。項目2・3について、他センターにはない、独自性のある講座やイベントを企画・実施し、新規利用者を増やしたことは評価でき、加点する。項目3について、一部の事業が計画通り実施できなかったが、やむを得ない事由のため減点しない。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】不登校・ホームスクーリングの親向けイベントほか、利用促進に関してさまざまに工夫の凝らされた独自性のある企画・展開がなされていて面白い。 【改善すべき点】おおごとにはならなかったとはいえ、誤植が発生しないように改善してほしい。 【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	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	5.0	5.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	5.0	3.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】1階ロビーを活用してサークル活動を紹介する場を設けたり、学習系団体（書道）の個別展示会を開催するなどサークル活動の支援を行った。また大学と連携した講座の実施や近隣の小学校にアウトリーチ事業を展開し、区内教育施設との連携を推進した。 【改善すべき点・課題等】まだ連携していない足立区内の大学もあるため、とうわかレッジ等の講座を通じて、連携を取っていく活動が必要である。さらに、令和5年度以降、地元企業への事業展開（アウトリーチ）も重点施策としている。			
	区記入欄	【特記事項】登録団体の会員数増加への取り組みは評価できる。また、近隣小学校へのアウトリーチは認知度向上につながった。項目3について、ボランティア活動のきっかけづくりとしては、仕掛け不足のため加点しない。来年度に期待する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】各種活動を実施できた。小学校へのアウトリーチ事業で「原画」を見せたのは「リアル」「本物」に触れさせる機会として評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	9.0 (満点10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	5.0	5.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】図書館を利用する子育て世代に向けて、ボードゲーム体験会や乳幼児ふれあいコンサートを開催し、読書以外の目的でも来館いただけるような企画を行っている。また図書館職員がガチャガチャを手作りしたり、独創的な装飾を行ない、来館者参加型の飽きさせない取り組みを実践し、高評価を得ている。 【改善すべき点・課題等】3分野連携事業をさらに強化して、図書館以外の施設にも足を運んでいただけるような取り組みが必要である。			
	区記入欄	【特記事項】「読む団地」との連携事業では、地域の魅力を再発見する企画により新規の利用者獲得に結び付いている。その他イベントや展示企画では展示資料の貸出にも成果があった点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】幅広い利用者層のニーズに応える多彩な事業を展開しており、読書以外での来館も期待できるイベントの開催は高く評価する。 【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%、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%	2.0	2.0	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(173,800人) ※基準値/171,953人 貸出冊数(292,439冊) ※基準値/285,772冊	4.0	4.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】東和体育館が7ヶ月間利用休止にもかかわらず、高い利用率となった。レクリエーションホールや学習室の利用率が前年対比で高かった理由としては、事業（講座・イベント）の計画的な実施が影響している。 【改善すべき点・課題等】 料理室の利用拡大のための事業展開を地域講師の活用も含め、計画的に推進する必要がある。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、学習施設の利用率が基準値または目標値に達していないため減点する。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。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 【改善すべき点】学習施設の利用率向上に工夫・対策を行ってほしい。 【その他注意点】学習施設の利用率について、体育館休止中に体育館利用の大会控え室としての利用がなかった影響も多少は考慮できる。			

	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	4.0	3.9 (満点5点)
	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】利用者から高評価を得た事例として、「図書館でのぬり絵（関心喚起プログラム）」から「親子でチョークアート（行動生起プログラム）」へとつなげる事業ができた。			
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】親子向けの講座である場合、母親と子どもが主体となるが、父親も含めた家族で参加しやすい企画を設定し、男性にも関心を持ってもらうことが課題である。			
	評価 委員 記入欄	【特記事項】「関心喚起プログラム」から「行動生起プログラム」へつながった成功事例を分析し、翌年度の事業に活かしてほしい。また、3分野連携事業のSNSフォロワー数を増加させる取り組み（QRコード入りカードの配付）も意欲的に行い、新規フォロワーを獲得できた点を評価する。			
		【評価すべき点】一定の事業がなされている。フォロワー数の大幅増加を評価する。 【改善すべき点】3分野連携事業について、誰もが気軽に参加しやすい企画の工夫を望む。 【その他注意点】			
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 記入欄	【アピールポイント】主要事業である、地域との関係性を創る「とうわかレッジ」や、大学連携による「東和フェス～日本の文化～」への参加者が満足し感動した体験や機会創出となり、成功裏に実施した。			
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】令和5年度以降、東和地域とのつながりを更に推進しながら、それぞれの事業において、新規参加者を拡大できるような取り組みを進める必要がある。また、主要事業の開催目的、期待効果を考慮した、企画を立案し、多くのお客様に届く事業へと進める必要がある。			
	評価 委員 記入欄	【特記事項】地元企業や大学など、連携先の拡大により、独創的・多様な事業を多数企画し、新規参加者の獲得につながった。主要事業「とうわかレッジ」「東和フェス」のさらなる発展のために、地域住民や連携先とともに東和地域の魅力発見・発信を推進し、密度を高めてほしい。			
		【評価すべき点】地域や他の団体との連携で各種の事業を行っている。 【改善すべき点】 【その他注意点】年間利用者数目標が低い点が気になる。目標値の引き上げが必要と思われる。			
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)		評価点×2		
	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】利用者アンケートの前年対比では、すべての設問項目において「満足」と「やや満足」の回答比率が80%以上であった。日々の業務改善を行ないながら、更なるサービスの質向上を目指すことで、利用者とのリレーションが深まり、東和のファンづくりが実現している。			
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】 今後、事業展開も含め、新規利用者層を拡大することで、更なる東和のファンづくりを目指す。			
	評価 委員 記入欄	【特記事項】前年度と比較し利用者満足度は向上した。一方で、スムーズで的確な受付手続きを求める声もあるため、さらに満足度を高める取り組みを検討してほしい。			
		【評価すべき点】利用者の好評価もある程度多い。 【改善すべき点】特にスタッフの対応に関すると思われる苦情が多いため、改善を求める。 【その他注意点】			
合計点		99.0 (満点 130点)	129.2 (満点 =170点)	144.0 (満点 =200点)	

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	活動の計画そのものは評価できる。しかし、受託2年目になっても複数回にわたって各種のミスが頻発しており、さらに利用者評価でもスタッフの対応に対する苦情がやや多く改善が必要である。基礎的な部分からしっかりと対応をお願いしたい。 体育館が半年間使用できなくなる等があったが、講座で利用人数を保てたことは評価する。複数の事業を展開するなど事業展開が積極的に行われている。加点提案書に取り組み成果もしくは成果と事業との因果関係が明記されていない場合があるので、その点にさらなる工夫を期待したい。 受託開始から2年が経過したため、運営や講座内容について、利用者の声も聞きながら改善を図っていただきたい。
---------------------------	---

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。
 ※小数点以下は切り捨て、整数とする。

＜評価委員会評価基準＞

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			～			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
200点	120点	180点以上	167点以上 179点以下	150点以上 166点以下	134点以上 149点以下	119点以上 133点以下	109点以上 118点以下	108点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。
 ※「A」は満点の0.75倍以上（小数点以下切上）、 「C」は満点の0.54倍以下（小数点以下切捨）とする。

生涯学習関連施設 業務評価シート

スポーツ施設

施設名/足立区総合スポーツセンター

【評価対象年度】令和4年度 【自己評価】令和5年4月15日 【評価委員会】令和5年8月15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)	4.0 (×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	5.0 (×2)	4.0 (×2)		
			指定管理者者記入欄	<p>【アピールポイント】 ・コロナ禍において発生される措置(まん延防止・リバウンド・基本的対策等)による環境の変化に対し、冷静かつ柔軟に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。 SNS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ミズノホームページを連動させて利用者への信憑性の高い情報の提供を詳細に提供。 ・施設貸出利用制限等の変動・変更による運営業務手順等をタイムリーにかつ標準的に職員が対応すべき、朝・夕の2回のブリーフィングでの情報交換を実施し利用者対応を実施。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 ・公式アカウントの登録数1,658名と増えてきているが、継続した登録者数の更なる増加を目指す。</p>			
			区記入欄	<p>【特記事項】 コロナ禍による貸し出し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。</p>			
			評価委員会記入欄	<p>【評価すべき点】夜間騒音への迅速かつ適切な対応や、障がい者指導員を含む資格の取得・更新努力等を評価できる。また、施設の設定点検、緊急性の把握と対応方法についても評価できる。 【改善すべき点】より安定した管理を心がけて欲しい。 【その他注意点】</p>			
		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	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			5.0	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			<p>【アピールポイント】 ・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力所の抽出と総合的な対処方法の具体的修繕提案を実施し、修繕における優先を紐付けた管理。 (法的修繕⇒機能的修繕⇒安全・衛生的修繕⇒利用的修繕⇒景観的修繕・・・) ・経年劣化等での突発的な不具合に対する緊急性の是非を適時に判断し、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(協力業者)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。 ・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ササクレでの不具合を、内製(シルバーの応援)にて、修復し利用者の利用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Staffの参加も加えた訓練を実施。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 ・契約営業時間外(夜間)の近隣苦情をなくす。</p>			
	区記入欄			<p>【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。なお、項目1、3については基本的事項と捉え加点しない。</p>			
	評価委員会記入欄			<p>【評価すべき点】問題なく管理されている。老朽化したエアコンの故障に迅速に対応した点は評価できる。 【改善すべき点】利用者アンケート自由記述にあった利用者マナーの指導については、ルール提示方法などに改善の余地があると思われる。 【その他注意点】</p>			

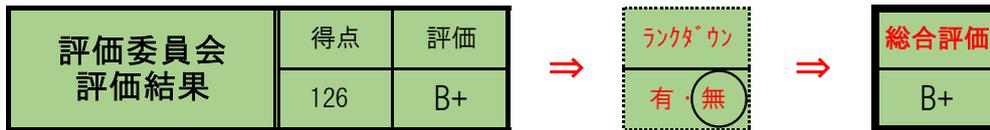
個人情報保護、各種法令等は遵守されているか		評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1	個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2	個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3	各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ミズノ ホスピタリティ（安全・安心・信頼）宣言とCS（顧客満足）向上のStaff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。 ・ミズノ管理パソコン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】</p> <p>事故の発生は無いが、慣れに基づく事故の勃発を防ぐ為の継続的な管理。</p>			
区記入欄	<p>【特記事項】</p> <p>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。</p>				
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】 人材育成、資格取得により、能力向上が望める。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】</p>				
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4年度収支（2,348千円） ◆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	<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業参加者回復(増)に向けた、情報配信サービス(ハッスルパークでの取上)効果。 ・運営消耗品年間購入計画の再計画を実施し、再利用/修理対応を増やす事での経費削減。 ・時間外労働の削減(早朝出勤の撲滅・終業前業務の効率化)。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講座毎の収支格差の表面化。状況次第では採算に届かない講座の縮小や廃止の検討。 ・物価高騰の影響が大きい消耗資材の仕入れ先等の要検討。 			
	区記入欄	<p>【特記事項】</p> <p>会計事務処理については、適切に処理されている。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】 昨年度の赤字収支を今年度、黒字化した点は評価できる。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】</p>			

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	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	3.0	3.0		
		3	B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0		
		4	自主事業の企画・実施・成果 ◆自主事業の企画・実施・成果	3.0	3.0		
		指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トータル的な情報発信としてSNSとホームページ及びミズノホームページ連動による情報を提供。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。ミニコミ紙（ハッスルパーク）の電子化配信の実現とバックナンバー整備。 ・A型事業及びC型事業においては、事業数は計画に基づく運営を実施、昨年実績を上回る結果となる。 ・B型事業においても、A型及びC型事業と同様の結果、パークで筋トレについては、1回の開催で50名越えの参加も数回有り、全体最適をみるトレーニングメニューにて多く参加を募った。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・増加継続中だがより一層ソーシャルメディア登録者数の拡充。 ・A・B・C・自主各事業の参加者回復。 ・トレーニングルームにおけるZUMBAによる音量苦情が発生(22年6月)、後に適正音量・パーティーション実施による対応により鎮静化に至ったが、今後も対利用者に快適なる利用に努める。 				
		区記入欄	<p>【特記事項】</p> <p>トレーニングルームや屋外プール開催期間中の混雑状況（当日利用者数）等をSNSやホームページで定期配信する等利用者への周知」を定期的実施した。</p>				
		評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】各種事業が積極的に行われている。SNSやホームページを通じた情報発信、とくに屋外施設の当日のコンディション情報等は利用者にとって情報価値が高く、評価できる。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】</p>				
		B 学習支援の取り組み	適切なスポーツ活動支援を行っているか		評価点		
				指定管理者	担当課	評価委員	
			1	生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	5.0	5.0	12.5 (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	3.0	3.0	
			3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	5.0	4.0	
			指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】</p> <p>スペシャルライフコートにおける事業での地域スポーツ指導員との関わりや取組み、パークで筋トレや委託事業の顧客満足（参加者増）、または自主事業講座を確実に実施し、利用者&区民の健康増進を現状の環境下で実施。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>障がい者が気軽に参加出来る環境整備に加え、参加率増加。</p>			
区記入欄	<p>【特記事項】</p> <p>スペシャルライフコートでの地域スポーツ指導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。</p>						
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】障がい者スポーツへの積極的取り組みについて、大きな社会的意義が認められる。職場体験等への積極的協力による学社連携機能との相乗効果も期待できる。</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
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(372,931人) ※過去3年平均からの伸び率/127.4%	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】 コロナ感染症は続く中ではあるが、利用制限・開催中止は殆どなく利用促進・講座も開催したことによる、利用者増。コロナ発生前の対19年比91.4%と90%越えとした。			
	【改善すべき点・課題等】 コロナ発生前の19年度超えの利用者数とするための施設運営。			
	区記入欄 【特記事項】 引き続き利用者増に努め、新規利用者やリピーターを増やす取り組みに期待する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】利用者数も増加し着実に利用されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
D 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	利用者の満足を得られているか(評価点×2)	評価点×2		
	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理的確さ		4.3 (×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		4.3 (×2)	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 (×2)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.5 (×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。Staffの講座・教室への実体験で参加者目線でのサービス向上。 ・勤務シフト編成において、ベテランStaffと新人Staffとの連動シフト設定。 ・ミニコミ紙(ハッスルパーク)認知度アップの為に表紙構成変更とSNS同時配信による購読拡販掲載内容の特集記事。 ・館内及び屋外においての表示・POPの一層整備実施(見やすさ・判りやすさを追求)。				
【改善すべき点・課題等】 施設老朽化や経年劣化等による施設の更なる長寿命化。 予測できない設備不具合に対する敏速な対応。				
区記入欄 【特記事項】 事業満足度、利用効果の向上のため、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】おおむね好評価である。 【改善すべき点】予約方法、接遇、施設など各種の対応可能な要望・苦情がある。 【その他注意点】				
E 主要事業の企画・実施・成果	5カ年計画どおりに事業を実施し、計画通りの成果があったか。 (評価点×3)	評価点×3		
	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			18.3 (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】 ・オリパラレガシー事業として、あだちスポーツチャレンジに陸上110mハードル東京2020オリンピック代表元日本記録保持者/ミズノブランドアンバサダー『金井大旺氏』を招き開催。定員50名に対し満員。参加者より楽しく参加することができたなど多くの「満足」の声に繋がる。 ・事業延参加者数実績(22年度)は27,110名と前年度(21年度)20,153名より6,957名の増加。 ・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員との取組み実施→年度24回実施、参加者は550名となる。			
	【改善すべき点・課題等】 ・継続してのアスリートを呼んでの、レガシー事業の継続。 ・スペシャルライフコートのイベント以外での稼働利用率UPに向けた企画。			
区記入欄 【特記事項】 スペシャルライフコートを使用したパラスポーツ事業を定期的に開催し、障がい者スポーツに寄与した。				
評価委員記入欄 【評価すべき点】積極的な事業展開が行えている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

合計点	86.0 (満点 110点)	108.2 (満点 =150点)	126.9 (満点 =180点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	順調に事業が展開されており、おおむね利用者からも好評価である。財務状況の改善、老朽化した施設・設備の管理、トラブル対応など、基本的部分において概ね適切な運営が行われており、障がい者スポーツへの取り組み、SNSによる情報発信、学社連携など評価すべき点も多い。一方で、利用者コメントには利用者が快適に使用するうえで複数の問題があることが示されている。利用ルールの明示や必要に応じて利用者マナーへの積極的介入を行うなど、マナー向上の取り組みについて改善の余地があると思われる。		

【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
180点	108点	162点以上	150点以上 161点以下	135点以上 149点以下	121点以上 134点以下	107点以上 120点以下	98点以上 106点以下	97点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

※「A」は満点の0.75倍以上（小数点以下切上）、「C」は満点の0.54倍以下（小数点以下切捨）とする。

生涯学習関連施設 業務評価シート

スポーツ施設

施設名/足立区東綾瀬公園温水プール

【評価対象年度】令和4年度 【自己評価】令和5年4月15日 【評価委員会】令和5年8月15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	5.0 (×2)	4.0 (×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)	3.0 (×2)			
		指定 管理者 記入欄	<p>【アピールポイント】 常に目の前の1人の利用者に拘り対応した。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、4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昨年に続き取得したことで、障がい者対応や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、利用者からの問い合わせや来館時の対応に活かしている。</p> <p>【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新人含め全職員が同等のレベルで実施できるようにする。</p>					
		区 記入欄	<p>【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。なお、項目3については昨年度と同様の取り組みのため加点しない。</p>					
		評 価 委 員 会 記 入 欄	<p>【評価すべき点】計画通りに適切に管理がされている。受付と監視の連携強化による障がい者・妊婦への対応精度向上、外部講師を招いてのLGBT対応向上等、積極的に取り組みを進めている。 【改善すべき点】より安定した管理を心がけて欲しい。 【その他注意点】</p>					
		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	14.0 (満点=20点)
				2	施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など	5.0	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			5.0	4.0			
指定 管理者 記入欄	<p>【アピールポイント】 警察との水害・防災訓練では隣接する東綾瀬公園と合同で実施し、施設職員体験型の訓練を実施したことで職員の防災力と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詳細な修繕計画をもとに優先順位が高い法的な不具合を区へ提案し、提案した不具合をすべて今年度中に改善した。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 更新推奨時期が経過している設備が多くなってきているため、修繕計画をもとに緊急性が高い修繕を優先的にを行い、施設営業に影響が出ないように管理していく。</p>							
区 記入欄	<p>【特記事項】 予防保全の観点から修繕計画を立て、不具合に対して適切に対応している。なお、項目1、2については基本的事項と捉え加点しない。</p>							
評 価 委 員 会 記 入 欄	<p>【評価すべき点】施設不具合早期発見、不具合一覧表提案改善されている。また、地震を想定した避難訓練にも力を入れている。 【改善すべき点】 【その他注意点】</p>							

	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、退職者や人事異動者が出た際を含めて、年2回以上パスワードを更新。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個人情報、金券類の管理方法の確認を実施した。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 新人採用時から関係法令や取扱いルールの研修を実施し、より安全で働きやすい職場にしていきたい。		
評価委員記入欄	【特記事項】 個人情報保護の管理を適切に行っている。なお、項目1については基本的事項と捉え加点しない。			
		【評価すべき点】問題なく実施されている。 【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4年度収支 (1,813千円) ◆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】 コロナ前と比較すると利用者数が少なく、自主事業売上にも影響がでているが、本社担当と密に連絡を取り合い適切に運営ができた。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 適切に運営管理ができているが、社員・アルバイト問わず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、より確実な運営が可能となる。		
	評価委員記入欄	【特記事項】 適切な会計事務処理を行っている。		
		【評価すべき点】問題なく管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

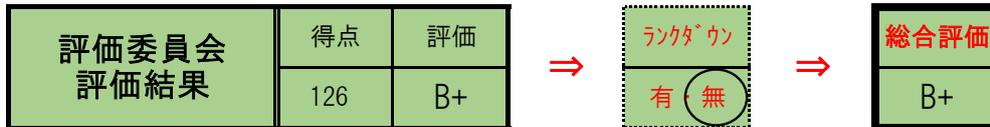
大項目 中項目 確認項目

2 事業効果	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	13.6 (満点=20点)
	2 A型・C型事業（共催事業）の企画・実施・成果 ◆A型・C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
	3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
	4 自主事業の企画・実施・成果 ◆自主事業の企画・実施・成果	5.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 コロナ禍による利用者数減、中止になった事業もあったが、区内唯一のフィンスイミング事業は引き続き参加者増、増設した障がい者向けパーソナルレッスン、1回完結の1dayレッスンも好評であった。		
区記入欄	【改善すべき点・課題等】 コロナ禍により地域でも様々な活動を制限する動きもあるため、プールや運動・スポーツに拘らずに地域と連携し幅広い事業展開をすることで地域の活性化につなげていく。			
評価委員記入欄	【特記事項】 コロナ禍であっても事業内容や回数を工夫し、計画通りに成果をあげることができた。なお、項目4は昨年度と同様の取り組みのため加点しない。			
	【評価すべき点】SNSを通じた情報発信への取り組みや障がい者の水泳教室拡充、資格取得（障害者スポーツ指導員）について評価できる。 【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	10.0 (満点=15点)
	2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	3.0	3.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	5.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 近隣の団体、学校と連携をして事業を開催した。近隣福祉園との連携は引き続き実施し、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、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。新たに東京未来大学からインターンシップの受入れを行った。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 運動・スポーツに拘らず、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】 東京未来大学からのインターンシップを新たに受け入れるなど、積極的な地域連携の強化を図っている。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】 インターン受入れによる地域への学習機会提供を評価できる。 【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	
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(103,786人) ※過去3年平均からの伸び率/130%	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】 コロナ禍でも参加しやすい少人数の事業や1回完結の事業など、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。口コミやSNS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ている。			
	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が必要。			
	区記入欄	【特記事項】 コロナ禍でも参加しやすい事業を企画するなど、取り巻く環境に合わせて臨機応変に対応している。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 障がい者の水泳教室参加者が増えている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	利用者の満足を得られているか (評価点×2)	評価点×2			
		指定管理者	担当課	評価委員	
D 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ		4.5 (×2)	33.2 (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		4.3 (×2)	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.2 (×2)	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.6 (×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 施設設備の老朽化、経年による不具合へのご意見もあったが、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、ニーズを探り事業を開催し、目の前の1人にこだわり接客をした。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】 施設設備に対する口頭でのご意見もあり、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・部数を増やしているが、まだ認知度が低い。SNS等での発行告知なども必要。			
区記入欄	【特記事項】 運営満足度や施設・設備満足度で高い評価を得ている。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】 おおむね好評価が得られている。 【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
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	/	/	18.3 (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の中止もあったが、問い合わせや新規利用者は年々増加しており、今後の当施設の活性化、地域の活性化に期待が持てる。障がい者向けの事業増設や、地域清掃などで地域連携を実施できた。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】 コロナ禍による制限などで地域活動が減少している。運動・スポーツに拘らずに地域と連携し地域の活性化に寄与する。			
	評価委員記入欄 【特記事項】 今後とも地域との連携強化を図り、当該施設の活性化に努めるよう期待する。			
合計点		89.0 (満点=110点)	106.2 (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)	順調に事業が展開されており、おおむね利用者からも好評価である。運営については、5年後のビジョン「全ての人が元気に活躍し続けられる地域社会の実現」にある通り、障がい者・妊婦・LGBTなど、少数者への配慮が行われている。利用者アンケートのコメントにもポジティブな声が多く、日常的に丁寧な運営が行われていることが窺え、一層の利用者拡大を期待できる。			

【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。

生涯学習関連施設 業務評価シート

スポーツ施設

施設名/足立区立千寿本町小学校温水プール

【評価対象年度】令和4年度 【自己評価】令和5年4月15日 【評価委員会】令和5年8月15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 <small>(×2)</small>	3.0 <small>(×2)</small>	19.2 (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 <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>	3.0 <small>(×2)</small>			
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】 接遇向上のため、理解しておくべきLGBTの基礎知識を足立区LGBTガイドラインを参照のうえ研修を実施した。更衣室への移動についても当事者と他の利用者双方の理解が得られるように調整が必要であることを認識した。 【改善すべき点・課題等】 監視員スタッフについて、コロナの影響から学生監視員が授業変更等で出勤出来ず女性(主婦)監視員が多く勤務に入ることから、男女比に差が出る傾向がある。シフトの工夫や人材募集を広い年齢層に広げて男女混合の体制を確立していきたい。					
		区 記入欄	【特記事項】 LGBTの基礎知識に係る研修の実施等により接遇向上に努めている。なお、項目3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】 プールにおいて性の多様性は大きな課題である。LGBTガイドラインを使用した職員向けの研修は基礎的な知識を身につけるなど、性的マイノリティほか、多様性と人権を意識した取り組みを評価した。 【改善すべき点】 より安定した管理を心がけて欲しい。 【その他注意点】					
		B 安全性 の確保	B 安全性 の確保	施設の安全性は確保されているか		評価点		
					指定管理者	担当課	評価委員会	
1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など			3.0	3.0	13.0 (満点=20点)		
2	施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など			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			5.0	4.0			
指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】 バックヤードの経年劣化からくる機械室内の不具合や故障に対して日常点検や定期点検により早期発見に努めた。報告連絡相談、ヒヤリハットや5Sチェックの意識が職員に浸透してきた成果である。 【改善すべき点・課題等】 防災訓練では今年度も障がい者の誘導訓練を職員で行い、それぞれ改善すべき点や気づきがあった。施設の特徴(小学校地下、階段が多い等)に対応出来るマニュアルを作成し、職員全員で共有を図り、有事の際に迅速な対応をしたい。							
区 記入欄	【特記事項】 機械室内の不具合や故障については日常点検等による早期発見により迅速な対応が行われている。なお、項目2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】 老朽化施設の事後保全のみではなく、予防保全に努めている点を評価できる。駐車場の防犯対策も意義のある取り組みである。 【改善すべき点】 日本語を母語としない人々への多言語対応(案内表示など)に改善の余地があると思われる。 【その他注意点】							

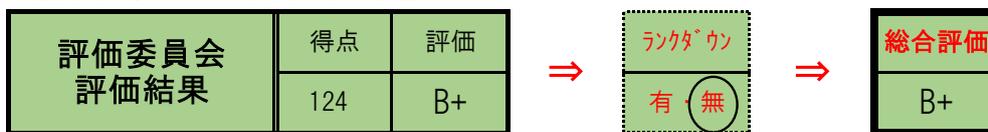
	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 個人情報保護については足立区の個人情報保護の心得を参照のうえ研修を行った。また、商業スポーツ施設での実例を上げた個人情報取り扱いでのケーススタディを行い、より自分たちの職場に合った内容とした。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 個人情報保護の研修は各業務のリーダーに対して実施し、その情報は他の職員へ水平展開している。今後は全体での集合教育の場を作りたい。		
評価委員記入欄	【特記事項】 個人情報保護の管理を適切に行っている。			
		【評価すべき点】 問題なく実施されている。 【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4年度収支 (1,565千円) ◆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】 お客様のご要望にお応えし水着の期間限定販売を行うなど、物販の売上が好調であった。なお、企業努力にて求人広告費や備品購入費などの支出を最小限に抑えている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 感染症対策で安全第一とし、令和4年度の自主事業教室の定員を少人数に設定したが、令和5年度はウィズコロナで段階的に人数を増加させ、自主事業収入を回復していきたい。		
	評価委員記入欄	【特記事項】 会計事務については、適切に処理されている。		
		【評価すべき点】 問題なく管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目	中項目	確認項目	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スポーツ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	4.0	13.6 (満点=20点)
		2 A型・C型事業（共催事業）の企画・実施・成果 ◆A型・C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	4.0	
		4 自主事業の企画・実施・成果 ◆自主事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】 B型事業、障がい者水泳教室では今年度も引き続き参加者が多い。指導員も視覚障がい者への指導に精通してきており、現在は参加者がサークル活動を検討している。				
区記入欄	【改善すべき点・課題等】 障がいの種別を問わず、参加者を増やしていく。視覚障がい者への指導経験から子供の視覚障がい者の水泳教室も検討する。				
評価委員記入欄	【特記事項】 B型事業、障がい者水泳教室を中心に多くの参加者を集め成果を上げている。引き続き障がい者スポーツの普及に取り組んでほしい。				
	【評価すべき点】 SNSによる情報発信チャンネルの拡大やアウトリーチ活動など、地域とのコミュニケーション機会および参加機会の拡大に向けて積極的に取り組んでいる。 【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	10.2 (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	5.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 シルバー人材センター千住地区大会に参加し、パークで筋トレ事業の紹介と、ポールウォーキングの運動効果及び実技を体験していただいた。今後も参加人数の拡大を目指し、健康的な区民への一助としたい。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 千寿本町小学校と連携し、放課後子ども居場所づくり「本町バレット」の実現を目指す。幼児プールを有効活用し、子どもたちに楽しい時間を提供したい。			
	区記入欄	【特記事項】 シルバー人材センター千住地区大会に参加し、パークで筋トレ事業の紹介を行う等、地域との連携を通じた実施事業の参加人数の拡大を目指した対応を行った。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】「放課後子ども教室」講習会での講師担当ほか、地域の活動支援に積極的に取り組んでいる。 【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	
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 (94,361人) ※過去3年平均からの伸び率/1.32%	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 利用規制の緩和で利用者は増加している。 3年ぶりに開催のオリパライベントや栄養相談等の各種イベントも再開し、ご好評をいただいた。今後も利用者増加に繋げる。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 ウイズコロナとして安全面に配慮し、各自主事業の定員を段階的にコロナ禍以前のように戻し、参加数増加を図る。			
	区記入欄	【特記事項】 ウイズコロナとして安全面に配慮しつつ、利用者の要望にも応えながら利用者増加に繋がるよう努めてほしい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】利用者数も増加し着実に利用されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
		利用者の満足を得られているか (評価点×2)	評価点×2		
指定管理者			担当課	評価委員	
D 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ		4.5 (×2)	33.2 (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		4.5 (×2)	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.1 (×2)	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.5 (×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 スタッフの接客対応について高評価をいただき、当館が目指している「おもてなしの心」や「ホスピタリティ」をお客様に感じていただけており、誠にありがたい事である。施設の清潔感についても高評価をいただき、ほとんどスタッフで実施している毎日の清掃・点検等が行き届いている事の表れと自負し、今後も一層努力していきたい。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 講座やイベントについての評価が「満足」と「普通」がほぼ同数であった。コロナ禍で自主事業講座の定員を少なく設定していた事、イベントの自粛や企画するも中止となった事等は、安全対策した上で今後ウイズコロナとして改善出来る。			
区記入欄	【特記事項】 運営満足・施設満足度で高い水準を維持している。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】 おおむね好評である。 【改善すべき点】 予約方法、接遇、施設など各種の対応可能な要望・苦情がある。 【その他注意点】				

	5カ年計画どおりに事業を実施し、計画通りの成果があったか。 (評価点×3)	評価点×3		
		指定管理者	担当課	評価委員
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	/	/	20.7 (満点=30点)
	2 主要事業の成果 ◆当該年度の達成目標を達成しているか			
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】 障がい者水泳教室の参加者よりご要望があり、視覚障がい者のサークルを立ち上げて水泳を継続する事になった。ご利用の際は当館側でボランティアとして一緒にプールに入り、安全面のサポートを行っている。スポーツカーニバルは感染症対策中止となったが、栄養相談・健康相談会の機会を別途設けて開催した。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 感染症対策で自粛していたが、ウィズコロナで安全対策をした上で、令和5年度は近隣の施設や大学と連携してボランティア活動やイベント等を積極的に実施していく。</p>		
	区記入欄	<p>【特記事項】 新型コロナウイルス感染症により当初の計画通りの実施は難しかったと思うが、工夫しながら様々な事業を実施していたことは評価する。</p>		
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】障がい者サークルの設定など積極的な事業展開が行っている。 【改善すべき点】 【その他注意点】</p>			
合計点		80.0 (満点 110点)	103.2 (満点 =150点)	124.9 (満点 =180点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	<p>順調に事業が展開されており、概ね利用者からも好評価である。運営については多様性の時代状況を踏まえた人権への配慮、老朽施設の予防的保全、地域への情報発信と支援等、バランスの良い取り組みを行っていることを評価する。ただし、利用者の声には、外国にルーツを持つ利用者への案内表示の充実や、一部リピーターのマナーに関する苦情も見られる。これらの点に配慮した利用者向け案内について、改善の余地があると思われる。今後の利用者増を期待したい。</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
180点	108点	162点以上	150点以上 161点以下	135点以上 149点以下	121点以上 134点以下	107点以上 120点以下	98点以上 106点以下	97点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

※「A」は満点の0.75倍以上（小数点以下切上）、「C」は満点の0.54倍以下（小数点以下切捨）とする。

生涯学習関連施設 業務評価シート

スポーツ施設

施設名/足立区営平野運動場

【評価対象年度】令和4年度 【自己評価】令和5年4月15日 【評価委員会】令和5年8月15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				
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)	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 <small>(×2)</small>	3.0 <small>(×2)</small>	18.2 (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 <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>	3.0 <small>(×2)</small>		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 駐車料金の支払い後に必ず領収書を発行し、出庫前に領収書を確認する方法をとることで、不正防止に努めた。				
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 当施設は開門時間が5：45のため、スタッフは自転車・徒歩での出勤となる。通勤途中でトラブルが発生すると開門できず6時の利用者に大きな支障がでる。本社と連携し早朝の人員確保に努める必要がある。				
		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。なお、項目3については基本的事項と捉え加減しない。				
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】計画通りに適切に管理がされている。外部講座を活用し人材育成に積極的に取り組んでいる。 【改善すべき点】より安定した管理を心がけて欲しい。 【その他注意点】				
		B 安全性の確保	B 安全性の確保	施設の安全性は確保されているか	指定管理者	担当課	評価委員会
				1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	3.0	3.0
2	施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など			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】 自転車盗難対策として、場内に注意喚起を促すための掲示物を設置しているが、すぐに破れ等が生じてしまう。最低1年間は劣化しないよう掲示プレートを強固なものを作製し利用者の意識低下防止に努めた。						
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 テニスコート内に目隠し用のネットを設置した。ネットが風で倒れないように、どのタイミングでコート外に出した戻すのか。コート外のどこに移動させるかなど、スタッフ間での認識共有がないと大きな事故につながる為、早急に対処方法を確立したい。						
区記入欄	【特記事項】 自転車盗難対策として、場内に注意喚起を促すための掲示物を設置する等、利用者の意識低下防止に努めている。						
評価委員会記入欄	【評価すべき点】問題なく管理されている。目隠しネットの設置はプライバシー保護や利用者の快適性向上等の面で評価できる。 【改善すべき点】目隠しネットの使い方が分からないとの利用者の声があるため、利用法の周知が望まれる。 【その他注意点】指定管理者が改善すべきとする点(目隠し用ネットの設置)は即時に対処すべきものである。また、アンケートによると置きネットの意味は利用者に伝わっているのか。						

	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】 平野運動場と本社が一体となり、個人情報保護・法令遵守に取り組むとともに、アルバイトを含め、定期的な研修・確認テストを実施することで理解度を深めた結果、法令違反となる事故は発生しなかった。 【改善すべき点・課題等】 研修・確認テストにとどまらず、毎月の職員会議等で、各職員から法令遵守について意見がでるような風通しの良い職場にすることで、法令違反となる事故を発生させない環境づくりに取り組む。		
	区記入欄	【特記事項】 研修等を通じて個人情報保護の徹底および法令等の遵守に努めている。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】 職員会議での意見の活発化を意識する取組みは評価。 【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4年度収支 (13千円) ◆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て一元管理している。加えて、本社経理担当者が請求書、領収書、通帳を一括管理している。テニス教室をテニス協会と連携し開催することで事業収入増に繋がった。 【改善すべき点・課題等】 天候に左右されなかなかなか見通しがたてにくい状況であるが、既存の講座にとどまらず、ニーズに合った講座を企画して、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】 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】 問題なく管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

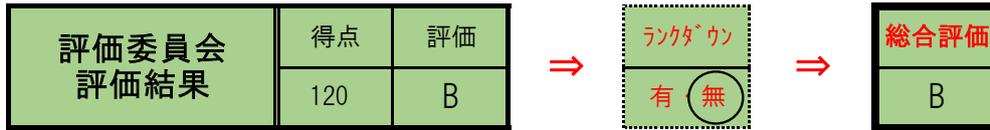
大項目 中項目 確認項目

2 事業効果	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	13.8 (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	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 「パークで筋トレ」の参加者数が減少傾向であったが、事業終了後毎回SNSで「本日の指導内容」を掲載したところ大変好評で、新規参加者数の獲得に結びつけることができた。 【改善すべき点・課題等】 「あだちスポーツチャレンジかけっこ教室」に今回も多数のご応募をいただいた。参加者からは事業のレギュラー化を熱望されている。今後も「かけっこ教室」を発展させ、さらなる充実を図っていきたい。		
区記入欄	【特記事項】 参加者数が減少傾向だった事業内容をSNSを活用してPRすることにより新規参加者数の獲得に結びつけることができた。なお、項目2、3については雨天による中止のため減点しない。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】 SNSによるイベント事後の広報活動を開始するなど、具体的かつ積極的に改善に取り組んでいる。 【改善すべき点】 【その他注意点】 雨天による中止はやむをえない。			

	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	9.0 (満点=15点)
	2 区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	3.0	3.0	
	3 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	2.0	3.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】 当施設は講座参加者とのコミュニケーションを重視しており、今年度「グラウンド・ゴルフ広場」の参加者を通じて、区外の「グラウンド・ゴルフ」サークルに当事業を紹介していただき、参加者の増加につなげることができた。それに伴い、ボランティアの数も増やすことができた（合計20名）。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 アウトリーチ活動が課題であるが、来年度は、健康増進を図る為、「ラジオ体操協会」に協力をいただき、平野住区センター等で高齢者向けの体操教室を実施する予定である。</p>		
区記入欄	<p>【特記事項】 ボランティアの活用の促進に努めスポーツ活動支援に寄与している。今後は地域団体や区内施設との連携強化を期待したい。なお、項目3については、天候不良による中止のため減点しない。</p>			
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】 ボランティアの協力促進など適切な事業が展開されている。 【改善すべき点】 【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
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 (135,515人) ※過去3年平均からの伸び率/126%	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】 コロナ禍にありながらも、テニス・野球・ゲートボールともに利用者数は右肩上がりとなっている。利用者から言葉遣いを含めた接客態度について親しみやすく、質問もしやすいとの声を頂いている点が利用者増加の要因になっていると考えている。今後もさらに満足度をアップさせるため、本社での接客研修（身だしなみも含む）にも積極的に参加し意識の向上に努めている。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 利用者数は増加を継続しているが、平日のグラウンドの利用率が低下しているため、平田卓朗氏に協力を仰ぎ、「かけっこ教室」を通年で開催予定であったが、平田氏が今年度から大学陸上部監督に就任した為、中止となった。来年度は平田氏から他の講師を紹介していただき、月3回の通年開催で日程を調整している。</p>		
	区記入欄	<p>【特記事項】 引き続き利用促進に努めてほしい。</p>		
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】 計画通りに利用が促進されている。目隠しネットが風除けにもなっている。 【改善すべき点】 【その他注意点】</p>		

利用者の満足を得られているか（評価点×2）		評価点×2		
		指定管理者	担当課	評価委員
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 ◆職員接客態度、説明や事務処理の的確さ	4.4 (×2)	32.8 (満点=40点)
	2	施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など	4.4 (×2)	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など	4.1 (×2)	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など	3.5 (×2)	
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
	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)	
	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		
D 利用者の満足度（アンケート調査等による）	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】 コロナ禍にありながらも、利用者数は伸び続けている。平野運動場は、施設利用とあわせて、窓口の利用（支払い・還付）を兼ねている利用者が多く、他施設と比べて、平野運動場は、窓口業務において迅速でミスがないと、利用者から評価を頂いている。この点も施設利用者数が減らない要因になっているのではないかと考えている。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 定期的に来場してミニコミ紙を持ち帰っていただく方が増えており、以前と比較し着実に読者の満足度は上がっていると考えている。その一方で「発行していることを知らない、読んだことがない」とのご意見も頂いている。今後は、SNSでの情報発信の充実および、内容・読みやすさについて見直しを行い、さらなる認知度の向上に繋げていきたい。</p>		
	区記入欄	<p>【特記事項】 運営満足度において高い評価を受けている。引き続き事業内容の充実を期待する。</p>		
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】 おおむね好評価が得られている。目隠しネットが設置され、利用者がプレーに集中出来るようになった。 【改善すべき点】 置ネットについての苦情には対応可能か検討して欲しい。設備の老朽化も対応可能か検討が望ましい。 【その他注意点】</p>		
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】 「あだちスポーツチャレンジ」かけっこ教室の応募数について。各幼稚園、学校への事前告知を実施しなかったにも関わらず、定員100名のところ、215名のご応募をいただいた。地域の皆さんに「平野運動場といえば、かけっこ教室」が定着しつつあると考えている。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 あだちスポーツチャレンジ「かけっこ教室」、パークで筋トレの参加者から、本事業以外にも開催してほしいとお声をいただいている。平野グラウンドは、土日祝日に比べて、平日は空いている現状がある。平野運動場の資源である天然芝グラウンドをフルに活用し、平日の空き時間を利用して、こちらの事業開催につなげていきたいと考えている。</p>		
区記入欄	<p>【特記事項】 「かけっこ教室」について事業回数や事業日時を検討し、利用者の増加につなげてほしい。</p>			
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】 新規事業が定員の倍以上の応募があるなど順調に地区に浸透している。 【改善すべき点】 【その他注意点】</p>			
合計点		69.0 (満点=110点)	101.8 (満点=150点)	120.8 (満点=180点)
特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	<p>順調に事業が展開されており、おおむね利用者からも好評価である。スタッフの接客スキル向上に向けた取り組みや、SNSを通じた広報活動など、総じてコミュニケーション機能向上への注力を評価できる。一方、新設の目隠しネットについては使用目的や使用方法の周知について課題があり、利用者とのコミュニケーションに関するさらなる取り組みを期待したい。</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
180点	108点	162点以上	150点以上 161点以下	135点以上 149点以下	121点以上 134点以下	107点以上 120点以下	98点以上 106点以下	97点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

※「A」は満点の0.75倍以上（小数点以下切上）、「C」は満点の0.54倍以下（小数点以下切捨）とする。

生涯学習関連施設 業務評価シート

スポーツ施設

施設名/足立区竹の塚温水プール・竹の塚体育館

【評価対象年度】令和4年度 【自己評価】令和5年4月15日 【評価委員会】令和5年8月15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					
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)	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 <small>(×2)</small>	3.0 <small>(×2)</small>	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 <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	3.0 <small>(×2)</small>	3.0 <small>(×2)</small>			
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】 他館での講座開催の開講式、閉講式を担当や「パークで筋トレ」の補助係のため、外出することで事務所の体制に支障が出ないように適切にシフトを作成。					
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】 勤務ローテーション踏まえ、大改修期間を有効に利用し、内部研修や外部研修などに積極的に参加すべき。					
		評 価 委 員 会 記 入 欄	【特記事項】 大規模改修の調整業務や外部での講座の実施に対して、適切な人材配置を行っている。					
		評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価すべき点】計画通りに適切に管理がされている。 【改善すべき点】より安定した管理を心がけて欲しい。 【その他注意点】					
		B 安全性 の確保	B 安全性 の確保	施設の安全性は確保されているか	評価点			
					指定管理者	担当課	評価委員会	
				1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など			(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	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	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			
				指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】			
区 記入欄	【改善すべき点・課題等】							
評 価 委 員 会 記 入 欄	【特記事項】							
評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価すべき点】 【改善すべき点】 【その他注意点】							
C 法令等 の 遵守 (※倫理 性も含 む)	C 法令等 の 遵守 (※倫理 性も含 む)	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点					
			指定管理者	担当課	評価委員			
		1	個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)		
		2	個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0			
		3	各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0			
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】 個人情報を持ち出す場合には必ず持出記録簿記入を徹底し、漏洩防止に努め、紙媒体の破棄はシュレッターにて細断。					
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】 スイムの仮事務所には保管庫が無いのでデスク下の小さいキャスターに鍵をかけ、保管している。キャスターごと動かすことができちゃうので興本の倉庫に保管が必要。					
		評 価 委 員 会 記 入 欄	【特記事項】 個人情報保護等を適切に遵守している。					
		評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価すべき点】問題なく実施されている。 【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4年度収支 (9,176千円) ◆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】 休館中に他館で7講座を開催することができ、売り上げに貢献することができた。			
	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】問題なく管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】利益率が比較的高い(指定管理料の21%)。改修期間中ではあるが何らかの活動が望まれる。			

大項目 中項目 確認項目

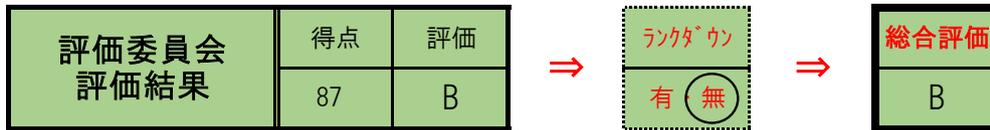
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿ったスポーツ事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み(広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	3.0	3.0	11.8 (満点=20点)
	2 A型・C型事業(共催事業)の企画・実施・成果 ◆A型・C型事業の企画・実施・成果	2.0	2.0	
	3 B型事業(重点事業)の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	4.0	3.0	
	4 自主事業の企画・実施・成果 ◆自主事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 改修中だが、スイム継続事業として花畑学習センターで7事業、江北学習センターで1事業を開催した。その他、着衣水泳体験会を開催した。B型事業はパークで筋トレを継続開催した。			
	区記入欄 【特記事項】 当初の計画に達成しないと見込まれる事業について、事業内容や集客方法を検討し、改善してほしい。なお、項目3については基本的事項と捉え加減しない。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】着衣水泳教室をはじめとする他館での事業実施や、特徴的な自主事業に取り組み意義が認められる。 【改善すべき点】継続事業が予定通り実施できていない。理由としてあげられる体調不良については、その理由によって減点するかどうか検討の余地あり。ただし、応募人数不足による中止については計画の再検討や広報活動などに問題があったと判断するのが妥当か。 【その他注意点】改修期間中ではあるが継続事業に力ははいっているか。			
B 学習支援の取り組み	適切なスポーツ活動支援を行っているか	評価点		
	指定管理者	担当課	評価委員	
	1 生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	2.0	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	4.0	4.0	
	3 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	4.0	4.0	
指定管理者記入欄 【アピールポイント】サークルの支援としてスイム登録のパドルフレンズに取材を行い、ミニコミ紙にサークル紹介および体験会の記事を掲載し、入会促進の協力を行った。足立区日赤救助員会と連携して着衣水泳体験会を開催し、6組(13人)が参加。				
区記入欄 【特記事項】 大規模改修期間中であるが、プール団体との連携し広報発信を行うなど、適切な支援ができています。なお、項目1については大規模改修期間中のため減点しない。				
評価委員記入欄 【評価すべき点】着衣水泳企画は時宜に合った企画であった。改修工事に伴う事業継続努力にも一定の意義が認められる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
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(人) ※過去3年平均からの伸び率/%			(満点=5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】			
	【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄 【特記事項】			
評価委員記入欄 【評価すべき点】 【改善すべき点】 【その他注意点】				
D 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	利用者の満足を得られているか(評価点×2)		評価点×2	
	指定管理者	担当課	評価委員	
	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ		4.4 (×2)	16.8 (満点=20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		0.0 (×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		0.0 (×2)	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 改修中ではあるが、ミニコミ紙に他館講座開催案内、体の健康関連、工事進捗状況を掲載し、6月、9月、12月に近隣の学習センター、包括支援センター等21箇所に240枚ずつ配布した。			
【改善すべき点・課題等】ミニコミ紙の配布範囲をもう少し拡大し、リニューアルオープンに向けて周知をする。				
区記入欄 【特記事項】 改修状況や講座情報を継続的にミニコミ紙で発信している。今後は開館にむけての広報発信に期待する。				
評価委員記入欄 【評価すべき点】他のプールでは開催されていない。体験性が重大で、事故防止とつながっている。 【改善すべき点】 【その他注意点】実質的な利用がなされていないため満足度は評価する材料があまりない。				
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			17.4 (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			
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】主要事業の「あだちらくらく体操」普及のため保木間児童館で事業開催ができるか自治会長および児童館館長を交え相談を行った。			
【改善すべき点・課題等】児童館での事業開催は平日は難しいが、日曜日なら可能だが、児童館の職員を休日出勤させなければならぬため再検討となった。今後も相談を継続していくことが必要。				
区記入欄 【特記事項】大規模改修期間中ということで、当初の目標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。				
評価委員記入欄 【評価すべき点】改修期間中に対応する事業を行っている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

合計点	53.0 (満点 85点)	69.8 (満点 =105点)	87.0 (満点 =135点)
-----	---------------------	-----------------------	-----------------------

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	大規模改修により、通年との単純比較は困難である。ただし、事業継続等に向けた努力、およびコロナ禍での行動規制緩和に伴う水難事故への懸念等や独自性のある企画へのニーズに対応できている点は評価に値する。改修工事後のスタートに向けて”維持”と”新規”獲得に万全を期していただきたい。
---------------------------	---

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。
 ※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			～			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
135点	81点	122点以上	113点以上 121点以下	102点以上 112点以下	91点以上 101点以下	80点以上 90点以下	73点以上 79点以下	72点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

※「A」は満点の0.75倍以上（小数点以下切上）、「C」は満点の0.54倍以下（小数点以下切捨）とする。

生涯学習関連施設 業務評価シート

地域図書館

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4年度 【自己評価】令和5年4月18日 【評価委員会】令和5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)	21.6 (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)	5.0 _(×2)		
			指定管理者 記入欄	【アピールポイント】事件や事故・区民の声は発生せず、安定した運営ができています。人材育成のため、独自に作成した288項目の研修チェックシートにより業務内容を点検し、スタッフ全員の業務レベルの向上に務めた。 【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。			
			区記 入欄	【特記事項】複雑化した図書館業務を細分化し、各業務で難易度別のチェック表を独自で作成した。業務の教え漏れを防ぎ、スタッフ間で進捗状況を共有できるよう管理体制ができています。			
			評価 委員 記入 欄	【評価すべき点】新人業務研修のチェックシートが評価点と基準点のあるものであり、一定の実行性がある。また、計画通りに適切に管理がされており、マニュアル化はサービス向上に向けての努力として評価できる。 【改善すべき点】より安定した管理を心がけて欲しい。 【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	13.8 (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】日常清掃で館内を清潔に保ち、さらに季節を感じていただけるような館内装飾をして、明るい気分で利用いただけるように務めた。特に折り紙で作った「今月の花」は、毎月楽しみにしてくださる方もいらっしゃった。 【改善すべき点・課題等】大地震や災害に備えた対策や準備をさらに進める。		
	区記 入欄		【特記事項】日常点検や定期点検は適切に行われており、館内環境をよりよくするため、装飾を行うなど工夫した取り組みを行っている。				
	評価 委員 記入 欄		【評価すべき点】参加型など利用者が親しみを抱きやすいようにさまざまな工夫がなされ、問題なく管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

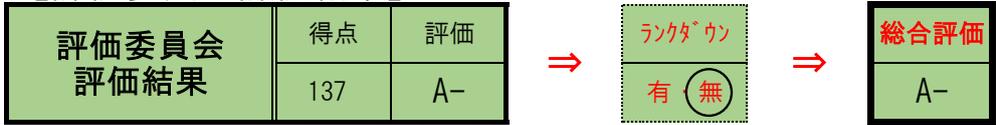
	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.8 (満点15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】個人情報に関する事故防止のため、個人情報保護についての研修を毎年実施している。イベント参加者の写真や映像を広報で使用する場合は、事前に参加者に利用説明をし承諾書にサインをもらった上で適切に使用している。 【改善すべき点・課題等】事例を共有することや研修により事故等が発生しないような運営をする。		
	区記入欄	【特記事項】イベント時の写真・映像の撮影について、参加者の本人同意の確認方法を口頭から書面に変更したことで、相手方の理解を得られやすくなったことは評価できる。同意書は保存し、記録として役立っている点も評価する。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】問題なく管理されている。基本的事項であるが、プライバシーに配慮し、書面での同意書取得に切り替え明確化が図られた点は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
D 適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
	指定管理者	担当課	評価委員	
	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和4年度収支 (13,921千円) ◆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】独自の入金管理システムにより、受講データを管理して受付での領収書等も不備なく発行した。 【改善すべき点・課題等】今後も適正な経理処理を行う。		
	区記入欄	【特記事項】財務運営・財産管理は適切に行われている。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】 【改善すべき点】収支計画について、現場と本部のコミュニケーションを密にし、収支を含めた事業計画その他について共有がしっかりとされるようにしていただきたい。 【その他注意点】			

大項目	中項目	確認項目				
2 事業 効果	A 利用促進に向けた取り組み	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×2）		評価点×2		
			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 (×2)	5.0 (×2)	9.2 (満点10点)
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】年間イベント案内のボードを共有廊下に設置し積極的にSNS以外でも広報した。イベント終了後は様子のわかる写真を掲示したところ、興味を惹かれた方が多く、次回は参加したいという声をいただいた。また、メッセージアプリの登録者数は前年比で約4割増となった。 【改善すべき点・課題等】SNSの媒体を増やし広報力を高める。			
		区記入欄	【特記事項】メッセージアプリのプッシュ通知やミニコミ紙へのQRコードの追加により、ホームページの閲覧へとつなげることで、より多くの利用者への情報発信を効果的に行ったと考えられる。ホームページの掲載内容が新聞に取り上げられた点も評価する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】展示を中心に積極的な活動が行えており、SNSを適切に活用し、メディアからの取材申し込みにも適切に対応している。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	B 図書館事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか（評価点×2）		評価点×2		
			指定管理者	担当課	評価委員	
		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)	19.6 (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】今年度は、親子向けイベントを意識的に多く実施した。さらに「PAPACK（パパック）」や「怪談ライブ」などを実施し、一般の来館や読書推進も図った。 【改善すべき点・課題等】全世代の来館者の増加につながるような事業を行う。			
		区記入欄	【特記事項】子育て世代向けのセット本「パパック」は高評価を受けている。またマイページサービスの利用促進の案内チラシが利用者への説明時間短縮に成果があった点も評価する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】パパックは”気持ち”を企画にした視点およびターゲット設定の意義を高く評価する。ブックリストの配布及びポイントカードの有効性も評価に値する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	C 利用の状況	適切な利用状況となっているか（環境の変化など外部要因を考慮）		評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員	
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（64,363人） ※基準値/66,591人 貸出冊数（57,319冊） ※基準値/57,123冊	3.0	3.0	2.8 (満点5点)	
指定管理者記入欄		【アピールポイント】かろうじて貸出冊数は基準値を超えたものの、利用人数は基準値に達しなかった。少なからず未だコロナ感染症の影響も受けているが、徐々に利用者も戻りつつあるので、積極的にイベントを開催し利用促進を図っていききたい。 【改善すべき点・課題等】特に小学生の来館が減少しているので、小学生の参加できる催事を増やし来館につなげていきたい。				
区記入欄		【特記事項】貸出冊数は基準値に達したが、利用人数は未達となった。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】貸出冊数の前年比増加率の目標達成を評価する。 【改善すべき点】イベントが行われているのに利用人数が減少している。入館者あたりの貸出も少ない。利用者前年比増加率の未達成については、より詳細な要因分析が望まれる。 【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 など	5.0	5.0	4.6 (満点5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】今年度はコロナによる中止がなくプログラムを38回実施した。行動生起プログラム参加者に他センター開催の講座を案内して習慣化に相当する行動変容があった。また、人気プログラムは認定外で4回追加開催し、予定より多くの機会を提供した。			
	区記入欄 【特記事項】他センターとの連動講座やクーポンの発行により継続的な参加へとつなげ、習慣化の促進が図られている。またメッセージアプリのプッシュ通知では対象者や配信時間を工夫することで登録者数増の成果もあがっている点が評価できる。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】さまざまな工夫を積極的に取り入れ効果をあげており、連携事業の目標達成に積極的にコミットしている点を高く評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】集客をヨガ講座に頼りすぎているように思う。			
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		
	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			20.1 (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】親子の来館を促すイベントを年間を通じて毎月行い、家族で習慣的に利用してもらうよう工夫した。「親子で図書館のお仕事体験」では子どもから保護者への読み語りタイム、「家族でタイムライン」では防災について語り合うなど、本をツールに家族がコミュニケーションを取る機会を作った。			
	区記入欄 【特記事項】「家族」をテーマとしたイベントや企画により、家族全員での図書館利用の促進を図り、特に「家族タイムライン」では家族のコミュニケーションの機会創出とともに防災意識を高めるような取り組みとなっている。次年度は「家族」から「仲間」へと輪を広げていく事業へステップアップする取り組みに期待したい。			
評価委員記入欄 【評価すべき点】定期的なイベントの実施など事業が活発におこなわれている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
F 利用者の満足度(アンケート調査等による)	利用者の満足を得られているか(評価点×2)	評価点×2		
	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ		4.5(×2)	33.4 (満点40点)
	2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		4.6(×2)	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		3.9(×2)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.7(×2)	
指定管理者記入欄 【アピールポイント】受付・接客対応で満足度が高い評価を得ることができたが、自由意見で寄せられた要望も受け止めサービス向上に努めていきたい。				
区記入欄 【改善すべき点・課題等】講座やイベントに対する満足度の向上に努める。				
評価委員記入欄 【特記事項】館内装飾などスタッフの工夫や接客に対する感謝の声は多い。今後も研修などを通じて接客力向上について継続的に取り組んでほしい。				
評価委員記入欄 【評価すべき点】おおむね好評価が得られており、評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
合計点		87.0 (満点110点)	120.4 (満点=150点)	137.9 (満点=180点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	総じて施設管理面、事業効果面について、どちらも非常に積極的に取り組んでいると評価できる。具体的には、折り紙でできた花の館内装飾や「PAPACK」等独自の取り組みにより、読書だけでなく、図書館に足を運ぶきっかけづくりにも繋がっており、利用者からもおおむね好評価を得られている。一方、利用者前年比増加率の未達成については、原因の客観的分析に基づいた今後の対策、対応が望まれる。また、会計収支に余力があったのであれば、指定管理事業者の本部とも連携し、状況に応じた柔軟な計画や運営を期待する。
---------------------------	--

【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
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。