

平成30年度 足立区生涯学習関連施設 指定管理者業務評価資料

評価対象：平成30年4月1日～平成31年3月31日



足立区地域のちから推進部

地域文化課

スポーツ振興課

中央図書館

生涯学習関連施設指定管理者評価資料目次

	ページ
生涯学習関連施設指定管理者の業務評価結果一覧表	2

生涯学習センター

	ページ
生涯学習センター	3

学習施設

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

スポーツ施設

	ページ
総合スポーツセンター	59
竹の塚温水プール・体育館（スイムスポーツセンター）	62
東綾瀬公園温水プール	65
千寿本町小学校温水プール	69
平野運動場	72

文化施設

	ページ
足立区文化芸術劇場（シアター1010）	75

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：平成30年度）

1 生涯学習センター

施設名 指定管理者	該当施設の状況						総合評価点	総合評価 ※注1
	学習室等	体育館	図書館	トレーニングルーム	レクホール	左記以外施設		
生涯学習センター あだち学びときずな創造事業体	○	—	—	—	—	講堂、ビデオスタジオ、ビデオ編集室	116	B

2 学習センター

施設名 指定管理者	該当施設の状況						総合評価点	総合評価 ※注2・3
	学習室等	体育館	図書館	トレーニングルーム	レクホール	左記以外施設		
伊興センター (株)クラティオサ-ビス	○	○	○	○	○		115	B+
梅田センター ヤオキン商事(株)	○	○	○	—	○	料理室、工作室、会議室、リ兼用舞台付ホール、陶芸窯室	144	B+
興本センター (株)TMインタープライズ	○	○	○	○	○		126	B+
江北センター (株)TMインタープライズ	○	○	○	○	○		124	B+
佐野センター (株)クラティオサ-ビス	○	○	○	—	○		121	B+
鹿浜センター ヤオキン商事(株)	○	○	○	○	○		122	B+
新田センター (株)クラティオサ-ビス	○	—	○	—	○	料理室	119	B+
竹の塚センター ヤオキン商事(株)	○	—	○	—	○	舞台付ホール	127	B+
中央本町センター ヤオキン商事(株)	○	○	○	○	○	音楽室、工作室、プール、陶芸小屋	112	B
東和センター ヤオキン・ASCC共同事業体	○	○	○	○	—	料理室	124	B+
舎人センター ヤオキン商事(株)	○	—	○	—	○		128	A-
花畑センター TM・アズビル共同事業体	○	○	○	○	○	料理室、工作室、陶芸窯室	130	B
保塚センター (株)クラティオサ-ビス	○	—	○	—	○		130	A-

3 スポーツ施設

施設名 指定管理者	該当施設の状況					総合評価点	総合評価 ※注4・5
	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 ミノ・日立ビルシステム・ウエルネスプライム	○	○	○	○	柔道場・剣道場・アーチェリー場・エアリアル場・テニスコート・会議室	108	B+
竹の塚温水プール・体育館（入浴施設センター） TM・アズビル共同事業体	○	○	—	○	会議室	110	B+
東綾瀬公園温水プール 野村不動産ライフ&スポーツ・ホール・トナズ 共同事業体	—	○	—	—		125	B+
千寿本町小学校温水プール フク・高橋工業プール管理共同体	—	○	—	—		112	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	105	B+

4 文化施設

施設名 指定管理者	該当施設の状況					総合評価点	総合評価 ※注6
	劇場	稽古場	アトリ	ギャラリー	講義室・音楽室		
足立区文化芸術劇場（シアター1010） 共立・ホト-東京・大星ビル管理共同事業体	○	○	○	○	○	134	A

注1) 生涯学習センターは175点満点。注2) 学習センターは170点満点。注3) 学習センター（梅田・花畑）は200点満点。注4) スポーツ施設は150点満点。注5) スポーツ施設（東綾瀬）は180点満点。注6) 文化施設は160点満点。

158点以上 A+	153点以上 A+	180点以上 A+	135点以上 A+	162点以上 A+	144点以上 A+
146~157 A	142~152 A	167~179 A	125~134 A	150~161 A	133~143 A
132~145 A-	128~141 A-	150~166 A-	113~124 A-	135~149 A-	120~132 A-
118~131 B+	114~127 B+	134~149 B+	101~112 B+	120~134 B+	108~119 B+
104~117 B 標準点	101~113 B 標準点	119~133 B 標準点	89~100 B 標準点	107~119 B 標準点	95~107 B 標準点
95~103 B-	92~100 B-	109~118 B-	82~88 B-	98~106 B-	87~94 B-
94点以下 C	91点以下 C	108点以下 C	81点以下 C	97点以下 C	86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】平成30年度 【自己評価】平成31年4月30日 【評価委員会】令和元年8月27日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目			
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか			
		評価点×2			
		指定管理者	担当課	評価委員会	
		1	6.0	6.0	18.0 (満点=30点)
		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、図書館業務 など			
		2	6.0	6.0	
		職員勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など			
		3	6.0	6.0	
		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】朝礼に加え、夕礼を行うことで、早番、遅番の申し送りをしている。研修は会社で行う 全体研修のほか、業務研修を年2回実施している。新入社員、2年目などの若い職員は、本社にて行う研修に て、生涯学習施設を運営するうえでの必要な知識を身につけている。		
区 記入欄	【改善すべき点・課題等】				
区 記入欄	【特記事項】				
評 価 委 員 会 員	【評価すべき点】朝礼、夕礼など、管理運営上の工夫がなされ、適切に管理がされている。 【改善すべき点】還付ミスに関しては、ケースバイケースによる対策を立てることが望まれる。 【その他注意点】				
B 安全性 の 確保	B 安全性 の 確保	施設の安全性は確保されているか			
		評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員会	
		1	3.0	3.0	13.0 (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	4.0	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	3.0	3.0	
		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】経年劣化が多くみられるようになってきたが、日常点検において早期発見、対応、保守 点検時の指摘事項への対応を通して、お客様に影響の出ないようにしている。また、設備機器などは、長期的 視野にたった改修計画の提案も行った。				
区 記入欄	【改善すべき点・課題等】				
区 記入欄	【特記事項】				
評 価 委 員 会 員	【評価すべき点】経年劣化に適切に対応している。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
C 法令等 の 遵守 (※倫理 性も含 む)	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	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
		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			
		2	3.0	3.0	
		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	3.0	3.0	
		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			
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】弊社はプライバシーマークを認証取得しており、それに準拠した社内体制をとってい る。会社で行う全社研修において、個人情報の研修、テストを行い教育をしている。		
区 記入欄	【改善すべき点・課題等】				
区 記入欄	【特記事項】				
評 価 委 員 会 員	【評価すべき点】法令等は遵守され、適切に管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆30年度収支 (16,044千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	4.0	4.0	4.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】経理の専門担当職員を配置し、適切な会計処理ができるようにしている。また、区歳入、各社の自主事業収入などの集計、取りまとめ業務も担当している。			
	【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄 【特記事項】			
評価記入欄	【評価すべき点】ホールの利用料が伸びていることは評価に値する。黒字の幅も1600万円以上に達し、財産管理も適切である。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

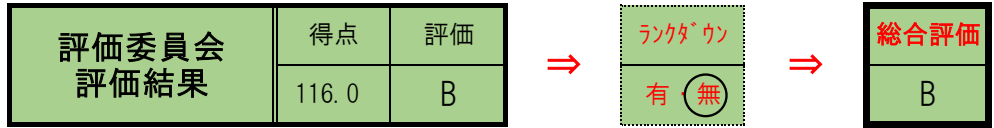
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	4.0	4.0	18.0 (満点=25点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	1.0	3.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	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	3.0	3.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係るの企画・実施・成果	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】A事業については、多くの方に参加いただき、新規事業は少ないながら、好評をいただいている。B型事業は居場所を中心にすえ、フリースペースの認知度も上がっている。引き続き利用増を目指していく。 【改善すべき点・課題等】計画本数より、実施本数が少なくなった。計画時には2種類実施する予定であったものが、実施するには統合したほうが効果が高いとしたもの、29年度実施が30年度計画より後であったため、実施後の評価において、実施しないことになったものがあり、ともに未達成となった。計画の変更等も含め、適切に対応していければと考えている。			
	区記入欄	【特記事項】計画時件数を達成していないが、合同開催する新しい試みに望んだ結果であるので、減点しない。			
	評価記入欄	【評価すべき点】外部媒体への露出や利用しやすい位置にあるフリースペースの工夫など評価できる。 【改善すべき点】今後、アウトカムの視点からの評価に期待する。また工夫次第で、年間の事業数やアクセス数が増えると思われる。 【その他注意点】			
	B 学習支援の取り組み	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	3.0	3.0	6.0 (満点=10点)
		2 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】数は多くはないものの、区内団体等との連携はコンスタントに行っている。			
	【改善すべき点・課題等】				
	区記入欄	【特記事項】			
	評価記入欄	【評価すべき点】区民講師の活用、地域特性に配慮した事業等、コンスタントに取り組んでおり、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	3.0	3.0	17.0 (満点=25点)
	2	企画・指導者団体の育成、支援 ◆生涯学習ボランティア、指導者の育成 など	3.0	4.0	
	3	生涯学習に関する調査研究、情報収集、発信 ◆調査研究、情報資料の収集と提供 など	4.0	4.0	
	4	学校教育・高等教育機関との連携 ◆高校、大学、研究機関等との連携、他学習センターとの連携調整 など	3.0	3.0	
	5	高度で専門的な学習事業の企画・実施・成果 ◆課題、教養、連携事業等の企画・実施・成果	2.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】大学、専門機関、高校等とは良い関係築いており、連携事業だけではなく協働を進めている。ボランティア育成について、31年度より本格実施のプログラミング広場ボランティアを立ち上げ、新たなボランティア活動を推進している。			
	区記入欄	【特記事項】運営主体の都合のため、減点しない。			
	評価記入欄	【評価すべき点】生涯学習に関する調査研究結果を他学習センターと情報共有するなどの工夫が見られ、基幹センターとしての役割を果たしている。 【改善すべき点】ケアレスミスが多く発生した原因を精査し、対策を実施してほしい。また、大学連携事業を他学習センターに波及し、新たな事業を興してほしい。 【その他注意点】			
	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
D 利用の状況	1	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/学習施設41% 利用者数(144,666人)	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】夜間利用も徐々に増やしていったため、微増となった。放送大学等の外的要因もあるが、利用促進につながるような取り組みも進めていく。		
		区記入欄	【特記事項】		
		評価記入欄	【評価すべき点】多様な講座やイベントを開催し、学習施設、ホール共に利用者数、利用率が向上している。 【改善すべき点】ビデオ関連施設の利用はかなり少なくなっている。用途変更等を含めたりリニューアルが必要と感じている。 【その他注意点】		
	利用者の満足を得られているか(評価点×2)	評価点×2			
		指定管理者	担当課	評価委員	
E 利用者の満足度(アンケート調査等による)	1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理的確さ	/	6.0	26.0 (満点=40点)
	2	施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		8.0	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		6.0	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		6.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】接客、事務対応については、おおむね的確である評価をいただき、大変感謝している。サークルフェア、ミニコミ紙の認知度はまだ半数にも至っていないことは残念である。双方とも「知らない」の数を減らしていきたい。自由意見の中では、要望、苦情が見受けられる。制度面、施設面は対応が困難な部分もあるが、それらもふまえて対応をしていきたいと考えている。		
	区記入欄	【特記事項】			
	評価記入欄	【評価すべき点】施設・設備への満足度はやや高い。 【改善すべき点】事業満足度、利用効果は決して高くないので、事業の満足度が上がるような工夫をして頂きたい。 【その他注意点】他学習センターと比較し、満足度の視点が異なると感じる。期待度が高いとも考えられる。			
合計点		85.0 (満点=135点)	116.0 (満点=175点)	116.0 (満点=175点)	

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	足立区における生涯学習のセンターとしての位置づけにより、求められることも多いが、それらには概ね適切に対応されていると評価する。区内の生涯学習に関する中核施設として、調査研究機能の強化などが求められていることも多く、指定管理事業者単体では困難な部分もあるが、職員の力量形成の一環としても、アウトカム評価について調査研究に取り組むなど、こうしたことがセンター機能の高度化に不可欠である。また、施設の経年劣化に対応しながら、様々な世代への対応を具体的にしている点は評価できるが、全体的に事業計画数が少なく、かつ実績も低調であることから、新規事業展開の取り組みが不足しているように思われる。10年の蓄積を活かした運営と企画力に期待したい。
---------------------------	---

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。
 ※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			～			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
175	105	158点以上	146点以上 157点以下	132点以上 145点以下	118点以上 131点以下	104点以上 117点以下	95点以上 103点以下	94点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

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

生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区伊興地域学習センター

【評価対象年度】平成30年度 【自己評価】平成31年4月30日 【評価委員会】令和元年8月27日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目					
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか					
		評価点×2					
		指定管理者	担当課	評価委員会			
		1	4.0	4.0	16.0 (満点=30点)		
		2	6.0	6.0			
		3	6.0	6.0			
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】器物破損や傷害などの事件が発生したが、迅速に通報・報告・対応することができた。朝礼は図書館と事務室が同じため、毎日合同で双方の予定確認を行っている。 【改善すべき点・課題等】一部還付を全部還付してしまうというミスが年度内に2度発生してしまった。ミスを防止するため、マニュアルの再確認および還付の際は一部還付かどうかの確認を徹底するように指導していく。図書館においては毎日行う業務でのケアレスミスが多く発生した。これからも慌ただし時こそ一呼吸置いてシステム端末の「確定」ボタンを押すように心がける。				
		区記入欄	【特記事項】同様のミスを2度繰り返した件については、全職員への注意喚起、マニュアルの再確認、既存マニュアルで読み取りにくい部分を補完した職員の個別マニュアルの作成等再発防止策を講じている。				
		評価記入欄	【評価すべき点】事故等への対応が適切になされている。 【改善すべき点】還付に関するミスについて、再発防止策をしっかりと講じて欲しい。 【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	3.0	3.0	14.0 (満点=20点)
				2	5.0	5.0	
				3	3.0	3.0	
4	3.0			3.0			
指定管理者記入欄	【アピールポイント】築年数が30年を超え、経年劣化による不具合が多く見られた。給湯管からの漏水など設備不具合の発生はあったものの、利用者には大きな影響を与えることなく適切な対応を行うことができた。						
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】来年度に大規模改修工事を控えているとはいえ、施設の不具合が増えている。現状、適切な対応ができているが、どの職員でも対応できるように今後も指導を続けていく。						
区記入欄	【特記事項】2019年度に大規模改修を予定している施設である。空調設備、漏水、外灯不点灯等不具合が多く見られたが、適切な対応が見られた。						
評価記入欄	【評価すべき点】経過年数に応じた劣化状況を把握し、メンテナンス等を適正に行い管理している。 【改善すべき点】 【その他注意点】						

	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】当社で取得しているISO14001に則り、個人情報を適切に管理した。個人情報に関する事故やコンプライアンス違反を起こすことなく運営することができた。 【改善すべき点・課題等】		
	区記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。		
評価記入欄	【評価すべき点】適切に管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆30年度収支 (870,967円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	4.0	4.0	4.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 経理担当者を配置し、適切に管理を行った。学習施設の利用料が基準の3%を大きく上回り、5%増となった。 【改善すべき点・課題等】 人件費等の上昇で支出の管理が重要となっている。今後も収支がマイナスにならないよう、適切に管理していく。		
	区記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。		
	評価記入欄	【評価すべき点】 利用料の増加は施設の活用を意味しており評価に値する。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

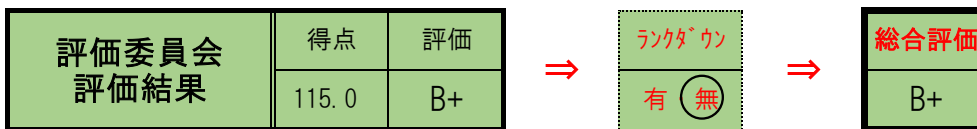
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業効果	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	3.0	3.0	19.0 (満点=25点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係るの企画・実施・成果	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 beyond2020認証事業を11件開催。伝統和楽器「琵琶」のコンサートでは43名の参加があった。後世に伝えるため子ども対象に「三味線」、重要無形文化財の伊勢型紙で「藍染」、「書道」で「暑中見舞い」など日本文化事業を開催した。昨年度0回だった食育講座も、伝統食材「みそ」をテーマに3回開催 【改善すべき点・課題等】 自社ホームページやSNSでの広報に課題がある。ホームページの充実や現在使用しているSNS以外での情報発信も行っていく。			
	区記入欄	【特記事項】 beyond2020プログラムの認証を受けた琵琶の弾き語り「耳なし芳一」や藍染体験講座等では、新規来館者を獲得できており、次年度更なる発展を期待する。また、事業の魅力を広く周知し、新たな利用者を獲得するためにも、広報の充実について課題としたい。			
	評価記入欄	【評価すべき点】 beyond2020認定事業への取り組みや食育に関する事業を展開し実績を上げたことなど、区の施策を考慮した企画で成果をあげている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	1	生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	3.0	3.0	12.0 (満点=15点)
	2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	4.0	4.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】ふれあいまつりでは今まで連携していなかった地域の団体と連携し実施した。今年度より高齢者対象の講座参加者が減少傾向になり、代わりに子育て世代向けの講座参加者が増加傾向にあり、アンケートなどでのニーズも高いことから地域特性の変化と捉え、「高齢者」から「子育て世代」にシフトした。 【改善すべき点・課題等】トレーニングルームの利用者は増えているものの、登録団体は減少傾向にある。大規模改修工事に伴う休館でより一層登録団体が減少する懸念があるため、休館前・休館中に登録団体の支援を行っている。			
	区記入欄	【特記事項】来館者層の変化を汲み取り、地域に合わせた事業の立て直しを行っており、アンケート等でのニーズの把握を適切に実施している。また、ふれあいまつりにおいては、新たに地域団体と連携したことで、非常に賑わいのあるイベントとなった。			
	評価記入欄	【評価すべき点】地域住民の特性を把握し、地域団体と連携した事業展開により「ふれあいまつり」の参加者が大幅に増加した点は評価に値する。またニーズを把握して、子育て世代への重点シフトに成功している。 【改善すべき点】登録団体、新規登録者数を増加させるようなしなかけを考えて欲しい。 【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	4.0	4.0	9.0 (満点=10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】SNSでおはなし会等の図書館イベントを掲載し、アピールできたため、図書館イベントの参加者が増加した。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】			
評価記入欄	【評価すべき点】センターとの協働事業につながる活動やレファレンス講習会や子どもの読書関連の新規事業など、積極的な事業展開した。またSNSによるPRが奏功した。 【改善すべき点】若干のケアレスミスがあった。他に波及しないような対策をお願いしたい。 【その他注意点】				
D 利用の状況	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)		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 ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/学習施設48%、体育館95% 利用者数 (99,217人)	4.0	4.0	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 ◆利用者数の基準値超又は貸出冊数の過去3年平均比増 利用人数 (197,114人) ※基準値/196,587人 貸出冊数 (219,738冊)	2.0	2.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】教養室の利用人数は昨年度と比べて7%増加した。講座の拡充と定期的に利用する一般団体の増加が要因だと思われる。図書館では秋の読書週間のイベントが大盛況だったため、来館者は基準値を超え、貸出冊数は過去3年よりも増加した。 【改善すべき点・課題等】秋の読書週間に関しては集客、貸出共に増えたが、全体で貸出し数が減ってしまったため、日常の中でも手取りやすい書架を目指さなければいけないと思う。面だして貸出されることは多くなるが、それだけではなく、まず興味を持ってもらえるような書架作りが大切だと感じた。			
	区記入欄	【特記事項】学習施設全体の利用人数は前年度よりも減少しているが、新たな幼児向け事業を利用率の低い教養室で実施する等により教養室の利用率、利用人数ともに前年を上回っている。			
評価記入欄	【評価すべき点】昨年度の減点事項への工夫により、諸室の利用が増加していることを評価する。 【改善すべき点】全体に利用者数が伸び悩む傾向にある。夜間時間帯の利用率が目標値に近いと思われるので、あと一息の工夫が欲しいと感じる。 【その他注意点】				

	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
E 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	6.0	26.0 (満点=40点)
	2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		8.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		6.0	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		6.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設や設備の老朽化のため、施設に関する要望が多くあった、実現可能なものもあれば難しいものも多々挙げられていた。自由意見では設備に対する要望が多くあるが、施設・設備の満足度は高い傾向にあった。 【改善すべき点・課題等】どの項目も昨年度と同じ点数に留まった。1点でも上がるようにしていきたい。事業の充実を図り、センターでの活動効果を実感できるように利用者の支援を行っていく。		
区記入欄	【特記事項】			
評価記入委員	【評価すべき点】施設が古いながら、満足度が8点というのは努力の成果が伺える。 【改善すべき点】老朽化した施設設備への不満があがっていたので、改善していただきたい。 【その他注意点】			
合計点		89.0 (満点=130点)	115.0 (満点=170点)	115.0 (満点=170点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	全体的に老朽化した施設設備ではあるが、事業展開において区が推進する食育事業や地域特性に配慮するなど、利用者の期待に応えようとする姿勢が見られ、評価できる。アンケート自由意見には要望や苦情の記述が目立つが、スタッフの対応や気づかいに満足している利用者も多いと感じる。			

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。
※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			～			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
170点	102点	153点以上	142点以上 152点以下	128点以上 141点以下	114点以上 127点以下	101点以上 113点以下	92点以上 100点以下	91点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

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

生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区梅田地域学習センター

【評価対象年度】平成30年度 【自己評価】平成31年4月30日 【評価委員会】令和元年8月30日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目		
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか		
		評価点×2		
		指定管理者	担当課	評価委員会
		6.0	6.0	18.0 (満点=30点)
		6.0	6.0	
		6.0	6.0	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】定期的な社内研修(全職員対象、新入社員、教育係、1.2年目、ミニコミ紙・SNS担当者、責任者、図書館長)の実施。年6回の施設単独による業務研修(窓口接遇、防災防犯、個人情報、設備関連)の実施。 【改善すべき点・課題等】副所長以下の底上げ、各担当制ではなく総括できる人材の育成を強化していく。次年度は所長代理ポストを新設。			
区記入欄	【特記事項】			
評価記入委員欄	【評価すべき点】概ね適切に運営されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
B 安全性 の確保	B 安全性 の確保	施設の安全性は確保されているか		
		評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員会
		3.0	3.0	15.0 (満点=20点)
		5.0	5.0	
		4.0	4.0	
3.0	3.0			
指定管理者記入欄	【アピールポイント】大規模外壁改修工事のイレギュラー対応については、足立区営繕課、施工業者と協議しながら安全第一、利用者サービスに努めた。計画外の工事、休館等についても地域住民、利用者の方への説明を果たしご理解いただけた。 【改善すべき点・課題等】老朽化による設備不良が発生した場合の初期対応に不安が残った。学習センター職員と言えど、一定の知識を身に付ける。			
区記入欄	【特記事項】外壁改修工事においては利用者の不便を最小限にできるように関係所管や施工業者との調整をし、急な工事内容変更や日程変更等にも臨機応変に対応し、安全に工事を終了することができた。			
評価記入委員欄	【評価すべき点】経年劣化とその改修工事への対応等、適切に行われた。子どもテラスの拡大等評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
C 法令等 の遵守 (※倫理 性も含 む)	C 法令等 の遵守 (※倫理 性も含 む)	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか		
		評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
		3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
		3.0	3.0	
		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なっている。職員の労働環境については、労働時間、連続勤務日数などに留意している。 【改善すべき点・課題等】			
区記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。			
評価記入委員欄	【評価すべき点】問題なく遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆30年度収支 (11,167千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	4.0	4.0	4.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】館内美化、1階ロビーリニューアル(子どもテラス、ラウンジ新設)を継続し、それに伴う照明機器も新設した。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】			
	評価記入欄 【特記事項】			
	【評価すべき点】館内美化に配慮した対応を行い、1階ロビーを来館者が多目的に利用できる場所として改善している。適切な財務運営で、収支も大きくプラスとなった。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

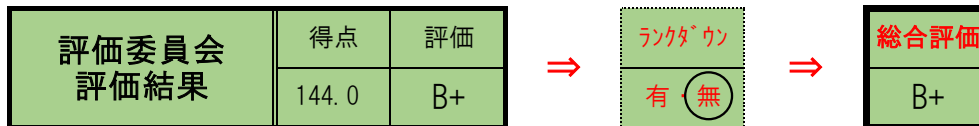
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業 効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み(広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	4.0	4.0	21.0 (満点=25点)
		2 A型事業(事本的な生涯学習事業)の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		3 B型事業(重点事業)の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		4 C型事業(拡張事業)の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係るの企画・実施・成果	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】広報媒体に加えて、SNS3種、動画UP、館内パブリックビューイングなどを活用して宣伝強化に努める。また、新設した子どもテラスで事業を行う事で、来館者に対する事業PRの促進効果の役割を持たせた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】ミニコミ紙誤掲載あり。校正手法、外部施設取材について改善する。また、誤掲載が発生した後の対応手法も共有した。			
	評価記入欄	【特記事項】ミニコミ紙の誤植が続いたことについては、改善対応策を講じて再発防止に努めている。小学校芸術鑑賞事業は子どもに伝統文化を体験できる機会を与えるだけでなく、センターの認知度向上・来館に繋がる事業として今後も継続し、さらには他センターでの実施に向けてのノウハウ提供など発展も期待したい。			
		【評価すべき点】HP・SNSの内容充実、ミニコミ紙の効果等評価できる。小学生の芸術鑑賞教室、beyond2020認証で日本文化の魅力に関する講座への取り組み等、区の政策に配慮した企画に力を入れ、成果も上がっている。 【改善すべき点】広報ミスとその報告の遅れ、とくに報告の遅れは繰り返さないように徹底いただきたい。 【その他注意点】			
B 学習支援の取り組み		施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	4.0	4.0	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】エル、ソフィアらしい事業(母親、女性向け)として、料理全般、リトミック、クラシックコンサート、ヨガなどに加えて、町会と連携した独居高齢者見守り活動や消費者センター、女性団体連合会との連携講座を行う。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】			
	評価記入欄	【特記事項】ボランティアの育成を行った。今年度は年度終わりに動き出したため活動機会が少なかったが、来年以降には活動機会を増やし、センターボランティアとして育成して欲しい。			
		【評価すべき点】十分な学習支援が展開された。登録団体の新規加入者数が過去3年平均より増加している点、連携事業の参加者の増等評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】ボランティアの育成を進め、当該施設での活動の機会を支援してはどうか。			

	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 図書館事業の取り組み	1 館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	4.0	4.0	8.0 (満点=10点)
	2 読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】2階の案内表示を更新し、館内の施設を分かりやすく表示した。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】特集棚の貸出率基準値161.16%のところ、実績は153.2%だった。		
	評価委員記入欄	【特記事項】		
		【評価すべき点】施設のわかりやすい案内、レファレンスサービスの充実、子どもの読書のきっかけづくり等意欲的に取り組んでいる。情報誌の部数を増やし、区公式HPなどを活用して区民への情報件数UPに努めていたことは評価できる。 【改善すべき点】特集棚の貸出率が基準を下回った。貸出率アップのための工夫をお願いしたい。 【その他注意点】		
	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 利用の状況	1 学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/学習施設64%、体育館95%、ホール79% 利用者数 (178,805人)	3.0	3.0	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 ◆利用者数の基準値超又は貸出冊数の過去3年平均比増 利用人数 (187,998人) ※基準値/196,153人 貸出冊数 (253,735冊)	1.0	1.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】利用率が低い夜間時間帯の事業として、料理、寄席、コンサート、ダンスエクササイズを毎月、アロマを隔月行う。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】		
	評価委員記入欄	【特記事項】外壁改修に付随する工事の影響で体育館の1か月半の休館があったため、体育館利用者数は減少となった。夜間の利用率向上に向け、積極的に事業展開をしている。新規利用者獲得にもつなげてほしい。		
		【評価すべき点】夜間の利用率向上に向けた事業を積極的に展開している。 【改善すべき点】学習施設の利用促進にむけた工夫をお願いしたい。 【その他注意点】夜間事業促進で工夫されている取り組みを、次年度にも活かし利用率向上を果たして頂きたい。利用者数の減少は、外壁改修工事のための休館が大きな要因である。回復が望まれる。		
	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
E 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ		6.0	30.0 (満点=40点)
	2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		8.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		8.0	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		8.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】1階ロビー改変、各所サインの変更や新設などは管理者として意図を持って行なっており、評価を期待している。また、照明については省エネ効果を考慮しながら、各部屋、ロビー共有部とも増設対応しサービス向上に努めた。		
区記入欄	【改善すべき点・課題等】トイレ清掃(臭気対策)、備品、用具については、(来館者、団体)利用後の細かな部分のご指摘をいただいている。これについて繰り返しの対応になるが、出来る限り仕組みで改善を図りながら利用者と協働もしていきたい。			
評価委員記入欄	【特記事項】			
		【評価すべき点】満足度が全般に高く評価できる。 【改善すべき点】アンケートの自由記述で1階ホールのギャラリーを廃止したことへの苦情が多かったのが目についた。対策をどうするか。 【その他注意点】経年劣化による根本的な原因(トイレ)を回復するのは難しいことと察する。		

	5カ年計画どおりに事業を実施し、計画通りの成果があったか。 (評価点×3)	評価点×3		
		指定管理者	担当課	評価委員
F 主要事業の企画・実施・成果	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか	/	/	21.0 (満点=30点)
	2 主要事業の成果 ◆当該年度の達成目標を達成しているか			
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】ロビーリニューアルを継続し、子どもの来館者数は倍増している。ウメダンスの規模拡大については苦戦。参加チーム数18組（前比75%）アプローチは計画通り行なっているものの参加チームの反応が薄い。 【改善すべき点・課題等】今後は、中学校、高校単位で企画・運営・ボランティアに関われるよう誘導していきたい。			
	区記入欄 【特記事項】ロビーリニューアルにより、子どもの来館者数は増加し、今までの課題であった子どもが少ないというイメージは解消しつつあるといえる。主要事業であるウメダンスフェスの規模拡大に向け、運営変更の調整や参加チーム作りに向け積極的にアプローチしてほしい。			
	評価記入欄 【評価すべき点】UmeDanceFesの参加者主体への発展は、具体的でわかりやすいテーマである。1階ロビーのリニューアルを実施したことも評価できる。 【改善すべき点】UmeDanceFesにつながる事業の実施が見えない。実現することによる効果やその先のより大きな目標についての理解を、区民も行政も共有することが重要だと思われる。 【その他注意点】この時期での審査員の意味は何なのか、考える必要がある。			
合計点		93.0 (満点 130点)	123.0 (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)	<p>休館の影響も最小限にとどめることができ、適切な運営ができていないこと、さまざまな所管課が同居している施設であることから、調整機能の発揮が重要となるだろうが、大きな問題がない状況からその役割を果たしていると思われることは、評価できる。学習事業内容と支援の取り組みが相まって成果となっており、企画力の強さを感じる。また、女団連との連携講座の取り組みに期待する。アンケートのミニコミ紙を知らない回答者が多いこと、図書の書架の案内板の標示の仕方などは工夫してほしい。</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/足立区興本地域学習センター

【評価対象年度】平成30年度 【自己評価】平成31年4月30日 【評価委員会】令和元年8月30日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目				
1 管理状況	A 適切な管理の履行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか	評価点×2			
			指定管理者	担当課	評価委員会	
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付、図書館業務 など	10.0	10.0	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	6.0	6.0	
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	6.0	6.0	
			指定管理者記入欄	【アピールポイント】「図書館司書」の資格を図書館従事者の50%(20名中10名保有。改修工事前までは6名)に増員。以前よりレファレンス力が向上した。リニューアルオープンから数ヶ月は新規のお客様が多数来館したことでお客様対応に苦慮したが、結果的に大きなクレームや運営業務に大きなミスが無く、円滑に運営ができた。		
			区記入欄	【特記事項】改修工事に関わる事務手続きや注意点等を積極的に情報提供していた。改修工事を控えている他指定管理者に改修工事に関するノウハウを継承し、円滑な管理運営業務に貢献した点を加点としたい。		
	評価記入委員欄	【評価すべき点】トレーニングルームの受付システムの効率化により、苦情を0にしたことの功績は大きい。図書館司書の資格保有率が従事者の50%となり、業務への意識向上や利用者への貢献度を示している。 【改善すべき点】職員管理体制、人材育成等に関しては、基本的な達成のみで加点はされなかった。今後工夫が望まれる。 【その他注意点】				
B 安全性の確保	B 安全性の確保	施設の安全性は確保されているか	評価点			
			指定管理者	担当課	評価委員会	
		1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	3.0	3.0	12.0 (満点=20点)
		2	施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など	3.0	3.0	
		3	利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など	3.0	3.0	
		4	危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など	3.0	3.0	
			指定管理者記入欄	【アピールポイント】防犯カメラの精度が上がったため「防犯カメラ動作確認チェックリスト」を作成し、毎週1回の動作確認を行った。カメラの録画が適切に作動していることで、2件の窃盗事件と図書館内で発生した変質者事件、合計3件の捜査協力を行った。そのうち1件の窃盗事件と1件の変質者事件、合計2件が早期解決に繋がった。		
	区記入欄	【特記事項】改修工事後の館内清掃には清掃員を増員するなど、リニューアルした施設の美化を保つことに注力していた。利用者が快適に利用できるように、維持管理ができています。				
	評価記入委員欄	【評価すべき点】アクシデント的な出来事もあったが、概ね適切に対応されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
C 法令等の遵守(※倫理性も含む)	C 法令等の遵守(※倫理性も含む)	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点			
			指定管理者	担当課	評価委員	
		1	個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
		2	個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
		3	各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
			指定管理者記入欄	【アピールポイント】公の施設の管理代行者として、個人情報保護方針を定め、法律や足立区の条例など法令遵守はもとより、社内服務規程、行動規範、マニュアルの制定など、地域社会の誰からも信頼される企業としての倫理観にもとづいた運営を行なうように研修を徹底している。		
			区記入欄	【改善すべき点・課題等】		
	評価記入委員欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。 【評価すべき点】適切に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆30年度収支 (3,842千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】、弊社独自の現金管理表を使用することで適正な会計及び現金管理に努めている。社内申請制度により備品・消耗品を購入する際は、価格に応じ相見積りを取り品質を精査のうえ、適正価格における購入を行なっている。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄 【特記事項】問題なく取り組んでいる。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】適切に管理され、収支のプラスも達成している。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

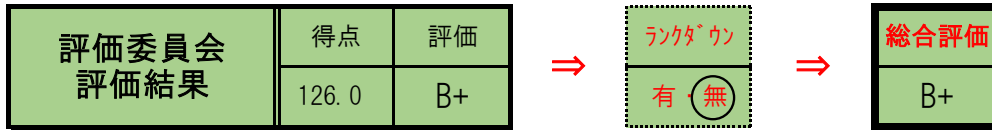
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

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	4.0	4.0	20.0 (満点=25点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係るの企画・実施・成果	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】「大人のためのはじめてピアノ教室」を受講している成人の方に日頃の成果を発表する場を提供。興本センターの特徴でもある吹き抜けのエントランスホールにあるグランドピアノで披露していただいた。参加者同士の交流が深まり、絆づくりにも繋がった。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】地域のニーズ把握に積極的な取り組みを行っている。この取り組みを生かし、新たな利用者獲得に繋がる学習事業の充実を期待したい。エントランスを活用した「大人のためのはじめてピアノ教室」の発表会は来館者への講座PRにもなり、参加者同士や参加者の家族の絆づくりの場に繋がった点を加点としたい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】「大人のためのはじめてピアノ教室」の発表をエントランスで開催したことは、大人の学習を支援する貴重な場を提供しており、大人の向上心を育む事業である。またHP・SNSの内容充実等も評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
B 学習支援の取り組み		施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	4.0	4.0	14.0 (満点=15点)
		2 区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	5.0	5.0	
		3 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】4月28日にオープニングセレモニーを内覧会を兼ねて開催した。体育館やエントランスホールで登録団体の発表を実施。2階の廊下の壁に東京オリンピックが行われた1964年の足立区の写真を郷土博物館から借りて掲示し、身近な土地の移り変わりがわかる写真展等を行い、1日で1,700名の方に来場して頂いた。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】オープニングセレモニーは、登録団体の発表を中心に、センター再開の機運醸成に繋がった。NPO法人と連携し、自館でニーズのある講座を他施設で継続して開催できるようにサポートした結果、満足度の高い講座を他施設に定着させた点を加点としたい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】他センター事業を活用し効果を出しており、転換の発想と自在な手法を評価したい。また、地域人材の活用にも積極的である。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	4.0	8.0
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】こども向けに親子で絵本の感想を共有する「うちどくノート」の配布を行い、またネイティブの講師を呼んで日本語と英語を使ったおはなし会を開催した。ティーンズ向けに中高生向け情報誌を中学校と連携して作成し、大人向けには読書会や古典講座を開催する等各世代対象の読書推進を事業を展開した。 【改善すべき点・課題等】次年度以降は大人向け読書推進活動事業に更に力をいれ、利用者数増、貸出冊数増に繋げたい。			
	区記入欄	【特記事項】特集棚貸出率が目標値に達していないので、減点とした。			
	評価記入委員	【評価すべき点】館内の分かりやすい案内、レファレンス充実、混雑に配慮した受付法等、利用者目線のアイデアが加点となっている。子供向けの事業についても功を奏している。 【改善すべき点】特集棚の貸出率アップ、成人読者層の開拓にも工夫がほしい。 【その他注意点】			
D 利用の状況	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)		評価点		
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】学習センター及び体育館の利用率・利用人数が減少する中、トレーニングルームの利用率は99.5%。利用人数は年間で13,000人を超えた。健康ブームが後押ししていると考えている。これをきっかけに、次年度以降の学習センター利用者を増やしていけるように努める。 【改善すべき点・課題等】第3学習室が増えているので単純に比較はできないが、主に学習センターの利用率が減少している。また、大規模改修工事の影響による登録団体減少に伴い、利用人数が減少した。次年度以降は新しい事業を多数展開し、新規利用者の向上に努める。			
	区記入欄	【特記事項】平成29年6月から平成30年4月27日まで、改修工事による長期休館だったため、実績が11ヶ月間の実績値である。改修工事により、新たな学習室を増設した。今年度リサーチした地域ニーズを反映させた事業展開で利用者拡大を期待したい。			
	評価記入委員	【評価すべき点】休館期間を勘案すれば、概ね良好な利用状況といえる。 【改善すべき点】 【その他注意点】図書館利用の評点に関し、区評価の加点理由はよくわかった。			
	1	学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/学習施設62%、体育館95% 利用者数 (76,534人)	3.0	3.0	6.0
2	図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数の基準値超又は貸出冊数の過去3年平均比増 利用人数 (188,661人) ※基準値/217,339人 貸出冊数 (221,213冊)	1.0	3.0	(満点=10点)	
E 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	利用者の満足を得られているか(評価点×2)		評価点		
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】アンケート結果を受け、改めて利用者満足度が高いことを実感した。しかし、少数とはいえ不満や利用したくない、という回答があることを見過ごすことはできない。今後も応えられる要望に対しては迅速に対応し、利用者の声を真摯に受け止め全ての利用者が満足して頂ける施設になれるよう運営管理に努める。 【改善すべき点・課題等】図書館の事業やサービスを利用したことがない。トレーニングルームを利用したことがないという数字が高いことがわかった。次年度以降、図書館やセンター来館者がトレーニングルームを利用するように促したり、逆に図書館のサービスを知ってもらえるよう改善に努める。			
	区記入欄	【特記事項】			
	評価記入委員	【評価すべき点】全体に利用満足度は高いといえる。利用者の意見を詳細に把握しており、課題と対策を検討している姿勢を評価したい。 【改善すべき点】ミニコミ紙の認知度がやや低く、読んでいないという回答者も半数近かった。 【その他注意点】			
	1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ		8.0	32.0
2	施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		8.0		
3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		6.0		
4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		10.0	(満点=40点)	
合計点		93.0 (満点=130点)	126.0 (満点=170点)	126.0 (満点=170点)	

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	他のセンターの取り組み(トレーニングルーム新規講習受付、花壇ボランティア)から学ぶ姿勢と、大規模改修を経験して得たノウハウを他のセンターに伝えていく姿勢は、大変評価できるものである。エントランスホールでの受講者発表の機会の提供は、良い取り組みである。スポーツ系、トレーニング系への区民評価が高く、期待も大きいと感じられる。図書館部門も適切に運営されていると評価しうる。館の環境の変化で課題が生じているが、対策を検証する体制が垣間見える。次年度に活かして頂きたい。
---------------------------	---

【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
170点	102点	153点以上	142点以上 152点以下	128点以上 141点以下	114点以上 127点以下	101点以上 113点以下	92点以上 100点以下	91点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

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

生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区江北地域学習センター、江南コミュニティ図書館

【評価対象年度】平成30年度 【自己評価】平成31年4月10日 【評価委員会】令和元年8月30日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目				
1 管理状況	A 適切な管理の履行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか	評価点×2			
			指定管理者	担当課	評価委員会	
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付、図書館業務 など	6.0	6.0	18.0 (満点=30点)
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	6.0	6.0	
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	6.0	6.0	
			指定管理者記入欄	【アピールポイント】		
				【改善すべき点・課題等】		
			区記入欄	【特記事項】		
			評価記入委員欄	【評価すべき点】適切に管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
		B 安全性の確保	B 安全性の確保	施設の安全性は確保されているか	評価点	
	指定管理者			担当課	評価委員会	
1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など			3.0	3.0	12.0 (満点=20点)
2	施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など			3.0	3.0	
3	利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など			3.0	3.0	
4	危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など			3.0	3.0	
	指定管理者記入欄			【アピールポイント】		
				【改善すべき点・課題等】		
	区記入欄			【特記事項】		
	評価記入委員欄			【評価すべき点】適切に管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
C 法令等の遵守(※倫理性も含む)	C 法令等の遵守(※倫理性も含む)	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点			
			指定管理者	担当課	評価委員	
		1	個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
		2	個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
		3	各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
			指定管理者記入欄	【アピールポイント】		
				【改善すべき点・課題等】		
			区記入欄	【特記事項】		
			評価記入委員欄	【評価すべき点】適切に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆30年度収支（9,682千円） ◆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】学習施設において、一般団体を含む団体利用が昨年度と比較して拡大し、施設使用料が過去3年平均よりも増加している。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄 【特記事項】			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】 過去3年平均より高い水準でプラスの収支を達成している。 【改善すべき点】 利用料の増にさらに工夫をお願いしたい。 【その他注意点】			

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

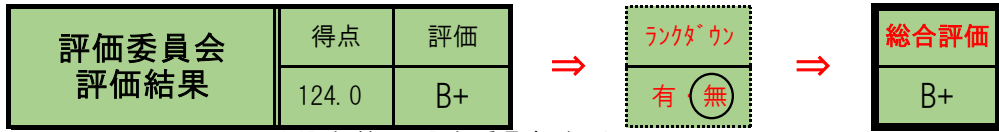
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	23.0 (満点=25点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係るの企画・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HPの一層の充実を図ったほか、在京キー局の取材・放映等の機会を捉え、あだち広報以外にも当センター開催事業の周知機会を確保した。C型事業は、リピート参加率も高く、また2講座をA型事業からC型事業へ転化に成功するなど、次年度以降の事業計画へ種をまく展開ができたものと考えている。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】 講座の取材・放映等の機会を次につなげるためにも積極的なアピールをしていって欲しい。A型事業からC型事業への転化をすすめるとともに、新たなA型事業の開発にも積極的に取り組んでいる。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 多くのタイプの事業で意欲的な取り組みが見られた。外部媒体への露出、HP、SNS等での情報発信の効果は高かったと思われる。またパラスポーツに対応したバリアフリー情報を絵文字で提供している。Beyond2020事業への取り組みを評価できる。 【改善すべき点】 ミニコミ紙について、関心を誘う紙面づくりに工夫をお願いしたい。 【その他注意点】			

	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	1 生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	5.0	5.0	15.0 (満点=15点)	
	2 区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	5.0	5.0		
	3 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	5.0	5.0		
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 beyond2020認証プログラム事業を実施し、特に出演者に地域人材を活用した「フルートと楽しむクリスマスおはなしコンサート」は大盛況となった。また区重点プロジェクト「おはじきサッカー」においては、館内子どもフリースペースへの導線となるロビーにスタジアムを常設し、認知度向上に貢献した。 【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】 単体での活動だけでなく、他施設、団体との連携や地域人材の活用にも積極的に取り組んでいる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 図書館事業の取り組み	1 館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	10.0
	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】地域の方に要望の高いテーマのブックリスト「人生100年健康ノート」「防災ブックリスト」を作成し配布した。図書館だけでなくセンターの講座についても併記したことで幅広く利用していただいた。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】健康ノート、防災リストの配布、読書推進事業全般においても、利用者に直接伝わるアイデアで実践をした。分かりやすい表示や利用促進への様々な取り組みも高く評価できる。 【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		
	1 学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/学習施設52%、体育館95% 利用者数 (106,183人)	5.0	5.0	6.0
	2 図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数の基準値超又は貸出冊数の過去3年平均比増 利用人数 (258,417人) ※基準値/206,706人 貸出冊数 (237,332冊)	2.0	1.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】センターでは親しみのある接遇で中高生の体育館個人利用者を大きく増加させた。図書館では来館者数・貸出数の増加を図るため、ポイントカードや「お年玉くじ付き返却しおり」を配布した。また、接遇研修の実施や様々なチェックシートを用いたカウンター対応で、確実に丁寧なサービスを心がけた。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】(江北図書館)平成29年度は近隣の興本図書館の長期休館のため、利用者数・貸出数ともに例年より多く、比較すると今年度は下がってしまった。過去3年の平均値と比較すると例年並みであるため、引き続き広報や事業で数字を伸ばす努力をしていく。			
評価委員記入欄 【特記事項】(前年度減点事項の改善)図書館の貸出冊数が基準値を達成できなかったため、平成29年度の減点事項の改善が図れなかった。よって減点とする。 【評価すべき点】学習施設、体育館の利用者は着実に増加している。 【改善すべき点】図書館は、過年度、興本図書館の休館により利用者が増加した分、相対的に30年度の達成水準が低くなってしまった。次年度以降、回復が望まれる。年齢層に応じた事業を工夫し、夜間の利用を検討してはどうか。 【その他注意点】				
E 利用者の満足度(アンケート調査による)	利用者の満足を得られているか(評価点×2)	評価点		
	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	8.0	28.0
	2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		8.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		6.0	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		6.0	
指定管理者記入欄 【アピールポイント】まず何より、運営満足度の点でお客様から高い評価をいただいたことを誇らしく思う。また、施設・設備と事業についても概ね高い評価をいただいているが、こちらはさらに細やかな観察と改善のサイクルを回し、来館される皆さまの満足度が自然と高まるよう工夫して取り組んでいきたい。				
区記入欄 【改善すべき点・課題等】利用効果については、まだまだ強く効果を実感していただける余地がある。当館でのまなびの活動が「生きがい」や「やりがい」につながるよう、区民の皆さまへより一層のサポートに取り組んでいく。またミニコミ紙「TONTON」については、認知度がさらに高まるよう工夫していく。				
評価委員記入欄 【特記事項】				
評価委員記入欄 【評価すべき点】接客態度や施設・設備に関しては概ねよい評価である。職員の当事者意識が利用者の満足度に表現されていると思われる。 【改善すべき点】ミニコミ紙の認知度がやや低く、読んでいないという回答者も多かった。ミニコミ紙の周知方法を検討してはどうか。 【その他注意点】アンケートの、閲覧コーナーの利用のあり方についてと、レクホールの椅子片づけ用不具合など、参考にしてほしい。				
合計点		97.0 (満点=130点)	124.0 (満点=170点)	124.0 (満点=170点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	施設と地域との交流が良好であり、人材活用を促進している。更なるボランティアの支援体制を期待する。加点に関わる取り組みも多く、事業展開において様々な工夫があり、利用者の獲得に努力されている成果が表れている。施設の管理に関することについては、「改善すべき点・課題等」についての記載はないが、常に課題意識を持ち、さらに加点に関わる取り組みも考えていただきたい。
---------------------------	---

【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
170点	102点	153点以上	142点以上 152点以下	128点以上 141点以下	114点以上 127点以下	101点以上 113点以下	92点以上 100点以下	91点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

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

生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区佐野地域学習センター

【評価対象年度】平成30年度 【自己評価】平成31年4月30日 【評価委員会】令和元年8月27日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目					
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか	評価点×2				
			指定管理者	担当課	評価委員会		
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付、図書館業務 など	6.0	6.0	18.0 (満点=30点)	
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	6.0	6.0		
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	6.0	6.0		
			指定管理者記入欄	【アピールポイント】経験豊富なスタッフによる安定した運営を行っている。利用者とのきめ細かいコミュニケーションを行い、地域団体(学校協議会・町会)とも積極的に連携し、円滑で良好なセンター運営全般を引き続き行うことが出来ている。 【改善すべき点・課題等】			
			区記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。			
			評価記入委員欄	【評価すべき点】管理運営は適切に行われている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
		B 安全性 の 確保	B 安全性 の 確保	施設の安全性は確保されているか	評価点		
					指定管理者	担当課	評価委員会
1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など			3.0	3.0	12.0 (満点=20点)	
2	施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など			3.0	3.0		
3	利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など			3.0	3.0		
4	危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など			3.0	3.0		
	指定管理者記入欄			【アピールポイント】30年度は空調、非常用発電機工事が開館中に実施された。安全確保に努め近隣公園での臨時駐輪場の提案などを行い、施設管理者として工事期間中においてもサービスの低下を招かないよう工事実施状況の事前周知等を積極的に行った。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄			【特記事項】空調改修・非常用発電機工事を行うにあたり利用者の不便を招かないよう、事前周知や利用者の調整を行ったおかげで大きなトラブルや事故もなく、工事が行えた。			
	評価記入委員欄			【評価すべき点】工事期間中もサービス低下を招かないよう工夫をし、安全には十分な配慮がなされている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
C 法令等 の 遵守 (※倫理 性も含 む)	C 法令等 の 遵守 (※倫理 性も含 む)			個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員		
		1	個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)	
		2	個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0		
		3	各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0		
			指定管理者記入欄	【アピールポイント】情報取扱責任者を定めている。定期的にチェックシートによる確認を行うことやメール送信時にはファイルパスワードの設定や紙ベースの保管では鍵付きキャビネットでは保管するなど情報取扱いについても徹底した管理をおこなっている。 【改善すべき点・課題等】			
			区記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。			
			評価記入委員欄	【評価すべき点】適切に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆30年度収支 (1,416千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者者記入欄 【アピールポイント】センターでは最小限の現金取扱とし、本社経理担当者とセンター担当者により厳密な管理を行っている。消耗品の本社一括購入やセンターでの備品購入の限度額を定めており、効率的かつ無駄のない運営を行っている。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄 【特記事項】問題なく取り組んでいる。			
	評価記入委員欄 【評価すべき点】効率的な運営により、比較的高い収益を上げることができた。 【改善すべき点】利用料の増を図る工夫をお願いしたい。 【その他注意点】			

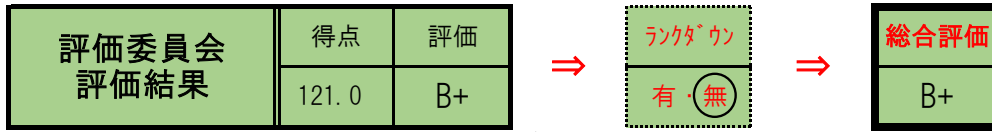
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	21.0 (満点=25点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	4.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係るの企画・実施・成果	4.0	4.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】今年度、A型からC型事業へと移行した「さらに上達ウクレレレッスン」は、毎回一定参加者数を保ち、最終的にはサークル化へとつなげることができた。A型事業からC型事業へ、そこからサークル化という理想的な流れをたどることができた。また、東京オリンピック・パラリンピック大会気運醸成を意識し実施している「簡単おもてなし英語」は、外国講師の評判もよく毎回多数のご参加をいただけるまでに成長した。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】AからC事業、さらにはサークル化という理想的な流れを作れたことは評価したい。センター廊下を活用し、「みんなのギャラリー」として作品展示スペースを新規に設けたが、加点には至らなかった。飾るだけにとどまることなく、作成者との事業を展開するなど次年度の事業の発展に期待したい。			
	評価記入委員欄	【評価すべき点】SNS・HPへのアクセスの大幅な増や、ミニコミ紙の効果により利用者増につながっている。「みんなのギャラリー」などB型事業への取り組みに見るべきものがあつた。 【改善すべき点】「みんなのギャラリー」はスペースの関係もあると思うが、見せ方の工夫も考えてほしい。 【その他注意点】生け花教室が「beyond2020プログラム」としてレガシー創出につながるよう意識した上で実施してほしい。			
B 学習支援の取り組み		施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	4.0	4.0	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	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】「さのおしゃべりサロン」「ハンドメイドで交流サロン」等、サロン型事業の多くを地域ボランティア主体で運営できており、事業自体にも多くの皆様にご参加いただけている。協力ボランティアの数も82名を数え、地域住民の皆様とともに連携して学習センター運営を行えている。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】佐野センターの代表事業でもある福祉まつりにおいて中学生ボランティア3人を育成し、イベント時にボランティアとして活躍の場を創出している。今後もボランティアの育成に注力し、活動機会の創出をしてほしい。			
	評価記入委員欄	【評価すべき点】多様な世代、団体との連携が増え充実した事業継続を果たしたこと、および地域人材の活用は高く評価できる。 【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	4.0	9.0 (満点=10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 文庫棚のスペース不足解消のため、人気作家のコーナーを別置した。一般図書の伝記(280)を整理し被伝者の頭文字をつけたり、料理(596)の項目を細分化して背表紙にシールで表示し、利用者に分かりやすく改善した。朗読を使った親子講座や脳トレ講座など新規事業を開催した。近隣小学校の「開かれた学校づくり協議会」主催で講演会を実施した。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】 パスファインダーの配布枚数が目標に達していないので減点とした。			
	評価入委欄	【評価すべき点】 朗読会の回数・参加人数を増加や、オリジナルbook通帳の配布などの工夫をし、読書推進活動は活発に行われた。またレファレンスをはじめとして、利用者が使いやすい環境づくりへの努力が伺えた。 【改善すべき点】 基準値未達、実績減少の理由として、いずれも放課後の児童利用の減少を挙げているが、対策はどうするのか考えて欲しい。 【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 ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/学習施設52%、体育館95% 利用者数(62,104人)	4.0	3.0	3.0 (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 ◆利用者数の基準値超又は貸出冊数の過去3年平均比増 利用人数(115039人) ※基準値/120934人 貸出冊数(199583冊)	0.0	0.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 過去複数年度に渡る比較表を作成するなどし利用率について、現時点でどの程度の利用率となっているか適宜、把握に努めている。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 サークル会員の高齢化や減少により、登録サークル数が前年度-6団体となるなど利用率や利用人数の低下につながってしまった。図書館では「子ども放課後クラブ」等、足立区内に放課後を過ごす施設が増え、平日午後の児童利用が減少した。			
	区記入欄	【特記事項】 (前年度減点事項の改善) 図書館の利用者数が基準値を達成できなかったため、平成29年度の減点事項の改善は図れなかった。よって減点とする。			
	評価入委欄	【評価すべき点】 体育館施設の利用、夜間利用が増加している。 【改善すべき点】 図書館利用者が減少した。前年度の課題を克服することができなかった。図書館利用、貸出数の増に工夫をお願いしたい。 【その他注意点】			
	利用者の満足を得られているか(評価点×2)	評価点×2			
		指定管理者	担当課	評価委員	
E 利用者の満足度(アンケート調査等による)	1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	6.0	32.0 (満点=40点)
	2	施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		8.0	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		10.0	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		8.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 実務経験豊富な職員が多数おり、的確な受付案内業務とともに親切丁寧な接客を心掛けて来館されたすべての方々が気持ちよくご利用いただけるよう努めている。多くの方が学習センターの活動は楽しいと回答いただいております。今後も様々な層の新規利用者の開拓や利用者増に努め、豊かな地域づくりに貢献していきたい。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】			
区記入欄	【特記事項】				
評価入委欄	【評価すべき点】 事業への満足度は高く、学習センターでの活動が楽しいという意見が多く、ミニコミ紙などへの関心も高い。 【改善すべき点】 暑さへの苦情が若干見られた。運営の満足度が上がるように工夫をお願いしたい。 【その他注意点】				
合計点		92.0 (満点=130点)	121.0 (満点=170点)	121.0 (満点=170点)	

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	これまで活用されていなかったテラスに着目し、新たな事業展開に至った点など活動に多くの工夫が見られたこと、加点対象の取り組みが多いことは評価できる。この姿勢は継続していただきたい。また連動した企画力で成果を出しており、特に教育機関との関わりは、事業を継続させるための人材を育て、地域の教育力に貢献していると思う。多岐に亘る団体との連携を活かした事業として更に発展させていきたい。
---------------------------	--

【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
170点	102点	153点以上	142点以上 152点以下	128点以上 141点以下	114点以上 127点以下	101点以上 113点以下	92点以上 100点以下	91点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

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

生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区鹿浜地域学習センター

【評価対象年度】平30年度 【自己評価】平成31年4月30日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

【評価委員会】令和元年8月27日
 水準どおり(水準クリア)：3点

大項目	中項目	確認項目						
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか						
		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、図書館業務 など	6.0	6.0	18.0 (満点=30点)		
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	6.0	6.0			
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	6.0	6.0			
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】毎月図書館の休館日に職員が全員出勤し、ミニ研修を行っている。ビジネスマナー、ヒヤリハット、システムの振り返りなど、躓きやすい課題を挙げ、グループで考え、ディスカッションする機会を積極的に行っている。積極的に発言できる人材育成に努めている。今年度は、ミスを起こさないためのOJTを繰り返し実施し、2名で確認する事を徹底し、システムの振替、還付ミスを無くした。					
		指定 管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】					
		区 記入 欄	【特記事項】来館時や電話対応は職員全員が明朗丁寧に行えている。ミニ研修では地域について学ぶ機会を設けて、地域に対する意識を高める取り組みを実施している。					
		評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】還付ミスをなくすためのOJT等により、ミスはなくなった。 【改善すべき点】 【その他注意点】					
		B 安全性 の 確保	B 安全性 の 確保	施設の安全性は確保されているか				
				指定管理者	担当課	評価委員会		
				1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	3.0	3.0	14.0 (満点=20点)
				2	施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など	5.0	5.0	
				3	利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など	3.0	3.0	
				4	危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など	3.0	3.0	
指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】毎年4月にオリジナルで「避難誘導研修」を実施している。今年度は改めて消防署に資料を確認していただき、実施した。有事に備えて動けるようにしている。昨年、課題等であげたセンター独自の「設備経過表」を作成し、誰が見ても経過がわかるように記録している。							
指定 管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】							
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】経年劣化に適切に対応できた。 【改善すべき点】 【その他注意点】							

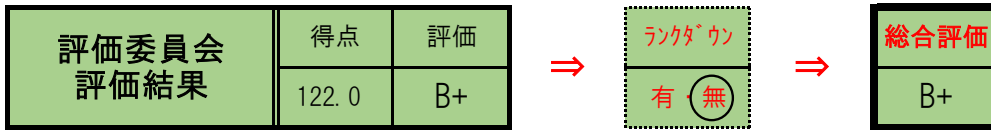
	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1	個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2	個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3	各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】個人情報保護の取組みに関しては、毎年本社管轄で研修を行っている。センターでは、その本社管轄で行う研修の前にミニ研修で予習し、本社研修終了後には更に復習としてテストを実施し、日頃から注意するように職員全員が声掛けをしている。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】年に一度の本社研修だけではなく、センターで定期的に研修やテストを実施するなど、日常的に意識を高める取り組みが行われている。			
評価記入委員欄	【評価すべき点】法令は適切に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
D 適切な財務・財産管理	1	適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆30年度収支 (▲1,437千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	2.0	2.0	2.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】鹿浜センターでの人材育成(研修含む)に重点をおいたため、人件費が多くなってしまった。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】空き部屋を地域のお客様に利用していただくように広報活動をすすめていく。職員の作業の効率化を図り、事業の価格の見直しをし、利益をあげていくようにする。			
	区記入欄	【特記事項】			
	評価記入委員欄	【評価すべき点】 【改善すべき点】人件費の増加により100万円以上の赤字が出ている。収支をプラスとするように努力をお願いしたい。 【その他注意点】収支がマイナスとなったが、人材育成は重要な課題である。			

大項目	中項目	確認項目	評価点			
			指定管理者	担当課	評価委員	
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか				
		1	利用促進に向けた取り組み(広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	4.0	4.0	23.0 (満点=25点)
		2	A型事業(事本的な生涯学習事業)の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	5.0	4.0	
		3	B型事業(重点事業)の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		4	C型事業(拡張事業)の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		5	区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係るの企画・実施・成果	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】高校受験応援団では、面接・集団討論に着目して、受験当日に自身を持って臨んでもらおうと、学校とは違う環境で練習できる機会を作った。鹿浜センターのテーマである「家族」に添った、家族全員が参加できるコミュニケーション主体の「家族で鹿浜大運動会」では、普段センター事業に参加する機会が少ない層(20代~30代の男性)に気軽に参加していただき、今後の男性の参加のきっかけづくりになった。重点プロジェクトでは、おはじきサッカーやオリパラ事業「ポッチャ」を定期的に開催し、障がい者を含めて参加していただき、認知度を高め利用者を増加させた。ミニコミ紙はカラー化、見やすい紙面を目指して作成し、手に取っていただく機会が増え、お客様より褒めの言葉をいただくようになる。ミニコミ紙表紙に毎月登場させている、センターキャラクターの鹿ちゃんの認知度も広まってきた。エントランスで行っているファミリーランド(居場所づくり)は子どもの居場所として定着し、各世代の利用者が目的をもって利用できるようになった。				
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】HP・SNS対策を行い、次年度は外へ発信していくこと、また受信を積極的に行う。				
	区記入欄	【特記事項】エントランスを有効活用した夏休みの子ども向け事業は、センター事業のPRにも繋がった。地域住民の居場所づくりやセンター利用のきっかけとなる取り組みを積極的に行っている点を加点としたい。				
	評価記入委員欄	【評価すべき点】概ね高い水準で事業が展開されている。高齢者や障がい者スポーツにも配慮した大運動会は、メンズクラブなど多彩な顔ぶれの支援を得て、成功している。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	1	生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	5.0	5.0	14.0 (満点=15点)
	2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	5.0	5.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】今年の文化事業のテーマは「日本の文化を知る」。「茶道」「大正琴」「日本舞踊」「着付け」などの講座をサークルの講師に依頼することで、各登録団体の入会者数を増加することができた。住区センターのおまつりに会議から参加し、元々参加者の年齢増が高い事で苦労されていた部分のフォローができた。また、学習センターのおまつりも住区職員に参加してもらう事ができ、お互いどのように実施しているか知る事ができた。</p> <p>【改善すべき点・課題等】住区センターと共同で「ふれあいまつり」が開催できる様に努めていきたい。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】登録団体の見学受付や講座での講師依頼など、活動PRを積極的に支援できている。イベントの際は、複合施設一体となって盛り上げるために、協力体制を整えながらセンター職員が主導となって取り組んでいる。イベント時に登録団体の協力を得ることが活動PRになり、新たな登録団体の創出や新規加入にも繋がっている。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】日本文化に関する文化事業や区内施設、団体との連携などは十分に行うことができた。複合施設の特徴を強みに変える企画力が、イベントを盛り上げ地域の協力者を拡げている。</p> <p>【改善すべき点】地域人材活用にやや弱いところがあった。</p> <p>【その他注意点】各施設を利用する目的が違えど、イベントによってお互いを気遣う雰囲気が高まることを期待する。</p>			
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	<p>【アピールポイント】期間限定の館内イベントの増加、POP等による資料の紹介など館内の取り組みを強化し、来館や貸出のきっかけとなるよう実施した。</p> <p>【改善すべき点・課題等】館内の取り組みに力を入れ、館外に向けた広報が不足していたため、来年度はSNS等を活用したアピールを活発化させる。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】</p>			
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】利用者に配慮した配置やパスファインダー作成など、読書推進への取り組みを評価したい。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】</p>				
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 ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/学習施設59%、体育館95% 利用者数(82,438人)	2.0	0.0	0.0 (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 ◆利用者数の基準値超又は貸出冊数の過去3年平均比増 利用人数(138,672人) ※基準値/140,516人 貸出冊数(132,713冊)	1.0	0.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】近隣センターの大規模改修終了の影響もあり、大きなイベントなども実施し、ミニコミ紙などで利用者を増やすための広報活動を行ったが、利用者を大きく増やすには至らなかった。</p> <p>【改善すべき点・課題等】空き部屋対策を考え、お客様の利用しやすい時間帯に事業を実施していく。次年度は営業活動(SNS含む)を行い、学習センターを多くの方に知っていただき、利用に繋げる取り組みを行っていく。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】イベント集客やエントランスを活用した事業によってセンターのPRは行えているが、施設利用率の向上には至らなかった。新たな利用者を取り入れるため地域住民のニーズ把握をして基盤を整え、施設利用率の増加に繋がることを期待したい。 (前年度減点事項の改善)学習施設の利用率、図書館の利用者数、貸出冊数基準値を達成していないため、平成29年度の減点事項の改善は図れなかった。よって減点とする。</p>			
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】図書館の利用促進、子どもの読書のきっかけづくり等、評価できる。</p> <p>【改善すべき点】学習施設や図書館の利用者数および貸し出し冊数が減少している。学習へのニーズやリピーターへの働きかけ、基準値を上回るように工夫していただきたい。</p> <p>【その他注意点】体育館の利用率は向上しており、利用者の視点で課題を見直してみてもどうか。</p>				

	利用者の満足を得られているか(評価点×2)	評価点×2		
		指定管理者	担当課	評価委員
E 利用者の満足度(アンケート調査等による)	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	6.0	32.0 (満点=40点)
	2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		10.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		10.0	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		6.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】お客様に対する職員の対応を多くの方に褒めていただいて、今後の運営の励みになる。更に向上していきたい。		
区記入欄	【改善すべき点・課題等】要望のある講座に関しては、2019年度に予定している。貸出備品の不備に関しては、常に新しいものを使用していただいているが、貸出前のチェックを更に強化していく。			
評価委員記入欄	【特記事項】			
		【評価すべき点】スタッフへの満足度に評価を得ており、センターの利用についても若い年代に支持されている。また施設・設備や事業に対する満足度は高い。 【改善すべき点】接客などの運営満足度や利用効果感は高くない。 【その他注意点】		
合計点		94.0 (満点=130点)	122.0 (満点=170点)	122.0 (満点=170点)
特記事項(評価委員会による総合評価を記入)	安全性についての「設備経過表」作成は課題の情報共有に役立つと考える。人材育成のための経費は、いずれ館を担う財産(人材)となることを願う。また、鹿浜受験応援団は学校(開かれた学校づくり協議会関係者も含む)と連携して事業として地域に拡げて、今後も継続していただきたい。その際、前年度の受験生の体験等をお聞きできるようにするなど、企画の充実を検討していただきたい。職員の意気込みが必ずしも数字に比例していないが、地域に根ざすセンターとして前進されることを期待する。			

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。
※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			～			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
170点	102点	153点以上	142点以上 152点以下	128点以上 141点以下	114点以上 127点以下	101点以上 113点以下	92点以上 100点以下	91点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

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

生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区新田地域学習センター

【評価対象年度】平成30年度 【自己評価】平成31年4月26日 【評価委員会】令和元年8月27日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか
		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、図書館業務 など
		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 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
		指定管理者者記入欄 【アピールポイント】業務担当者制度を導入しており、業務のさらなる効率化を図るため半期で見直しを行った。
		【改善すべき点・課題等】
		区記入欄 【特記事項】
		評価記入委員欄 【評価すべき点】適切に管理運営がなされている。 【改善すべき点】 【その他注意点】
		指定管理者者記入欄 【アピールポイント】施設の改修や修繕について、所管課と緊密に連携し主に予防措置として昨年度を上回る修繕を行った。万が一の有事に備え災害時特別勤務シフトを作成。
		【改善すべき点・課題等】
区記入欄 【特記事項】		
評価記入委員欄 【評価すべき点】こまめに修繕を行い、安全性の確保に努めており、経年劣化への対応は十分である。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
B 安全性 の確保	B 安全性 の確保	施設の安全性は確保されているか
		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
		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
		指定管理者者記入欄 【アピールポイント】施設の改修や修繕について、所管課と緊密に連携し主に予防措置として昨年度を上回る修繕を行った。万が一の有事に備え災害時特別勤務シフトを作成。
		【改善すべき点・課題等】
		区記入欄 【特記事項】
		評価記入委員欄 【評価すべき点】こまめに修繕を行い、安全性の確保に努めており、経年劣化への対応は十分である。 【改善すべき点】 【その他注意点】
		指定管理者者記入欄 【アピールポイント】最新のISO27001のもと、情報セキュリティを遵守している。パート社員を含めた全職員を対象に個人情報のチェックテストを行っている。
【改善すべき点・課題等】個人情報に関する事故等はこれまでないが、慢心することなく各種研修等で全職員に意識付けていく。		
区記入欄 【特記事項】		
評価記入委員欄 【評価すべき点】適切に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
C 法令等 の遵守 (※倫理 性も含 む)	C 法令等 の遵守 (※倫理 性も含 む)	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか
		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
		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 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
		指定管理者者記入欄 【アピールポイント】最新のISO27001のもと、情報セキュリティを遵守している。パート社員を含めた全職員を対象に個人情報のチェックテストを行っている。
		【改善すべき点・課題等】個人情報に関する事故等はこれまでないが、慢心することなく各種研修等で全職員に意識付けていく。
		区記入欄 【特記事項】
		評価記入委員欄 【評価すべき点】適切に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】
		指定管理者者記入欄 【アピールポイント】最新のISO27001のもと、情報セキュリティを遵守している。パート社員を含めた全職員を対象に個人情報のチェックテストを行っている。
		【改善すべき点・課題等】個人情報に関する事故等はこれまでないが、慢心することなく各種研修等で全職員に意識付けていく。
区記入欄 【特記事項】		
評価記入委員欄 【評価すべき点】適切に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆30年度収支（126千円） ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者者記入欄 【アピールポイント】経費担当者を現場と本社にそれぞれ置き、総括責任者を含めて三重で書類・経理の管理をおこなっている。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】			
	評価記入委員欄 【特記事項】			
	【評価すべき点】適切に管理されている。 【改善すべき点】収入の伸びが十分に見られない。 【その他注意点】			

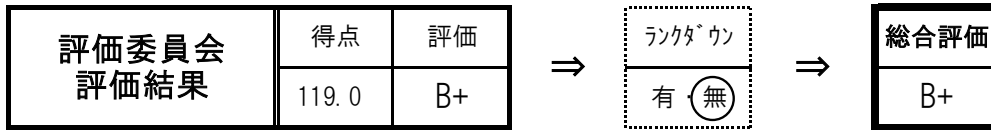
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	4.0	4.0	21.0 (満点=25点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	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	3.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係るの企画・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】重点プロジェクトの一つ、文化・読書・スポーツ活動協創推進事業であるおはじきサッカーの区内各イベントへのブース出展など全区の中心的な役割を果たした。Facebookを利用した料理講座の広報を積極的に行った。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】C型事業の事業数が課題として挙げられる。実施各事業におけるPDCAサイクルを回していくことで利用者にとって魅力ある講座を提案していく。			
	区記入欄	【特記事項】放課後子ども教室へのアウトリーチは昨年度も実施した。今年度内容も変更なく参加数減少もあり加点していない。			
	評価記入委員欄	【評価すべき点】フリースペースの利用拡大や特色ある施設を活用した食育関連事業や地域の高齢者施設との連携事業に成果が見られた。協創事業への発展や今後の展開についての検討が必要である。 【改善すべき点】 【その他注意点】放課後子ども教室は、一時的な参加人数に左右されず、地域に根ざす事業として継続して頂きたい。			
B 学習支援の取り組み		施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	3.0	3.0	12.0 (満点=15点)
		2 区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	4.0	4.0	
		3 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	5.0	5.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】地域団体や学校と年間通じて積極的に交流している。子ども会連合と協同した地域イベントや、学校との連携で3～6年生を対象に授業の一環としておはじきサッカーを行った。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】ボランティアの登録人数が少ないことから、その活動機会も提供できていない。センターから働きかけることでボランティア登録数や活動機会を増やしていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】			
	評価記入委員欄	【評価すべき点】地域イベント等において、地域特性を活かした事業実施、人材活用、地元学校への支援が成果を上げている。 【改善すべき点】 【その他注意点】登録団体が頭打ちになっているが、若い年代の利用者の比率が高く、強みにできるよう工夫されてはどうか。			

	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 図書館事業の取り組み	1 館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	4.0	4.0	7.0 (満点=10点)
	2 読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】大学生インターンシップ受入れ等、連携事業を計画通り実施した。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 提携事業を企画し実施することができた。 【改善すべき点】 レファレンスの増加に向けた工夫や子ども向け事業について、参加者が本当に必要としている内容なのか検討されたい。 【その他注意点】		
D 利用の状況	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	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 ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/学習施設31% 利用者数 (27,784人)	5.0	4.0	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 ◆利用者数の基準値超又は貸出冊数の過去3年平均比増 利用人数 (75,466人) ※基準値/76,407人 貸出冊数 (101,860冊)	1.0	0.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】夜間の諸室の利用率向上のための事業を展開した。地域内のセンターより遠方にお住いの方向けに利用を促進する取り組みを行った。		
区記入欄	【改善すべき点・課題等】図書館の基準値割れについて、地域内に新規図書館が開館した影響を受けてしまった。			
評価委員記入欄	【特記事項】(前年度減点事項の改善)図書館の利用者数、貸出冊数が基準値を達成していないため、平成29年度の減点事項の改善は図れなかった。よって減点とする。 【評価すべき点】学習施設について、諸室の利用増、夜間の利用率向上に向けた工夫で29年度より改善されている。 【改善すべき点】図書館の利用者数、貸出し冊数ともに減少し、前年度の改善が図れなかった。過去5年間で、学習施設・図書館ともに利用者数は最低値であるので改善をしていただきたい。 【その他注意点】使用者数の減少は、近隣図書館の新規開設によるところも大きいと思われる。しかし、事前に予想できたことであるから、対策を考えていただきたい。			
E 利用者の満足度(アンケート調査等による)	利用者の満足を得られているか(評価点×2)	評価点		
	指定管理者	担当課	評価委員	
	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	8.0	32.0 (満点=40点)
	2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		10.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		6.0	
4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など	8.0			
指定管理者記入欄	【アピールポイント】運営や施設・設備満足度で良いとの回答を多数いただいた。図書館事業やミニコミ紙の認知度はまだ伸ばせるため、今後の改善点としたい。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】利用者アンケート結果を受け、アピールポイントと重複するが、図書館事業やミニコミ紙の認知度など利用者の皆様への周知が足りていないのではと感じる結果があった。来館者の目へ届く周知方法など、工夫を重ねていく。			
評価委員記入欄	【特記事項】			
評価委員記入欄	【評価すべき点】いずれの項目も評価が高く、努力の成果が伺える。施設の使いやすさやスタッフの対応が、活動の楽しさにも影響している。 【改善すべき点】PRへの努力の余地はまだあると思われる。 【その他注意点】			
合計点		90.0 (満点=130点)	119.0 (満点=170点)	119.0 (満点=170点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	事業展開において、区が推進する食育事業の実施、フリースペースの活用、おはじきサッカーを介しての人材育成等の取り組みや小学校の授業としての実施も評価できる。また「忘険の旅に出かけよう」は特筆できる。利用状況や利用者の満足度においても、独自性を活かした強みを事業に反映しながら継続されることで、状況が変化していくものと考えられる。しかし、利用者や収入に関して不安があるので、利用者増と収入増の工夫をしてほしい。
---------------------------	---

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。
 ※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			～			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
170点	102点	153点以上	142点以上 152点以下	128点以上 141点以下	114点以上 127点以下	101点以上 113点以下	92点以上 100点以下	91点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

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

生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区竹の塚地域学習センター

【評価対象年度】平成30年度 【自己評価】平成31年4月30日 【評価委員会】令和元年8月27日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目						
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか	評価点×2					
			指定管理者	担当課	評価委員会			
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付、図書館業務 など	6.0	6.0	18.0 (満点=30点)		
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	6.0	6.0			
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	6.0	6.0			
			指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】				
			区 記入欄	【改善すべき点・課題等】				
			区 記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。				
			評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】適切に管理運営がなされている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
		B 安全性 の確保	B 安全性 の確保	施設の安全性は確保されているか	評価点			
					指定管理者	担当課	評価委員会	
				1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	3.0	3.0	14.0 (満点=20点)
				2	施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など	5.0	5.0	
				3	利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など	3.0	3.0	
				4	危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など	3.0	3.0	
	指定 管理者 記入欄			【アピールポイント】施設の老朽化に対応すべく、不具合一覧データを作成し、全職員が不具合箇所の状況や修繕・工事について共有できる体制をつくり、対応を行なっている。また、職員間だけでなく、複合館全体で情報共有・調整等を行うため月1回、竹の塚センター全6部署での定例会議を開始した。				
	区 記入欄			【改善すべき点・課題等】				
	区 記入欄			【特記事項】複合館全体の不具合の把握だけでなく、他部署のイベント等の情報共有についても、指定管理者が中心となって積極的に進んでおり、館としての一体感が生まれつつある。				
	評 価 委 員 会 記入欄			【評価すべき点】いざという時の備えに対処できる体制づくりや、不具合について全館で共有するなど老朽化への対応が十分である点は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
C 法令等 の遵守 (※倫理 性も含む)	C 法令等 の遵守 (※倫理 性も含む)			個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点			
					指定管理者	担当課	評価委員	
				1	個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
				2	個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
				3	各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
			指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】				
			区 記入欄	【改善すべき点・課題等】				
			区 記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。				
			評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】適切に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆30年度収支（977千円） ◆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】			
	【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄 【特記事項】問題なく取り組んでいる。			
評価記入委員欄	【評価すべき点】健全な収支である。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

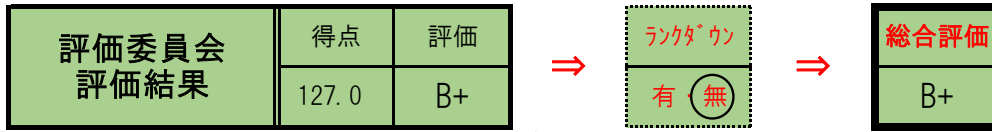
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業 効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	20.0 (満点=25点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係るの企画・実施・成果	4.0	4.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】今年度、初の試みとしてセンター・図書館・学童保育室の3部署合同で子どもたちのコミュニケーションを目的としたまちあるき講座を実施した。子どもお仕事まつりでは、将来の社会人としての基盤づくりだけではなく、足立区在住の専門職や企業に講師を依頼し、足立区への就労意識を高めている。			
	指定管理者者記入欄	【改善すべき点・課題等】3部署合同事業では、学童生徒の参加ばかりが多かった点を課題として、子どもたちの新しい交流の場となるべく、一般の参加をもっと増やしていく。			
	区記入欄	【特記事項】まちあるき講座では、初めて顔を合わせた子どもたちが交流を深めやすいような工夫が見られた。今後は広報にも新たな工夫を期待する。また、恒例になりつつあるお仕事まつりについては、学生の企画・運営に移行することで、区内他センターでの職業体験講座との差別化を課題としたい。			
	評価記入委員欄	【評価すべき点】SNS内容の充実等、PRが十分に行われ、子どもたちに重点を置いた多くの事業が展開された。事業企画と広報活動がマッチしており、地域発信に効果を上げている。 【改善すべき点】成人へのPRに力を入れるなどして、成人参加者を増やす工夫が必要だろう。 【その他注意点】地域ならではの家庭教育支援の促進を継続して頂きたい。			
	B 学習支援の取り組み	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	3.0	3.0	11.0 (満点=15点)
		2 区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	5.0	5.0	
		3 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	3.0	3.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】和室の空き時間を利用し、小さい子どもを持つ母親のゆるやかなつながりを創出するためのサロン事業としてママルームを実施した。また、地域と一緒に子どもを育む目的として、施設や店舗で直接仕事の体験を行う、職場体験事業を警察署や竹の塚商店街等と連携し、実施した。			
	指定管理者者記入欄	【改善すべき点・課題等】ママルームは、単に場所の提供だけでなく、子育て世代への情報提供やヒアリング等を行い、講師を招くなど子育て世代のサポートとなるよう展開させていく。			
	区記入欄	【特記事項】職場体験事業は、子どもたちの見守りと同時に地域の活性化にもつながる事業であるが、一度に参加できる人数が少ないことが課題である。また、センターが職場体験事業や地域との連携を通じて、竹の塚地域のコミュニティ同士をつなげる存在となることを期待する。			
	評価記入委員欄	【評価すべき点】区内団体等との連携、ボランティアの活躍は評価できる。日本文化の魅力を発信する事業・活動に工夫が見られ成功している。 【改善すべき点】実績を重ねているので、当該施設のコーディネートを検討されてはどうか。 【その他注意点】ベジタベ・食育に関する事業は、コツコツの精神が大切なので支援体制を持続して頂きたい。			

	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	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】特集を多く企画、女性や子どもが入りやすいように館内装飾を工夫。また、光の祭典のために観光交流協会との連携し、「イルミネーションおはなし会」を点灯式に合わせて実施。その他にも「ことばの力」「ウォーキングDE歴史探訪」などの連携事業を実施し、多くの方へ図書館のPRをすることができた。			
	【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄 【特記事項】			
評価委員記入欄	【評価すべき点】加点に関わる優れた取り組みが多いことは、評価できる。利用者の立場で館の運営全てに配慮が感じられ、レファレンスサービスの充実等や発信等、努力の様子が伺える。 【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 ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/学習施設77%、ホール52% 利用者数 (123,687人)	5.0	5.0	10.0 (満点=10点)
	2 図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数の基準値超又は貸出冊数の過去3年平均比増 利用人数 (222,928人) ※基準値/214,544人 貸出冊数 (281,954冊)	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】今年度、竹の塚センターは開館しながら大規模な配管工事を行った。工事の音やトイレが使用できないことで、運営に多大な影響があった。その中で利用者への事前案内やセンターすべての部署および業者との連絡調整により、大きな問題も起きることなく運営できた。			
【改善すべき点・課題等】				
区記入欄 【特記事項】開館中の工事のため、予約時の問合せの際にも相手方に説明したところ予約に至らなかったケースも多かった。しかし、工事实施中目立った苦情もなく、最大限利用者に配慮した対応を実施していた。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】学習施設、図書館共に良好な利用状況である。基準値を上回っており評価できる。 【改善すべき点】夜間利用の促進を図って頂きたい。 【その他注意点】			
E 利用者の満足度(アンケート調査等による)	利用者の満足を得られているか(評価点×2)	評価点×2		
	指定管理者	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		8.0	32.0 (満点=40点)
	2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		10.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		8.0	
4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		6.0		
指定管理者記入欄 【アピールポイント】サービスを向上させるため、利用者の方や懇談会等でヒアリングを行い、朝礼等で職員間の共有を図っている。その中で、正面玄関に水ふきマットを設置や図書館へ空気清浄器の設置などを実施した。また事業は、竹の塚ホールで行う文化事業を低価格で多数実施し、地域の皆様に好評をいただいた。 【改善すべき点・課題等】建物が古いため清潔さや明るい空間を創出する工夫がまだまだ必要。また、フリースペースについても新たな方法で確保していく必要がある。施設貸出については、区民の方の利用を妨げないように、施設を使用した指定管理者の事業の開催数調整や時間帯の見直しを行っていく。				
区記入欄 【特記事項】				
評価委員記入欄	【評価すべき点】施設・設備への満足度が高い。スタッフの対応が利用者を受け入れられており、満足度に反映している。 【改善すべき点】利用効果感がやや低いのが気になる。区民が効果を感じられるような見せ方ができないか等工夫をお願いしたい。 【その他注意点】			
合計点		95.0 (満点=130点)	127.0 (満点=170点)	127.0 (満点=170点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	概ね適切に運営されている。管理状況、利用効果ともに、積極的に評価でき、特に利用者数の増加と満足度の高さは特筆すべきだろう。連携・協働事業が充実してきていることが伺え、特に地域機関や団体など、多様な人々を巻き込んだ事業を毎年展開しており、地域住民が事業に参加することで新たなコミュニティの場を創出しているように感じる。
---------------------------	--

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。
 ※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			～			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
170点	102点	153点以上	142点以上 152点以下	128点以上 141点以下	114点以上 127点以下	101点以上 113点以下	92点以上 100点以下	91点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

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

生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区中央本町地域学習センター

【評価対象年度】平成30年度 【自己評価】平成31年4月26日 【評価委員会】令和元年8月27日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目						
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか						
		評価点×2						
		指定管理者	担当課	評価委員会				
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付、図書館業務 など	2.0	2.0	14.0 (満点=30点)		
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	6.0	6.0			
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	6.0	6.0			
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】					
		指定 管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】職員間の情報共有体制やご案内等での対応不備があり、業務の流れや関連書式の改善を行っていく。					
		区 記入欄	【特記事項】受付時のミスは確認不足が原因で発生した事例が多く、初歩的なミスといえる。利用者との指差し確認の徹底や予約時のチェックポイントの作成、操作手順等の研修を行い、再発防止策を講じている。					
		評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】適切に管理されている。 【改善すべき点】鏡破損の報告遅延など施設運営業務に対応の不備が指摘されている。初歩的なミスの防止は、周りの職員とのコミュニケーションを図ることから始めてみてはどうか。 【その他注意点】老若男女問わず使用するレクホールの鏡の破損は、怪我などにも注意すべきと考える。					
		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				
				評価点				
				指定管理者	担当課	評価委員会		
				1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	3.0	3.0	13.0 (満点=20点)
				2	施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など	4.0	4.0	
3	利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が行われている ◆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】正面玄関の階段の境目の色が分かりにくいという高齢者のご意見をを受けて階段に別色の滑り止めテープを貼るなどの改善を行った。							
指定 管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】							
区 記入欄	【特記事項】							
評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】経年劣化に対する対応は十分になされている。 【改善すべき点】 【その他注意点】							
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】					
		指定 管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】					
		区 記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。					
		評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】適切に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】					

	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆30年度収支 (10,199千円) ◆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】			
	【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄 【特記事項】			
評価記入委員欄	【評価すべき点】 適切に管理され、高い収益を上げている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

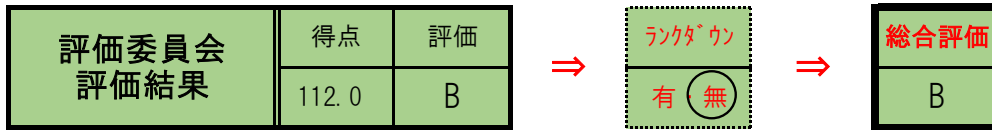
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

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	4.0	4.0	16.0 (満点=25点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係るの企画・実施・成果	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 近隣小学校や商店街にお仕事体験を始めとした子ども向け講座のチラシ配布を行うなどの情報提供を定期的に行っており、近隣へのイベント周知、講座参加人数増や新規の参入増に役立っている。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】 空手体験教室では、全日本強化選手を講師に招くことで、事業のPRだけでなく、センターをPRするよい機会となった。新規利用者獲得につなげてほしい。			
	評価記入委員欄	【評価すべき点】 雑誌に取り上げられる等、広報・PRへの取り組みについて評価できる。 【改善すべき点】 A・B・C型事業のいずれも加点指標に届かず、中央本町ならではの事業や進め方、協力者など再度検討されてはどうか。 【その他注意点】			
	B 学習支援の取り組み	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	4.0	4.0	12.0 (満点=15点)
		2 区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	5.0	5.0	
		3 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 商店街をはじめとした区内の活動団体との連携事象を増やしている。こどもお仕事体験では従来の店舗訪問形式に加え、今年度はセンターを会場としてお仕事まつりを開催し145人の小学生にご参加いただいた。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】 お仕事体験講座を中心に商店街との連携が盛んに行われていて、事業自体も定着しているといえる。商店街や団体との連携を保ちつつ、講座内容の更なる充実や発展に期待したい。			
	評価記入委員欄	【評価すべき点】 区内施設や団体との連携は十分に取れていた。区内施設や地域との連携先が増加しており事業件数を増やしている。 【改善すべき点】 連携先が公共機関が多いように思いますが、地域活動をしている団体との交流も検討してはどうか。 【その他注意点】			

	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	10.0 (満点=10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】高齢者向けに声を出して読む古典講座を開催し、参加人数増につながった。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】			
評価記入委員欄	【評価すべき点】声を出して読む古典講座など、多くの事業が高い水準で展開された。利用者が分かりやすく利用しやすいような表示やレファレンスサービス、情報発信などに効果的な工夫をしている。 【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 ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/学習施設64%、体育館95% 利用者数 (121,351人)	2.0	2.0	7.0 (満点=10点)
	2	図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数の基準値超又は貸出冊数の過去3年平均比増 利用人数 (167,890人) ※基準値/ 151,338人 貸出冊数 (250,813冊)	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】センター利用者、特に学習室や夜間利用者の利用率・人数低下があるため、近隣区域への施設利用の周知・アピールや講座イベント開催等で利用率の向上を目指す。			
	区記入欄	【特記事項】学習室の利用率、利用人数ともに減少している。次年度は減少を食い止められるよう管理運営に期待したい。			
評価記入委員欄	【評価すべき点】図書館事業の取り組みが利用者に受け入れられ、利用人数、貸出冊数増の成果に繋がっている。 【改善すべき点】利用人数は基準に達していない。学習施設の利用状況に対する改善が望まれる。 【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			
		指定管理者	担当課	評価委員	
E 利用者の満足度(アンケート調査等による)	1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	6.0	28.0 (満点=40点)
	2	施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		6.0	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		8.0	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		8.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】概ね満足の回答を頂いている半面、設備の古さについての要望苦情もいくつか出ている。匂いや暑さ等の日常的な運営のご要望や、スリッパ・イス・体育館用具・ふすま等の備品についてはその都度対応を行っている。			
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】施設や講座の案内について、HPの周知など外部でも把握できるようなご案内を行っている。施設の老朽化など全体的なご要望については、区とご相談しながら対応していく。				
区記入欄	【特記事項】				
評価記入委員欄	【評価すべき点】年齢層のデータから高齢層が多いと思われるが、スタッフの対応などの満足度が高く活動も楽しいとある。 【改善すべき点】全般的に利用者満足度は決して高くない。運営や施設管理での評価が上がるよう工夫をして頂きたい。 【その他注意点】				
合計点		84.0 (満点=130点)	112.0 (満点=170点)	112.0 (満点=170点)	

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	「五反野パレード」は、残念ながら加点にはつながっていないが、地域に根差すセンターというイメージをもった意味ある事業であり、参加者も見学者も楽しめるイベントだと思われる。子どもたちの父母たちとも協力体制を作り、声かけをしてみてもどうか。学習施設の利用が減少傾向にある。利用者数の減少の原因の分析や、今後の対策はどのようにするのか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
170点	102点	153点以上	142点以上 152点以下	128点以上 141点以下	114点以上 127点以下	101点以上 113点以下	92点以上 100点以下	91点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

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

生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区東和地域学習センター

【評価対象年度】平成30年度 【自己評価】平成31年4月26日 【評価委員会】令和元年8月27日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目						
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか	評価点×2					
			指定管理者	担当課	評価委員会			
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付、図書館業務 など	6.0	6.0	18.0 (満点=30点)		
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	6.0	6.0			
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	6.0	6.0			
			指定管理者者記入欄	【アピールポイント】				
				【改善すべき点・課題等】				
			区記入欄	【特記事項】				
			評価記入委員欄	【評価すべき点】適切に管理運営されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
		B 安全性 の確保	B 安全性 の確保	施設の安全性は確保されているか	評価点			
					指定管理者	担当課	評価委員会	
				1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	3.0	3.0	12.0 (満点=20点)
				2	施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など	3.0	3.0	
				3	利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など	3.0	3.0	
				4	危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など	3.0	3.0	
	指定管理者者記入欄			【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】				
	評価記入委員欄			【評価すべき点】適切に管理され、安全性の確保は十分である。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
C 法令等 の遵守 (※倫理 性も含 む)	C 法令等 の遵守 (※倫理 性も含 む)			個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点			
					指定管理者	担当課	評価委員	
				1	個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (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】				
				【改善すべき点・課題等】				
			区記入欄	【特記事項】				
			評価記入委員欄	【評価すべき点】適切に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆30年度収支 (4,132千円) ◆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】			
	【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄 【特記事項】			
評価記入委員欄	【評価すべき点】 比較的高い収益を上げている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

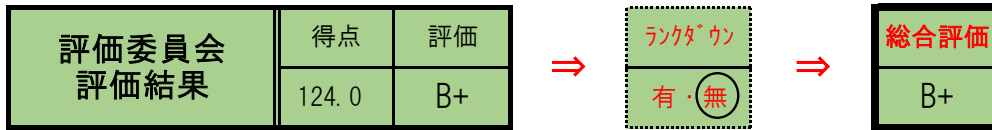
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

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	4.0	4.0	20.0 (満点=25点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	4.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係るの企画・実施・成果	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 HPに加え、Facebook、Twitter、LINEでの講座、イベント情報の発信を行いアクセス数が増加した。			
	【改善すべき点・課題等】	広報ミスを防ぐため、記事の裏づけとなる資料の読み合わせを担当以外の職員で行い、ダブルチェックをする。			
	区記入欄	【特記事項】 重点事業について計画時件数を達成していないが、正当な理由とみなし減点しない。			
	評価記入委員欄	【評価すべき点】 学習事業全体を通じ、基準よりも高い水準の取り組みが見られる。ふれあいまつりの将棋大会が大人も子どもも楽しめるイベントとして定着している。 【改善すべき点】 講師名の誤記に関し、ダブルチェックが行われて来なかったことは運営体制の問題ではないだろうか。 【その他注意点】			
B 学習支援の取り組み		施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	5.0	5.0	14.0 (満点=15点)
		2 区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	5.0	5.0	
		3 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 東部見本市への企画からの参加、地域包括支援センター、ギャラクシティ、NPO法人との連携事業を開催し、目標の参加人数を達成した。			
	【改善すべき点・課題等】				
	区記入欄	【特記事項】			
	評価記入委員欄	【評価すべき点】 連携団体・連携講座の増、育成したボランティアの活動機会創出等、適切な取り組みが行われた。健康志向の高まりの中、トレーニング新規登録者数、体育館の利用者増を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 図書館事業の取り組み	1 館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	10.0
	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】自由研究のアイデアカードやBOOKセラピー等、特色ある展示企画を実施した。また連携事業として、あだち再生館とのクイズラリー、ギャラクシティとのサイエンスショーを実施して。行事参加者や来館者数の増加に寄与している。 【改善すべき点・課題等】特集棚や企画展示等で一時的な成果は出ていますが、全体の貸出数への影響は少ない状況である。今後は、館内の書架配置や常設のコーナーの展開を見直し、来館者が訪れる度に発見のある棚づくりを実施していく。		
	区記入欄	【特記事項】		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】発見のある棚づくりの実施は良いと思う。積極的な取り組みが見られ、利用者側に立った環境づくりと運営を評価する。 【改善すべき点】図書館利用者数は増えたものの、貸し出し数が伸びていない。何らかの工夫が必要だろう。 【その他注意点】		
D 利用の状況	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点		
	指定管理者記入欄	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 ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/学習施設43%、体育館95% 利用者数 (98,937人)	3.0	3.0	6.0
	2 図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数の基準値超又は貸出冊数の過去3年平均比増 利用人数 (199,052人) ※基準値/ 176,541人 貸出冊数 (301,252冊)	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】和室・料理室での講座開催を増やし、利用者数の増加に努めた。図書館の利用者数も増加している。 【改善すべき点・課題等】学習室・体育館の利用率が基準値を下回っているため、施設の紹介・個人利用日の周知を徹底する。図書館の貸出冊数が利用率を下回っている。書架の配置を見直し、貸出増加を目指す。		
区記入欄	【特記事項】			
評価委員記入欄	【評価すべき点】諸室、体育館、図書館の利用増があり、評価できる。 【改善すべき点】貸し出し冊数は逆に減少している。学習事業や図書館事業の成果を利用率にも反映できるような工夫が望まれる。 【その他注意点】			
E 利用者の満足度(アンケート調査等による)	利用者の満足を得られているか(評価点×2)	評価点		
	指定管理者記入欄	指定管理者	担当課	評価委員
	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	10.0	32.0
	2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		10.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		6.0	
4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など	6.0		(満点=40点)	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】ロビーのフリースペースをお客様に広く感じていただくように、チラシラックと机の配置を工夫して開放的な空間になり、利用者も増えた。新設されたレクホールを利用して、ピアノを利用した音楽事業を開催して好評を得られている。 【改善すべき点・課題等】「図書館の幼児がうるさい時があり、貼紙で注意をしてほしい」というご指摘があり、貼紙と幼児が自由に遊べる3階キッズルームの広報とご案内を強化していく。また「トレーニングルームを使ってよいかわからない」というご指摘には、トレーニングルーム利用案内の広報を強化していく。			
区記入欄	【特記事項】			
評価委員記入欄	【評価すべき点】運営や施設に関しては高評価である。 【改善すべき点】事業満足度、利用効果等においては高くないので、工夫をお願いしたい。また、貸室の利用条件等、丁寧な案内が望まれる。 【その他注意点】			
合計点		91.0 (満点=130点)	124.0 (満点=170点)	124.0 (満点=170点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	ふれあいまつりの結果も含め、連携事業の点から、地域に根差したセンターを目指していることが伺える。アンケート自由意見等から、利用者のニーズを活かす事業にヒントが未だあるように思われる。得点の高い項目と低い項目の差が大きい。全体のバランスも重要だろう。
---------------------------	--

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。
 ※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			～			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
170点	102点	153点以上	142点以上 152点以下	128点以上 141点以下	114点以上 127点以下	101点以上 113点以下	92点以上 100点以下	91点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

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

生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区舎人地域学習センター

【評価対象年度】平成30年度 【自己評価】平成31年4月25日 【評価委員会】令和元年8月30日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目			
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか	評価点×2		
			指定管理者	担当課	評価委員会
		1	6.0	6.0	18.0 (満点=30点)
		2	6.0	6.0	
	3	6.0	6.0		
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】事件・事故発生時や継続的な懸念事項を日々記し、更新するための共有ファイルを作成。職員全員が有事の際の対応や、注意事項を共有できる仕組み作りを行った。 【改善すべき点・課題等】		
		区 記入欄	【特記事項】虐待が疑われる児童への対応、見守り、該当児童が通う小学校や区教育委員会等各所への情報提供を行うなど、公共施設として求められる管理をしっかりと行っている。		
		評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】十分適切な運営がなされている。 【改善すべき点】 【その他注意点】「管理状況」については「解決すべき点・課題等」の記載はないが、課題意識を持って取り組んでほしい。		
	B 安全性 の 確保	B 安全性 の 確保	施設の安全性は確保されているか	評価点	
				指定管理者	担当課
1			3.0	3.0	12.0 (満点=20点)
2			3.0	3.0	
3		3.0	3.0		
4		3.0	3.0		
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】1階、3階のロビー環境を整え、施設利用者や子ども利用促進に寄与した。敷地内植栽の定期的な刈り込みや軽微な施設設備・備品補修を職員が行っている。 【改善すべき点・課題等】		
		区 記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。		
		評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】適切に管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
C 法令等 の 遵守 (※倫理 性も含 む)		C 法令等 の 遵守 (※倫理 性も含 む)	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点	
			指定管理者	担当課	評価委員
	1		3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2		3.0	3.0	
	3	3.0	3.0		
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】社員総会時の個人情報チェックテストや講義に加え、自センターにて事例研修を行っている。 【改善すべき点・課題等】		
		区 記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。		
		評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】適切に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆30年度収支 (8,338千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者者記入欄 【アピールポイント】 本社経理担当のほか、現場管理責任者として所長を配置している。現場では小口現金、帳簿類の管理は出納時毎のチェックに加え、日々のレジ締め時、月末締め時に確認を行っている。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】			
	評価記入欄 【評価すべき点】 適切に管理され、収支もプラスとなっている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

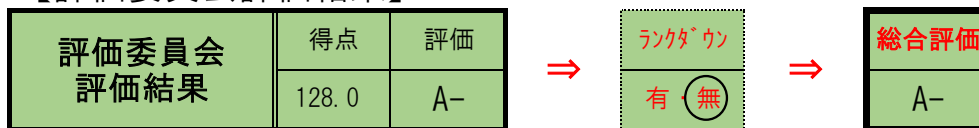
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

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	4.0	4.0	21.0 (満点=25点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係るの企画・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】 一般団体の登録団体化について仕組み作りを行った。一般団体の学習センターにおける活動実績調査、団体構成員数を補うためのサポート事業を組む等の支援を経て、平成30年度中の登録団体化に至った。			
		区記入欄 【改善すべき点・課題等】			
		区記入欄 【特記事項】 一般団体からの相談を受け、支援を行い、登録団体化まで至った功績は大きい。また、SNSの有効活用、子供向け・親子向けの講座を数多く実施することにより、しっかりと参加者を確保できている。			
		評価記入欄 【評価すべき点】 一般団体の登録団体化への仕組み作りなど、意欲的に取り組んだ。講座への参加者増など、成果も上がっている。ただし、支援条件を細かに設定することでのマニュアル化は避けてほしい。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	B 学習支援の取り組み	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	3.0	3.0	12.0 (満点=15点)
		2 区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	5.0	5.0	
		3 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	4.0	4.0	
		指定管理者者記入欄 【アピールポイント】 北足立市場や野菜子ども食堂等の区内施設と連携して市場見学や野菜の効能・食べ方講座を実施。舎人地域の豊かな地域資源を活かし、次年度から始まる5カ年計画にも通ずる足がかり事業となった。			
		区記入欄 【改善すべき点・課題等】			
		区記入欄 【特記事項】 舎人地域の特性である農業や野菜にテーマを絞った事業の実施により、利用者が地域の再発見することに寄与している。また、ふれあいまつりにおいても取れた野菜の直売を農家の方が行う等、近隣企業のみならず農家との関係作りもできている。			
		評価記入欄 【評価すべき点】 地産野菜を食し、野菜の選び方や手づくり発酵食品を体験し、健康の大切さを親子で学習する体験講座等、農業という地域の特性を活かした事業を展開するなど、積極的な支援活動を行った。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	4.0	8.0 (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	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】			
評価記入欄	【評価すべき点】求める指標にアクセスしやすい案内、夏休みに向けたレファレンス強化などの図書活用推進事業、ティーンズ向けの読書推進事業の実施回数、参加者数が共に増加し加点になっている。 【改善すべき点】パスファインダー、特集棚貸出しでの目標未達があった。読書ラリー事業は回数ではなく、内容を見直す必要があるのではないか。 【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 ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/学習施設58% 利用者数(42,063人)	5.0	5.0	7.0 (満点=10点)
	2	図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数の基準値超又は貸出冊数の過去3年平均比増 利用人数(194,653人) ※基準値/187,549人 貸出冊数(208,380冊)	3.0	2.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】夜間利用促進と学習センター新規利用者層拡大のため、夜のヨガ講座を実施。30~50代働き世代の利用を促進した。また低利用率の教養室において予約のない日の時間帯を確保し、子育て世代の交流の場として活用した。			
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】				
区記入欄	【特記事項】夜のヨガ講座については、一定の利用者を確保できており、リピーターも増えてきている。教養室を子育て世代の交流の場とする取組については、今後センターが積極的に関わりを持ち、体験講座や講演会等の実施に結びつけ、ただの交流にとどまらない事業展開を期待する。 (前年度減点事項の改善) 図書館の貸出冊数が基準値を達成していないため、平成29年度の減点事項の改善は図れなかった。よって減点とする。				
評価記入欄	【評価すべき点】教養室の利用率を上げる工夫、学習施設・図書館の利用者増などで基準値を達成することができた。 【改善すべき点】貸出し冊数が基準に達していなかった。基準値を達成するよう工夫をお願いしたい。 【その他注意点】				
E 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	利用者の満足を得られているか(評価点×2)		評価点×2		
			指定管理者	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	/	8.0	38.0 (満点=40点)
	2	施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		10.0	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		10.0	
4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など	10.0			
指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設や設備の老朽化のため、施設に関する要望が多くあった、実現可能なものもあれば難しいものも多々挙げられていた。自由意見では設備に対する要望が多くあるが、施設・設備の満足度は高い傾向にあった。				
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】				
区記入欄	【特記事項】				
評価記入欄	【評価すべき点】施設・設備や事業内容、利用効果の各項目で高い評価を得ている。職員の配慮が利用者を受け入れられている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
合計点		93.0 (満点=130点)	128.0 (満点=170点)	128.0 (満点=170点)	

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	地域の特色や地域資源を活かした「ベジタベ・食育」関連事業は、連携・協働の進展とも関わり、大きな可能性のある取り組みと評価する。SNSを活用した広報は、区内のセンター全体にとっても課題となるものである。登録団体化への取り組みは素晴らしく、利用者ファーストの視点に立っている姿勢を評価したい。舎人での取り組みを他のセンターに拡大することを検討いただきたい。その際、舎人での効果等も含めた分析にも期待したい。しかし、図書館事業において目に見える成果はなかったので、今後期待したい。
---------------------------	---

【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
170点	102点	153点以上	142点以上 152点以下	128点以上 141点以下	114点以上 127点以下	101点以上 113点以下	92点以上 100点以下	91点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

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

生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区花畑地域学習センター

【評価対象年度】平成30年度 【自己評価】平成31年3月31日 【評価委員会】令和元年8月30日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目				
1 管理状況	A 適切な管理の履行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか				
		評価点×2				
		指定管理者	担当課	評価委員会		
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付、図書館業務 など	6.0	6.0	18.0 (満点=30点)
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	6.0	6.0	
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	6.0	6.0	
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】			
		指定管理者者記入欄	【改善すべき点・課題等】 還付ミスの発生も1件あったが、指定管理期間通算で6年目としては基本的な窓口サービスの水準は一定以上に保たれている。しかし加算指標になりえる事項については達成したものはいなかった。当センターでの人材育成方法やシステム事故の防止方法について情報共有や情報発信を行う“他センターへ波及させるためのスキーム”を考えていくことが課題である。			
		区記入欄	【特記事項】			
		評価記入委員欄	【評価すべき点】 概ね良好に運営されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
B 安全性の確保	B 安全性の確保	施設の安全性は確保されているか				
		評価点				
		指定管理者	担当課	評価委員会		
		1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	3.0	3.0	14.0 (満点=20点)
		2	施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など	5.0	5.0	
		3	利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など	3.0	3.0	
		4	危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など	3.0	3.0	
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】			
		指定管理者者記入欄	【改善すべき点・課題等】 施設巡回は怠っていないわけではないが、自転車窃盗が1件発生してしまった。区の施策「ビューティフルウィンドウズ運動」に沿ったゴミ拾いも毎朝実施していたが、犯罪者にとっては監視の目がない環境であったことを改善点として考えている。施錠の徹底を周知し、施設利用者とともに安全で快適な施設管理に取り組みたい。			
		区記入欄	【特記事項】			
評価記入委員欄	【評価すべき点】 経年劣化への対応は適切である。 【改善すべき点】 【その他注意点】					
C 法令等の遵守(※倫理性も含む)	C 法令等の遵守(※倫理性も含む)	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか				
		評価点				
		指定管理者	担当課	評価委員		
		1	個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (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】			
		指定管理者者記入欄	【改善すべき点・課題等】 個人情報の漏洩防止についても、要求水準以上の取り組みを行わず、提案した内容の実施したが成果らしい成果がなかった点で、課題だと考えている。加算指標となる取り組みを実施し“他センターへ波及させるためのスキーム”を考えていくことが「A.適切な管理の履行」と同様に課題である。			
		区記入欄	【特記事項】			
		評価記入委員欄	【評価すべき点】 適切に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆30年度収支 (10,392千円) ◆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】			
	区記入欄 【特記事項】			
	評価記入委員欄 【評価すべき点】一定水準のプラスの収支を達成することができ、適切に管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

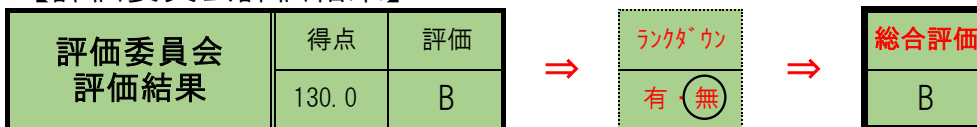
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業効果	A 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	4.0	4.0	17.0 (満点=25点)		
		2 A型事業(事本的な生涯学習事業)の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	2.0	3.0			
		3 B型事業(重点事業)の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0			
		4 C型事業(拡張事業)の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0			
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係るの企画・実施・成果	4.0	4.0			
		指定管理者者記入欄 【アピールポイント】当センターふれあいまつりは、近隣施設『花畑記念庭園・桜花亭』『特別養護老人ホーム花畑あすか苑』と地域住民に開かれた合同イベントとして開催し、花畑地域住民と一体となるよう取り組んでいる。来場者は開催範囲と比例して5,283名と前年の3割ほど増加した。さらに「コープみらい」「株式会社耐忠」とも連携し、駐車場の使用や弁当や総菜の格安販売等を行い、将来総合的な地域のプラットフォームとなる展望が期待できるような協力関係を深めている。 【改善すべき点・課題等】当期の提案では、B事業に相当する「来館者がくつろげるよう工夫するなどサロンやフリースペースを活用し、利用者が気軽に立ち寄れる雰囲気づくりを行う」ことを中心に、教室の形式に囚われず、申し込み不要や開催開始時間が定まっていない、事業を行うことを課題としている。次年度には、1階ホールを会場に時事に即した工作づくり等のブースを設けていきたい。					
区記入欄 【特記事項】計画時件数を達成していないが、正当な理由と考え減点しない。							
評価記入委員欄 【評価すべき点】一部、実施中止もあったが、概ね適切な事業展開が行われた。Facebookへの関心度が向上しており評価したい。 【改善すべき点】A型事業について、事前の情報収集や企画内容が十分活かされていないのではないか。事業計画の遂行力、対応力で改善が求められる。 【その他注意点】一項目、区評価で評点が増加しているが、その理由も業務評価シートに書かれているとよい。							
B 学習支援の取り組み	B 学習支援の取り組み	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点				
			指定管理者	担当課	評価委員		
		B 学習支援の取り組み	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	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	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	4.0	4.0	
				指定管理者者記入欄 【アピールポイント】			
区記入欄 【特記事項】							
評価記入委員欄 【評価すべき点】学習支援活動は適切である。ボランティアの育成へ取り組み、区内連携、地域特性についての支援は、初年度としては評価できる。 【改善すべき点】利用者懇談会などを活用し、登録団体やサークルのニーズを掘り出し事業に活かすことを検討してはどうか。 【その他注意点】区内施設や団体の掘り起しで、まだまだ伸びしろが見えてくると思われる。							

	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	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】親子で作る物語グルメは、利用者の要望に応じて実施回数を増やした。また、スポーツに関する本の紹介やイベントの実施したり、保育園にて親子向けの絵本を紹介する講座やティーンズコーナーの本棚を拡大した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】			
	評価記入欄	【評価すべき点】読書推進活動について、特別支援学校への取り組みの回数、参加人数が増加している。混雑時の増席、レファレンス事例集によるサービス向上等評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】淵江高校との取り組みは、開催回数や参加人数増となっており、継続して頂きたい。			
	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
D 利用の状況	1	学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/学習施設42%、体育館95% 利用者数 (48,838人)	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 ◆利用者数の基準値超又は貸出冊数の過去3年平均比増 利用人数 (203,744人) ※基準値/183,008人 貸出冊数 (224,676冊)	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】当図書館は、保塚図書館の大規模改修による長期休館の要因が大きく、年間で利用者数は7%、貸出数は8%増加している。そこで、年度途中で館内にある閲覧席を臨時に6席増設し利用ニーズに対応した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】学習センター諸室においては、利用者数及び利用率の減少が顕著である。定期利用者の高齢化とサークル数の減少が要因である。スポーツ大会の開催等による安直な利用者数の増加では、年間を通算すると安定しない。学習の取り組みで記載した気軽に立ち寄れる仕組みを増やし、利用者数の増加に努めていくことが課題である。			
	評価記入欄	【評価すべき点】特に図書館の利用で、利用者数、貸出冊数ともに増加していることは評価すべきである。 【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	
E 利用者の満足度(アンケート調査等による)	1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	6.0	26.0 (満点=40点)
	2	施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		6.0	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		8.0	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		6.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】利用者アンケートでは昨年度に続き高い評価を維持しており良かったと考えている。しかし運営面では依然として改善予定や可能な箇所を数多く残している点で、より広い範囲の利用者へ満足度を高める余地が十分にある。接遇や受付事務について研修を重ね、よりきめ細かい利用者サービスを心掛けて満点を目指し取り組んでいきたいと考えている。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】体育館や図書館の事業については、「満足」よりも「利用したことがない」という回答が多くあった。相互に利用したことがない結果ではあるが、利用する施設だけではなく、併設施設への興味を持たせ新規層の取り込みと並行し、利用しない施設への流入を図ることを図書館と共通の課題としたい。				
評価記入欄	【特記事項】				
評価記入欄	【評価すべき点】アンケート結果からは区評価より高い満足度であったと読める。 【改善すべき点】運営の満足度アップのための工夫をお願いしたい。ミニコミ誌の配布先や周知方法を検討してはどうか。 【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		
		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	/	/	14.0 (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			
	指定管理者書記入欄	【アピールポイント】5年間という将来を見通し段階的に計画した事業の1年目としては、基礎となる講座事業が8事業135人を動員でき良かったと考えている。2年目以降へ、対象と範囲が広がりボランティア育成と活動を展開できるようなアプローチ方法で良かったと考えている。 【改善すべき点・課題等】事業目標で掲げた家庭での家事とは洗濯、草取り、犬の散歩、ごみ出し、買い物、炊事等を予定していたが、料理のみに偏ってしまった。次年度は、家事の範囲と家人以外を対象へ広げた講座事業の開催を目標にし、課題の改善に向けて取り組んでいく。介護ではなく高齢者宅でできるお手伝いは、本年度で課題となった料理以外の内容を高齢者が困っていること実践したいと考えている。		
	区記入欄	【特記事項】		
	評価記入欄	【評価すべき点】地域とボランティアをキーワードとして焦点を絞った計画になっている。実行可能性も高いが、アプローチ方法がやや抽象的なのが気になる。 【改善すべき点】子ども対象の家事に関する事業の実施が見えない。また実行可能性は高いと思われるが、アプローチ方法がやや抽象的なのが気になる。どれだけ具体性を持たせられるかがキーとなるのではないかと。 【その他注意点】		
合計点		89.0 (満点=130点)	116.0 (満点=170点)	130.0 (満点=200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	学習事業に関して、実施の中止を極力避けるよう、より綿密な事前のサーチと検討が必要となる。地域人材の育成・発掘は難しい中で、これまでのセンターの運営や事業展開の努力が、ボランティア登録につながったものと評価したい。今後も、センターの方針と合致した意識を持っている地域の人材を登用を期待したい。			

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。
※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

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

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

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

生涯学習関連施設 業務評価シート

保塚地域学習センター

施設名/足立区保塚地域学習センター

【評価対象年度】平成30年度 【自己評価】平成31年4月30日 【評価委員会】令和元年8月27日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目				
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか	評価点×2			
			指定管理者	担当課	評価委員会	
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付、図書館業務 など	6.0	6.0	18.0 (満点=30点)
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	6.0	6.0	
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	6.0	6.0	
			指定管理者記入欄	【アピールポイント】スタッフ一同、まごころ接客を第一に丁寧な接遇を心掛け、さらには利用者のご意見を引き出すことに重点を置き、管理運営に反映させることで満足度の高いサービスを提供することができた。また、区民サービスにつながり公益性が高まることから今後工事を控えている他施設に引き継げるよう、大規模改修工事に関わるノウハウを落とし込んだ施設管理者マニュアルの作成の準備を整えている。		
				【改善すべき点・課題等】		
			区記入欄	【特記事項】改修工事に関わる移転の際は、複合館全体の進捗状況を把握して、積極的な声掛けや支援を行っていた。大規模改修工事に関するノウハウを、指定管理者間で継承していくことを期待したい。		
			評価記入委員欄	【評価すべき点】大規模改修工事への対応もスムーズで、適切に管理運営されていた。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
		B 安全性 の 確保	B 安全性 の 確保	施設の安全性は確保されているか	評価点	
	指定管理者			担当課	評価委員会	
1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など			3.0	3.0	14.0 (満点=20点)
2	施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など			4.0	4.0	
3	利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など			4.0	4.0	
4	危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など			3.0	3.0	
	指定管理者記入欄			【アピールポイント】改修工事の休館中においても、有事の際(台風等)、工事現場のセンターに異常が発生していないか近隣の方にご迷惑をかけていないかを現地に赴いて確認及び対応・予防処置等の気配りを行うことで、工事の円滑化と新装開館後に多くの方に施設を利用していただく基盤を整えることができた。		
				【改善すべき点・課題等】		
	区記入欄			【特記事項】台風の際の見回りや不法投棄の対応など、改修期間中も最大限地域に配慮した対応を実施していた。赤ちゃん休憩室(授乳室)の新設や利用者用倉庫の利便性向上など、利用者の使いやすさを考慮した提案を積極的に行った結果、改修工事に反映されて館全体の機能向上に繋がった点を加点としたい。		
	評価記入委員欄			【評価すべき点】大規模改修工事における安全の確保を行い、また近隣への配慮の結果、理解を得て、クレームが1件もなかったことは評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1	個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2	個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3	各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】センターと本社が一体となって個人情報保護・法令遵守に取り組んでおり、知識だけでなく環境を整備し、決められた行動を徹底することで、個人情報を適正に保護することができている。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。			
評価記入委員欄	【評価すべき点】遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
D 適切な財務・財産管理	1	適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆30年度収支（888千円） ◆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】5カ月間の開館であったが講座収支も少額ではあるが黒字となり、7カ月の休館業務も健全な運営を行うことで、トータルの収支をプラスで終えることができた。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。			
	評価記入委員欄	【評価すべき点】収支は若干の黒字となった。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

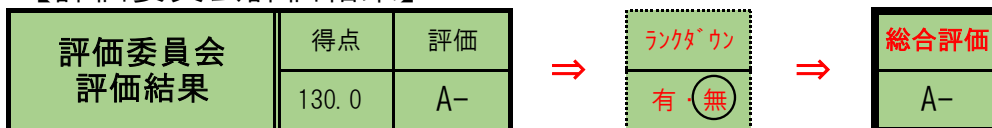
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点			
			指定管理者	担当課	評価委員	
		1	利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	4.0	4.0	20.0 (満点=25点)
		2	A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		3	B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		4	C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		5	区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係るの企画・実施・成果	4.0	4.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】工事による休館の前に、通常は秋以降に開催していた事業を一部繰り上げて行うなどして利用者のニーズに応え、多くの参加者を得ることができた。特に、これまでの集大成としてサークル・ボランティア・地域団体・住区センター・図書館と連携して催した「夏まつりイベント」では多くの来場者を迎え、10カ月後の新装開館時に再来館を促すアピールができた。 【改善すべき点・課題等】				
	区記入欄	【特記事項】長期休館前に地域の繋がりを意識したイベントをセンターが主体となり実施し、目標以上の参加者数となりセンターのPRに繋がった。参加者の満足度も高く、今回のイベントをきっかけに地域との関係が深まり、センター登録団体が休館期間中に地域イベントに参加する等、新たな活動の場の創出にも繋がった点を加点としたい。				
	評価記入委員欄	【評価すべき点】大規模改修後も、地域との繋がりを継続するためのB型事業のフリースペース利用、生活習慣病の講座等の事業が効果的に運営されていた。 【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	13.0 (満点=15点)
	2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	4.0	4.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】地域ボランティア・学生・NPO団体と協力しつつ、「地域食堂」「コミュニティひろば」などの地域住民の繋がりを促す催しを行い、継続して参加していた児童が成長しボランティアとして参加する機会も創出した。この他、改修工事による休館の前に、サークルが休館中に活動する場所について積極的に相談を請け負うとともに、休館中もサークル活動の支援をすることで休止団体数は1サークルに留めることができた。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】登録団体の活動先への訪問を定期的実施し、地域イベント等への出展を呼びかける等、積極的な支援を行っていた。休館期間中も地域団体との連携事業の実施や地域イベントの支援を継続していた。地域との連携を通じて、センターが地域コミュニティを繋げる存在となることを期待したい。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】地域と連携した取り組みは、地域人材の積極的な活用や他センターとの連携で評価できる。さらなる充実を望む。</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	3.0	4.0	9.0 (満点=10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】大規模改修工事に伴う長期休館中に保塚区民事務所仮庁舎にて開設している予約図書受渡窓口は、中央図書館、保塚区民事務所のご協力もあり、大きなトラブルなく運営出来た。創作童話サークル「木の芽会」とおはなし会ボランティア「樫の実会」が合同でおはなし会を行なったことは、団体同士の交流という点で大きな意義があった。</p> <p>【改善すべき点・課題等】特集棚の貸出率は目標値を下回ったため未達となった。利用者の求めるものと離れてしまったため、貸出が伸びなかった可能性がある。また、工作会の参加が低調であったので日程の見直し等、改善を進めたい。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】目標値を下回っているケースがあるが、平成30年9月から長期休館していたため、休館期間中を考慮して評価した。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】長期休館中の窓口トラブルがなく、予約図書受け渡しにおいて、他の機関と連携し滞りなく進められている。また定期巡回、レファレンス向上の取り組み等に努力が見られる。</p> <p>【改善すべき点】目標値は未達であった。特集のテーマ設定について工夫してもらいたい。</p> <p>【その他注意点】目標値を下回ったのは長期休館の影響が大きい。</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 ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/学習施設57% 利用者数 (14,086人)	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 ◆利用者数の基準値超又は貸出冊数の過去3年平均比増 利用人数 (72,496人) ※基準値/153,768人 貸出冊数 (93,114冊)	5.0	5.0	
	指定管理者書記入欄 【アピールポイント】学習施設において、講座参加者及びフリースペース利用の増加やイベント開催等により開館5カ月間(4~8月)において昨年比で利用者増とすることができた。 【改善すべき点・課題等】7カ月間の休館の影響は大きく1年間でみると利用者数が大きく減少となってしまった。新装開館後は既存の方に戻っていただくとともに、新規利用者の獲得を目指した講座の企画、円滑な施設運営が行えるよう休館期間中より準備を整えていきたい。図書館に関しては長期的にみると、利用者数、貸出冊数ともに減少傾向にあるので、アウトリーチ事業時及びSNS活用による積極的なPRにより、地域住民の保塚図書館の利用意欲の掘り起こしを図っていきたい。			
	区記入欄 【特記事項】平成30年6月から大規模改修工事による長期休館となり、実績が5ヶ月間の実績値である。開館期間の5ヶ月間は前年度比で利用者増となっているため、次年度以降の新規利用者拡大に向けた取り組みに期待したい。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】特に図書館の利用者数、貸出冊数において加点指標をクリアしている。 【改善すべき点】 【その他注意点】大規模改修工事の影響が大きかった。			
E 利用者の満足度(アンケート調査等による)	利用者の満足を得られているか(評価点×2)	評価点		
	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	8.0	36.0 (満点=40点)
	2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		10.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		8.0	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		10.0	
	指定管理者書記入欄 【アピールポイント】利用者の方からの声に耳を傾け、スタッフ一同まごころ接客をモットーに施設運営に取り組んだ結果、満足度も高く多くの方から支持を得ることができた。今後もこの評価に満足することなく、長期休館を経たりリニューアル後も質の高いサービスが提供できるようスタッフ一同尽力していきたい。 【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】利用者満足度は他と比較しても高い水準にある。平常時の利用者への配慮が満足度に繋がっている。自由意見からも良さが伝わる。 【改善すべき点】アンケートにある読み聞かせコーナーについての意見は参考になると思われる。 【その他注意点】				
合計点		93.0 (満点=130点)	130.0 (満点=170点)	130.0 (満点=170点)
特記事項(評価委員会による総合評価を記入)	大規模改修工事期間中の移転対策・近隣対策等の取り組みについては、評価できる。大規模改修工事に関わるノウハウは、該当する館ごとにまとめた内容を集約し、区全館にて参考にできるよう検討してほしい。地域全体を巻き込んだ「保塚みんなの夏まつり」は、子どもから大人まで多様な世代が楽しめ、センターのPRとしても効果が大きく、登録団体や商店会等の多様な主体が協働することに大きな意義がある。これからの展開にも大いに期待できる事業である。			

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。
※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			～			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
170点	102点	153点以上	142点以上 152点以下	128点以上 141点以下	114点以上 127点以下	101点以上 113点以下	92点以上 100点以下	91点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

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

生涯学習関連施設 業務評価シート

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】平成30年度 【自己評価】平成31年3月10日 【評価委員会】令和元年8月30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

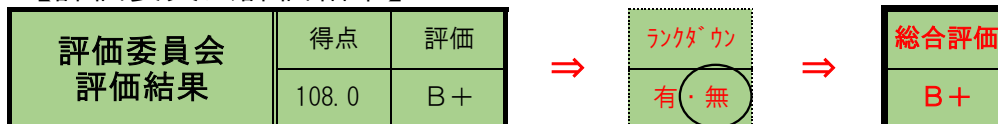
大項目	中項目	確認項目	評価点×2				
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか	指定管理者	担当課	評価委員会		
		1 施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	6.0	6.0	20.0 (満点=30点)		
		2 職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	6.0	6.0			
		3 人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	8.0	8.0			
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】 本年度スタッフが取得した資格は、体育施設管理士2名、スポーツプログラマー1名、JAAF公認陸上ジュニア指導員1名です。				
		指定管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】 大体育室水銀灯が破裂、落下した事故において、施設の復旧に意識が向き、落下地点で活動していた利用者、団体への安全誘導やその後のフォローが十分でなかった。				
		区記入 欄	【特記事項】 全体的に適切な管理運営が行われているが、緊急時の利用者への心配りのある対応に心掛けてほしい。				
		評価 記入 欄	【評価すべき点】より専門的スキルを持つ人材の配置、育成や職員の資格取得は評価できる。 【改善すべき点】施設の不具合があった際の利用者への配慮等については日頃から講じて頂きたい。落下事故の対応が利用者優先でなかった点は、重大なミスと思われる。 【その他注意点】人材育成の資格は利用者がより良い環境で過ごすためのものと捉えており、緊急時にも然りと考える。				
		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	4.0	4.0	17.0 (満点=20点)
2 施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など	5.0			5.0			
3 利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など	4.0			4.0			
4 危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など	4.0			4.0			
指定管理者 記入欄	【アピールポイント】						
指定管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】 施設内通路や駐輪場などで、木の根により隆起している所があり、つまづき転倒の危険があります。区とも協議し、優先順位を決め対応していきます。						
区記入 欄	【特記事項】 日常及び定期点検の実施、美化活動に組み込み、老朽化の進んでいる施設の維持管理がしっかり行われ、簡易修繕等も早急に対応している。前年度の減点事項への対応も行われている。						
評価 記入 欄	【評価すべき点】利用者に配慮した運営については評価できる。施設設備の経年劣化への対応が十分にされている。 【改善すべき点】 【その他注意点】						
C 法令等 の 遵守 (※倫理 性も含 む)	C 法令等 の 遵守 (※倫理 性も含 む)			個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	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	4.0	3.0			
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】 年2回の研修日には、3年連続して個人情報についての教育実施。				
		指定管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】				
		区記入 欄	【特記事項】 個人情報保護・各種法令等について遵守されている。1-C-3の加点項目は基本的事項と捉え加点しない。				
		評価 記入 欄	【評価すべき点】概ね遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

大項目	中項目	確認項目			
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 ◆30年度収支 (16,363,318円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	4.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】 会計事務処理については、適正に処理されている。1-D-1の加点項目は基本的事項と捉え加点しない。			
評価記入委員欄	【評価すべき点】十分なプラスの収支を達成した。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

大項目	中項目	確認項目					
2 事業効果	A スポーツ事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿ったスポーツ事業が提供されているか	評価点				
			指定管理者	担当課	評価委員		
		1	利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、区広報誌、外部媒体の活用 など	4.0	4.0	13.0 (満点=20点)	
		2	A型事業（共催事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0		
		3	B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0		
		4	C型事業（自主事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 参加者に人気のランニング教室を、30年度より半期ごとの通年開催とし、低学年、高学年とクラス分けした事業として実施しました。 【改善すべき点・課題等】				
		区記入欄	【特記事項】 事業の企画・立案が適切に行われ、計画通りに事業が実施されており、広報活動を積極的に行っている。前年度の減点事項への対応も行われている。				
		評価記入委員欄	【評価すべき点】外部媒体への露出、特色ある事業の展開等評価できる。広報、PR活動に積極的に取り組んでいる。 【改善すべき点】A型事業への参加者増となっていることから、B型・C型事業へ一歩進める企画力に期待する。 【その他注意点】				
		B スポーツ支援の取り組み	適切なスポーツ活動支援を行っているか	評価点			
				指定管理者	担当課	評価委員	
			1	生涯スポーツコーディネーター、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	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	3.0	3.0	
			指定管理者記入欄	【アピールポイント】 シアター1010の夏休みイベントへ協力。桜花亭の秋のスポーツイベントに協力。 【改善すべき点・課題等】			
区記入欄	【特記事項】 地域及び関係団体から人材を活用し・区内施設とも連携を行い事業を実施している。また、登録団体・施設利用者へ適切な支援も行われている。今後は、ボランティアの活用、育成に取り組んでほしい。						
評価記入委員欄	【評価すべき点】公認スポーツ指導員を活用した講座の実施の充実等、評価に値する。アスレームの新規登録者、個人利用者の増加は評価できる。 【改善すべき点】地域団体との連携について、現状を更に発展させ新たなニーズの開拓を検討されては如何か。 【その他注意点】						

大項目	中項目	確認項目				
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		
		指定管理者者	担当課	評価委員		
		1	利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/95% 利用者数 (476, 260人) ※過去3年平均からの伸び率/+7%	4.0	4.0	4.0 (満点=5点)
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 アスレチックルーム利用者は前年比108%、プール利用者も前年比113%			
		【改善すべき点・課題等】				
	区記入欄	【特記事項】 引続き利用者増に努め、新規利用者及び特に初めて運動する方を増やす事業展開・取り組みに期待する。				
	評価記入委員欄	【評価すべき点】全施設の利用が増加していることについて評価できる。前年度減点への対策について、シアター1010との取り組みを活かし相乗効果をもたらしている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
	D 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	利用者の満足を得られているか(評価点×2)		評価点×2		
		指定管理者者	担当課	評価委員		
		1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	10.0	32.0 (満点=40点)
2		施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など	8.0			
3		事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など	6.0			
4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など	8.0				
指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 【改善すべき点・課題等】 ミニコミ紙の内容は確実にレベルアップしているので、区民への認知度を上げ、より多くの区民に読んでいただき総合スポーツセンターの新たな利用者増に繋げて行きたいと思っております。					
区記入欄	【特記事項】 開催事業(講座等)の満足度、活動における充実度は90%以上である。ミニコミ紙の認知度アップ、内容の充実化を図り、事業満足度向上に期待する。					
評価記入委員欄	【評価すべき点】全般に満足度が高く、努力の成果が伺える。センターの活用が健康増進等充実した結果になっており、利用者への貢献度を増している。 【改善すべき点】ミニコミ紙を活用して頂ける様な工夫を検討して頂きたい。 【その他注意点】					
合計点			78.0 (満点=110点)	108.0 (満点=150点)	108.0 (満点=150点)	
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	専門性を持った人材の登用や意欲的な運営姿勢が利用者増や収入増につながっていることについては評価できる。区内スポーツの中核施設として、総合スポーツセンターでスポーツすることが利用者の健康推進に、どのような貢献をしているかについてのデータ収集を期待したい。また、施設の不具合があった際は、利用者サイドに立った対応を今後お願いしたい。					

【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
150点	90点	135点以上	125点以上 134点以下	113点以上 124点以下	101点以上 112点以下	89点以上 100点以下	82点以上 88点以下	81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】平成30年度 【自己評価】平成31年3月31日 【評価委員会】令和元年8月30日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目	評価点				
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか	評価点×2				
			指定管理者	担当課	評価委員会		
		1 施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	8.0	8.0	24.0 (満点=30点)		
		2 職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	8.0	8.0			
		3 人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	8.0	8.0			
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】 昨年度から受付責任者が新しくなり、引続き休館日研修にて新たな事例や問題点をテーマに実施。また、システムのテスト環境を活用と自前のPCで講座に入り、実際に体験させていることでシステムトラブルや事故はなし。 【改善すべき点・課題等】				
		区 記入欄	【特記事項】 積極的に資格取得に努め、適切な管理運営が行われている。				
		評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】ミス防止に向け、積極的に職員の資格取得をすすめ、研修を行うなど、意欲的な管理運営を評価できる。 【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	評価点		
					指定管理者	担当課	評価委員会
1 施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	4.0			3.0	16.0 (満点=20点)		
2 施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など	5.0			5.0			
3 利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など	4.0			4.0			
4 危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など	4.0			4.0			
指定管理者 記入欄	【アピールポイント】 昨年度に引続き、毎月の休館日訓練に各セクションを交えた合同訓練の実施。また、プール監視員全員が勤務開始前にダミー人形で心肺蘇生訓練実施。その他、新に交友関係の消防隊員に緊急対応訓練を依頼し、研修を行った。 【改善すべき点・課題等】						
区 記入欄	【特記事項】 研修・訓練が積極的に行われ、緊急時に備えている。また、老朽化が進んでいる施設を常に監視し、点検等を行い維持管理を行っている。1-B-1の加点項目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】ディスプレイ等の工夫もあり評価できる。休館日を活かした合同訓練は評価できる。経年劣化によく対応している。 【改善すべき点】 【その他注意点】						
C 法令等 の 遵守 (※倫理 性も含 む)				個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員		
		1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	4.0	4.0	11.0 (満点=15点)		
		2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0			
		3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	4.0	4.0			
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】 昨年度から引続き、社員は全員コンプライアンス外部研修を行い、各セクションに指導をしている。また、コンプライアンスチェック表を全スタッフが携帯し、いつでも確認できる状態で業務を行っている。 【改善すべき点・課題等】				
区 記入欄	【特記事項】 個人情報保護・各種法令等について遵守されている。						

		【評価すべき点】職員全員のコンプライアンス外部研修など法令遵守について、高い意識で取り組んでいる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
D 適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか		評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
	1	適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆30年度収支 (9,210,381円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	4.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 新規事業開催や継続事業の参加者増加により、収支は増加している。この収益は修理や補修などで還元している。経理については、現場での2人以上確認体制により金券等のミス、収納金遅延はなし。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】 会計事務処理については、適正に管理されている。1-D-1の加点項目は基本的事項と捉え加点しない。			
		【評価すべき点】プラスの収支を高水準で達成している。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

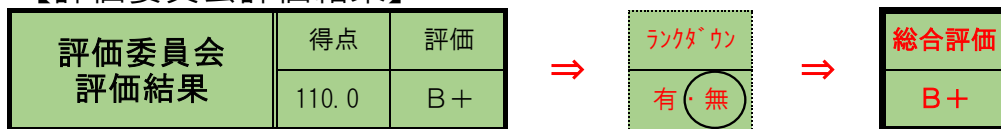
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業効果	A スポーツ事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿ったスポーツ事業が提供されているか		評価点		
				指定管理者	担当課	評価委員
		1	利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、区広報誌、外部媒体の活用 など	2.0	2.0	11.0 (満点=20点)
		2	A型事業（共催事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		3	B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		4	C型事業（自主事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・実施事業数：68事業（前年比：6事業増） ・総参加者数：11,540人（組を含む）（前年比：2.2%増、3年平均比：10.7%増） 【改善すべき点・課題等】 ミニコミ紙の配布回数及び枚数を当初の予定通りに配布できなかった。			
		区記入欄	【特記事項】 （前年度減点事項の改善）ミニコミ紙を広く地域に配布出来なかったため、平成29年度減点事項の改善は図れなかった。発行部数増及び内容の充実化を含め、積極的に取り組んでほしい。			
		評価記入欄	【評価すべき点】HP・SNSの内容充実が図られている。 【改善すべき点】ミニコミ紙の発行により努力して頂きたい。前年度の減点事項の改善が図れていないが、事業計画の見直しが必要ではないか。 【その他注意点】			
		B スポーツ支援の取り組み	適切なスポーツ活動支援を行っているか		評価点	
			指定管理者	担当課	評価委員	
1	生涯スポーツコーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など		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		4.0	4.0		
指定管理者記入欄	【アピールポイント】 スポーツカーニバルでは地域体育指導員の方が昨年1名に対し、5名も協力していただきました。また、ボランティア指導としてコーディネーショントレーニングの開催を実施。 【改善すべき点・課題等】					
区記入欄	【特記事項】 登録団体及び施設利用者へ適切な支援が行われ、関係団体や地域とも連携し事業を行っている。前年度行っていたボランティア育成の継続的な実施に期待する。					
評価記入欄	【評価すべき点】公認スポーツ指導員の登用、地域特性に配慮した事業展開について、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 (281, 185人) ※過去3年平均からの伸び率/-2.1%	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】 30年度は10月～11月で30日間(休館日除く)と31年1月に4日間工事休館となり、利用者数は過去3年平均の-13%となったが、工事期間と3月の利用者数を過去3年平均に当てはめると98%となる。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄 【特記事項】 今年度は工事等で休館日が多く利用者が安定しなかった。引続き利用者増に努めてほしい。特に新規利用者、初めて運動する方の増加に期待する。			
	評価記入欄 【評価すべき点】29年度の課題であったプールの利用者数が増加しており、努力の成果を評価したい。接客態度などの運営面は高く評価されている。 【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、説明や事務処理の的確さ		10.0	32.0 (満点=40点)
	2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		8.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		6.0	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		8.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 プール入口の壁に季節や行事ごとの貼り絵を掲示して子どもや大人の癒しスペースとして利用している。トレーニングルームフロントにも様々な情報看板を設置して喜ばれている。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄 【特記事項】 施設の管理運営・事業開催(講座等)において利用者満足度が高い。更なる利用者満足度の向上に努めてほしい。			
評価記入欄 【評価すべき点】相対的に満足度が高く評価できる。 【改善すべき点】ミニコミ紙を知らない方が多く、施設を活用して頂くためにも設置場所や配布先を工夫されてはどうか。 【その他注意点】				
合計点		80.0 (満点=110点)	110.0 (満点=150点)	110.0 (満点=150点)

特記事項(評価委員会による総合評価を記入) 意欲的で積極的な運営姿勢により様々に工夫している成果が、利用者の満足度につながっており、今後も期待したい。またスタッフ全員を対象にした認知度テスト、次期LAリーダーの育成は、評価できる。主な施設である温水プールの利用が低調であるため、今後に期待したい。

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。
※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			～			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
150点	90点	135点以上	125点以上 134点以下	113点以上 124点以下	101点以上 112点以下	89点以上 100点以下	82点以上 88点以下	81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】平成30年度 【自己評価】平成31年3月31日 【評価委員会】令和元年8月30日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目				
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか				
		指定管理者	担当課	評価委員会		
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	8.0	6.0	20.0 (満点=30点)
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	8.0	8.0	
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	8.0	6.0	
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】 通常業務について、安全管理と基本的な受付業務のみにならないよう目の前の1人にこだわり、ご意見やご要望に真摯に対応した。また、監視員も受付業務を出来るよう共通業務を進めたことで、プールで監視員が教室の案内をすることができるようになりスムーズに受付が進んだことや、利用者のプールでの様子を受付に共有しやすくなり、教室の案内や来館時と退館時の会話をしやすくなった。			
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】 盗難防止について、ロッカー施錠や貴重品から目を離さない等の周知をしてきたが、未施錠と貴重品放置による盗難が起きている。更衣室内の巡回をより強化して周知していくことが必要。			
		評 価 委 員 員 記入欄	【特記事項】 監視や受付業務の共通業務化を進めたことで、効率的な管理運営に努めている。1-A-1, 3の加点項目は基本的事項捉え加点しない。 【評価すべき点】 マルチタスクの導入等、効率的に管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】 盗難防止は利用者の意識も大切であり、伝え方にも工夫があれば良い。			
		B 安全性 の 確保	B 安全性 の 確保	施設の安全性は確保されているか		
				指定管理者	担当課	評価委員会
1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など			3.0	3.0	14.0 (満点=20点)
2	施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など			5.0	5.0	
3	利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など			3.0	3.0	
4	危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など			3.0	3.0	
指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】 今までと違った視点から業務を行うことによって管理品質の向上に努めた。特に設備の不具合発生時には利用者の安全を第一に考え迅速な対応ができるよう心がけた。					
区 記入欄	【改善すべき点・課題等】 施設が竣工より26年以上経過しており、不具合改修だけでなく、予防保全を実施していくことが必要。					
評 価 委 員 員 記入欄	【特記事項】 施設設備の不具合発生時に迅速な対応および区への報告が徹底されている。 【評価すべき点】 経年劣化には十分に対応されている。区への報告も適切に行われた。 【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		
		指定管理者	担当課	評価委員		
		1	個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	4.0	3.0	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	4.0	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	3.0	
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】 個人情報は事務所以外の場所には置かないよう徹底している。また、常に施錠管理をしている。データに関してはパスワード設定をしている。外部へ持ち出す際には管理台帳に入力し、常に携帯するようにしている。また、個人情報を取り扱う職員を限定している。結果、個人情報に関する事故は発生していない。			
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】 労基法など関係法令すべての研修を全職員に実施することが必要。			
		評 価 委 員 員 記入欄	【特記事項】 データ管理に関してパスワードを設定したり、管理台帳を使用し携帯するなど、個人情報の保護等に適切に務めた。1-C-1, 2, 3の加点項目は基本的事項と捉え加点しない。 【評価すべき点】 概ね適切に遵守している。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

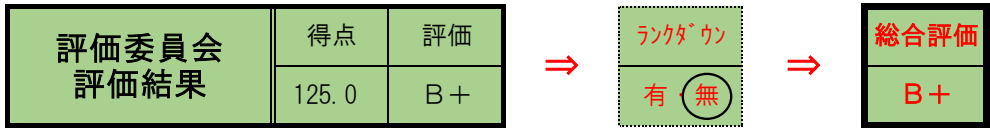
	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆30年度収支 (65,680円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 30年度より指定管理者として受託を開始し、4月と5月については受付の関係で自主事業が実施できず売上が見込以下となったが、下半期は順調に推移し見込んでいた収支となった。経理については本社経理部の確認も入れている。 【改善すべき点・課題等】 関係書類を分かりやすく細分化し保存することが必要。			
	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。			
	評価記入欄 【評価すべき点】 適切に管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業効果	A スポーツ事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿ったスポーツ事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、区広報誌、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	14.0 (満点=20点)
		2 A型事業（共催事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		4 C型事業（自主事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄 【アピールポイント】 外部取材3件、自社作成のホームページ、近隣自治体への協力依頼をしてきた。また、区内施設では初の試みであるフィンスイミングを事業として導入し好評を得ている。 【改善すべき点・課題等】 利用者、事業参加者のニーズに合わせた事業の実施が必要。			
		区記入欄 【特記事項】 区内スポーツ施設では初のフィンスイミングの事業を実施するなど、積極的に事業に取り組んだ。			
		評価記入欄 【評価すべき点】 外部媒体への露出、情報発信、独創的な事業の実施等評価できる。区内初のフィンスイミングの実施は評価できる。 【改善すべき点】 ミニコミ紙の配布先を増やすように検討されては如何か。 【その他注意点】			
	B スポーツ支援の取り組み	適切なスポーツ活動支援を行っているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 生涯スポーツコーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・ ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	4.0	4.0	12.0 (満点=15点)
		2 区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	4.0	4.0	
		3 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	4.0	4.0	
		指定管理者記入欄 【アピールポイント】 近隣自治体・学校・大学・他指定管理者との連携ができた。連携した事業を実施することもでき、来期連携事業も実施する予定である。 【改善すべき点・課題等】 スポーツ推進委員会、近隣福祉園との連携を考えており、来期実行する。			
		区記入欄 【特記事項】 複数の区内施設や地域団体と連携しており、地域スポーツの普及に努めた。			
		評価記入欄 【評価すべき点】 連携団体・連携講座の増加、指導員を活用した講座の増加等評価できる。 【改善すべき点】 A型事業を発展させた講座企画の工夫が必要である。 【その他注意点】			

	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 利用の状況	1 利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/95% 利用者数(165,076人)	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】 利用者数増につながるよう、接客とレッスン(事業)内容にこだわった。接客、レッスンともに常に目の前の1人にこだわりをもって対応するようになってきた。継続利用促進につながっていると考える。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】 来館促進、新規利用者獲得に向けた告知・販促の実施強化が必要。			
	評価委員記入欄 【特記事項】 利用者への接客や教室・事業等の充実により利用者数増に努めた。			
	【評価すべき点】施設利用者が過去3年平均より10%以上増加していることは大いに評価に値する。 【改善すべき点】 【その他注意点】区内施設や地域団体との連携は目標をクリアしているが、地域との交流を増やし事業拡充を期待したい。			
D 利用者の満足度(アンケート調査等による)	利用者の満足を得られているか(評価点×2)	評価点×2		
	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ		10.0	26.0 (満点=40点)
	2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		4.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		6.0	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		6.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 施設が竣工から26年を経過し老朽化が進んでいるが、可能な限り清潔に保ち、利用者満足を向上させるべく接客対応と安全管理、レッスン(事業)の質にこだわり運営してきた。			
区記入欄 【改善すべき点・課題等】 利用者意見の中で施設設備不具合のご意見の割合が多く、対応を迅速に行うことだけでなく予防保全に注力が必要。				
評価委員記入欄 【特記事項】 施設管理において施設が老朽化するなかで、設備修繕等で迅速に対応し、安全管理に努めた。				
	【評価すべき点】接客態度等の評価は高い。 【改善すべき点】事業満足度が高まるよう、工夫を期待したい。施設の老朽化と清潔感は異なるため、利用者の視点で対処されたい。ミニコミ紙、利用効果への評価も高くないため、工夫が求められる。 【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		
	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			22.0 (満点=30点)
	2 主要事業の成果 ◆当該年度の達成目標を達成しているか			
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 利用者の利用目的に合わせた対応、案内を実施し、近隣自治会に案内物回覧の協力をいただき利用者数が増えている。また、新規事業開催へ向け近隣福祉園との連携を始めている。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】 利用者と事業参加者だけでなく、障がい者含め地域住民や区民の方々のニーズを探り、ニーズに合った事業を展開していくことが必要。			
評価委員記入欄 【特記事項】 利用者への接客や教室・事業等の充実により利用者数増に努めた。				
	【評価すべき点】ビジョンのコピーは効果的である。2020年を機にさまざまな取り組みが考えられている。 【改善すべき点】常に「5年後のビジョン」を意識して、日頃の運営に取り組んでいただきたい。ポスト2020期のスポーツ普及について、より積極的な具体的なアイデアが求められる。 【その他注意点】定量的な評価基準となっているが、定性的な評価基準も検討していただきたい。			
合計点		84.0 (満点=110点)	103.0 (満点=150点)	125.0 (満点=180点)
特記事項(評価委員会による総合評価を記入)	指定管理の初年度としては、大きな問題なく運営できたことを評価する。今後はさらに運営会社の専門性を活かした取り組みを進めていただきたい。また事業展開においても様々に工夫をして頂いているが、利用者の事業満足度につながっていないのが惜しいところである。利用は増加しているため、今後の展開に期待したい。			

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。

※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			～			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
180点	108点	162点以上	150点以上 161点以下	135点以上 149点以下	120点以上 134点以下	107点以上 119点以下	98点以上 106点以下	97点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

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

生涯学習関連施設 業務評価シート

スポーツ施設

施設名/足立区千寿本町小学校温水プール

【評価対象年度】平成30年度 【自己評価】平成31年3月31日 【評価委員会】令和元年8月30日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目				
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか				
		評価点×2				
		指定管理者	担当課	評価委員会		
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	6.0	4.0	20.0 (満点=30点)
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	8.0	8.0	
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	8.0	8.0	
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】 人員配置は常に守り運営していますが、繁忙期には監視員や受付員の増員を行いお客様への安全強化やホスピタリティの維持に努めています。資格取得にも力を入れ、水泳指導員や水上安全法、ノルディック公認インストラクターの資格を取得しました。			
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】 今年度は学校開放券の誤販売がありました。報告が遅れたこともあり、30分ルール of 徹底を行いました。また、学校開放券販売マニュアルを改訂し、学校開放券の種類が一目見てわかるようにしました。			
		評 価 委 員 員 記入欄	【特記事項】 誤販売をしてしまった原因についてはすぐに改善をしてもらいたい。また、30分ルールを徹底し、情報を施設で選別しないよう努めてほしい。			
		評 価 委 員 員 記入欄	【評価すべき点】ミーティングの充実や資格取得者が増えており、人材育成による運営については評価できる。 【改善すべき点】学校開放券の誤販売とその報告の遅れは、組織運営上の大きな問題である。善後策を徹底されたい。 【その他注意点】			
B 安全性 の 確保	B 安全性 の 確保	施設の安全性は確保されているか				
		評価点				
		指定管理者	担当課	評価委員会		
		1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	4.0	4.0	15.0 (満点=20点)
		2	施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など	4.0	4.0	
		3	利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など	4.0	4.0	
		4	危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など	4.0	3.0	
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】 未然に事故を防ぐため、また危険予知知識を職員全員が持って安全意識を高めるため「ヒヤリハット活動」、「5S活動」の研修や実施を積極的に行っている。また、ロッカー荒らし対策の「防犯研修」を行い、その成果で大きな事故の発生無く安全に運営されている。			
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】			
		区 記入欄	【特記事項】 職員全員が、防犯の意識を持ち業務に従事している。また、施設に不具合があった際の報告について30分ルールがきちんと守られていたため、今後も継続してほしい。			
評 価 委 員 員 記入欄	【評価すべき点】5Sチェック、ヒヤリハットの共有等評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】					
C 法令等 の 遵守 (※倫理 性も含 む)	C 法令等 の 遵守 (※倫理 性も含 む)	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか				
		評価点				
		指定管理者	担当課	評価委員		
		1	個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
		2	個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
		3	各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】			
区 記入欄	【改善すべき点・課題等】					
区 記入欄	【特記事項】 個人情報保護・法令等は遵守されている。					

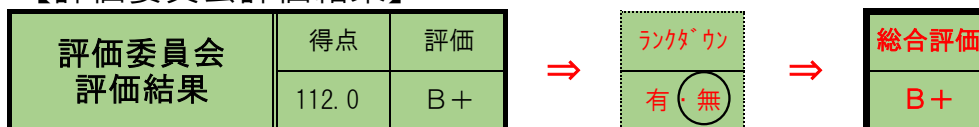
D 適切な財務・財産管理	【評価すべき点】 概ね遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】	評価点		
	適切な財務運営・財産管理が行われているか	指定管理者	担当課	評価委員
	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆30年度収支 (1,206,867円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄 【特記事項】 会計事務処理については、適正に処理されている。			
【評価すべき点】 健全な収支である。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業効果	A スポーツ事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿ったスポーツ事業が提供されているか	評価点			
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、区広報誌、外部媒体の活用 など	4.0	4.0	15.0 (満点=20点)	
		2 A型事業（共催事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0		
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0		
		4 C型事業（自主事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0		
		指定管理者記入欄 【アピールポイント】 NPO法人LILA子どもの学びを支援する会(リエゾンアダチ)と連携して貧困対策として小中学生対象の水泳教室を三期実施しました。また、オリンピック選手の中村真衣さんの水泳教室も好評で、定員の5倍以上の応募がありました。自主事業では、継続教室で行っていた本町クラブ・千住本町マスターズに続いて大人の本町クラブを開講しました。 【改善すべき点・課題等】				
		区記入欄 【特記事項】 子どもの貧困対策としてNPOと連携して水泳教室を実施するだけでなく、オリンピック選手を招聘し水泳教室を開催するなど、多くの子どもの水に触れる機会を提供している。				
		【評価すべき点】 HP・SNS等の内容充実等評価できる。貧困家庭の子どもの対象に実施している水泳教室の実施回数、参加者数の増加を評価すると共に今後の継続に期待する。 【改善すべき点】 【その他注意点】 クラブとの連携等ニーズに合った企画を伸ばし、次年度に活かして頂きたい。				
		B スポーツ支援の取り組み	適切なスポーツ活動支援を行っているか	評価点		
			1 生涯スポーツコーディネーター、サークルや個人利用者への支援の実施・ ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	4.0	4.0	12.0 (満点=15点)
2 区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	4.0		4.0			
3 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	4.0		4.0			
指定管理者記入欄 【アピールポイント】 ノルディックウォーキングの教室を地域スポーツクラブの興本クラブ・U&Uクラブと連携して全8回行った。参加者は120名で大変好評でした。 【改善すべき点・課題等】						
区記入欄 【特記事項】 登録団体や一般利用者とのコース配分について臨機応変に対応している。						
【評価すべき点】 登録団体新規加入数、登録団体の増加、連携講座の増加、地域特性に配慮した事業展開等評価できる。地域指導員を積極的に活用し参加者増となっており、抽選落選者にも配慮した練習講座等フォロー体制を評価する。 【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				
	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 (125,095人) ※過去3年平均からの伸び率/+7%	4.0	4.0	4.0 (満点=5点)		

C 利用の状況	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 プールの利用者数の基準値を達成しているのはもちろん、毎年前年総利用者数を上回る利用状況で推移しています。 【改善すべき点・課題等】				
	区記入欄	【特記事項】 プールの利用者数の基準値を達成しており、年々利用者も増加している。				
	評価記入委員欄	【評価すべき点】 施設利用者数が増加していることは評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
D 利用者の満足度（アンケート調査等による）	利用者の満足を得られているか(評価点×2)		評価点×2			
			指定管理者	担当課	評価委員	
	1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理的的確さ		10.0	34.0 (満点=40点)	
	2	施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		10.0		
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		6.0		
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		8.0		
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 「おもてなしの心」をモットーに接客等を心掛けています。ご利用者からは職員が親切、施設がきれいなど、高評価をいただいています。 【改善すべき点・課題等】				
区記入欄	【特記事項】					
評価記入委員欄	【評価すべき点】 相対的に満足度が高く努力の成果が伺える。満足度は、利用者数の増加と比例しており、自由意見にも反映している。 【改善すべき点】 前年度同様、「ミニコミ紙を読んだことがない」と回答が48%と、非常に多い。 【その他注意点】					
合計点			81.0 (満点=110点)	112.0 (満点=150点)	112.0 (満点=150点)	
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	様々な点での工夫が利用者の満足度の高さに表れている。また学校との複合施設ということでの調整が不可欠だと思うが、順調に運営できていることは、評価できる。ただし、ミスの発生防止についてはしっかりと講じて頂きたい。					

【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
150点	90点	135点以上	125点以上 134点以下	113点以上 124点以下	101点以上 112点以下	89点以上 100点以下	82点以上 88点以下	81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/ 足立区平野運動場

【評価対象年度】平成30年度 【自己評価】平成31年3月31日 【評価委員会】令和元年8月30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(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか	指定管理者	担当課	評価委員会			
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	6.0	6.0	20.0 (満点=30点)		
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	8.0	6.0			
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	8.0	8.0			
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 屋外当選者受付期間など、窓口の混雑状況や業務の繁忙に対応できるように適正な人員を配置し「お待たせしない対応」に努めている。区主催の研修、本社研修等に積極的に参加し、日々研鑽に努めている。 【改善すべき点・課題等】					
		区記入欄	【特記事項】 社内研修等でヒヤリハット事例を用いた会議を定期的実施しており、ヒヤリハット事例を職場内で共有し、事故防止に努めている。1-A-2の加点項目は基本的事項と捉え加点しない。					
		評価記入委員欄	【評価すべき点】 窓口業務の強化により、選付処理件数が増えたにもかかわらず正確に処理できたことは評価できる。研修や人材の養成に意欲的に取り組んでいる。 【改善すべき点】 【その他注意点】					
		B 安全性の確保	B 安全性の確保	施設の安全性は確保されているか	指定管理者	担当課	評価委員会	
				1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	4.0	3.0	14.0 (満点=20点)
				2	施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など	4.0	4.0	
3	利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など			4.0	4.0			
4	危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など			3.0	3.0			
指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 毎日の巡回、樹木の剪定、除草、トイレ、更衣室の清掃に加え、備品点検も行っている。防犯用にさすまたを備え、それを用いての防犯訓練、消火、避難訓練を実施し、もしもの事態に即時対応できるよう訓練を実施。 【改善すべき点・課題等】							
区記入欄	【特記事項】 老朽化が進む施設を日常点検などを行い、維持管理に努めている。また、屋外施設の清掃や巡回などで苦慮しながらも適切に施設維持に努めている。1-B-1の加点項目は基本的事項と捉え加点しない。							
評価記入委員欄	【評価すべき点】 「カモのフン害」について、利用者に配慮した地道な対処の継続を評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】							
C 法令等の遵守(※倫理性も含む)	C 法令等の遵守(※倫理性も含む)			個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	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	5.0	3.0			
		3	各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0			
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 個人情報保護について本社全体研修にてアルバイトを含め周知徹底を図っている。社全体で取り組むヒヤリハット事例を活用し、事例をピックアップして個人情報事故防止に努めている。全職員は個人情報保護に関わる誓約書を提出し、情報管理の徹底を図っている。 【改善すべき点・課題等】					
		区記入欄	【特記事項】 研修などを通じて個人情報保護の徹底および法令等の遵守に努めている。1-C-2の加点項目は基本的事項と捉え加点しない。					
		評価記入委員欄	【評価すべき点】 遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】					

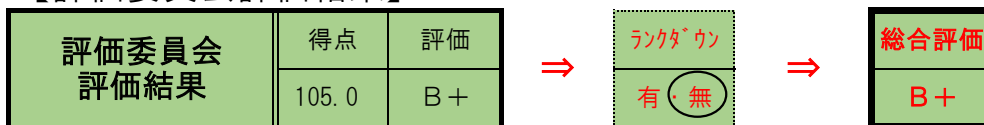
	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
D 適切な財務・財産管理	1	適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆30年度収支（▲701,646円） ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	1.0	1.0	1.0 (満点=5点)
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 出納担当者を所長に一元管理している。加えて、本社経理担当者が請求書、領収書、通帳を一括管理している。業務に必要な経費は業者見積を比較して安い業者と契約し、経費節減に努めている。			
	区記入欄	【特記事項】 (前年度減点事項の改善) 収支がマイナスなため、平成29年度減点事項の改善は図れなかった。来年度は収支がプラスになるよう事業の見直し等により改善に期待したい。			
	評価記入委員	【評価すべき点】 【改善すべき点】 テニス教室以外にも収益性のある事業を検討されたい。 【その他注意点】			

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業効果	A スポーツ事業の取り組み	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	
A スポーツ事業の取り組み	指定管理者者記入欄	1	利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、区広報誌、外部媒体の活用 など	4.0	4.0	15.0 (満点=20点)
		2	A型事業（共催事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		3	B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		4	C型事業（自主事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
	区記入欄	【アピールポイント】 昨年度好評であったオリパラ機醸成事業「あだちスポーツチャレンジ」に今年度も注力した。イベントの内容はもちろんの事、集客数・応募者数はさらに重要であると考え、実施回数を2回に増やし、定員数・対象年齢も広げた。応募のしやすさを最優先し、抽選方式・電話・窓口受付を実施。その結果、多くの方にご応募をいただき、多数の参加者となった。				
	評価記入委員	【改善すべき点・課題等】 参加者アンケートにて、「あだちスポーツチャレンジ」講師、その他スタッフとの指導について力の差がありすぎるとのご意見を多くいただいた。来年度は指導者の力量に差が出ないよう講師選びを行う。そのため講師のスケジュールを早めに抑えるなど、改善していきたい。				
	区記入欄	【特記事項】 昨年度に引き続き、オリパラ機醸成事業「あだちスポーツチャレンジ」でかけっこ教室を実施。集客を増やすため、実施回数や申込方法等の工夫に努めた。				
	評価記入委員	【評価すべき点】 外部媒体への露出、事業への参加者数の増加、新規利用者の開拓等評価できる。A、B型事業について、参加者増となっており、初回参加者増も併せて評価したい。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
B スポーツ支援の取り組み	適切なスポーツ活動支援を行っているか	評価点				
		指定管理者	担当課	評価委員		
B スポーツ支援の取り組み	指定管理者者記入欄	1	生涯スポーツコーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	5.0	5.0	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	1.0	1.0	
		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	
			区記入欄	【アピールポイント】 事務所内のラックにあるミニコミ紙を屋外に出し、その結果ミニコミ紙の認知度を高めるとともに、掲載している講座情報をお読みになった方が「グラウンドゴルフ広場」「パークで筋トレ」などの講座に参加していただき、また、ゲートボール場の利用促進にもつながった。昨年度は達成できなかったボランティアの養成として、講師にご協力いただき「ノルディックウォーキング」で実施することができ、区民の活躍の場を提供することができた。		
	評価記入委員	【改善すべき点・課題等】				
	区記入欄	【特記事項】 (前年度減点事項の改善) 区内施設との連携やアウトリーチ活動が実施できなかったため、平成29年度減点事項の改善は図れなかった。来年度は、地域団体等と積極的に連携して事業を開催してほしい。				
	評価記入委員	【評価すべき点】 スポーツのコーディネート、連携事業への参加人数の増加等、評価できる。 【改善すべき点】 他施設、団体との連携にも積極的に取り組むことが望まれる。 【その他注意点】				
	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点				
		指定管理者	担当課	評価委員		
	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(119,005人) ※過去3年平均からの伸び率/118%	5.0	5.0	5.0 (満点=5点)	

C 利用の状況	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 野球場の利用者数が昨年度比9%増加である。要因として、カモによる糞の量が減ったことがあげられる。野球場に飛来するカモの糞害に長年悩まされているが、利用者から衛生面などについてご意見を頂戴することがあり、カモが飛来する時間を調査・記録し、追い払うことで、結果的に大幅に糞の量を減らすことができた。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】 長年の課題であるカモの糞害に対して、対策を取り糞害の減少に努めている。今後も利用者数の増加に向けて励んでほしい。			
	評価記入委員欄	【評価すべき点】カモの糞害対策により、大幅な利用者増を達成した。 【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)	指定管理者者記入欄	利用者の満足を得られているか(評価点×2)	評価点×2		
	区記入欄		指定管理者	担当課	評価委員
	評価記入委員欄				
		1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理的的確さ		10.0	30.0 (満点=40点)
		2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		8.0	
		3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		6.0	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		6.0		
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 概ね好評を頂いており、また、今後も利用したいと回答を頂いた方も多く、大変ありがたいと思っている。今後も表に出ないご意見ご要望を窓口での対話等で吸い上げ、真摯に受け止め、サービスの向上に努め、所管課と連携しながら利用しやすく親しまれるスポーツ施設を目指していく。 【改善すべき点・課題等】 駐車場の有料に対してのご意見を多くいただくが、公共施設の指定管理者として「公平・平等性」を念頭に置き、料金のお支払いに関して今後も根気強くご理解いただくよう努めていく。			
	区記入欄	【特記事項】 老朽化が進む施設であるが、迅速な対応で施設維持に努めている。また、窓口等での接客にも柔軟に対応している。			
	評価記入委員欄	【評価すべき点】 スタッフの接客が満足度を高め、施設の利用度を向上させている一因であると評価できる。 【改善すべき点】 事業の満足度が上がるように工夫して頂きたい。ミニコミ紙の配布先や利用者の手元に届くような方法を検討してみてもは如何か。 【その他注意点】			
合計点			80.0 (満点=110点)	105.0 (満点=150点)	105.0 (満点=150点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	利用者の増加、満足度の高さは、様々に工夫されている成果の表れである。年度を経る毎に困難と思われる課題を克服され、その努力が成果となって実って来ていることを感じる。老朽化の進む施設・設備であるが、その中でできる範囲の事業に努力して取り組んでいる姿勢を評価したい。				

【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
150点	90点	135点以上	125点以上 134点以下	113点以上 124点以下	101点以上 112点以下	89点以上 100点以下	82点以上 88点以下	81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

文化芸術劇場（シアター1010）

施設名/足立区文化芸術劇場（シアター1010）

【評価対象年度】平成30年度 【自己評価】平成31年4月30日 【評価委員会】令和元年8月30日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目	評価点						
1 管理 状況	A 適切な管理の履行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか	評価点×2			24.0 (満点=30点)			
		1	指定管理者	担当課	評価委員会				
		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、図書館業務 など		10.0	8.0				
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など		8.0		8.0		
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など		10.0	8.0			
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設運営面では、ホスピタリティの更なるアップのため、新たに正装用制服を作成。また東京オリンピックに向けた文化プログラム実施を区内他施設にも波及させた。業務体制においては、新たに館長補佐を置き、区民サービスに向けた人事体制を強化。また人材育成においては、職員の全国一流他館見学や運営のOJT研修を実施。また幹部メンバーによる、運営ノウハウの他館への伝授も行った。 【改善すべき点・課題等】2020年に向けた企画、運営をさらに強化したいと思う。						
		区記入欄	【特記事項】公演日等に正装用制服を着用することで劇場の品位を保つ取り組みや、区民サービス向上にむけた取り組みを行っていた。施設運営について、区内外の施設へノウハウ提供を行えている点を加点としたい。人材育成の取り組みについては、新人育成の一環であるといえ加点するには至らないと考える。						
		評価記入欄	【評価すべき点】一流他館の見学や正装用制服の制定は、モラルアップにつながる取り組みである。人員増による区民還元事業への貢献、ホスピタリティアップ、独創的研修の導入等たいへん評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】区評価での二つの減点の理由は妥当である。						
		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	評価点			14.0 (満点=20点)	
				1	指定管理者	担当課	評価委員会		
				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		4.0		4.0
				3	利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など		4.0		3.0
				4	危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など		4.0	4.0	
				指定管理者記入欄	【アピールポイント】時折ニュースが飛び交う爆破予告への対応のため「爆破予告情報時の写真付き館内巡回ルートマップ」を新たに作成。また災害時の避難ルートマップも拡大整備し、各部屋はもとよりホームページ上にもアップして活用し易くした。更に4か国語対応パンフレットも作成。2020年に向けたワールドワイド対応も進化させた。 【改善すべき点・課題等】施設開設15年を過ぎたので、大改修の時期までの施設の安全性確保に注力したいと思う。				
区記入欄	【特記事項】不測の事態に備えたルートマップを作成し、安全性の確保に注力していた。外国人利用者にも対応できるように4ヶ国語対応のパンフレットを作成しているが、継続的な取り組みであるため加点には至らないと考える。								
評価記入欄	【評価すべき点】危機管理対策として爆破予告へのルートマップ作成や精度アップ、巡回時の重視点検など、安全・安心な対応を評価したい。 【改善すべき点】 【その他注意点】区評価での減点の理由は妥当である。								

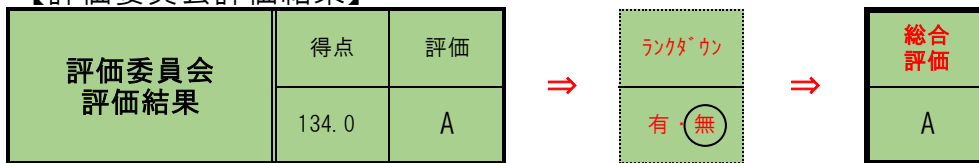
		個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点			
			指定管理者	担当課	評価委員	
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1	個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)	
	2	個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0		
	3	各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0		
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】個人情報保護に関わる研修はもとより、障がい者対応研修、高齢者対応研修等、法令遵守の一步先を意識した研修も実施。また点検も、法定点検仕様書以上の絶縁測定等も実施。安全のみならず、安心への配慮も意識している。				
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】お客様の個人情報管理には、特に注意を払いたいと思う。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】適切に遵守されている。 【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		評価点			
	1	適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆30年度収支 (14,890千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	4.0	4.0	4.0 (満点=5点)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】30年度の収支は、2期10年を通して最高のプラス収支となった。また収入の一部を施設広報や区民還元事業、施設保全に活用し、令和元年度のシアター1010・15周年PRも意識した活動を行った。				
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】収入の効率的な活用を、より強化したいと思う。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】適切な財務運営である。部屋貸しを促進して収支も高い水準でプラスとなっている。区民還元にも配慮していることを評価したい。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
大項目	中項目	確認項目				
2 事業効果	A 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		
		1	利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、区広報誌、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	30.0 (満点=30点)
		2	区のイメージアップ及び地域活性化に向けた事業の企画・実施・成果 ◆区のイメージアップ及び地域活性化に向けた事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		3	鑑賞事業の企画・実施・成果 ◆鑑賞事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		4	区民還元事業の企画・実施・成果 ◆区民還元事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		5	区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		6	区共催事業の企画・実施・成果 ◆区共催事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】前年度と同じような表現になるが、広報、事業の内容、集客数、満足度、また区民還元事業の数、内容を含め、全国の公立文化施設の中でも、稀有な実績を上げていると思う。特に公立施設でありながらエンタテインメント系公演に強いというイメージが、内外に根付きつつあると思っている。				
区記入欄	【改善すべき点・課題等】現在の幅広い事業を今後も継続的に実施し、“エンターテインメントに強い個性的な公立文化施設”のブランドイメージを確立していきたいと思う。					
区記入欄	【特記事項】広報活動に積極的な取り組みを行っている。「文化のちから体験会」の実施で、アウトリーチ事業を展開することで施設外へ向けた発信も行い成果をあげている点を加点としたい。					
評価委員記入欄	【評価すべき点】区内外からの集客があり、6項目全てにおいて加点指標共に達成しており、運営企業の持ち味が発揮されていることは評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】					

	適切な文化芸術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 活動支援の取り組み	1	区民への文化芸術活動の参加機会の提供及び活動支援 ◆体験型事業、活動支援 など	5.0	5.0	14.0 (満点=15点)
	2	文化芸術活動に関する交流促進に向けた取り組み ◆懇話会の運営、交流実績 など	5.0	5.0	
	3	文化芸術活動に関する情報収集・発信、相談の実施・成果 ◆相談受付、見学対応、情報発信 など	5.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】子育て団体の文化活動支援、えんチャレメンバーの外部活動支援、区内福祉団体向けのワークショップ活動、公演による商店街活性化支援等、30年度の文化活動支援は多岐に渡った。勿論大人気の成井豊ドラマリーディングワークショップも継続実施。他に、UMAイベント等を軸にした区内他施設との連携も深めている。 【改善すべき点・課題等】他施設との連携や交流を、より強化したいと思う。			
	区記入欄	【特記事項】人気の高いドラマリーディングでは満足度100%と区民からも高評価を得た。友の会会員数のメール会員は増加したものの、正会員は過去3年平均より3%増加に至らなかったため加点には至らないと考える。			
評価記入委員	【評価すべき点】適切な文化芸術支援活動を行っている。地域の文化団体連合会や商店会、区内外の文化芸術関連施設とも交流を図り事業に発展させている。様々なイメージアップ等の戦略により、利用者獲得に努めている点は大いに評価できる。 【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/ホール65% 30年度利用者数(人)	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】劇場稼働率は相変わらず上向きで、遂に90%を超え、前年度にも記したが、ここまでくると稼働率アップが嬉しい悲鳴ではなく、異常に高い数値であると思う。15年目を迎えた施設でもあり、危機管理問題も踏まえ、対応体制を再度検討したい。*30年度利用者数が下がったのは選挙が無かった為であり、本来の利用者数が下がった影響ではない。 【改善すべき点・課題等】稼働率に対する対応の再検討と合わせ、2020年以降のエンタティメント業界状況を見通していきたいと思う。			
	区記入欄	【特記事項】 利用者数、利用率ともに高水準であり加点としたい。			
	評価記入委員	【評価すべき点】特に劇場の稼働率が高く、ギャラリーや稽古場の稼働率もアップしていることを評価したい。 【改善すべき点】選挙の稼働率への対応の再検討はぜひ進めてほしい。 【その他注意点】			

	利用者の満足を得られているか(評価点×2)	評価点×2		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理的的確さ	/	6.0	34.0 (満点=40点)
	2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など	/	10.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実 など	/	10.0	
	4 利用効果 ◆利用効果、意欲の向上 など	/	8.0	
	指定管理者 記入欄	【アピールポイント】前年度いくつかあった課題解決に取り組んだことで、前回以上の満足度を得られたことは、非常に嬉しい限りである。特に劇場高稼働率の中でのこの結果は、職員全体の努力の賜物と思う。次年度もさらに満足度を上げられる様、研鑽していきたい。		
区 記入欄	【特記事項】			
評価 記入委員	【評価すべき点】ホスピタリティの高さが満足度に反映されており、アンケートの自由意見からも、利用者からは非常に高い評価を得ていることが読み取れる。 【改善すべき点】運営満足度がアップするよう工夫をお願いしたい。 【その他注意点】			
合計点		106.0 (満点120点)	134.0 (満点160点)	134.0 (満点160点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	非常に高い運営実績である。施設開設15周年を経過し、区内外に足立ブランドとして確立されてきた功績は大きい。年度を経る毎に課題を克服し、事業展開における工夫が随所に感じられる。その成果が利用者満足度の高さにつながっていると思われる。今や千住の顔となった感がある。
---------------------------	--

【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
160点	96点	144点以上	133点以上 143点以下	120点以上 132点以下	108点以上 119点以下	95点以上 107点以下	87点以上 94点以下	86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。