

文教委員会報告資料

令和3年10月13日

報告事項名	頁
(教育指導部)	
(1) 令和3年度「足立区学力定着に関する総合調査」の調査結果（学習意識調査部分） について……………	2
(2) 令和3年度「全国学力・学習状況調査」の調査結果について……………	12
(3) 令和4年度へ向けたA Iドリルの選定スケジュールについて……………	14
(4) 「オリンピック・パラリンピック教育レガシープロジェクト」について……………	15
(学校運営部)	
(5) 校外施設指定管理者評価結果について……………	16
(子ども家庭部)	
報告事項なし	

(教 育 委 員 会)

文教委員会報告資料

令和3年10月13日

件名	令和3年度「足立区学力定着に関する総合調査」の調査結果（学習意識調査部分）について																																
所管部課名	教育指導部学力定着推進課																																
内容	<p>令和3年4月13日に実施した、令和3年度「足立区学力定着に関する総合調査」における学習意識調査について、主要項目の調査結果を以下のとおり報告する。</p> <p>1 調査結果から見られた主な傾向</p> <p>(1) 授業における学びの状況</p> <p>足立スタンダードに基づく授業の実施状況を把握する指標である「授業における学びの状況」に関する設問のA層とD層の差から、スタンダードスタイルの授業実践の浸透が学習内容の定着に好影響を与える傾向が見て取れる。 (P6～7 4(3) アイウより)</p> <p>(2) 非認知能力の状況</p> <p>自己肯定感等の非認知能力に関する設問については、A層とD層の差が顕著である。学力の定着を図る上でも、多様な活躍の場面を設定するなど、これら数値を高める取組みの必要性があると考えられる。 (P8～10 4(6) アイ、(7) アイ、(8) アイより)</p> <p>(3) 新型コロナウイルス感染症の影響</p> <p>「学校に行くのが楽しい」「将来の夢や目標を持っている」の数値低下は、新型コロナウイルス感染拡大による通学への不安や各種行事の中止・縮小の影響が原因であると推測する。 (P5 4(1) ア、P10 4(9) アより)</p> <p>なお、「学校に行くのが楽しい」については、下表のとおり、全体平均値（委託事業者が取り扱っている全自治体分）においても、小学校3年生を除き、令和元年度と比べて低下しているが、区の低下の度合いは小さい傾向にある。</p> <p>「学校に行くのが楽しい」に対する肯定的な回答の割合（％）</p> <table border="1" data-bbox="416 1648 1406 2069"> <thead> <tr> <th colspan="2">学年</th> <th>全体平均値</th> <th>区</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">小学校</td> <td>2年生</td> <td>87.9 (-0.8)</td> <td>87.5 (-0.3)</td> <td rowspan="9">令和元年度からの増減をカッコ内に記載 (令和2年度は一斉実施中止のため。)</td> </tr> <tr> <td>3年生</td> <td>88.8 (+0.6)</td> <td>88.6 (-0.6)</td> </tr> <tr> <td>4年生</td> <td>85.1 (-3.2)</td> <td>87.7 (-1.7)</td> </tr> <tr> <td>5年生</td> <td>85.3 (-2.0)</td> <td>89.0 (-0.5)</td> </tr> <tr> <td>6年生</td> <td>84.7 (-4.2)</td> <td>88.0 (-1.0)</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">中学校</td> <td>1年生</td> <td>87.3 (-3.1)</td> <td>90.4 (-2.2)</td> </tr> <tr> <td>2年生</td> <td>81.6 (-3.6)</td> <td>85.6 (-1.1)</td> </tr> <tr> <td>3年生</td> <td>79.7 (-3.4)</td> <td>82.2 (-1.6)</td> </tr> </tbody> </table>	学年		全体平均値	区	備考	小学校	2年生	87.9 (-0.8)	87.5 (-0.3)	令和元年度からの増減をカッコ内に記載 (令和2年度は一斉実施中止のため。)	3年生	88.8 (+0.6)	88.6 (-0.6)	4年生	85.1 (-3.2)	87.7 (-1.7)	5年生	85.3 (-2.0)	89.0 (-0.5)	6年生	84.7 (-4.2)	88.0 (-1.0)	中学校	1年生	87.3 (-3.1)	90.4 (-2.2)	2年生	81.6 (-3.6)	85.6 (-1.1)	3年生	79.7 (-3.4)	82.2 (-1.6)
学年		全体平均値	区	備考																													
小学校	2年生	87.9 (-0.8)	87.5 (-0.3)	令和元年度からの増減をカッコ内に記載 (令和2年度は一斉実施中止のため。)																													
	3年生	88.8 (+0.6)	88.6 (-0.6)																														
	4年生	85.1 (-3.2)	87.7 (-1.7)																														
	5年生	85.3 (-2.0)	89.0 (-0.5)																														
	6年生	84.7 (-4.2)	88.0 (-1.0)																														
中学校	1年生	87.3 (-3.1)	90.4 (-2.2)																														
	2年生	81.6 (-3.6)	85.6 (-1.1)																														
	3年生	79.7 (-3.4)	82.2 (-1.6)																														

2 今後の対応

(1) 教員の授業力の向上

足立スタンダードが、授業スタイルとして区内で浸透してきている。今後はその質の更なる向上を目指すべく、学校管理職との連携の下、指導主事、教科指導専門員や学力定着指導員の巡回指導により教員個々の授業力向上を図り、基礎学力の定着に繋げていく。

(2) ICTを活用した発表の場づくり

自己有用感や自己肯定感を高めるためには、児童・生徒の交流活動や活躍の場面と共に、保護者や地域に発表する場が求められる。コロナ禍ではあるが、ICT機器や学校ホームページを有効に活用することで、これら場面の充実を図っていく。

3 主要項目の学習意識調査結果の概要

項目は、委託事業者の全国共通設問に加え、自ら学ぶ力や非認知能力を図る設問等について、区が独自に追加したもので構成されている。

※ ◆は、区独自の設問

※ 小学校全体・中学校全体における令和元年度からの増減をカッコ内に記載（令和2年度は一斉実施中止のため）

[肯定的な回答の割合（％）]

項目		小学校全体	中学校全体
(1) 学校への意識についての設問			
ア	学校に行くのが楽しい	88.2 (-0.8)	86.1 (-1.6)
(2) 勉強・教科に関する意識についての設問			
ア	勉強は好きだ ◆	67.9 (-4.7)	38.7 (-1.0)
イ	学校の授業はどの程度分かるか ◆	88.2 (+0.4)	68.1 (+0.7)
(3) 授業における学びの状況についての設問			
ア	授業のはじめに示された目標（めあて・ねらい）を理解し、見通しをもって学習に取り組んだと思う ◆	79.6 (+5.0)	77.3 (+9.1)
イ	グループ活動やペア活動では、自分から積極的に発言したり、みんなで意見を出し合うことができたと思う ◆	74.3 (+1.2)	65.9 (+4.1)
ウ	授業で学習したことを振り返る活動を通じて、学習内容に対する興味や関心が深まったり、広がったりしたと思う ◆	71.7 (+0.4)	64.4 (+3.1)

項 目		小学校 全体	中学校 全体
(4) 自ら学ぶ力についての設問			
ア	先生から示された課題や自分で立てた課題について、インターネットや図書等から必要な情報を集め、整理することができる ◆	62.4 (+4.2)	63.8 (+5.7)
イ	これまで学習したことを使って新しい問題を工夫して解決している ◆	65.9 (+2.9)	57.3 (+4.0)
(5) 学びを律する力についての設問			
ア	不得意なことや苦手なことでも、自ら進んで取り組もうとしている ◆	72.9 (-0.6)	64.3 (+2.3)
イ	わからないことはそのままにせず、わかるまで努力している	74.0 (±0.0)	68.8 (+3.2)
(6) 自己肯定感についての設問			
ア	自分にはよいところがあると思う ◆	73.7 (-0.4)	67.6 (+1.3)
イ	努力をすれば、自分もたいていのことはできると思う	85.9 (-0.9)	81.4 (-0.4)
(7) 自制心・勤勉性についての設問			
ア	難しいことでも、失敗をおそれないで、取り組んでいる	76.5 (-0.8)	65.8 (-0.8)
イ	自分がやらなければならないことは、やりたくないときでも、きちんとやりぬくことができる ◆	84.0 (+0.5)	79.5 (+0.1)
(8) 他者理解・協調性についての設問			
ア	自分の意見や考えを相手にわかりやすく伝えることができる	67.8 (+0.7)	63.0 (+1.2)
イ	自分の果たすべき役割や分担を考え、周囲の人と力を合わせて行動しようとしている ◆	82.4 (+0.2)	84.2 (+1.3)
(9) キャリア形成意欲についての設問			
ア	将来の夢や目標を持っている ◆	86.0 (-0.6)	72.2 (-1.7)
イ	自分の将来の夢や目標の実現に向かって努力したり、その方法を工夫・改善したりしている ◆	74.8 (-0.1)	66.8 (+1.6)

4 主要項目の学力層別学習意識調査結果

※ A層（上位層）、B層（中上位層）、C層（中下位層）、D層（下位層）は、成績順に4層に区分したもの（各層概ね25%）

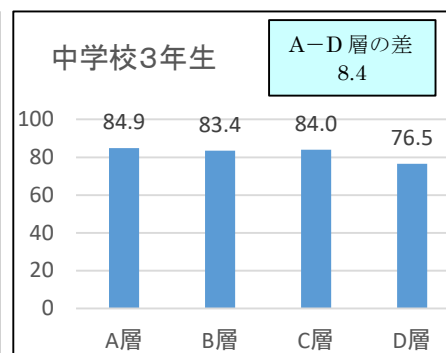
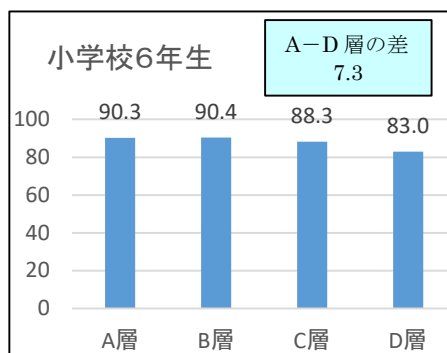
※ 小学校全体・中学校全体における令和元年度からの増減をカッコ内に記載（令和2年度は一斉実施中止のため）

〔肯定的な回答の割合（%）〕

（1）学校への意識についての設問

ア 学校に行くのが楽しい

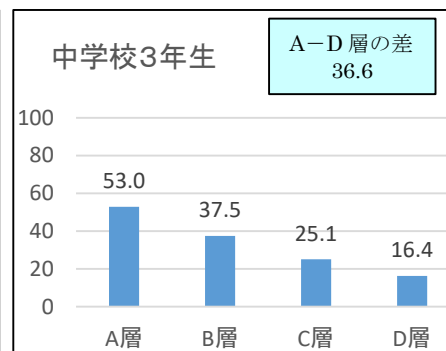
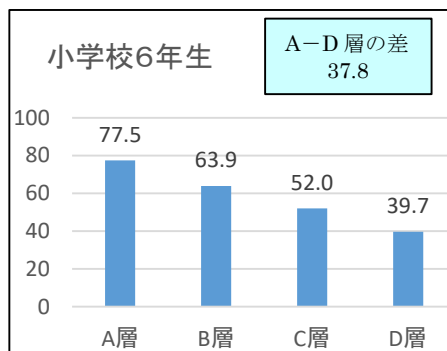
小学校全体	中学校全体
88.2（-0.8）	86.1（-1.6）



（2）勉強・教科に関する意識についての設問

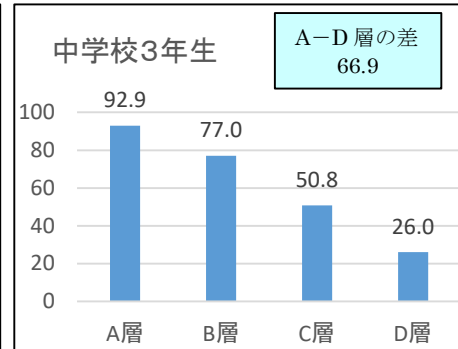
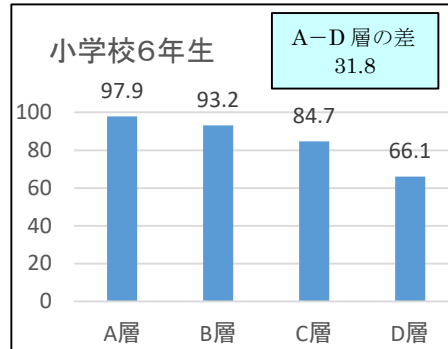
ア 勉強は好きだ

小学校全体	中学校全体
67.9（-4.7）	38.7（-1.0）



イ 学校の授業はどの程度分かるか

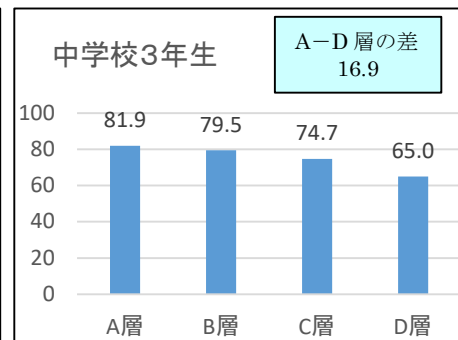
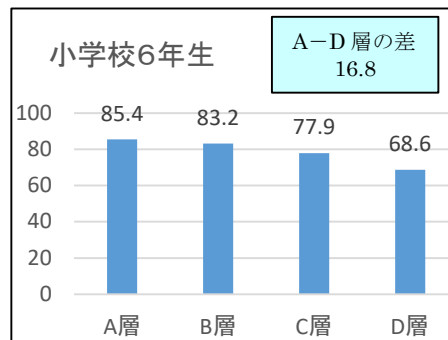
小学校全体	中学校全体
88.2 (+0.4)	68.1 (+0.7)



(3) 授業における学びの状況についての設問

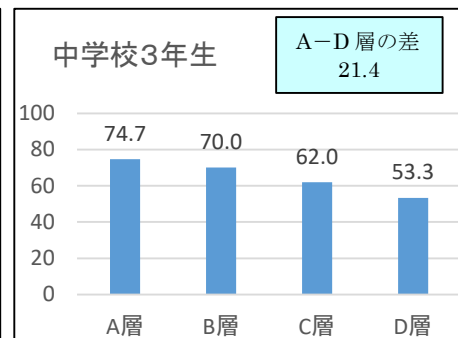
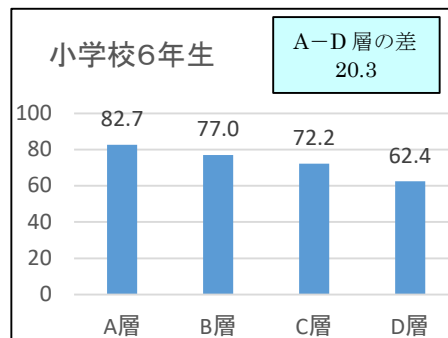
ア 授業のはじめに示された目標（めあて・ねらい）を理解し、見通しをもって学習に取り組んだと思う

小学校全体	中学校全体
79.6 (+5.0)	77.3 (+9.1)



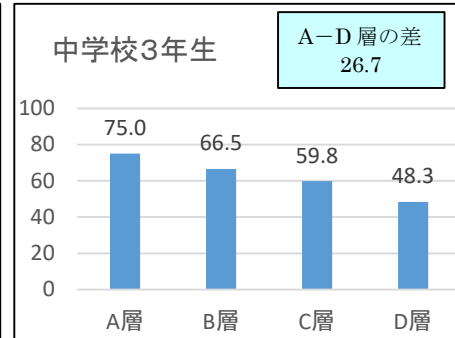
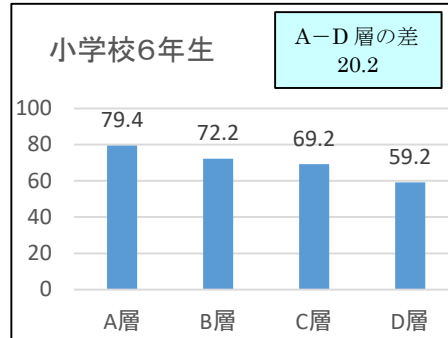
イ グループ活動やペア活動では、自分から積極的に発言したり、みんなで見通しを出し合うことができたと思う

小学校全体	中学校全体
74.3 (+1.2)	65.9 (+4.1)



ウ 授業で学習したことを振り返る活動を通じて、学習内容に対する興味や関心が深まったり、広がったりしたと思う

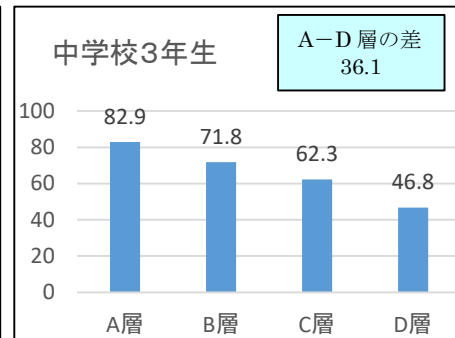
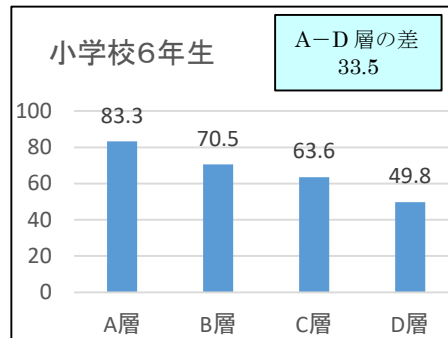
小学校全体	中学校全体
71.7 (+0.4)	64.4 (+3.1)



(4) 自ら学ぶ力についての設問

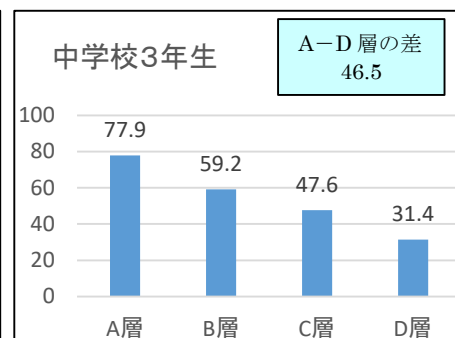
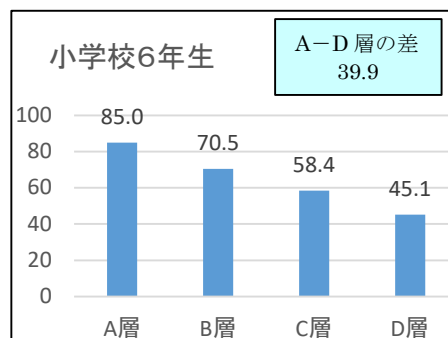
ア 先生から示された課題や自分で立てた課題について、インターネットや図書等から必要な情報を集め、整理することができる

小学校全体	中学校全体
62.4 (+4.2)	63.8 (+5.7)



イ これまで学習したことを使って新しい問題を工夫して解決している

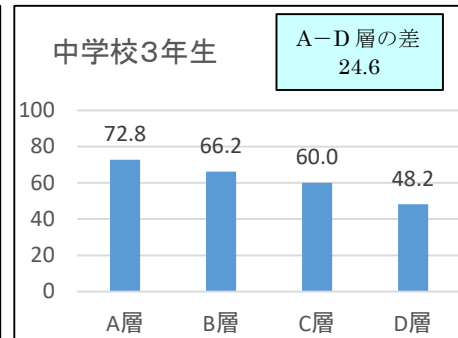
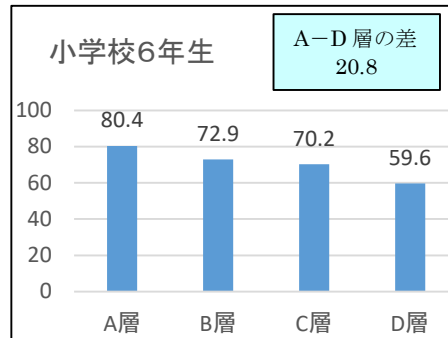
小学校全体	中学校全体
65.9 (+2.9)	57.3 (+4.0)



(5) 学びを律する力についての設問

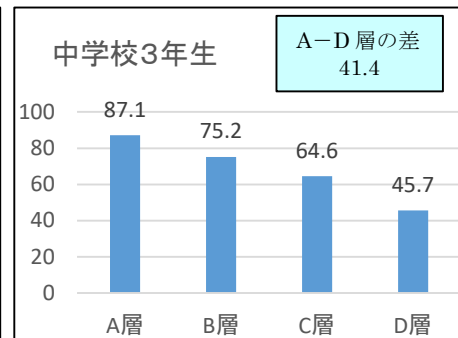
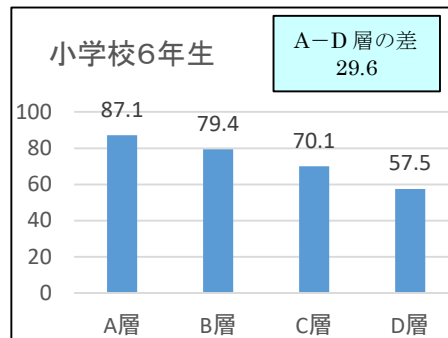
ア 不得意なことや苦手なことでも、自ら進んで取り組もうとしている

小学校全体	中学校全体
72.9 (-0.6)	64.3 (+2.3)



イ わからないことはそのままにせず、わかるまで努力している

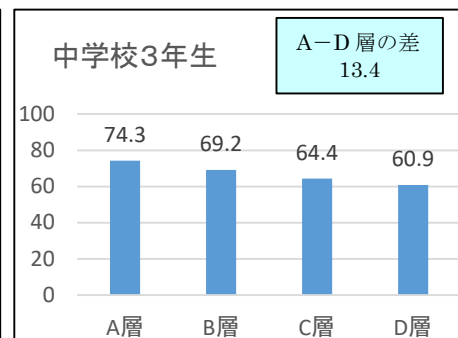
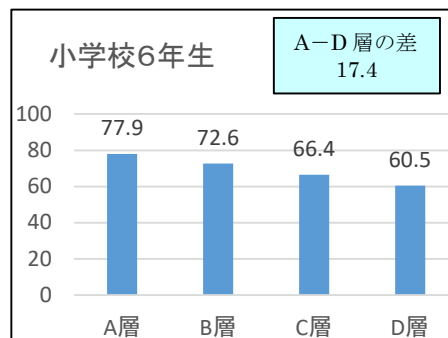
小学校全体	中学校全体
74.0 (±0.0)	68.8 (+3.2)



(6) 自己肯定感についての設問

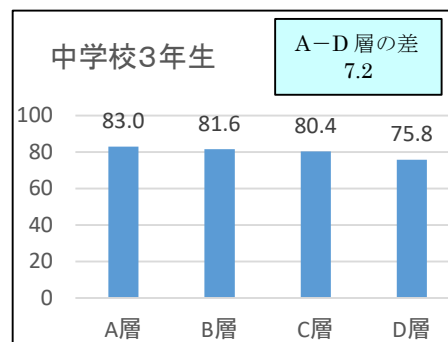
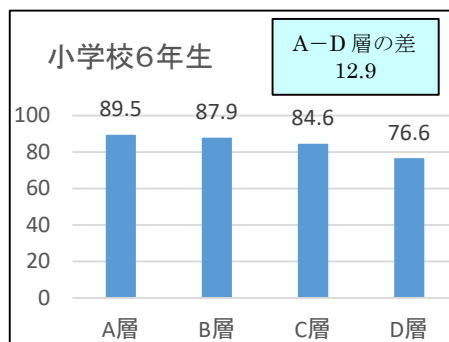
ア 自分にはよいところがあると思う

小学校全体	中学校全体
73.7 (-0.4)	67.6 (+1.3)



イ 努力をすれば、自分もたいいのはできると思う

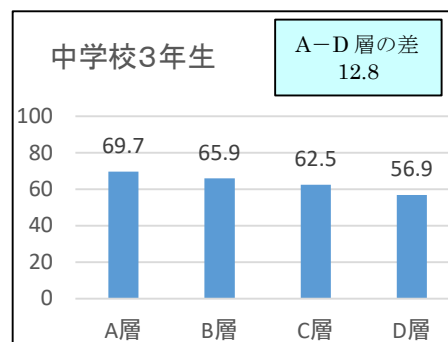
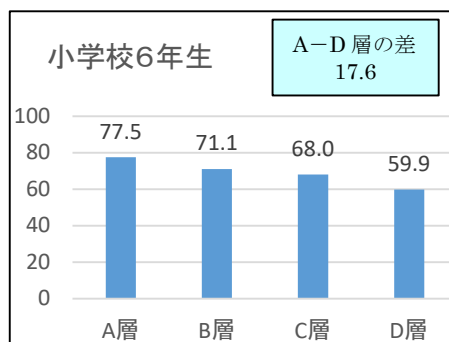
小学校全体	中学校全体
85.9 (-0.9)	81.4 (-0.4)



(7) 自制心・勤勉性についての設問

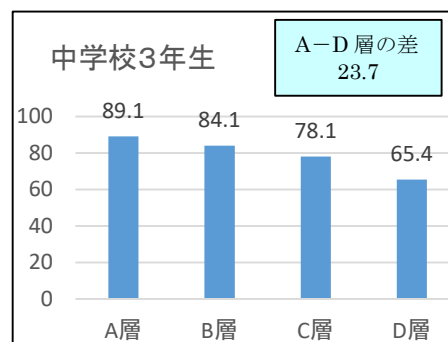
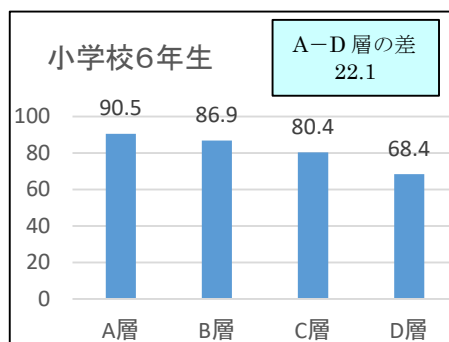
ア 難しいことでも、失敗をおそれないで、取り組んでいる

小学校全体	中学校全体
76.5 (-0.8)	65.8 (-0.8)



イ 自分がやらなければならないことは、やりたくないときでも、きちんとやりぬくことができる

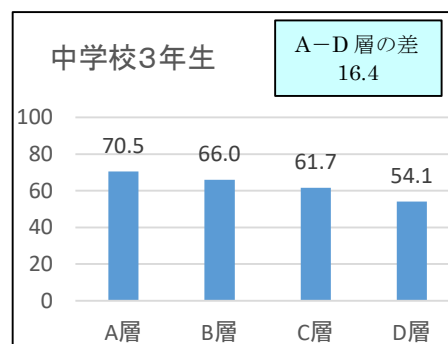
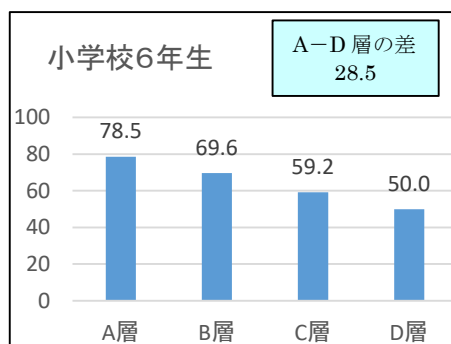
小学校全体	中学校全体
84.0 (+0.5)	79.5 (+0.1)



(8) 他者理解・協調性についての設問

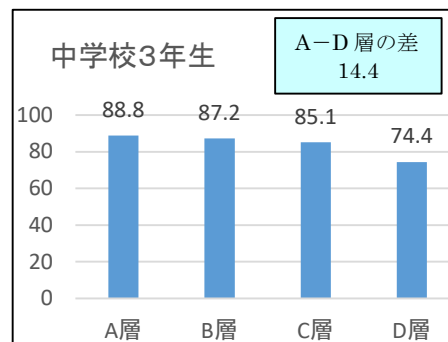
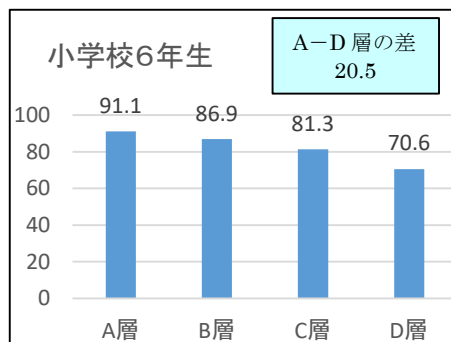
ア 自分の意見や考えを相手にわかりやすく伝えることができる

小学校全体	中学校全体
67.8 (+0.7)	63.0 (+1.2)



イ 自分の果たすべき役割や分担を考え、周囲の人と力を合わせて行動しようとしている

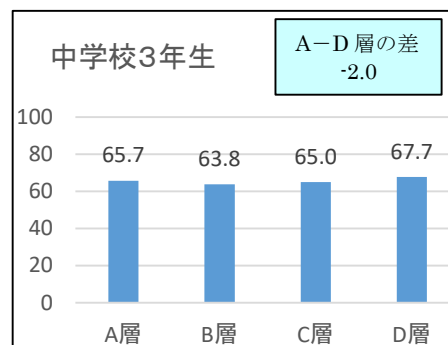
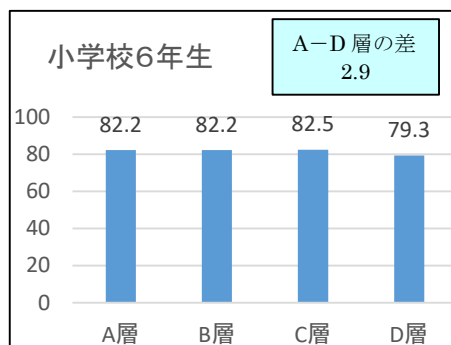
小学校全体	中学校全体
82.4 (+0.2)	84.2 (+1.3)



(9) キャリア形成意欲についての設問

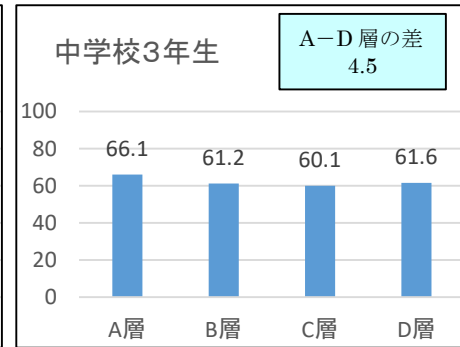
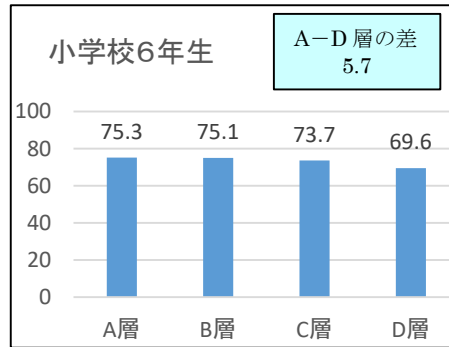
ア 将来の夢や目標を持っている

小学校全体	中学校全体
86.0 (-0.6)	72.2 (-1.7)



イ 自分の将来の夢や目標の実現に向かって努力したり、その方法を工夫・改善したりしている

小学校全体	中学校全体
74.8 (-0.1)	66.8 (+1.6)



問題点
今後の方針

文教委員会報告資料

令和3年10月13日

件名	令和3年度「全国学力・学習状況調査」の調査結果について																																																
所管部課名	教育指導部学力定着推進課																																																
内容	<p>令和3年5月27日に実施した、令和3年度「全国学力・学習状況調査」の調査結果について、文部科学省より結果データの提供があったため、以下のとおり報告する。</p> <p>1 実施日 令和3年5月27日（木）</p> <p>2 対象学年・科目・受検人数 (単位：人)</p> <table border="1" data-bbox="414 828 1173 1064"> <thead> <tr> <th>科目 対象学年</th> <th>国語</th> <th>算数／ 数学</th> <th>児童生徒 質問紙調査</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>小学6年生</td> <td>5,046</td> <td>5,052</td> <td>5,053</td> </tr> <tr> <td>中学3年生</td> <td>4,148</td> <td>4,146</td> <td>4,144</td> </tr> </tbody> </table> <p>3 調査結果の概要 (平均正答率 単位：%)</p> <p>(1) 小学校</p> <p>【国語】 (カッコ内は平均正答数 単位：問)</p> <table border="1" data-bbox="414 1321 1173 1556"> <thead> <tr> <th></th> <th>区</th> <th>国</th> <th>国との差</th> <th>都</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R1</td> <td>63.2 (8.9)</td> <td>63.8 (8.9)</td> <td>▲0.6 (±0.0)</td> <td>65 (9.1)</td> <td>出題数14問</td> </tr> <tr> <td>R3</td> <td>69.2 (9.7)</td> <td>64.7 (9.1)</td> <td>+4.5 (+0.6)</td> <td>68 (9.5)</td> <td>出題数14問</td> </tr> </tbody> </table> <p>【算数】 (カッコ内は平均正答数 単位：問)</p> <table border="1" data-bbox="414 1691 1173 1926"> <thead> <tr> <th></th> <th>区</th> <th>国</th> <th>国との差</th> <th>都</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R1</td> <td>67.6 (9.5)</td> <td>66.6 (9.3)</td> <td>+1.0 (+0.2)</td> <td>70 (9.8)</td> <td>出題数14問</td> </tr> <tr> <td>R3</td> <td>72.8 (11.7)</td> <td>70.2 (11.2)</td> <td>+2.6 (+0.5)</td> <td>74 (11.8)</td> <td>出題数16問</td> </tr> </tbody> </table>	科目 対象学年	国語	算数／ 数学	児童生徒 質問紙調査	小学6年生	5,046	5,052	5,053	中学3年生	4,148	4,146	4,144		区	国	国との差	都		R1	63.2 (8.9)	63.8 (8.9)	▲0.6 (±0.0)	65 (9.1)	出題数14問	R3	69.2 (9.7)	64.7 (9.1)	+4.5 (+0.6)	68 (9.5)	出題数14問		区	国	国との差	都		R1	67.6 (9.5)	66.6 (9.3)	+1.0 (+0.2)	70 (9.8)	出題数14問	R3	72.8 (11.7)	70.2 (11.2)	+2.6 (+0.5)	74 (11.8)	出題数16問
科目 対象学年	国語	算数／ 数学	児童生徒 質問紙調査																																														
小学6年生	5,046	5,052	5,053																																														
中学3年生	4,148	4,146	4,144																																														
	区	国	国との差	都																																													
R1	63.2 (8.9)	63.8 (8.9)	▲0.6 (±0.0)	65 (9.1)	出題数14問																																												
R3	69.2 (9.7)	64.7 (9.1)	+4.5 (+0.6)	68 (9.5)	出題数14問																																												
	区	国	国との差	都																																													
R1	67.6 (9.5)	66.6 (9.3)	+1.0 (+0.2)	70 (9.8)	出題数14問																																												
R3	72.8 (11.7)	70.2 (11.2)	+2.6 (+0.5)	74 (11.8)	出題数16問																																												

(2) 中学校

【国語】

(カッコ内は平均正答数 単位：問)

	区	国	国との差	都	
R1	72.4 (7.2)	72.8 (7.3)	▲0.4 (▲0.1)	74 (7.4)	出題数 10 問
R3	64.2 (9.0)	64.6 (9.0)	▲0.4 (±0.0)	67 (9.4)	出題数 14 問

【数学】

(カッコ内は平均正答数 単位：問)

	区	国	国との差	都	
R1	57.6 (9.2)	59.8 (9.6)	▲2.2 (▲0.4)	62 (9.9)	出題数 16 問
R3	55.2 (8.8)	57.2 (9.1)	▲2.0 (▲0.3)	60 (9.6)	出題数 16 問

- ※ 平均正答率：児童・生徒の平均正答数の割合を%で示した数値
[(平均正答数 / 出題数) × 100]
- ※ 令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大に伴い実施せず。
- ※ 平成29年度以後、地方自治体の平均正答率は整数値で公表されることとなった。上記の表の足立区の平均正答率は、全受検児童・生徒の平均正答数をもとに平均正答率を小数点1位まで計算した。また、東京都の平均正答率は整数値のまま表記してある。

問題点
今後の方針

区全体の傾向・解説とともに各学校の領域別・観点別の詳細結果を区ホームページに掲載する。

件名	令和4年度へ向けたA I ドリルの選定スケジュールについて
所管部課名	教育指導部学力定着推進課
内容	<p>モデル校での試行に着手したA I ドリルについて、以下のとおり、令和4年度当初からの全校展開を目指していく。</p> <p>1 目的 1人1台のタブレット環境を生かし、基礎学力定着に向けた取組の柱である「個に応じた指導」の更なる充実を図るため、A I ドリルを導入する。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>【A I ドリルとは】 生徒の解答状況からA I 機能により理解度を判断し、つまずきの原因となっている学習内容に遡って出題する学習教材</p> <p>【今年度、試行的に導入するA I ドリル】 (1) Q u b e n a (2校) (2) すららドリル (2校)</p> </div> <p>2 選定に向けた手続き</p> <p>(1) 選定方法 選定会議において、モデル校の実践報告を踏まえて、A I ドリル双方を評価し、令和4年度導入教材を選定する。</p> <p>(2) 選定期間 A I ドリル導入のための必要経費を令和4年度当初予算に盛り込むため、11月中に選定する。</p> <p>(3) 評価の視点(例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 個別最適化された出題機能、A I が実装されている問題数 ・ 直感的なインターフェース、見やすさ ・ 児童・生徒や教員にとっての使いやすさ など <p>3 活用方法の検討</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 授業や放課後補習、家庭学習など、様々な教育活動の場面を想定した活用方法を検証する。 ・ 令和4年度の全校展開へ向けて活用方法(事例)をまとめる。 ・ 教科別研修会や教員説明会で紹介していく。 <p>4 導入に向けた準備 令和4年度当初からの利用に備え、年度内に教員向け操作研修会を実施する。</p>
問題点 今後の方針	

文教委員会報告資料

令和3年10月13日

件名	「オリンピック・パラリンピック教育レガシープロジェクト」について
所管部課名	教育指導部教育指導課
内容	<p>1 本事業について 東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催にあたり、平成28年度から取り組んできたオリンピック・パラリンピック教育の集大成として、児童・生徒一人ひとりが「自分を高める」ことを通じてレガシーを創造する。</p> <p>2 取組の概要 以下の内容について、夏季休業明けの学習活動で実施する。</p> <p>(1) 「思い出の名場面」コンクール 東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会で感銘を受けた場面について、絵画や絵手紙で表現する。</p> <p>(2) 「私のオリンピック～私の記録～」チャレンジコンクール 自分が挑戦した運動や取組などを記録したり表現したりする。</p> <p>(3) 「オリパラ豆知識」調べ学習コンクール オリンピック・パラリンピック教育で調べた学習を工夫してまとめる。</p> <p>(4) 「オリパラ マイディレクターズカット」プロジェクト 児童・生徒が東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会を受けて、「マイベストプログラム」に関連付けた挑戦を行い、その挑戦している姿や決意を動画にする。</p> <p>3 対象者 区内の小中学生全員を対象とする。</p> <p>4 賞について 参加賞と特別賞を設定する。詳細については検討する。</p> <p>5 本事業の流れ</p> <p>① 10月8日（金）児童・生徒の作品応募締切。募集人員数確認。 ↓ ② 10月中旬に業者を選定する。 ↓ ③ 12月下旬までに納品を済ませる。 ↓ ④ 1月の表彰式で特別賞受賞者へ賞品を贈呈する。 参加賞については、表彰式後に贈呈する。</p>
問題点・今後の方針	賞品決定と業者の選定を行う。

件名	校外施設指定管理者評価結果について																			
所管部課名	学校運営部学務課																			
内容	鋸南自然の家及び日光林間学園の令和2年度業務について、足立区立校外施設指定管理者評価委員会（以下「評価委員会」という）による評価を行ったので、報告する。																			
	1 主な業務内容 (1) 鋸南自然の家 区立小学校5年生の自然教室及び一般利用宿泊施設 (2) 日光林間学園 区立小学校6年生の自然教室及び一般利用宿泊施設 ※ 令和2年度の自然教室については中止した。 ※ 緊急事態宣言の発令により、令和2年4月1日から6月19日及び令和3年1月9日から3月21日まで休館とした。																			
	2 指定管理者・指定管理期間																			
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>施設名</th> <th>指定管理者</th> <th>指定管理期間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>鋸南自然の家</td> <td>株式会社フォレスト</td> <td>令和元年度～令和5年度</td> </tr> <tr> <td>日光林間学園</td> <td>(代表取締役 石田 浩二)</td> <td>平成30年度～令和4年度</td> </tr> </tbody> </table>		施設名	指定管理者	指定管理期間	鋸南自然の家	株式会社フォレスト	令和元年度～令和5年度	日光林間学園	(代表取締役 石田 浩二)	平成30年度～令和4年度									
	施設名	指定管理者	指定管理期間																	
	鋸南自然の家	株式会社フォレスト	令和元年度～令和5年度																	
	日光林間学園	(代表取締役 石田 浩二)	平成30年度～令和4年度																	
	3 指定管理料（令和2年度） (1) 鋸南自然の家 ① 非精算 94,498,424 円（税込） ② 要精算(修繕費・光熱水費・補助員賄費) 9,032,241 円（税込） 合計 (①+②) 103,530,665 円（税込） (2) 日光林間学園 ① 非精算 58,828,651 円（税込） ② 要精算(修繕費・光熱水費・補助員賄費) 6,954,458 円（税込） 合計 (①+②) 65,783,109 円（税込）																			
	4 評価対象期間 令和2年4月1日～令和3年3月31日																			
	5 評価委員会開催日 令和3年7月5日																			
6 評価委員会委員構成（計6名）																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>氏名</th> <th>役職等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">学識経験者 (有識者含む)</td> <td>小林 久美 【委員長】</td> <td>東京未来大学こども心理学部教授</td> </tr> <tr> <td>橘 真美子</td> <td>中小企業診断士</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">区 民</td> <td>大林 英夫</td> <td>青少年対策弘道地区委員会会長</td> </tr> <tr> <td>倉橋 さとみ</td> <td>高野小学校PTA会長</td> </tr> <tr> <td>学校長</td> <td>向山 敦子</td> <td>湊江小学校校長</td> </tr> <tr> <td>区職員</td> <td>川口 弘</td> <td>学校運営部長</td> </tr> </tbody> </table>		種別	氏名	役職等	学識経験者 (有識者含む)	小林 久美 【委員長】	東京未来大学こども心理学部教授	橘 真美子	中小企業診断士	区 民	大林 英夫	青少年対策弘道地区委員会会長	倉橋 さとみ	高野小学校PTA会長	学校長	向山 敦子	湊江小学校校長	区職員	川口 弘	学校運営部長
種別	氏名	役職等																		
学識経験者 (有識者含む)	小林 久美 【委員長】	東京未来大学こども心理学部教授																		
	橘 真美子	中小企業診断士																		
区 民	大林 英夫	青少年対策弘道地区委員会会長																		
	倉橋 さとみ	高野小学校PTA会長																		
学校長	向山 敦子	湊江小学校校長																		
区職員	川口 弘	学校運営部長																		

7 評価方法

指定管理者の自己評価及び所管課の実態調査による評価を基に、評価を行った。

<提出資料>

1	業務評価シート	8	個人情報保護方針
2	労働条件審査主要チェックシート	9	会社全体の決算報告書
3	目標設定シート	10	鍵貸出管理簿
4	前回の評価結果の反映状況	11	金銭出納簿
5	令和2年度実施報告書	12	備品管理簿
6	消防計画	13	運営事業計画書
7	施設巡回簿	14	お客様アンケート集計表

8 評価結果

(1) 鋸南自然の家 30点/45点 得点率66.6% 総合評価 B

(2) 日光林間学園 29点/45点 得点率64.4% 総合評価 B

(評価項目等は、P19～28「業務評価シート」参照)

【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
45点	27点	41点以上	38点以上 40点以下	34点以上 37点以下	31点以上 33点以下	27点以上 30点以下	25点以上 26点以下	24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（小数点以下切上げ）、「C」は満点の0.54倍以下（小数点以下切捨て）とする。

9 委員会での主な意見と対応等

(1) 鋸南自然の家

ア コロナ禍の厳しい環境下で常にサービス向上に取り組んでおり、利用者アンケートにおける接客態度は好評で評価できる。

イ ホームページやSNSでの情報発信を適宜行い、活用できている。

ウ 今後も利用者の要望をくみ取りながら、地域の特色を持たせた食事の提供やイベントの検討をしてほしい。

- ・ 対応策 感染対策を行いながら、食事量の検討やイベント内容など集客につながる方法を指定管理者と共に検討していく。

(2) 日光林間学園

ア 新型コロナウイルスの影響を受けている中でも利用者の満足度の高いサービス提供をしており、従業員への教育が行き届いている。

イ スタッフへの研修など、更に充実したサービス提供のために従業員教育に努めてほしい。

- ・ 対応策 コロナ禍における人材育成研修は難しいが、研修内容や受講方法を指定管理者と検討し、実施できるようにしていく。

	<p>ウ ホームページ等で食事や自然環境等の情報を積極的に発信し、集客に努めてほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 対応策 ホームページやSNSでの情報発信の内容や方法を、指定管理者と共に検討し、発信力の強化を図る。
<p>今後の方針</p>	<p>教育委員会及び文教委員会に報告後、10月下旬に区HPにて公表する。</p>

足立区立校外施設指定管理者評価委員会 業務評価シート

【評価対象施設】 足立区立鋸南自然の家

【評価対象年度】 令和2年度 【自己評価】 令和3年5月28日 【評価委員会】 令和3年7月5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 管理運営	(1) 適切な管理の履行	基本協定や年度協定に沿って適切に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開館日の設定（一般利用） ◆需要を見込んだ効率的な開館計画	3	3	3.0	
		②施設・設備の保守点検（内容、回数） ◆仕様書に基づく、保守点検・環境衛生・園庭管理の実施	3	3		
		③施設の清掃（内容、回数） ◆仕様書に基づく、清掃・害虫駆除の実施と施設内の整理整頓	3	3		
		④人員配置（配置数、専門性） ◆知識・経験・技量を有する人員の配置（フロント、調理担当、設備担当）	3	3		
		⑤人材育成の取組み（知識・技術向上） ◆各種研修・講習の開催、スタッフの意識改革プログラムの実行	4	4		
			計①	16	16	（満点=5点）
			項目数②	5	5	
			評価点①÷②	3.2	3.2	
指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館日は、R2年度の祝祭日とR1年度の閉館予定並びに前指定管理者の実績を考慮して、区民利用が望めそうな日を設定した。しかし「緊急事態宣言」が発出された事に伴い、足立区より休館の指示があり、指示に従い対応したため開館計画通りいかなかった。 ・設備の保守点検・清掃は、全て仕様書通りに実施した。専門性の高い業務については外部委託としているが、大きな事故は無かった。異常があった際には速やかに区へ報告する体制を継続していく。 ・普通救命講習を受講していないスタッフの受講を予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から普通救命講習が中止になったため、3密を避けた状態でのAEDのみの講習を、消防署員を招聘して施設内で実施。人命救急に対する意識を高め、従業員全員が緊急時に対応出来る体制を整えた。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・繁忙期の調理について、調理長の業務負担が多くなってしまうため、本社に応援要請をし、応援人員を増員して対応した。調理人員については、今後も増員を検討していく。 ・新型コロナウイルス感染症に対しては、学務課との連絡を密に行い、新型コロナウイルス拡大防止ガイドラインを設けスタッフ全員で共有・遵守し、必要な対応をおこなった。今後も感染症予防対策及び学務課との連絡を密に、迅速かつしっかりと行い対応していく。 					
区記入欄	<p>【特記事項】</p> <p>区 ①②③新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言の発出により、区より休館の要請を行ったため、年間95日以上の開館はできず、86日の開館となったが、仕様書通りの保守点検や清掃は行っていた。</p> <p>⑤休館中に警察職員を招聘し、不審者対応研修を実施し、緊急時の職員の意識を高めることができた。普通救命講習については、コロナウイルスにより消防署が中止していたが、AEDのみの講習を行うことができた。</p>					
記入欄 評価委員	<p>【評価すべき点】 休館中でもAED講習を実施し、職員の対応力強化に努めたことは評価できる。施設に精通している人材の再雇用や、繁忙期に調理員を本社から応援派遣するなど臨機応変な対応も評価できる。</p> <p>【改善すべき点】 特になし。</p> <p>【その他注意点】 特になし。</p>					
(2) 改善事項への取り組み	指定管理者記入欄	前回の評価委員会で指摘された改善事項に対して、どう取り組んでいるか		評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員	
		①別紙『前回の評価結果の反映状況』を参照	3	3	3.3	
			計①	3	3	（満点=5点）
			項目数②	1	1	
			評価点①÷②	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"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、学務課と連携して鋸南自然の家の利用にあたってのお願いや施設の感染防止策ガイドラインを設けている。今後も遵守し対応していく。 ・アンケート回収率が前年低かったことから、R2年度からチェックインの際、アンケート用紙をボードに挿んで手渡し、お声がけをする事で、アンケートのご協力を促した。その結果62.6%の回収率となった。 ・アンケートの概要に対し、「今すぐ対応できる」、「時間を要するが対応できる」、「区の判断が必要」を記載し、対応の漏れが無いよう確認をしている。尚、早期に対応・区の判断が必要なことは区担当者へ連絡・相談をするよう努めている。また、突然の設備の異常の際は、速やかに報告・相談を行い対応している。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・HACCPがR3年6月に完全義務化になることもあり、今後は衛生管理方法や感染症対策の講習などを検討していく。 			
		区記入欄	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年の指摘事項についてはおおむね改善できていると考える。 ・利用者に手渡しでアンケートを配ることで、回収率を前年20.3%から62.6%に上げることができた。 			
		記入欄 評価委員	<p>【評価すべき点】 アンケートの回収方法の工夫をし、回収率が向上されたこと、またアンケートの要望を「今すぐ対応」「時間を要するが対応可」「区の判断が必要」に分け、対応内容をわかりやすく行った点は評価できる。</p> <p>【改善すべき点】 手書きのアンケート以外に、Webアンケートを取り入れると、更に回収率が上がる可能性があるため、検討してほしい。また、HACCPについては、食品衛生協会の動画を活用し、調理関係職員だけではなく、全職員に視聴してもらい、社員教育を行ってほしい。</p> <p>【その他注意点】 アンケートの回収率が上がれば、要望も増えることになるため、対応をしっかりと行ってほしい。</p>			

大項目	中項目	確認項目					
1 管理 運 営	(3) 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		
		①防災体制（火災、地震、台風等） ◆消防計画の策定、自衛消防訓練の実施	3	3	3.0		
		②防犯体制（運営事業計画書項目） ◆館内のセキュリティ管理、夜間警備体制 ◆施設内外の巡回、来所者の把握、鍵の管理	3	3			
		③事故等緊急時の体制・対策（運営事業計画書項目） ◆危機管理マニュアル、緊急時の体制、緊急連絡先一覧等の整備 ◆災害用の食糧等の備蓄・補充	3	3			
		④施設を安全に管理するための方策 ◆設備の破損や故障などへの迅速な対応	3	3			
			計①	12	12	(満点=5点)	
			項目数②	4	4		
			評価点①÷②	3.0	3.0		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・防災体制は、支配人（防火管理者）が中心となり、自衛消防訓練を7月と2月に火災発生時の想定を変えて実施。有事の際の指揮系統を確認し、的確に対応出来るように備えている。訓練の際には、消防署から水消火器を借用し実践的な初期消火対応等の実技訓練も行った。 ・非常時に備えた食料の備蓄は、足立区が用意している非常用食材に加えて、日常的に使う食材もストックしている。米・塩は一週間分相当を常時オーバーストックし、緊急災害時でも食事提供が出来る様にしている。また、備蓄食材のアレルギー対応については、成分を表示する事で全社員が正確な知識と共通認識を持って対応出来るよう図っている。 ・夜間警備体制は、昨年4月に機械警備を導入し、警備の強化を図っており、更に夜警のスタッフに加えて支配人が住込みで館内で生活することにより、非常時にも夜警・警備会社と協力し対応出来る体制を継続していく。 ・R2年度は、防犯用具（さすまた）を購入し、警察職員を招聘した防犯の心得及び防犯対策の実技講習訓練を実施。有事の際に的確に対応出来るように備えている。 ・新型コロナウイルス感染症に対しては、弊社の担当部門だけではなく学務課からも非接触型体温計やマスクなどの物資を準備・配送いただき感染症予防対策を実施している。				
記入欄	【改善すべき点・課題等】 ・新型コロナウイルス感染症予防対策について、今後も発生リスクを抑えるよう検温・手洗い消毒・換気・マスク着用を呼びかけ、引き続き備えを怠らないようにしていく。						
記入欄	【特記事項】 区 ・館内における防犯対策、防災対策などは問題なく実施できている。 ・新型コロナウイルス感染症対策については、ガイドラインを遵守し、館内の消毒やスタッフの健康管理などを徹底して行ったことにより、館内でのクラスターや職員への感染などの事態は発生しなかった。今後も感染予防対策について徹底してほしい。						
記入欄	【評価すべき点】防犯研修や感染予防対策などを行っている点は評価できる。今後も「何も起こさない」という意識で対応してほしい。 【改善すべき点】防災についても研修をしっかりとしてほしい。 【その他注意点】台風や水害被害の対応について、一昨年の教訓を今後も生かして対応してほしい。法面の安全性の確認を今後も実施して欲しい。						
(4) 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個人情報保護の取組み ◆内部規定の策定、研修の実施	3	3	3.2			
	②個人情報事故への対応 ◆個人データの漏洩や紛失事故の有無、データアクセスのID制御	3	3				
	③労働条件の遵守（労働基準法、労働安全衛生法等） ◆労働条件審査主要チェックシート等による確認	3	3				
	④各種法令等の遵守 ◆防火管理者・食品衛生責任者等の配置	3	3				
		計①	12	12	(満点=5点)		
		項目数②	4	4			
		評価点①÷②	3.0	3.0			
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・個人情報の保護について、データアクセスのID制御は無いが個人情報を扱うパソコンにはパスワードが設定されており、担当者以外はわからない様にしている。また、USB等を用いた個人情報のデータ持ち出しの禁止を徹底する事で、R2年度も個人情報の取扱いに関する事故は無かった。 ・個人情報に関する取り扱いについて、マニュアルを元に確認しており、前回評価での指摘をふまえて個人情報の研修頻度を高め、漏洩事故の無い様に努めている。また、個人情報保護に係わる事案及びSNSへの不適切な投稿(個人情報・社外秘の情報漏洩)の事案があった際は、月1回弊社運営各施設の支配人が集うリモート会議にて、情報共有を行い、支配人より各スタッフへ周知する事で漏洩防止に努めている。(全社内令和2年度は情報漏洩は無かった。) ・防火管理者は支配人、食品衛生責任者は調理長を選任し、設備責任者と設備担当者が設備に関する資格を有しており法令に準じた有資格者を適切に配置している。					
記入欄	【改善すべき点・課題等】						
記入欄	【特記事項】 区 ・個人情報保護対策、各種法令等は遵守され、個人情報漏洩等の事故は起こっていない。個人情報関係研修については、フロント職員だけではなく、スタッフ全員での研修を実施している。						
記入欄	【評価すべき点】個人情報保護についての研修が全職員に実施されている点は評価できる。これからも月1回程度の職員への周知を継続して欲しい。 【改善すべき点】特になし。 【その他注意点】データはUSBでの持ち出しだけではなく、メール等でも行うことができるため、取り扱いには十分に注意して欲しい。						

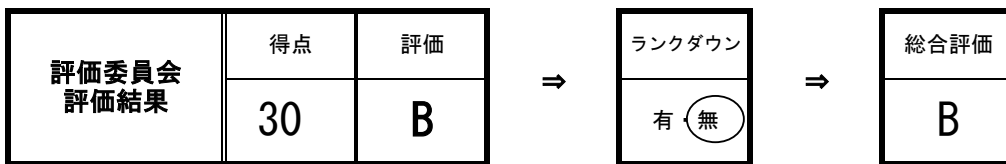
大項目	中項目	確認項目				
1 管理 運 営	(5) 適切な財務・ 財産管理	適切な財務・財産管理が行われているか		評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員	
		①収支状況(安定的な運営) ◆収支計画に沿った予算執行を行っているか。決算状況は良好か。 ◆経費削減に向けた取組を行っているか ◆会社全体の安定的な運営ができていますか	3	3	3.0	
		②現金や関係書類等の管理、経理処理 ◆受入れた管理費は適切に記帳処理がされているか ◆帳簿・関係書類の整備・保存、経理状況の明確化	3	3		
		③経理を担当する常勤の職員 ◆出納係または経理責任者等の配置 ◆現金、貴重品の取扱い時の二重チェック体制の構築	3	3		
		④備品の管理 ◆動作確認、修繕・買替え計画	3	3		
			計①	12		
			項目数②	4	4	(満点=5点)
			評価点①÷②	3.0	3.0	
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】 ・R2年度も金銭の管理は、本部経理部が主導で行い、施設では小口現金と宿泊費等の現地精算分の売上金以外は取り扱わない体制を継続し、現地精算分の売上金については施設と本社の両方で確認し二重チェックも継続して行っている。 ・現金、貴重品は事務所金庫にて保管し、売上金は日々入金している。入金は支配人のみが行い、他の職員は行わない体制としている。 ・過去の修繕履歴を踏まえ、経年劣化が見受けられる備品や買替が必要と思われる備品については、早期に区担当者へ連絡・相談をするよう努めている。また、突然の不調の際は、速やかに報告・相談を行い対応している。 【改善すべき点・課題等】 ・会社全体も新型コロナウイルスの影響を大きく受け、想定していた収益は上げられなかった。鋸南自然の家・会社全体ともにコロナの事態終息後の集客及び経費管理を徹底し、収益の向上を図る。			
区 記入欄	【特記事項】 ①新型コロナウイルスの影響から収支計画に沿った予算執行はできなかったが、自然教室の中止や緊急事態発令に伴う支出額の減等で、最終的には損失を出すことなく運営することができた。 ②小口現金については、帳簿に記入し、領収書を添付したものを本社に送付してチェックしている。					
記 入 欄 委員	【評価すべき点】新型コロナウイルスの影響がある中で損失を出さずに運営できたことは財産管理が優れていると判断でき、評価できる。また、手書きの帳簿を利用し、不正防止に努めている点も評価できる。 【改善すべき点】特になし。 【その他注意点】特になし。					
2 事業 効 果	(6) 事業の 取り 組 み	事業計画どおりのサービス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区民サービス向上に向けた取組み・方策 ◆区民(利用者)がより快適な時間をすごせるようなサービスの提供 ◆地域のイベント、季節の花、気象情報、交通情報などの情報提供	3	4	4.0	
		②一般利用者へ適正かつ確実なサービス提供 ◆予約・利用申込みは、区の規定に従い優先順位の遵守、利用時間の遵守 ◆利用者の立場に立ちながら、公平な利用機会の提供	3	3		
		③多様化する利用者からのニーズに対応する取組み ◆車いす利用の方への対応 ◆高齢・障がいをお持ちの方への対応 ◆子育て世帯への対応	3	3		
		④利用者とのトラブル防止策 ◆対応マニュアル等による従業員への徹底、ヒューマンエラーの防止策 ◆トラブル内容の明確化と原因の調査、従業員への周知と業務への反映	3	4		
		⑤賄い業務体制と衛生管理の取組み ◆食事の質の向上への取組み、季節にあわせたメニューの提供、特別料理の提供など ◆食品衛生・環境衛生への配慮	3	4		
			計①	15	18	(満点=5点)
			項目数②	5	5	
			評価点①÷②	3.0	3.6	
指定管理者 記入欄	【アピールポイント】 ・一般開放時の電車利用のお客様の送迎に使用する学園車内に、飛沫防止フィルムを設置し感染拡大の防止に努めている。 ・一般利用時のハガキ抽選は当社独自のフロントシステムの抽選機能により公平に行っており、電話及びFAXに対しての予約受付の決まりも遵守し、受付期間外の予約は受付していない。 ・R2年度から公式ホームページ上でスポーツ施設の予約状況を確認出来るよう、体育館やグラウンド及びテニスコートの予約状況表を公開し、利用促進を図っている。 ・車いす利用や盲導犬利用のお客様に対しては、302号室とシャワー室もしくは小浴室の案内を行い、不自由なく宿泊出来る様サポートしている。また、何らかの事情で大浴場に入浴出来ないお客様にも、通常開放していない小浴室を家族風呂としてご利用頂く対応をとり、快適に過ごして頂く様配慮している。 ・一般開放時の食事メニューは季節毎に年4回変更し、お正月にはお正月メニューの提供を行い、いつ宿泊してもお客様にご満足いただける様努めるとともに、一般開放時もアレルギー対応のご要望を可能な限り対応し、アンケートで良好な評価を頂いている。 ・R3年度から学務課と協議の上、鋸南自然の家公式ホームページ上に抽選予約受付フォームを追加し、インターネットからの抽選予約受付が開始されるよう準備を整えた。R3.4月から開始となり、結果として予約の半数以上がインターネットからの抽選予約受付となった。 【改善すべき点・課題等】 ・高齢の利用者も多く、お客様よりお部屋に座椅子などあれば良いとお声により、学務課へ依頼し座椅子をご購入頂いたため、足の不自由なお客様などご案内し快適に過ごして頂ける様対応していく。 ・R3年度から鋸南自然の家公式ホームページ上の抽選予約受付が開始されるにあたり、不備・間違いのない様に対応していく。					
区 記入欄	【特記事項】 ①指定管理者のHPを改修し、R3年度からインターネットでの抽選申込みを開始した。現在、予約の半数以上がインターネット申込みとなり、区民サービス向上につながった。 ④緊急事態宣言の発出及び延長に伴い休館となった。予約していた利用者に丁寧な説明を行い、苦情等は出なかった。施設内の感染予防対策については、事前の予約確認時から利用者に丁寧に説明したため、苦情等は発生しなかった。 ⑤希望者に特別料理(刺身盛り合わせ)を提供し、非常に好評を得ている。					
記 入 欄 委員	【評価すべき点】インターネットでの予約申し込みのシステム導入は高く評価する。区民サービス向上の努力が見られ、利用客の満足度向上に大いに貢献している。また、特別料理も好評であり、評価できる。 【改善すべき点】子供向けの料理内容の検討をしてほしい。様々な区民サービスを行っているため、ホームページ上でも積極的にアピールすると更に良い。 【その他注意点】特になし。					

大項目	中項目	確認項目					
2 事業 効果	(7) 利用率 向上の 取り 組み	利用率向上の取組みがされているか		評価点		評価委員	
		指定管理者	担当課				
		①一般利用者の利用率が上がる自主企画の提案 ◆地域特性を活かしたプログラムの実施・新規プログラムの開拓 ◆利用者が少ない時期に利用者増を目的に実施する企画やサービス等の実施	3	3	4.0		(満点=5点)
		②利用率向上に向けた情報発信 ◆SNS、広報等の活用等 ◆区民利用を促すための独自の広報戦略	4	4			
		計①	7	7			
		項目数②	2	2			
		評価点①÷②	3.5	3.5			
		指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 館内で、季節のイベントなどの飾りを行いお客様よりご好評を頂いた。館内の壁の海獣等の彫刻を活かし、イラスト又は写真に名前を記載したPOPを作り、お客様に、見る事で学び楽しんで頂ける様に掲示を行った。 利用率向上に向け、R2年にツイッターを開設しツイッター及び公式ホームページによるイベントや鯨南の観光情報・現地のプチ情報などを継続して発信し、フォロワー数も順調に増えてきている。(R2年3月開設時から総ツイート数88回、フォロワー数248と鯨南自然の家に興味をお持ちいただいた方が増えてきている。)特に、お客様の関心をひくような鯨南自然の家の料理や地元の良い店の特色ある料理写真などを積極的に掲載し、お客様への情報発信と利用率向上の対応に努め継続していく。 夏休み期間・冬休み期間中の小さなお子様の宿泊が多い日に「天体観測体験」や、雨天や曇の時に実施した「ミニプラネタリウム体験」と「マジックバルーン体験」のイベントは、3密を避け広いロビーで実施し、参加したお客様からご好評を頂いた。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> イベント実施について、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、地域の特性を活かしたイベント等を行う事が出来なかった。イベントに関して、今後も感染症対策を講じた内容の企画を検討していく。 				
		区記入欄	<p>【特記事項】</p> <p>①自主企画は夏休み、冬休みの「天体観測体験会」「ミニプラネタリウム体験」「マジックバルーン体験」を感染症対策をしながら行い好評であった。通常時にもできる企画等もさらに検討してほしい。</p> <p>②SNSについては、緊急事態宣言前には月数回地元の情報や施設内外の様子などをツイッターで発信し、フォロワー数も順調に伸びている。</p>				
		記入欄 評価委員	<p>【評価すべき点】夏休み等の子供向けイベントを企画し、好評であること、また、SNSでの情報発信も親しみやすい文章や現地職員の協力を得ながら行っている点が評価できる。</p> <p>【改善すべき点】リピーターを増やしていく方法を検討してほしい。</p> <p>【その他注意点】特になし。</p>				
(8) 利用の 状況	(8) 利用の 状況	計画どおりの利用状況となっているか		評価点		評価委員	
		指定管理者	担当課				
		①利用状況 ◆年間利用者数(一般利用者の延べ数)	3	3	3.0		(満点=5点)
		②施設稼働率 ◆年間稼働率(一般利用者への開館日に対する稼働率)	3	3			
		計①	6	6			
		項目数②	2	2			
		評価点①÷②	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"> 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため4月からの「緊急事態宣言」に伴う休館要請を受け、4月～6月までの休館と自然教室の中止、更に1月からの11都府県緊急事態宣言となったことにより、年間を通して利用者数・稼働率ともに目標を下回った。稼働していた6月下旬～1月初旬に関しても学務課との連絡を密にし、制限を設け対応した。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> R3年度も新型コロナウイルスの影響を受けて、4月～5月下旬まで休館となった。影響が終息した際には、集客に努め、利用者数の増加と稼働率の向上に努めていきたい。 				
		区記入欄	<p>【特記事項】</p> <p>①②前年度のR1年間利用者の実績値4,377人(稼働率57.2%)であったが、R2実績値3,604人(稼働率43.5%)となり、R2目標値の8,869人(稼働率60.0%)の目標は達成できなかった(なお、前年のR1は台風の影響で休館となったことから実績値、稼働率が低くなっている)。これは緊急事態宣言の発令による休館や利用者の自粛などが影響されており、令和2年度についてはやむを得ないと考え、今後、新型コロナウイルス感染症が収束した後に利用者を取り戻すための対策が必要になる。</p>				
		記入欄 評価委員	<p>【評価すべき点】新型コロナウイルスの影響で緊急事態宣言が発出されたことを受け、稼働率が下がってしまったことはやむを得なかったことと考える。</p> <p>【改善すべき点】特になし。</p> <p>【その他注意点】稼働率の目標設定が難しい場合、設定を下げることも検討してもいいのではないかと考える。今はアウトドアやキャンプブームでもある。コロナ終息後は利用者のニーズに合わせた企画を立てるなど柔軟な運営をすることが望ましい。</p>				

大項目	中項目	確認項目				
2 事業 効果	(9) 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		評価委員
				指定管理者	担当課	
		①従業員の接客態度 ◆親切さ、説明のわかりやすさ、電話対応等、アンケート(従業員の対応)の評価	4	5	4.0	
		②施設・設備 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、案内サイン等、アンケート(客室・風呂)の評価	4	4		
		③食事 ◆提供する内容、アンケート(食事の味や量)の評価	4	4		
		④苦情・要望対応 ◆苦情・要望等の対応の適切さ・迅速さ	3	3		
			計①	15	16	(満点=5点)
			項目数②	4	4	
			評価点①÷②	3.8	4.0	
		指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般利用は、アンケートや宿泊中のお客様との対話の中で、概ね満足頂いていると感じており、引き続き良好な接客対応並びに感染症予防対策に努める。 ・ご予約いただいたお客様に対しては、「緊急事態宣言」に伴う休館要請を受けて、状況に応じて休館となる旨を事前に丁寧に説明していたため、休館要請の利用中止にあたり、ご予約していたお客様全員にお断りの連絡をしたが、お客様からの苦情はなかった。 ・R2年度のアンケートでのご要望・ご指摘・ご意見を頂いた点については、即座に支配人より担当者へ伝達の上、改善を図っている。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>			
区分記入欄	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートにおいて「大いに満足・満足」の割合を81%~95%を「4」、96%~100%を「5」で評価した。 ・特にお客様への接客態度については、99.8%と非常に高い評価を得ている。今後も継続してほしい。 <p>①従業員の接客態度：99.8% ②施設・設備：94.1% ③食事：93.5%</p>					
記入欄 評価委員	<p>【評価すべき点】接客態度に対する利用者満足度が高く、素晴らしい。従業員に対して社として表彰という形を取っていることも評価できる。</p> <p>【改善すべき点】接客態度で高評価を得ていることのアピールをホームページ等で行うことで、更に利用率向上が期待できるため、検討してほしい。また、アンケートで食事が多いとの声が多いため、改善が必要ではないかと考える。</p> <p>【その他注意点】特になし。</p>					
合計点			28.5 (満点=45点)	29.3 (満点=45点)	30.5 (満点=45点)	

評価委員 評価意見	<p>コロナ禍の厳しい環境下で、常にサービス向上に取り組んでおり、利用者アンケートにおける接客態度は好評である。また、ホームページやSNSを活用し、情報発信を積極的に行っていることも高く評価できる。今後は、利用者のニーズに即したサービスを提供するとともに、地域の特色を生かした食事やイベントなども検討してほしい。</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
45点	27点	41点以上	38点以上 40点以下	34点以上 37点以下	31点以上 33点以下	27点以上 30点以下	25点以上 26点以下	24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（小数点以下切上げ）、「C」は満点の0.54倍以下（小数点以下切捨て）とする。

**足立区立校外施設指定管理者評価委員会
業務評価シート**

【評価対象施設】 足立区立日光林間学園

【評価対象年度】 令和2年度 【自己評価】 令和3年5月28日 【評価委員会】 令和3年7月5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 運営	(1) 適切な管理の履行	基本協定や年度協定に沿って適切に管理が行われているか	指定管理者	担当課	評価委員	
		①開館日の設定（一般利用） ◆需要を見込んだ効率的な開館計画	3	3	3.2	
		②施設・設備の保守点検（内容、回数） ◆仕様書に基づく、保守点検・環境衛生・園庭管理の実施	3	3		
		③施設の清掃（内容、回数） ◆仕様書に基づく、清掃・害虫駆除の実施と施設内の整理整頓	3	3		
		④人員配置（配置数、専門性） ◆知識・経験・技量を有する人員の配置（フロント、調理担当、設備担当）	3	3		
		⑤人材育成の取組み（知識・技術向上） ◆各種研修・講習の開催、スタッフの意識改革プログラムの実行	4	3		
			計①	16	15	(満点=5点)
			項目数②	5	5	
			評価点①÷②	3.2	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"> ・開館日は令和2年度の土曜・日曜・祝祭日と令和元年度の開館予定を参考に設定した。しかし、新型コロナウイルス感染拡大により「緊急事態宣言」が発令され、足立区から休館の要請に従い休館の対応をした為、計画通りの開館にはならなかった。 ・休館に伴う休業による離職者は無く、休館期間中も適切な人員を確保し、営業再開に備えた。 ・設備の保守点検・清掃は仕様書通りに実施した。大きな事故は発生していない。異常があった場合は速やかに学務課に報告している。 ・日光市内の研修が新型コロナウイルス感染拡大防止の為中止が多く、外部研修が出来ない状況から感染症予防対策をし、内部研修で昨年実施した土壌作製を再度実施し意識を高めた。台風や大雨などの予報の際は、養生を行い被害や事故などは無かった。今後も継続して行っていく。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>		
区記入欄		<p>【特記事項】</p> <p>区 ①②③新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言の発出により、区より休館の要請を行ったため、年間95日以上の開館はできず、65日の開館となったが、仕様書通りの保守点検や清掃は行っていた。 ④休館中の研修は外部講師を招聘して研修は行えなかったため内部研修を行ったが、昨年度と同じ研修内容だった。スタッフのスキルアップを図るため、研修内容を工夫してほしい。</p>				
記評価委員欄		<p>【評価すべき点】 新型コロナウイルスの影響で、例年通りの研修ができていない中、工夫し、実施しており、人材育成を行っている。また、設備事故を防ぐため、ベテランの職員を活用していることは評価できる。</p> <p>【改善すべき点】 特になし。</p> <p>【その他注意点】 特になし。</p>				
(2) 改善事項への取り組み	指定管理者記入欄	前回の評価委員会で指摘された改善事項に対して、どう取り組んでいるか	指定管理者	担当課	評価委員	
		①別紙『前回の評価結果の反映状況』を参照	3	3	3.0	
			計①	3	3	(満点=5点)
			項目数②	1	1	
			評価点①÷②	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"> ・前年度アンケートで指摘があったトイレの臭いについては、各トイレに消臭剤を設置する処置をした。また、下足室にも消臭剤を設置する対応をした。また、スタッフの巡回時に臭いの確認を行い、令和2年度はアンケートでの指摘は無かった。 ・HACCPの研修は本社主導で研修を実施。日光と鉾南で同一の書式を使用していく。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後は外部講師を招聘したHACCPの研修を実施し、全スタッフの知識を高め、衛生面の管理を強化していく。 		
		区記入欄		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年の指摘事項については、おおむね改善できていると考える。 		
		記評価委員欄		<p>【評価すべき点】 昨年の指摘事項はおおむね改善できている。社内の給食事業でのHACCPのノウハウを有効に活用したことや、料理に地元の食材を入れ、献立を工夫した点は評価できる。</p> <p>【改善すべき点】 アンケート回収率を上げる工夫をしてほしい。また、HACCPについては、社内のノウハウを有効活用されており非常に良いが、全職員の意識向上のため、食品衛生協会が作成した動画等を利用した研修をすることを提案する。</p> <p>【その他注意点】 特になし。</p>		

大項目	中項目	確認項目					
1 管理 運営	(3) 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		
		①防災体制（火災、地震、台風等） ◆消防計画の策定、自衛消防訓練の実施	3	3	3.0		
		②防犯体制（運営事業計画書項目） ◆館内のセキュリティ管理、夜間警備体制 ◆施設内外の巡回、来所者の把握、鍵の管理	3	3			
		③事故等緊急時の体制・対策（運営事業計画書項目） ◆危機管理マニュアル、緊急時の体制、緊急連絡先一覧等の整備 ◆災害用の食糧等の備蓄・補充	3	3			
		④施設を安全に管理するための方策 ◆設備の破損や故障などへの迅速な対応	3	3			
			計①	12	12	(満点=5点)	
			項目数②	4	4		
			評価点①÷②	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"> 防火管理者の支配人が中心になり自衛消防訓練を2回実施。 非常時に備えた食料の備蓄は足立区が用意している非常用食材に加えて、日常的に使う食材のうち、米・塩は一週間分相当を常時オーバーストックし、緊急災害時でも食事提供が出来る様に備えている。また、備蓄食材のアレルギー対応については、成分を表示する事で全社員が共通認識を持てるよう図っている。 夜間警備体制は、機械警備と副支配人が住込みで館内で生活することにより、非常時にも夜警・警備会社と協力し対応出来る体制を継続していく。 新型コロナウイルス感染症に対しては、弊社の担当部門だけではなく学務課からも非接触型体温計やマスクなどの物資を準備・配送いただき感染症予防対策を実施している。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 毎年、日光市消防本部の立入査察があったが、今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から中止の連絡を受けた。自主防災に努める。 				
区記入欄	<p>【特記事項】</p> <p>区記</p> <ul style="list-style-type: none"> 館内における防犯対策、防災対策などは問題なく実施できている。 新型コロナウイルス感染症対策については、ガイドライン遵守し、館内の消毒やスタッフの健康管理などを徹底して行ったことにより、館内でのクラスターや職員への感染などの事態は発生しなかった。今後も感染予防対策について徹底してほしい。 						
記入評価委員欄	<p>【評価すべき点】 防犯、防災、感染症予防対策を実施できている。新型コロナウイルス感染症のクラスターが発生しなかったことは評価できる。</p> <p>【改善すべき点】 災害備蓄品の見直しを行い、足りない物品は補充等検討してほしい。</p> <p>【その他注意点】 新型コロナウイルスの影響により、不審者・不審物対処の訓練は警察判断で実施できなかったが、可能となった際は、実施してほしい。</p>						
(4) 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個人情報保護の取組み ◆内部規定の策定、研修の実施	3	3	3.0			
	②個人情報事故への対応 ◆個人データの漏洩や紛失事故の有無、データアクセスのID制御	3	3				
	③労働条件の遵守（労働基準法、労働安全衛生法等） ◆労働条件審査主要チェックシート等による確認	3	3				
	④各種法令等の遵守 ◆防火管理者・食品衛生責任者等の配置	3	3				
		計①	12	12	(満点=5点)		
		項目数②	4	4			
		評価点①÷②	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"> 個人情報の保護について、データアクセスのID制御は無いが個人情報を扱うパソコンにはパスワードが設定されており、担当者以外はわからない様にしている。USB等を用いての個人情報のデータ持ち出しも禁止を徹底する事で、R2年度も個人情報の取扱いに関する事故は無かった。 個人情報に関する取り扱いについて、マニュアルを元に確認しており、個人情報保護に係わる事案及びSNSへの不適切な投稿（個人情報・社外秘の情報漏洩）の事案があった際は、月1回弊社運営各施設の支配人が集うリモート会議にて情報共有を行い、支配人より各スタッフへ周知する事で漏洩防止に努めている。（令和2年度は全社で該当する事案は無かった。） 防火管理者は支配人、食品衛生責任者は調理長を選任し、設備責任者は設備に関する資格を有しており法令に準じた有資格者を適切に配置している。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>					
区記入欄	<p>【特記事項】</p> <p>区記</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護対策、各種法令等は遵守され、個人情報漏洩等の事故は起こっていない。個人情報関係研修については、フロント職員のみ実施しているが、スタッフ全員での研修を実施することが望ましいと考える。 						
記入評価委員欄	<p>【評価すべき点】 問題なく遵守できている。個人情報保護に関する事故が起こっていない管理体制は大いに評価できる。</p> <p>【改善すべき点】 個人情報研修はフロントの職員のみではなく、全職員が受けられるよう工夫してほしい。</p> <p>【その他注意点】 特になし。</p>						

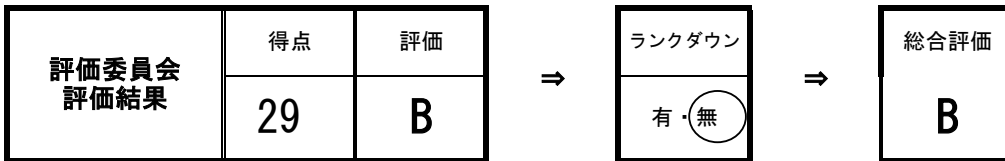
大項目	中項目	確認項目				
1 管理 運 営	(5) 適 切 な 財 務 ・ 財 産 管 理	適切な財務・財産管理が行われているか		評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員	
		①収支状況(安定的な運営) ◆収支計画に沿った予算執行を行っているか。決算状況は良好か。 ◆経費削減に向けた取組を行っているか ◆会社全体の安定的な運営ができているか	3	3	3.2	
		②現金や関係書類等の管理、経理処理 ◆受入れた管理費は適切に記帳処理がされているか ◆帳簿・関係書類の整備・保存、経理状況の明確化	3	3		
		③経理を担当する常勤の職員 ◆出納係または経理責任者等の配置 ◆現金、貴重品の取扱い時の二重チェック体制の構築	3	3		
		④備品の管理 ◆動作確認、修繕・買替え計画	3	3		
			計①	12	12	(満点=5点)
			項目数②	4	4	
			評価点①÷②	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】 ・金銭の管理は、令和2年度も本部経理部が主導で行い、施設では小口現金と宿泊費等の現地精算分の売上金以外は取り扱わない体制を継続した。現地精算分の売上金については、施設と本社の両方で確認する二重チェックを継続して行った。 ・現金、貴重品は事務所金庫にて保管し、売上金は日々入金している。入金は支配人のみが行い、他の職員は行わない体制としている。 ・過去の修繕履歴を踏まえ、経年劣化が見受けられる備品や買替が必要と思われる備品については、早期に区担当者へ連絡・相談をするよう努めている。また、突然の不調の際は、速やかに報告・相談を行い対応している。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 ・新型コロナウイルスの影響を大きく受け、収益が当初の収支計画に届かなかったが、新型コロナウイルスの事態終息後の集客及び経費管理を徹底し、収益の向上を図る。</p>			
区記入欄	<p>【特記事項】 ①新型コロナウイルスの影響から収支計画に沿った予算執行はできなかったが、自然教室の中止や緊急事態発令に伴う支出額の減等で、最終的には損失を出すことなく運営することができた。 ②小口現金については、帳簿に記入し、領収書を添付したものを本社に送付してチェックしている。</p>					
記 評 入 欄 入 欄 委 員	<p>【評価すべき点】新型コロナウイルスの影響がある中で、損失を出さずに運営できたことは、財務管理、経費削減努力によるもので評価できる。 【改善すべき点】特になし。 【その他注意点】経費はかかる可能性もあるが、職員に対して生活設計ができるように、常勤での雇用も検討してほしい。</p>					
2 事 業 効 果	(6) 事 業 の 取 り 組 み	事業計画どおりのサービス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区民サービス向上に向けた取組み・方策 ◆区民(利用者)がより快適な時間をすごせるようなサービスの提供 ◆地域のイベント、季節の花、気象情報、交通情報などの情報提供	4	4	4.0	
		②一般利用者へ適正かつ確実なサービス提供 ◆予約・利用申込みは、区の規定に従い優先順位の遵守、利用時間の遵守 ◆利用者の立場に立ちながら、公平な利用機会の提供	3	3		
		③多様化する利用者からのニーズに対応する取組み ◆車いす利用の方への対応 ◆高齢・障がいをお持ちの方への対応 ◆子育て世帯への対応	4	4		
		④利用者とのトラブル防止策 ◆対応マニュアル等による従業員への徹底、ヒューマンエラーの防止策 ◆トラブル内容の明確化と原因の調査、従業員への周知と業務への反映	3	4		
		⑤賄い業務体制と衛生管理の取組み ◆食事の質の向上への取組み、季節にあわせたメニューの提供、特別料理の提供など ◆食品衛生・環境衛生への配慮	3	3		
			計①	17	18	(満点=5点)
			項目数②	5	5	
			評価点①÷②	3.4	3.6	
指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】 ・一般開放時の電車利用のお客様の送迎に使用する学園車内に、飛沫防止フィルムを設置し感染拡大の防止に努めている。 ・一般利用時のハガキ抽選は当社独自のフロントシステムの抽選機能により公平に行っており、電話及びFAXに対しての予約受付の決まりも遵守し、受付期間外の予約は受付していない。 ・車いす利用や盲導犬利用のお客様に対しては、205号室とシャワー室もしくは職員用浴室の案内を行い、不自由なく宿泊出来る様サポートしている。また、何らかの事情で大浴場に入浴出来ないお客様にも、通常開放していない職員用浴室を家族風呂としてご利用頂く対応をとり、快適に過ごして頂く様配慮している。 ・日光は高齢の利用者も多く、足の不自由なお客様へお部屋にパイプイスをご用意し対応していたが、学務課へ依頼し座椅子を購入頂いたことから、足の不自由なお客様などにご案内ご用意し対応している。お客様に快適に過ごしていただけるよう今後も努めていく。 ・一般開放時の食事メニューは季節毎に年4回変更し、お正月にはお正月メニューの提供を行い、いつ宿泊してもお客様にご満足いただける様努めている。 ・R3年度から学務課と協議の上、日光林間学園公式ホームページ上に抽選予約受付フォームを追加し、インターネットからの抽選予約受付が開始されるよう準備を整えた。R3.4月から開始となり、結果として予約の半数以上がインターネットからの抽選予約受付となった。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 ・観光都市の日光市に位置するため、利用者からは観光情報の提供を求められている。観光施設のパンフレット・観光マップの設置を進めていく。 ・R3年度から日光林間学園公式ホームページ上の抽選予約受付が開始されるにあたり、不備・間違いのない様に対応していく。</p>					
区記入欄	<p>【特記事項】 ①指定管理者のHPを改修し、R3年度からインターネットでの抽選申込みを開始した。現在、予約の半数以上がインターネット申込みとなり、区民サービス向上につながった。 ③子育て世帯への新たな取り組みとして、色鉛筆を購入し、室内遊びができるようにした。 ④緊急事態宣言の発出及び延長に伴い休館となった。予約していた利用者丁寧に説明を行い、苦情等は出なかった。施設内の感染予防対策について、事前の予約確認時から利用者に丁寧に説明したため、苦情等は発生しなかった。</p>					
記 評 入 欄 入 欄 委 員	<p>【評価すべき点】インターネットでの予約システム導入により、区民サービス向上に努めた点は非常に評価できる。また、新型コロナウイルスによる休館に伴う予約者へのお断りへの苦情も出ていないことも評価できる。 【改善すべき点】特になし。 【その他注意点】特になし。</p>					

大項目	中項目	確認項目				
2 事業 効果	(7) 利用率 向上の 取り組み	利用率向上の取組みがされているか		評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員	
		①一般利用者の利用率が上がる自主企画の提案 ◆地域特性を活かしたプログラムの実施・新規プログラムの開拓 ◆利用者が少ない時期に利用者増を目的に実施する企画やサービス等の実施	3	3	3.5	
		②利用率向上に向けた情報発信 ◆SNS、広報等の活用等 ◆区民利用を促すための独自の広報戦略	3	3		
			計①	6	6	(満点=5点)
			項目数②	2	2	
			評価点①÷②	3.0	3.0	
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】 ・一般開放時の食事メニューは季節毎に年4回変更し、お正月にはお正月メニューの提供を行い、いつ宿泊してもお客様にご満足いただける様努めている。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止の為、周遊バス企画の中止をした為、施設内で出来る、「折り紙遊び」「キャンプファイヤー」を感染予防対策を講じて実施。 ・SNSは、外出自粛期間中にグルメ情報を載せる事を自粛し、学園内で見つけた猿を載せるなど学園内の出来事を中心に載せるよう工夫した。 ・冬休み期間は、毎年行っている「折り紙遊び」を実施。3F学習室で換気をして感染予防対策を講じ、親子で参加して頂いたお客様からご好評頂いた。冬休み期間中は屋外で「キャンプファイヤー」を3密を避け実施。12月の寒いなかではあったが、参加したお客様からご好評を頂いた。 【改善すべき点・課題等】 ・日光の観光情報の提供を充実させて、サービス向上を図っていく。			
		区 記入欄	【特記事項】 ①夏休み期間の「折り紙遊び」や冬休み期間中の屋外での「キャンプファイヤー」を実施し、参加者から好評を得た。 ②SNS発信は月1回程度行っており、施設の草花の写真や猿が出た際の写真がアップされ、学園の様子などを発信したが、十分とはいえない。利用者増を図るためさらなる広報戦略を図ってほしい。			
		記入 評価 委員 欄	【評価すべき点】 好評であったバスツアーが中止となったが、コロナ禍でも楽しめる夏・冬休みのイベントを企画したことは評価できる。 【改善すべき点】 地域の食材をより積極的にアピールすることで、『食』も体験メニューになるため、工夫してほしい。また、料理の量が多いので、品数を再度検討し、質を上げることも検討してほしい。SNSの情報発信についても積極的に行ってほしい。 【その他注意点】 特になし。			
(8) 利用の 状況	計画どおりの利用状況となっているか		評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員		
	①利用状況 ◆年間利用者数（一般利用者の延べ数）	3	3	3.0		
	②施設稼働率 ◆年間稼働率（一般利用者への開館日に対する稼働率）	3	3			
		計①	6	6	(満点=5点)	
		項目数②	2	2		
		評価点①÷②	3.0	3.0		
	指定管理者 記入欄	【アピールポイント】 ・一般開放日は年間65日。利用者数は2,084名。稼働率31.9%。新型コロナウイルス感染拡大防止の為、足立区からの休館要請に対応した為、当初の目標には達しなかった。 【改善すべき点・課題等】 ・新型コロナの影響が終息した際には、集客に努め、利用者数の増加と稼働率の向上に努めていきたい。				
	区 記入欄	【特記事項】 ①②前年度のR1実績値6,525人（稼働率69.9%）であったが、R2実績値2,084人（稼働率31.9%）となり、R2目標値の6,407人（稼働率60.0%）の目標は達成できなかった。これは、緊急事態宣言が発令されたことに伴う施設の休館や、利用者の自粛などが影響されており、令和2年度についてはやむを得ないと考え。今後、新型コロナウイルス感染症が収束後に利用者を取り戻すための方策が必要になる。				
	記入 評価 委員 欄	【評価すべき点】 新型コロナウイルスの影響で、目標値に達していないが、やむを得ないと考え。今後に期待したい。 【改善すべき点】 新型コロナウイルス終息後の集客のためにも、プロモーション施策も充分に検討されたい。ホームページ等での食事等のアピールも必要である。 【その他注意点】 特になし。				

大項目		中項目		確認項目		
2 事業 効果	(9) 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		
				指定管理者	担当課	評価委員
		①従業員の接客態度 ◆親切さ、説明のわかりやすさ、電話対応等、アンケート(従業員の対応)の評価	4	5	4.0	
		②施設・設備 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、案内サイン等、アンケート(客室・風呂)の評価	4	4		
		③食事 ◆提供する内容、アンケート(食事の味や量)の評価	3	4		
		④苦情・要望対応 ◆苦情・要望等の対応の適切さ・迅速さ	3	3		
			計①	14	16	(満点=5点)
			項目数②	4	4	
			評価点①÷②	3.5	4.0	
		指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】 ・一般利用のアンケートは、概ね満足して頂いていると感じている。 ・「緊急事態宣言」の発令に伴い、休館となった際、ご予約を頂いているお客様にご連絡をした際も、予約時に丁寧に説明をしていた為、クレームになる事はなかった。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 ・アンケートの食事の評価の中で館南より見劣りする旨の意見があった。その意見を料理長に報告し、献立内容や味付・盛付を再確認した。令和3年度以降は季節毎の献立変更の際に、両施設で献立内容を情報共有し、両施設ともより良質な食事のご提供が出来る様努める。</p>			
区分記入欄	<p>【特記事項】 ・利用アンケートにおいて「大いに満足・満足」の割合を81%~95%を「4」、96%~100%を「5」で評価した。 ・特にお客様への接客態度については、98.3%と非常に高い評価を得ている。今後も継続してほしい。 ①従業員の接客態度：98.3% ②施設：設備95.6% ③食事：90.0%</p>					
記評価委員欄	<p>【評価すべき点】従業員の接客評価が素晴らしく、個々の努力でもあるため、従業員へのフィードバックと評価をしっかりと実施してほしい。 【改善すべき点】特になし。 【その他注意点】安全、安心な施設にさせていただくために、ハード面の不具合等については、区に報告し、適切な対応をしてほしい。</p>					
合計点				28.1 (満点=45点)	28.6 (満点=45点)	29.9 (満点=45点)

評価委員 評価意見	<p>新型コロナウイルスの影響を受け、非常に困難な中でも利用者満足度の高いサービス提供をしていただいていると感じる。従業員への教育が行き届いていることは、アンケート結果からも読み取れる。スタッフへの研修など、更に充実したサービス提供のために従業員教育に努めてほしい。今後は、ホームページ等で食事や施設周辺の自然環境、バリアフリー対応などの情報を積極的に発信していただき、集客につなげてほしい。</p>
--------------	--

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。

※小数点以下は切り捨て、整数とする。

【評価委員会評価基準】

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			~			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
45点	27点	41点以上	38点以上 40点以下	34点以上 37点以下	31点以上 33点以下	27点以上 30点以下	25点以上 26点以下	24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(小数点以下切上げ)、「C」は満点の0.54倍以下(小数点以下切捨て)とする。