

# 令和2年度 足立区生涯学習関連施設 指定管理者業務評価資料

評価対象：令和2年4月1日～令和3年3月31日



足立区地域のちから推進部

生涯学習支援課

スポーツ振興課

中央図書館

## 生涯学習関連施設指定管理者評価資料 参照ページ

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（五十音順）

ページ

伊興地域学習センター	49
梅田地域学習センター	44
興本地域学習センター	24
江北地域学習センター	36
佐野地域学習センター	11
鹿浜地域学習センター	57
新田地域学習センター	53
竹の塚地域学習センター	15
中央本町地域学習センター	32
東和地域学習センター	40
舎人地域学習センター	20
花畑地域学習センター	28
保塚地域学習センター	7

### スポーツ施設（五十音順）

ページ

千寿本町小学校温水プール	61
総合スポーツセンター	77
竹の塚温水プール・体育館（スイムスポーツセンター）	65
東綾瀬公園温水プール	73
平野運動場	69

生涯学習関連施設指定管理者の業務評価結果一覧表（評価対象：令和2年度）

1 生涯学習センター

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

2 学習センター（総合評価順）

施設名 指定管理者	該当施設の状況						総合評価点	総合評価 ※注2・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		
保塚センター (株)グランディオサービス	○	—	○	—	○		159/200	A-
佐野センター (株)グランディオサービス	○	○	○	—	○		132/170	A-
竹の塚センター ヤオキン商事(株)	○	—	○	—	○	舞台付ホール	131/170	A-
舎人センター ヤオキン商事(株)	○	—	○	—	○		153/200	A-
興本センター (株)TMIインタープライズ	○	○	○	○	○		129/170	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	150/200	A-
中央本町センター ヤオキン商事(株)	○	○	○	○	○	音楽室、工作室、プール、陶芸小屋	127/170	B+
江北センター (株)TMIインタープライズ	○	○	○	○	○		126/170	B+
東和センター ヤオキン・ASCC共同事業体	○	○	○	○	—	料理室	126/170	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	147/200	B+
伊興センター (株)グランディオサービス	○	○	○	○	○		120/170	B+
新田センター (株)グランディオサービス	○	—	○	—	○	料理室	120/170	B+
鹿浜センター ヤオキン商事(株)	○	○	○	○	○		118/170	B+

3 スポーツ施設（総合評価順）

施設名 指定管理者	該当施設の状況					総合評価点	総合評価 ※注4
	体育館	プール	運動場	トレーニングルーム	左記以外施設		
千寿本町小学校温水プール フクシ・エンタープライズ	—	○	—	—		137/180	A-
竹の塚温水プール・体育館（スイムスポートセンター） TM・アズビル共同事業体	○	○	—	○	会議室	135/180	A-
平野運動場 ヤオキン商事(株)	—	—	○	—	野球場・テニスコート ゲートボール場	129/180	B+
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	—	○	—	—		126/180	B+
総合スポーツセンター あだちの未来協創グループ	○	○	○	○	柔道場・剣道場・アーチェリー場・エアリアル場・テニスコート 会議室	125/180	B+

注1) 生涯学習センターは205点満点。総合評価点が

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

注2) 学習センターは170点満点。総合評価点が

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

注3) 学習センター（梅田・舎人・花畑・保塚）は200点満点。総合評価点が

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

注4) スポーツ施設は180点満点。総合評価点が

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

## 生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/足立区生涯学習センター

【評価対象年度】令和2年度   【自己評価】令和3年4月20日   【評価委員会】令和3年8月20日  
 【評価点】水準を大きく上回る：5点   水準を上回る：4点   水準どおり(水準クリア)：3点  
 水準を下回る：2点   水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目				
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか	評価点×2			
			指定管理者	担当課	評価委員会	
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	2.0 (×2)	3.0 (×2)	18.0  (満点=30点)
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)	
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)	
			指定管理者 者記入欄	【アピールポイント】コロナ禍において、在宅勤務などを取り入れるなど、状況に応じた対応が取れていた。		
			指定管理者 者記入欄	【改善すべき点・課題等】利用者登録でのミスがあり、日常業務における再確認と再点検を行うこととした。		
			区記入欄	【特記事項】コロナ禍において、いち早く掲示物の作成や注意喚起を行っていた。項目1について、同様のミスを繰り返していないため、減点としない。しかし、日常業務で登録ミスやSNSの掲載ミスの訂正遅滞など、重大事故に繋がりがかねない案件もあったため、人員配置やチェック体制の見直しを今後の課題として認識していただきたい。		
			評価委員 記入欄	【評価すべき点】 【改善すべき点】利用者登録上のミス、SNSの掲載ミスの修正遅滞があった。 【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
	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	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	2.0	2.0	
			指定管理者 者記入欄	【アピールポイント】小破修繕費に余裕があったため、研修室内の壁面補修、看板の補修を行うことができた。日常的に危険箇所、補修箇所については巡回時に点検をしている。		
	指定管理者 者記入欄		【改善すべき点・課題等】清掃員による鍵紛失が発生、即日交換対応ができたが、紛失等のリスクを低下する処置を継続する。機器の更新があったため、使用方法の習熟および特性を反映した運転を心がける。			
	区記入欄		【特記事項】独自でデジタルサイネージを設置し、センター内の情報発信に一定の効果があった点を加点としたい。項目4について、鍵の紛失事故は、センター内での借用申請や管理元の確認を改めて行ったことで、再発防止を徹底していただきたい。			
	評価委員 記入欄		【評価すべき点】独自のデジタルサイネージを導入し、一定の成果を上げた。 【改善すべき点】清掃員による鍵の紛失事案があった。 【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】コロナ対応による、体調チェックシートなどの取得が発生したが、特に問題なく取り扱うことができた。 【改善すべき点・課題等】世情が変化していくことによる対応を遺漏なく実施する。		
	区記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】適正に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和2年度収支 (27,819千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】特に問題もなく、かつ適切に管理している。 【改善すべき点・課題等】コロナ対応経費は増加傾向にはある。		
	区記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】適正に財務運営されており、収支の黒字幅も大きい。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

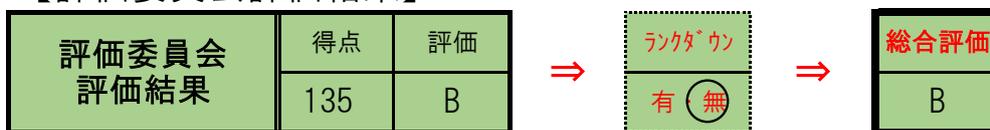
大項目	中項目	確認項目			
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	3.0	3.0	18.3 (満点=25点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	2.0	3.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	2.0	4.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	1.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】事業数は少ないながらも、コロナに対応した事前予約制、ならびにオンライン講座などを実施できた。またYouTubeへの動画投稿を行い、ステイホーム期に事業提供ができた。 【改善すべき点・課題等】サロン系が実施できていない現状がある。次年度以降、限定的にでも実施を検討したい。		
		区記入欄	【特記事項】項目2~5については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。Zoomを活用したオンライン講座を率先して実施し、他区の視察も受け入れノウハウ提供を行った点を加点としたい。今後は、対面とオンラインそれぞれの長所を生かし、ニーズにあわせた講座運営を期待したい。		
		評価委員記入欄	【評価すべき点】Zoom利用のオンライン講座を積極的に導入した。マニュアルは、とても良くできている。より分かりやすい簡易版があっても良いかと感じた。 【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	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	5.0	8.0 (満点=10点)
	2	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	1.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 イベント中止となったが、代替事業を行うことによって、地域の団体などと関係性を維持することができた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 コロナ禍では、新規連携先の開拓が難しい。			
	区記入欄	【特記事項】 項目1~2については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。イベント中止の代替案として、記念冊子の発行や写真展を行うことで団体の士気を下げない取り組みを実施できていた。プラットホームづくりの土台となる大切な部分なので、コロナ収束後に、効率よく動き出せるようにできることを検討していただきたい。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】 動画を作成し、配信したオンライン講座の実施は、時期にあったものであると評価する。また、イベント中止の代替案に工夫が見られた。 【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	16.0 (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	3.0	
	3	生涯学習に関する調査研究、情報収集、発信 ◆調査研究、情報資料の収集と提供 など	3.0	3.0	
	4	学校教育・高等教育機関との連携 ◆高校、大学、研究機関等との連携、他学習センターとの連携調整など	2.0	4.0	
	5	高度で専門的な学習事業の企画・実施・成果 ◆課題、教養、連携事業等の企画・実施・成果	1.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 オンラインの講座を中心にすえ、受講スタイルの選択肢を広めることができた。また、Zoom体験会を開催することで、情報リテラシー向上を行った。講師も自宅等で講義ができることはコロナ禍におけるメリットであった。 【改善すべき点・課題等】 ボランティア活動において、再開の目途が立てられていない。コロナ対応の状況や、世情などを考慮し、徐々に再開できるようにしていきたい。			
区記入欄	【特記事項】 項目4、5については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。コロナ収束後に、スムーズな活動再開ができるように、各分野での繋がりを継続していくとともに、この状況下でもできることを模索して継続した事業展開ができるように今後も取り組んでいただきたい。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】 オンライン講座への転換により、講座の継続が図られた。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)		評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
D 利用の状況	1	学習施設・ホール（講堂）の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値・目標値超 利用率基準値/学習施設60%、ホール（講堂）70% 目標値/前指定管理期間5カ年 学習施設44%、ホール（講堂）56%	1.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 利用は少ないながらも、コロナ対応など適切に対応ができたと思う。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 利用率、利用人数については減少やむなしであるが、今後については増加させる対策も検討しなければならないと感じている。			
	区記入欄	【特記事項】 項目1については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】 【改善すべき点】 今後の利用者増への対策を模索して欲しい。 【その他注意点】				

利用者の満足を得られているか（評価点×2）		評価点×2					
		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	/	/	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					
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など					
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など					
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設運営についてはおおむね好評をいただいている。事業満足度も上がってきているので、今後も継続して良い事業を提供できればと考えている。 【改善すべき点・課題等】利用効果が若干下がり傾向にある。ご意見等を参考に、生涯学習センターを利用することで生活の潤いになれるように事業等を実施していきたい。					
区記入欄	【特記事項】デジタルサイネージの設置を含め、館内表示を改善した効果もあり、利用者の満足度も向上している。センター利用者の意欲向上に繋がる事業の検討を期待したい。						
評価委員記入欄	【評価すべき点】 【改善すべき点】アンケート結果は少し改善の兆しが見えるが、まだ施設全体の最下位にある。 【その他注意点】						
5カ年計画どおりに事業を実施し、計画通りの成果があったか。（評価点×3）		評価点×3					
		指定管理者	担当課	評価委員			
F 主要事業の企画・実施・成果	1	主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか	/	/	20.4 (満点=30点)		
	2	主要事業の成果 ◆当該年度の達成目標を達成しているか					
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】イベントや事業が軒並み中止となった影響で、実施ができていないながらも、連携先とは継続して関係性を維持している。 【改善すべき点・課題等】次年度については、コロナ対応をふまえた事業を実施し、目に見える形での成果を作りたい。					
	区記入欄	【特記事項】新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による影響が大きく出てしまった。連携先は、5カ年計画で目指しているプラットフォームづくりを進めるうえで、根幹をなす部分になる。連絡等を密にすることで、継続して連携を図れるようにして、次年度はコロナ対策をふまえた事業を実施していただきたい。					
	評価委員記入欄	【評価すべき点】プラットフォームづくりの根幹である連携先との関係は、維持できている。中止となったサークルフェアの代替として、写真展示会の開催、記念冊子の作成は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】					
合計点		68.0 (満点=135点)	115.0 (満点=175点)	135.7 (満点=205点)			

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	コロナ禍において、Zoom体験会の開催から、動画配信等のオンライン講座のマニュアル整備、そして講座の実施というトータルなプロセスデザインは、形を変えた事業展開として評価できる。この一連の取り組みを他のセンターとも共有し、生涯学習センターの役割を発揮して欲しい。
---------------------------	--

【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
205	123	185点以上	171点以上 184点以下	154点以上 170点以下	138点以上 153点以下	121点以上 137点以下	111点以上 120点以下	110点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

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

## 生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/足立区保塚地域学習センター

【評価対象年度】令和2年度   【自己評価】令和3年4月20日   【評価委員会】令和3年8月20日  
 【評価点】水準を大きく上回る：5点   水準を上回る：4点   水準どおり(水準クリア)：3点  
                   水準を下回る：2点   水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目	評価点×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	5.0 (×2)	5.0 (×2)	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	3.0 (×2)	3.0 (×2)			
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	4.0 (×2)	4.0 (×2)			
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】通常の施設運営が難しい状況のなかで、満足度の高いサービスが提供できるよう人材育成(研修プログラムの再構築)に力を入れることで、安定した管理運営を実現し、さらにはコロナ禍において心身ともにリフレッシュでき、安心して参加ができる講座の提供に繋げることができた。					
		仮記入欄	【改善すべき点・課題等】刻一刻と状況が変化するなかで、利用者の方に安定したサービスが提供できるよう、全スタッフが情報共有の徹底を図るとともに、的確かつ迅速に対応が取れる人材の育成強化にも取り組んでいきたい。					
		評価委員会記入欄	【特記事項】2024年のシステム改修に向けての改善点、要望の抽出を竹の塚・花畑センターと協力し、取りまとめた。					
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】適正な運営ができていると評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】					
		B 安全性の確保	B 安全性の確保	施設の安全性は確保されているか	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】利用者の方に安心かつ快適に活用いただけるよう、センター一体となって、施設の安全・美化に取り組んだ。また、講座運営のコロナ対策においても開催の度に複数の目で問題点がないか確認を取り、参加者が安心して活動できる環境を整えた。			
				仮記入欄	【改善すべき点・課題等】全スタッフが小さな変化にも気付けるよう危機意識を高くもって日々の業務に従事することで、大きな事象に発展させない環境とし、さらには他施設も含めたヒヤリハットの共有や複合館同士での意見交換を活発に行い、有事に備えていきたい。			
評価委員会記入欄	【特記事項】							
評価委員会記入欄	【評価すべき点】施設の安全性は十分に確保されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】							

	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設と本社が一体となって個人情報保護・法令遵守に取り組んだ。さらには新規スタッフだけでなくベテランスタッフにおいても繰り返し注意喚起・研修を行うことで理解度を深め、法令違反となる事案を発生させなかった。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】現状に慢心することなく効果的な研修の実施や常日頃よりスタッフ同士で気づいた点をその都度意見し合える風通しのよい職場とすることで、法令違反となる事案を決して発生させない環境としていきたい。		
評価委員記入欄	【特記事項】			
		【評価すべき点】問題なく法令等が遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】ベテランスタッフの「慣れ」に注意していただきたい。		
	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和2年度収支 (6,221千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】コロナにより施設の休館、事業計画の大幅な変更を余儀なくされたが、健全な施設運営を行うことで収支をプラスで終えることができた。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】なかなか見通しが立てにくい状態が続くが、既存の事業展開だけにとどまらずニーズに合った新規の企画も含めて効果的に事業を打ち立てて引き続き収支をプラスにしていきたい。		
	評価委員記入欄	【特記事項】		
		【評価すべき点】適正な財務管理により収支の状況は健全である。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目 中項目 確認項目

2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	4.0	4.0	21.3 (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	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	2.0	4.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	3.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】比較的利用の少ない時間帯を活用した講座企画や、新たな利用者層の開拓に結びつく講座運営を行うことで、新規参加者数の獲得に結びつける事ができた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】参加型事業や重点プロジェクトである分野間事業においても、安定した参加者数を獲得することができた。今後はそこから習慣化に繋がる発展性をもたせた事業や、学習センターだけでなく複合館一体となった事業展開も積極的に行っていきたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目2~5について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。比較的利用が少ない時間帯に焦点を当てた講座や、体験会などを開催することで新規参加者数の割合を引き上げる成果に結びついている。			
		【評価すべき点】利用の少ない時間帯の講座開設、体験会の開催等により、新規参加者の掘り起こしに成果を上げている。ちよいスポ、ちよいカル、といった3分野連携事業についても様々なジャンルに取り組んだ。放送大学での放映は評価できる。広報活動への活用を期待したい。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	1	生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	4.0	4.0	12.2 (満点=15点)
	2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	3.0	4.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域、	2.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】コロナ禍の中でも「居場所」としての役割が果たせる様に、コロナ対策を行いつつ講座運営に取り組み多くの参加者を獲得することができた。同様に利用しやすいフリースペース作りも行い、リピーターが生まれ、学生ボランティア発掘にも結びついた。 【改善すべき点・課題等】コロナ禍において「居場所づくり」と「密を避ける」という相反する課題がでており、いくつかの事業は規模を縮小せざるを得なかったが、立ち止まることなく状況を鑑みながらニーズに合った事業展開を行い、地域の活力となる取り組みを行っていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目2、3について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。サークル活動の停滞化を防ぐ取組として、支援講座の他にもフルカラーでのサークル案内発行など、積極的に取り組んでいる。地域団体と連携して行ったアンケート調査は、その結果を次年度にどのように生かすのか期待する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】「居場所づくり」をテーマに活動に取り組んだ。アフターコロナでの展開を期待する。フルカラーの「サークル案内」は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	3.0	5.0	9.1 (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	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】受付窓口の動線表示や閲覧席の減数運用によるソーシャルディスタンスの確保及び閲覧席のこまめな消毒等により、安心して利用していただける館内環境づくりに努めた。学習センターとの連携事業として「ちよいスポ」「ちよいカル」事業を展開し多くの参加者を得、関連特集本の貸出率も高く、連携事業として成功したといえる。 【改善すべき点・課題等】開催にこぎつけたイベントで、参加人数が目標値を下回ったものがあつた。社会情勢の影響を受けた可能性もあるが、周知等に工夫の余地があつた可能性もあることから、次年度以降の課題としたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1、2について新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点しない。コロナ対策のため、カウンター前の利用者動線を整理した点と、イベントの開催状況のSNS発信回数が増えている点が成果を上げていると考える。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】「ちよいスポ」「ちよいカル」など、連携事業による貸し出し増加は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
D 利用の状況	1	学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値・目標値超 利用率基準値/学習施設60% 目標値/前指定管理期間5ヵ年平均 学習施設57% 体育館・ホール施設無し	4.0	4.0	9.0 (満点=10点)
	2	図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数の基準値超又は貸出冊数の過去3年平均比増 利用人数(108,724人) ※基準値/107,034人 貸出冊数(160,150冊) ※基準値/143,702冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設利用が減少する一方で、新規の団体利用や、学習室開放での若い層(学生)の利用、講座に関しても多くの講座で定員を超える申込みがあるなど新たな利用者の獲得に繋がる年となった。図書館では来館者数の増加率以上に貸出冊数の伸びが目立ち、利用者一人あたりの貸出冊数の増加が要因と思われるこの流れを今後も継続させていきたい。 【改善すべき点・課題等】コロナ関係による閉館や施設の利用制限の影響は大きく、学習センター利用者数・利用率ともに厳しい結果となった。今後は新規利用者のさらなる獲得と同時に定着化を促すことで施設利用を活性化させていきたい。図書館に関しては出張おはなし会等のアウトリーチ事業が出来なかったことで、図書館のPRが進まなかった。今後來館者数と貸出冊数を伸ばすために、いかに多くの方々に図書館を認知してもらうかが課題となる。			
	区記入欄	【特記事項】単なる施設開放にとどまらず、利用者を対象に聞き取り調査を実施している。調査結果を踏まえた事業・イベント等の実施に期待する。図書館について、利用者増加率、貸出冊数増加率ともに達成した点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナ禍ではあるが、図書館の利用者数、貸出冊数ともに基準値を超えていることを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

利用者の満足を得られているか（評価点×2）		評価点×2					
		指定管理者	担当課	評価委員			
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	/	4.0 (×2)	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		5.0 (×2)				
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		5.0 (×2)				
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		4.0 (×2)				
指定管理者者記入欄	【アピールポイント】運営・施設・講座ともに高い評価を得ることができた。今後も現状に満足することなく、一人でも多くの方に施設を快適かつ楽しく活用していただけるよう、スタッフ一同「まごころ接客」を心掛けさらなるサービス向上に努めていきたい。						
区記入欄	【改善すべき点・課題等】学習センター・図書館ともに事業の満足度が高い反面、利用したことがないのご意見も多くみられた。多世代の方に親しまれる事業企画を行うとともに、情報発信の充実を図ることで新規利用者の獲得に繋げていきたい。						
区記入欄	【特記事項】						
区記入欄	【評価すべき点】利用者アンケートの結果、前年度よりも評価が上がり、かなり良好であった。 【改善すべき点】 【その他注意点】						
5カ年計画どおりに事業を実施し、計画通りの成果があったか。（評価点×3）		評価点×3					
		指定管理者	担当課	評価委員			
F 主要事業の企画・実施・成果	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか	/	/	23.4 (満点=30点)			
	2 主要事業の成果 ◆当該年度の達成目標を達成しているか						
	指定管理者者記入欄				【アピールポイント】実行委員会において、感染拡大防止をしながらコラボ展をどの様に開催できるのか等、議論を重ねたうえで昨年に引き続き「コラボ展」を開催することができた。昨年よりも入場者数は減少してしまっただが、参加団体の増加や参加者からは感謝の声を数多くいただくなど、保塚地域を活性化するイベントとなった。		
	区記入欄				【改善すべき点・課題等】より地域を巻き込んだものとするべく、今後はセンター内で実施しているこのイベントを外においても展開し保塚地区全体がアートを介して繋がるよう、地域団体との関係をより強固なものにしていきたい。		
区記入欄	【特記事項】						
区記入欄	【評価すべき点】毎年度の「コラボ展」の開催など、積極的な取り組みが成果につながっている。 【改善すべき点】実行委員会の活性化のための方策が見えない。実行委員と共に検討することを進めていただきたい。 【その他注意点】						
合計点		87.0 (満点 130点)	135.0 (満点 =170点)	159.0 (満点 =200点)			
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	基本的な運営は、高いレベルで実施できている。区民に対する心遣い、また、図書館入口での「ちよいスポ」「ちよいカル」等、区民の心の潤いを追求することは重要だと思う。今後にも期待する。						

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。  
※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

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

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

## 生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/足立区佐野地域学習センター

【評価対象年度】令和2年度   【自己評価】令和3年4月20日   【評価委員会】令和3年8月19日  
 【評価点】水準を大きく上回る：5点   水準を上回る：4点   水準どおり(水準クリア)：3点  
                   水準を下回る：2点   水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目	評価点×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	5.0 (×2)	4.0 (×2)	20.0  (満点=30点)	
		2 職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)		
		3 人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)		
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】スタッフの定着率が高く、安定した運営が行えている。またスタッフ同士のコミュニケーションも良く、このことが明るく気持ちの良い窓口対応と迅速な事務処理につながっていると感じている。			
		指定管理者者記入欄	【改善すべき点・課題等】さらなる安定した運営を目指すため、図書館スタッフを含めた定期的な事業会議の実施。各個人の業務目標を取り入れるなどスキルアップを図っていく。また人材育成にも力を入れ、チームワークをより強固なものにしていく。次年度以降の運営目標に掲げた“だれもが主役になれる佐野センター”を実現できるように努めていく。			
		指定管理者者記入欄	【特記事項】一部還付処理が増大することを見越して、フローチャート表を作成するなど工夫が認められた。			
指定管理者者記入欄	【評価すべき点】 還付処理増加を見越したフローチャート作成など、積極的で細やかな管理が行われた。 【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	3.0	3.0		
		3 利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など	5.0	5.0		
		4 危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など	3.0	3.0		
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】長年の運営経験から施設・設備について熟知しており、緊急工事においても迅速に対応し、すみやかに所管課に報告している。また令和2年度は年末休館中の緊急工事を提案し、利用者がいない休館中に工事を実施することで、利用者の安全確保に務めた。			
		指定管理者者記入欄	【改善すべき点・課題等】大規模改修工事から10年が経過し、様々な設備等の不具合が発生し始めている。不具合発生時には迅速な対応を心がけ、長期的な視野に立った修繕計画を提案していきたい。			
指定管理者者記入欄	【特記事項】年末休館中の緊急工事提案および、万が一に備え、所長自ら終日工事対応を行うことで、利用者の安全確保に務めた。					
指定管理者者記入欄	【評価すべき点】 年末休館時に緊急工事を提案するなど、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	指定管理者	担当課	評価委員	
		1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0  (満点=15点)	
		2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0		
		3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0		
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】情報管理責任者を定め、定期的にチェックシートによる確認や情報取扱研修を実施。鍵付きキャビネットでの保管の厳守、メール送信時の社内共通パスワードの設定、外部監査を定期的に行うなど会社全体が一丸となって情報管理に務めている。			
		指定管理者者記入欄	【改善すべき点・課題等】引き続き、公共施設に勤務する者として、スタッフ一人ひとりが情報取扱者としての自覚を常に持ち、業務にあたるよう定期的に研修や指導を継続的に実施していく。			
		指定管理者者記入欄	【特記事項】			
指定管理者者記入欄	【評価すべき点】 特に厳正な情報管理に気を配り、定期的な研修・指導を行った。 【改善すべき点】 【その他注意点】					

	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和2年度収支（4,453千円） ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】センターで取り扱う金銭は最小限とし、本社経理担当者、センター担当者による厳密な管理を行っている。令和2年度はプラス会計となり、収支は大幅に改善された。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】コロナ禍が続いている状況で、開催予定の講座を急遽中止にしなければならないなど、予期せぬ経費の発生が引き続き予想されると思われる。			
	評価委員記入欄 【特記事項】 【評価すべき点】適正かつ厳密な財務管理により、前年度の赤字が解消され黒字化された。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

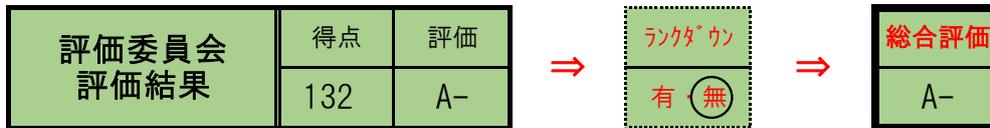
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	20.1 (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	5.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	2.0	3.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	1.0	3.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクトに係る企画・実施・成果	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】「防災事業月間」と称し、防災意識の向上に資する5つの講座を企画。その他、ミニコミ紙では、防災特集を組み、「足立区防災ナビ」を紹介。共有部の2階廊下では、防災関連資料の展示を行い、センター全体の事業として取り組んだ。また自宅で過ごす時間が多くなったため、家に居ながら楽しめるコンテンツをFacebookを活用し、広く継続的に提供した（「写真サロン参加者による写真展」「職員作成の算数クイズ・まちがいがさがし」等）。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】現在、夜時間帯の講座は他の時間帯と比べると極端に少ないため、新たな利用者層を獲得するという観点からも夜間講座を徐々に増やしていき、様々な時間帯において自分にあった講座に参加できるように事業企画を進めていく。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目2～5について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。学習センターだけではなく、図書館も一緒に「防災」という共通テーマに取り組むことで、センター全体の一体感が生まれた。SNSを活用し、気軽に楽しめるクイズや講座・レシポの公開を行っている。その結果、「いいね」の件数が大幅に増加しており、一定の効果があつたと捉えられる。			
		【評価すべき点】「防災事業月間」の講座として、防災をテーマとした5講座の中の、子どもや親子を対象とした「防災おはなし会」や「普通救命講習会」を実施したことや、ミニコミ紙での協働の取り組みは評価できる。また、SNSの活用など積極的な取組が目立った。 【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	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	3.0	
		3 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	3.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】サークル支援講座(2講座)では、韓国語サークルに1名、新体操サークルに6名が正規会員として継続して学んでいくこととなり、コロナ禍においても支援を継続して行うことができた。また、知識や技術を身に付けたりピーター参加者が活躍することができる講座「パステルを使って指で絵を描いてみよう」を企画し、実際に講師を務めていただくことで、今後のモチベーションアップにもつなげることができた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍において、地域団体や施設と連携して事業を行うことが難しくなってきた。ウイズコロナの時代に、アウトリーチ事業（今年度開催無し）をはじめ、どのようなかたちで地域と関わっているのか、その取り組み方法が大きな課題としてあげられる。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目2,3について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。講座で身に付けた知識や技術を、小学生を対象に実際に講師として関わることで次なる活動機会を提供し、新たなボランティア講師を誕生させた点を評価する。			
		【評価すべき点】スキルを高めた参加者が講師を務めるという循環は、地域人材を活用した点で評価できる。今後、質の確保もお願いしたい。またサークル支援講座等の積極的な取組が評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	3.0	5.0	10.0 (満点=10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	3.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】臨時休館中は、除籍作業や分類表示変更、紙芝居ケースの交換、展示物の刷新を実施。改修工事の影響で館内全体が埃まみれになったため館内を隈なく清掃する等、開館に備えた。コロナ感染拡大防止で制約がある中、小学校への出張お話し会や近隣に新設されたジェイヴェルデ大谷田に複数回出張するなどアウトリーチ事業も実施した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナウイルス感染拡大防止対策は令和3年度も継続するが、利用者・スタッフの安全対策を講じつつ、可能な範囲での事業展開を試みたい。また、施設内で開催する事業にこだわらず、家庭で家族と一緒に楽しめる図書を活用した事業の提案を構築していく。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目1、2について新型コロナウイルス感染症拡大防止・屋根葺き替え工事のため減点としない。外国語絵本の所蔵数増加に伴うコーナーの新設や屋根工事後の開館前に書架清掃等利用者サービスの向上に取り組んでいると考えられる。 【評価すべき点】外国語絵本のコーナー新設、開館前の書架清掃などで着実に成果をあげている。『読む団地』をコンセプトとする『ジェイヴェルデ大谷田』との良好な関係構築に期待したい。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
D 利用の状況	1	学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値・目標値超 利用率基準値/学習施設60%、体育館95% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設45%、体育館92%	1.0	3.0	7.0 (満点=10点)
	2	図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数・貸出冊数の基準値超 利用人数(49,826人) ※基準値/104,203人 貸出冊数(86,896冊) ※基準値/174,917冊	1.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】利用率は大きく減少した。しかしながら、コロナ禍においてもミニコミ紙やFacebookを通して学習情報を定期的に発信。フリースペースや夜間個人学習室は、感染対策をしっかりと行いつつ、7月以降開催を継続して行った。また、施設貸出中止期間中においても登録サークルに適宜連絡を行うなどし、コミュニケーションを欠かさず行ってきたからこそ、この程度の減少幅に抑えられたのではないかと感じている。 (図書館) コロナ感染拡大防止対策の休館や利用制限に加え、佐野センターの屋根葺き替え工事のため佐野図書館は4カ月間休館したが、9月11日から12月13日まで通常開館時間と同様に午前9時から午後8時まで図書受渡窓口を開設し、利用者サービスに努めた。 【改善すべき点・課題等】継続的に実施していかなければならない重要事項としては感染対策につぎるのではないだろうか。利用者には、安全・安心に利用できる施設であるということをいま一度ご理解いただき、少しずつでも利用率の回復に努めていく。併せて、コロナ禍でも参加したいと感じていただける講座を企画することも今後考えていかなければならない。 (図書館) 臨時休館や館内閲覧・事業開催等に制約があり、利用人数や貸出冊数の減少は避けられない。但し、休館中に提供できる利用者サービスや開館後の準備等、休館中にできることを見つけ出し、開館後に利用者が来館した時にその成果を提供することが重要と考え実行した。			
	区記入欄	【特記事項】項目1、2について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止、屋根葺き替え工事のため、減点としない。項目2について利用者、貸出冊数は未達成だった。屋根葺き替え工事期間を除外した利用者増加率が基準に達成した点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナと屋根葺き替え工事による利用者減はやむを得ない。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

E 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	利用者の満足を得られているか (評価点×2)		評価点×2		
	指定管理者	担当課	評価委員		
1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ		4.0 (×2)	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		5.0 (×2)		
3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		5.0 (×2)		
4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		5.0 (×2)		
指定管理者記入欄	【アピールポイント】リピーター率も高く、施設運営全般において概ね満足いただけていると感じる。引き続き、正確かつ明るい窓口で多くの区民の方々に喜ばれる運営を行っていきたい。				
区記入欄	【特記事項】				
評価委員記入欄	【評価すべき点】意欲的な取り組みが功を奏して、利用者の満足度は全体で最も高い水準である。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
合計点			78.0 (満点130点)	132.0 (満点=170点)	132.1 (満点=170点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	<p>加点に関わる取り組みが多いということは、職務に向かう意欲が高いと判断することができる。今後もこの姿勢を継続していただきたい。ブック通帳は子どもの読書推進に大いに寄与するものと期待する。しかし、学習施設、図書館施設として、利用者がコロナ前と比較して4割を切っており工夫が必要である。</p>				

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。  
※小数点以下は切り捨て、整数とする。

＜評価委員会評価基準＞

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			～			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
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

施設名/足立区竹の塚地域学習センター

【評価対象年度】令和2年度   【自己評価】令和3年4月20日   【評価委員会】令和3年8月20日  
 【評価点】水準を大きく上回る：5点   水準を上回る：4点   水準どおり(水準クリア)：3点  
                   水準を下回る：2点   水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目				
1 管理状況	A 適切な管理の履行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか				
		指定管理者	担当課	評価委員会		
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	5.0 (×2)	5.0 (×2)	22.4  (満点=30点)
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	5.0 (×2)	3.0 (×2)	
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	4.0 (×2)	3.0 (×2)	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】新型コロナウイルス感染拡大防止のための利用制限など、職員全員が各利用者へきちんと案内ができるようにチェックシートおよび区のガイドラインをベースに竹の塚地域学習センターの利用に則した独自のガイドラインを作成し、利用者に混乱をきたすことなく安全な運営に努めた。また、2018年に指定管理者から提案した窓口システム改善要望の抽出は、3社の指定管理者が協力し、生涯学習支援課と部会を開きながら令和2年度8月に全学習センターのシステム改善要望の抽出が終え、2024年に実施する窓口システムの改修への要望書を生涯学習支援課へ提出し、完了となった。			
		区記入欄	【特記事項】現場の声として、改善点の要望をまとめ、新施設予約システムの改修に向けた計画に協力した。また、新型コロナウイルス感染拡大防止による利用制限などに全職員が適切に対応するために、竹の塚地域学習センター独自のガイドラインを作成した。			
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】 コロナ禍でのガイドラインを新設するなど適切な管理運営に向けた工夫を行った。 【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	16.1  (満点=20点)
2	施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など			5.0	4.0	
3	利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など			5.0	5.0	
4	危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など			5.0	4.0	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】竹の塚センターは竣工から40年以上経っており、施設の老朽化が激しいため、懸念箇所等を職員だけでなく、館全体会議などで各部署と共有している。また、大規模な保全工事についても開館を行いながら実施するため各所の協力を得ながら、綿密に計画を立て利用者に影響が出ることなく完了することができた。					
区記入欄	【特記事項】ホール保有施設として、利用団体ごとの打ち合わせを行い、感染症拡大防止対策を書面で提出してもらうことで、利用制限やルールへの理解・協力をってもらう仕組みを構築した。また不審者侵入想定避難訓練を実施した。					
評価委員会記入欄	【評価すべき点】 不審者侵入想定訓練、避難訓練のシミュレーションや防犯ブザー点検等、多数の事業所が同居する複合施設のとりまとめの役割をしっかりと果たしていることを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】					

	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	5.0	5.0	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	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】今までホール事業の際は、3階事務所から4階ホールへ事業参加者名簿等を持ち出す必要があったが、個人情報を事務所内から持ち出すことがないように、ホール事業に関してはチケット制を導入した。チケットの作成など多少の手間は増えたが、チケット制にすることで受付がスムーズとなり、またチケットがコンサート等のホール事業に参加した思い出ともなっていると利用者からの声もあった。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】3階施設で実施する事業については、名簿が必要であり、職員がしっかりと管理をしているが、すべての事業で名簿等を出力せずに済む方法を考えていく必要がある。		
	評価委員記入欄	【特記事項】ホール事業のチケット制を導入は、個人情報保護だけでなく、利用者の利便性の向上させた。 【評価すべき点】ホール事業のチケット制導入は良い発想であり、受付時の個人情報保護の徹底を強化した。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和2年度収支 (12,373千円) ◆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】前年度より人員配置数の見直しを行うことで、人件費の適正に努めた。また施設・講座収入や小口現金など必ず職員2人1組で確認を行っている。また全体として、経理担当者を配置し、責任者が最終的なチェックを行うことで間違いがないような体制にしている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】新型コロナウイルス感染拡大防止のため講座が相次いで中止となったため、講座収入は厳しい状況である。今後もコロナ禍は続くため、利用者へのサービスに影響ない範囲でコスト削減に努めるとともに、オンラインなどを使った講座も活用していく。		
	評価委員記入欄	【特記事項】		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】適正な財務処理が行われ、収支も大幅な黒字となっている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目 中項目 確認項目

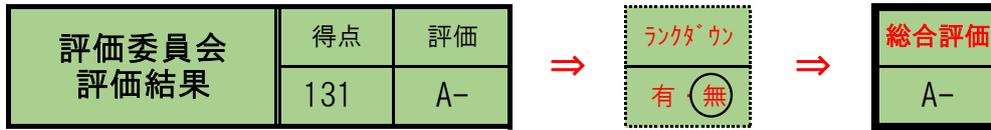
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	4.0	21.1 (満点=25点)
		2 A型事業 (事本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0	
		3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	2.0	3.0	
		4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	4.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	4.0	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】今年度、大きな事業として区内中学校演劇部が集い、各校の交流も含め、地域の方々から自由に観覧できる「中学生定期演劇発表会」の実施を予定していた。参加校は10校を予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大が続いたため中止を検討することになった。しかし、徒歩圏内で来れる近隣校のみでの開催、また観覧者も保護者のみということで無事開催することができた。今回の開催をきっかけに、毎年実施する新たな恒例事業として各学校と打ち合わせを行いながら、来年の実施につなげていく。		
区記入欄	【改善すべき点・課題等】新型コロナウイルス感染拡大は今後もいつまで続くかわからない状況ではあるが、来年こそは区内中学校が集う、発表会の実施を学校と連携しながら計画を行っていく。中学生たちへの支援とともに、中学生の発表を区民の方々に見てもらい、竹の塚ホールのPRにつなげていく。				
評価委員記入欄	【特記事項】項目2~5について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。コロナ禍ならではの、オンライン事業やワークショップを開催した。ミニコミ紙に他所管課と打ち合わせを行いながら、家庭で野菜を取ることを推奨した「お家ごはん」の内容の特集を掲載した。 【評価すべき点】コロナ禍でもオンラインでの事業を企画したり、センターの特色であるホールを活かした中学生の演劇発表会を工夫して実施したことは評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	1	生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	3.0	3.0	11.0 (満点=15点)
	2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	2.0	4.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	2.0	4.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】近隣にある母子寮ポルテあすなると連携し、お住いの方たちに寮を出たあとも地域資源を活用できるように施設のPRまたは施設の新規利用者獲得に向け、毎月のアウトリーチ事業を開始した。また、「竹の塚子どもお仕事まつり」の企画運営ボランティアとして大学生が集まってくれたが、新型コロナウイルス感染拡大により開催が中止となってしまった。しかし、今後の参加に意欲を示してくれた大学生が多く、ボランティアチームとして専用のセンターLINEグループに加入し、次回へとつなげることができた。</p> <p>【改善すべき点・課題等】ポルテあすなるとはこちらからの出前講座を行うだけでなく、今後はポルテあすなるとの方からセンターに来てもらい、コンサートに招待するなど、積極的に交流を深めていく。また、子どもの居場所や学習支援などを行う施設あだちベースなど、地域の課題に向け、今後も様々な連携を通し、学習センターとしての支援をしていく。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】項目2,3について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。ポルテあすなるとアウトリーチ講座を実施し、学習センターのPRを行った。お仕事まつり運営ボランティアの説明会をオンラインで実施し、学生との関係づくりができた。</p>			
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】ポルテあすなるとの連携を維持する工夫は良い。オンラインでのボランティア説明会を実施して学生との関係作りに努めた。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】ポルテあすなるとは、丁寧に信頼関係を構築していただきたい。</p>				
	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	10.0 (満点=10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	3.0	5.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】館内はコロナ感染予防を第一に座席やカウンターの環境を整えた。介護情報コーナーの新設の他、PR活動としてSNSの他にプレスリリースを始め、足立朝日、足立よみうり、あだち百景、J:COMなどに取り上げられた。読書推進活動の一例として、人気講座「ウォーキングDE歴史探訪」では足立史談会への入会案内も行っている。講座の後に関心のある場所の資料を求めて来館する参加者もあり、地域の歴史への関心の高さが感じられる。</p> <p>【改善すべき点・課題等】読書だけではない図書館としてものづくりを応援してきたが、人と人の距離が近いためコロナ禍ではイベントの開催が難しくなった。感染対策をしながら、特に子ども向けのイベント開催を工夫したい。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】項目2について新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点しない。話題になっている本や受賞本の周辺情報の掲示や、「おりがみのばら園」展示の取材を受けたことは、利用者増加に結びついていると考えられる。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】介護情報コーナー新設や「ウォーキングDE歴史探訪」などの企画で利用者増を図った。講座と関係資料との接続は評価する。今後も意識して講座や図書等の周辺情報も充実してほしい。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】</p>			

適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)		評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
D 利用の状況	1	学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値・目標値超 利用率基準値/学習施設60%、ホール70% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設71%、ホール47%	3.0	4.0	7.0  (満点=10点)
	2	図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数・貸出冊数の基準値超 利用人数(118,073人) ※基準値/215,527人 貸出冊数(188,124冊) ※基準値/273,222冊	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】新型コロナウイルス感染拡大防止のため、施設利用に制限がある中で利用者ごとに打ち合わせを行い一緒に感染防止対策を考えることで、利用制限への理解、また施設利用を諦めるのではなく、協力し合いながら行うことで、数多くの団体が利用することができた。 図書館…コロナ禍では次のような対策を実施し減少に歯止めをかけるよう努めた。①利用人数…「知れば安心がん情報」講演会開催、介護情報コーナー設置、「おりがみのパラ園」展示 ②貸出冊数…常時15タイトル以上の特集コーナー、児童・一般計14タイトルのコンプリートカード、季節のイベント開催、Web予約推進キャンペーン。 【改善すべき点・課題等】新型コロナウイルス感染拡大がまだ続く中、特にホール利用など、多数の方が利用になる可能性があるものなど、利用者としっかりと打ち合わせを行い、感染防止対策を徹底しつつ、できるだけ区民の活動を止めないことを意識した。今後もこの取り組みを続けていく。 図書館…館内が狭いため、withコロナでの座席数確保が課題である。自動貸出機と返却機が新たに館内に設置される予定であり、感染防止しながらの改善を目指したい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1,2について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。若い世代が施設を利用する取り組みは評価する。今後、センターの講座に参加してもらえよう工夫してほしい。項目2について利用者、貸出冊数は未達成だった。			
	指定委員記入欄	【評価すべき点】さまざまな企画により、コロナ禍での利用者減に歯止めをかけるよう努めた。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
E 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	利用者の満足を得られているか(評価点×2)		評価点×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	/	3.0 (×2)	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		5.0 (×2)	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 (×2)	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.0 (×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】新型コロナウイルス感染拡大により、施設の休館や利用制限などがあったが、チェックシートやガイドラインなどによる、統一した案内。また、感染防止対策への理解・共感に努めたことが接客への高評価につながったと感じている。また、コロナ禍でなかなか活動できない団体が多く、解散を含め多くの団体から相談を受けた。センターとして各団体と相談に乗りながら、サークル支援活動の案内など積極的に行い、登録団体のサポートに努めた。 【改善すべき点・課題等】施設の利用率が高く、さらに利用制限などにより、ますます施設調整が難しくなっている。今後、センターが調整するだけでなく、団体同士での譲り合いなど、施設利用についての理解や共感を深めていく必要がある。また、事業についてはできるものはオンライン化を行い、施設利用を圧迫しないように努めていく。			
区記入欄	【特記事項】				
指定委員記入欄	【評価すべき点】 【改善すべき点】アンケート結果での利用者満足度はやや低下している。 【その他注意点】				
合計点		98.0 (満点 130点)	131.0 (満点 =170点)	131.6 (満点 =170点)	

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	他の指定管理事業者と連携し、窓口システム改修への要望を取りまとめたことは評価する。不審者対応等、安全安心に向けた取り組みは重要だと思う。今後も区民サイドに立った運営に期待する。ホールの利用率が大きく低下しているが、施設に対する制約のためやむを得ない。
---------------------------	---

【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

施設名/足立区舎人地域学習センター

【評価対象年度】令和2年度 【自己評価】令和3年4月19日 【評価委員会】令和3年8月20日  
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点  
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目							
1 管理状況	A 適切な管理の履行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか		評価点×2					
			指定管理者	担当課	評価委員会				
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)	18.0  (満点=30点)			
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)				
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)				
			指定管理者記入欄	【アピールポイント】コロナによる閉館を活かし、職員の窓口業務確認統一テストを実施した。結果をマニュアルに反映し、規定や業務マニュアルについての認識を統一・再確認した。					
			指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナによる閉館や定員制限、時間短縮等、多くのイレギュラーに対する案内の統一や職員の認識のズレが見受けられた。責任者クラス、他職員、アルバイトまで認識が統一できるようこまめな申し送りや確認を行う。					
			指定管理者記入欄	【特記事項】新型コロナウイルス感染症による休館期間を活かして、人材育成に取り組んだ。					
			指定管理者記入欄	【評価すべき点】休館期間を活かして人材育成に取り組むことができた。 【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	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】令和2年7月～令和3年2月の外壁改修において、時に臭いや工事音に対する苦情が寄せられたものの、毎日の業者との申し送りや事前の換気、ご不便をかける可能性のご案内、都度のお部屋移動のご案内等によって大きなトラブルなく終了した。					
	指定管理者記入欄			【改善すべき点・課題等】形骸化しつつある全館避難訓練の見直しを図る。起震車やAED、災害食講座などより実用的な内容にブラッシュアップし、さらに多くの利用者にご参加いただけるよう取り組む。					
	指定管理者記入欄			【特記事項】外壁改修において苦情対応、事前案内等、適切に行い大きなトラブルなく終えることができた。					
	指定管理者記入欄			【評価すべき点】外壁改修工事に伴い、事前の案内や適切な苦情対応により、トラブルを回避した。 【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		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】アルバイトを含む全職員に向け、個人情報の取り扱いに関する研修とチェックテストを実施した。					
			指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】ヒヤリハット、事件・事故報告をもとに、定期的な事例共有と研修を行う。					
			指定管理者記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。					
			指定管理者記入欄	【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】					

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
D 適切な財務・財産管理	適切な財務運営・財産管理が行われているか				
	1	適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和2年度収支 (8,085千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】センター全体の収支について、責任者クラスだけでなく、職員会議等を通して全職員に現状や今後の方針を伝えている。また社としては契約や収支等運営に関わる金銭面の研修を定期的に開催している。 【改善すべき点・課題等】センター全体としては黒字収支となったが、事業収支はコロナの影響を受けて大幅な赤字となった。受講料や講師謝礼について、お客様の学びの機会への影響を最小限に、見直しを行う。			
	区記入欄	【特記事項】			
		【評価すべき点】適切に財務処理が行われている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

大項目 中項目 確認項目

大項目	中項目	確認項目	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか				
	1	利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	24.1 (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	5.0	
	3	B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	4.0	5.0	
	4	C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	4.0	
	5	区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	4.0	5.0	
A 学習事業の取り組み	指定管理者記入欄	【アピールポイント】Instagram、YouTube、Zoomを使ったオンライン事業を実施した。マルシェ関連事業ではオンラインと対面のハイブリッド開催とし、新たな事業のあり方を形成した。 【改善すべき点・課題等】ベビーなど低年齢のお子様にはオンライン受講は難しく、反対に一般の方向けには今後も需要が見込めることが分かった。令和2年度のオンライン事業実績をもとに作成した運営マニュアルを次年度以降の事業企画に活かし、他センターへの波及を促す。			
	区記入欄	【特記事項】項目2～5については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。コロナ禍でも開催できるよう、対面ではなくSNS等を使ったオンライン講座の開催など、工夫した取り組みがあった。			
		【評価すべき点】ウィズコロナ時代、各種のSNSを用いて学び方を選択できるハイブリッド開催は、コロナ禍をもプラスにする事業展開の試みとして評価できる。課題の整理と、その改善を期待する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
B 学習支援の取り組み	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか				
	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	11.2 (満点=15点)
	2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	3.0	4.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	3.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】マルシェ事業を通して新たな区内団体とのつながりを持たせた。また、昨年度に引き続きセンター花壇を利用したガーデニング講座やイベントを実施しており、リピーターが定着。自分の親以外の大人（他の子どもの親やひとり参加している方）との多世代交流が生まれている。 【改善すべき点・課題等】ガーデニング講座のリピーター維持と新規受講者の獲得に注力し、改修が終了した中庭の本格的なリニューアルに着手する。平成31年度まで実施していた野菜関連事業についてはオンラインでの開催や、図書館連携イベントへの協力を仰ぎ、今後も協力団体との繋がりを深めていく。			
	区記入欄	【特記事項】項目2、3については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。マルシェ事業を通して新たな区内団体とのつながりを持たせたことは評価できる。今後さらに新たな区内団体との関係を広げてほしい。			
		【評価すべき点】マルシェ事業を通じて新たな団体等とのつながりができている。 【改善すべき点】HPのトップページに、マルシェやガーデニングという特色ある取り組みを掲載してはどうか。 【その他注意点】			

	仕書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 図書館事業の取り組み	1 館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	10.0 (満点=10点)
	2 読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	4.0	5.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】〈住民がつくる図書展示〉をコンセプトに「小学生による本の福袋づくり」「ひと箱図書館長」を新規実施、参加者の交流や貸出増進の機会となった。またオンライン事業を開催、参加をきっかけに対面式イベントの申込に繋がった。地域特性事業では、学習センターと協力し郷土博物館等の他機関と連携、本と組み合わせ多面的な情報提供に取り組んだ。			
	指定管理者記入欄 【改善すべき点・課題等】今年度、中高生対象の事業については「ティーンズコーナー」をリニューアルし〈進路のヒント〉コーナーの新設など情報支援を中心に取り組んだ。次年度はティーンズボランティアの新規募集や関連企画を行い、体験や交流など活動を促進する事業を展開していく。			
	区記入欄 【特記事項】項目2について新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点しない。小学生・中学生が参加する本の福袋やひと箱図書館を企画し、子どもの読書のきっかけとなる事業が成果に結びついていると考えられる。			
評価委員記入欄 【評価すべき点】〈進路のヒント〉コーナーの新設など、中高生の自己肯定感を高める可能性があり、今需要がある取り組みとして評価される。地域特性事業で、他機関と連携、本と組み合わせ多面的な情報提供に取り組んだという点も良い。また、本の福袋作りは、子どもたちの積極性を養う取り組みとして良い。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 利用の状況	1 学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値・目標値超 利用率基準値/学習施設60% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設59%	1.0	3.0	6.0 (満点=10点)
	2 図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数・貸出冊数の基準値超 利用人数(109,674人) ※基準値/199,986人 貸出冊数(167,997冊) ※基準値/222,707冊	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】コロナの影響が大きく、利用率基準値には届かなかったものの、フリースペースのイベント週間を設けるなどしてセンターをPRする取り組みに努めた。またコロナ禍で学びの場を確保するために、1コースのみであった講座を2コース制にする、隔週開催で参加者を分ける等の対応を行った。			
	指定管理者記入欄 【改善すべき点・課題等】3分野連携事業を主軸に図書館から学習センター、学習センターから図書館への相互利用を促進する。また事業企画の際は低利用である学習室の夜間時間帯、教養室の終日に重点を置き計画を組む。			
	区記入欄 【特記事項】項目1、2については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。項目2について利用者、貸出冊数は未達成だった。 【評価すべき点】 【改善すべき点】利用者、貸出冊数のどちらも基準を達成できなかった。 【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		4.0 <sub>(×2)</sub>	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		5.0 <sub>(×2)</sub>	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		5.0 <sub>(×2)</sub>	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		4.0 <sub>(×2)</sub>	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】施設設備については開館～閉館までの常時換気、利用後の手すり、各種スイッチ、床の消毒を実施しており、お客様の安心・安全な利用に配慮をしている。いつも高評価をいただくヨガについては令和3年度より定員数拡大、夜間の新シリーズスタート、当日受付のサロン形式とした。 【改善すべき点・課題等】「事前にドアを開けておいてほしい」という要望には防犯や長期化するであろうコロナ禍において、利用者の皆さまにも消毒を施設利用時の作業として今後ご協力いただきたいという観点から事前開放は行わない旨ご説明し、ご理解を得ている。今後の様々なご要望についてもセンターとして統一の方針をご説明する。			
区記入欄 【特記事項】				
評価委員記入欄 【評価すべき点】ヨガ講座の新シリーズ、夜間講座の実施に期待する。アンケート結果からは、比較的高い満足度を見ることができるが、全体得点は前年度より下がっている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

5カ年計画どおりに事業を実施し、計画通りの成果があったか。 (評価点×3)		評価点×3			
		指定管理者	担当課	評価委員	
F 主要事業の企画・実施・成果	1	主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか	/	/	24.0 (満点=30点)
	2	主要事業の成果 ◆当該年度の達成目標を達成しているか			
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 主要事業である第1回とねりマルシェを開催し、354名の方にご来場いただいた。マルシェに向けたビジネス支援講座はオンラインと対面のハイブリッド形式で実施、普段は講座参加も子ども主体となる30-40代女性の「自分のための講座参加」を促進した。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 令和3年度中のマルシェ定期開催と、子どもを対象としたものづくり・出店講座の実施。そこから次のマルシェ実行委員となる人材を育てていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】			
評価委員記入欄	【評価すべき点】 とねりマルシェにおいて、主体的な運営が可能となる状況であることが伺える。 【改善すべき点】 次のマルシェ実行委員となるべき人材育成に努めて欲しい。 【その他注意点】 「実行委員養成講座」の企画運営を誰が担うのか、丁寧な検討が必要だと考える。				
合計点		83.0 (満点 130点)	129.0 (満点 =170点)	153.3 (満点 =200点)	
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	基本的な運営状況に加え、内容的にも充実した加点に関わる取り組みが多いことは、評価できる。動画配信やZoomを活用した事業展開は、コロナ禍での状況に適したものであった。今後もハイブリッド式の事業展開に期待する。				

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。  
※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

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

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

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

# 生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/足立区興本地域学習センター

【評価対象年度】令和2年度 【自己評価】令和3年4月20日 【評価委員会】令和3年8月19日  
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点  
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目	評価点			
1 管理状況	A 適切な管理の履行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか	評価点×2			
			指定管理者	担当課	評価委員会	
		1 施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	3.0 <sub>(×2)</sub>	3.0 <sub>(×2)</sub>	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	4.0 <sub>(×2)</sub>	4.0 <sub>(×2)</sub>		
		3 人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	3.0 <sub>(×2)</sub>	3.0 <sub>(×2)</sub>		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】職場内クラスターを予防することで、営業に支障を来すことがないように、時差出勤や出勤時の検温、休憩時間の分散、休憩場所の飛沫感染防止シートの設置等、従事するスタッフの感染防止対策を徹底した。			
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】利用者アンケートに「受付で講座の部屋を質問したが、把握不足で答えられない」というスタッフがいたとの指摘があった。新人スタッフの教育をさらに強化し改善に努める。			
		評価委員会記入欄	【特記事項】新型コロナウイルス感染症拡大防止対策等について迅速に取り組むことができ、管理運営業務について、適切に行っている。			
			【評価すべき点】概ね適切に行われている。 【改善すべき点】一部新人スタッフの利用者対応に不十分な点があった。把握不足、スタッフ教育強化以前の問題と思われる。 【その他注意点】			
		B 安全性の確保		施設の安全性は確保されているか	評価点	
	指定管理者			担当課	評価委員会	
1 施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	3.0			3.0	14.1 (満点=20点)	
2 施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など	3.0			3.0		
3 利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など	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			5.0		
指定管理者記入欄	【アピールポイント】独自に作成した「防犯カメラ動作確認チェックリスト」を引き続き使用し、毎月1回動作確認を実施することで、スタッフの防犯に対する意識を高い状態で維持している。2年前は、図書館内で2件の窃盗事件と変質者事件、合計3件の事件が発生。昨年度は自転車の盗難1件。今年度は大きなトラブルは無かった。					
区記入欄	【改善すべき点・課題等】「体育館男子更衣室のシャワー室扉の破損」「駐車場の埋め込み車止め(バリカー)破損」と、容疑者が特定できなかった器物破損が2件発生。監視カメラでも特定できず、未解決のまま小破修繕費での改修となった。巡回及び利用者や近隣とのさらなる連携強化により改善に努める。					
評価委員会記入欄	【特記事項】鍵紛失防止のためにBluetoothアクセサリを導入するなど、独自の事故防止対策を導入したことは評価できる。その他、緊急事態宣言中の休館期間中においても巡回を強化するなど、適切に危機管理を行った。					
	【評価すべき点】防犯カメラの動作確認は意識喚起となる。鍵紛失予防のためにBluetoothアクセサリの導入など、新規の安全対策は良い。休館期間中の巡回強化など、安全への配慮は十二分であった。 【改善すべき点】 【その他注意点】					

	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者書記入欄	【アピールポイント】個人情報が含まれる紙媒体のものは全て鍵のかかるキャビネットに保存するよう徹底している。また、遵守すべき法令や企業規則の基本的な知識を身に付ける、コンプライアンス研修を実施している。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】個人情報漏えい起きてしまうと企業のイメージダウンに留まらず、企業の存続問題にもなりかねない状況に追い込まれることをスタッフ全員が理解し、スタッフ一丸となって防いでいく。		
評価委員記入欄	【特記事項】個人情報の取り扱い、各種法令等の遵守について適切にできている。			
		【評価すべき点】 適正に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和2年度収支 (10,926千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者書記入欄	【アピールポイント】新型コロナウイルスによる緊急事態宣言中、施設利用が中止となり数多くの還付処理が発生。前渡金の管理を適切に行い事故無く対応した。休館中も学校開放利用券や体育館・プール等個人利用回数券、施設使用料を返金するための前渡金等を毎日チェックする等、いつも以上に徹底した管理を行った。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】新型コロナウイルスにより、講座の中止や利用者の自粛により赤字になる講座があった。2回目の緊急事態宣言は、講座開催するかどうかの判断がとても難しかった。		
	評価委員記入欄	【特記事項】コロナ禍での多数の還付処理の発生など異例の対応についても適切に処理を行い、事故の発生を防いだ。全体での収支は黒字であり、適正な財政状況を維持している。		
		【評価すべき点】 コロナ禍での還付処理など臨機応変で適正な処理が行われた。収支の黒字幅も大きかった。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目	中項目	確認項目			
2 事業効果	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	20.5 (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	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	2.0	4.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	3.0	4.0	
	指定管理者書記入欄	【アピールポイント】マスク不足が社会現象となっていたため、8月に「手縫いで立体マスクを作ろう」講座を開催。定員14名があつという間に満員となった。反響が高かったため、12月に同様の講座を開催した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】A型事業のピアノ教室、太極拳教室のステップアップ教室として中級者向けの教室を開催する計画をしていたが、自粛する方が多くC型事業に変更することが出来なかった。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目2～5について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。コロナ禍でも社会のニーズを取り入れた独自の講座を実施したことは評価できる。また、Beyond2020への3件登録など、区の施策に沿った事業を複数実施することができた。			
		【評価すべき点】 立体マスクをつくる講座の開催は、コロナ禍ならではの工夫が高く評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	1	生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	3.0	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	2.0	4.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】新型コロナウイルス感染拡大防止策として、体育館の個人利用の受付を当日窓口のみの受付から事前予約制にすることで受付時での密を避けるようにした。また、コンタクトスポーツを制限し、バドミントンや卓球のようにネットを挟んだ競技にする等、利用に際し細心の注意を払った。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】高齢者施設へのアウトリーチ活動や高齢者見守りボランティア等、新型コロナウイルスによる高齢者の感染防止への配慮のため中止の選択肢しかなかった。今後はSNSの活用を視野に、学習支援が行える環境を整えていきたい。			
評価委員記入欄	【特記事項】項目1,2について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。コロナの影響による事業の制限が強いられている中でも、マシン設置場所の工夫によるトレーニングルームの定員増員など、できる限り利用者の要望に応える姿勢が見られた。 【評価すべき点】コロナ禍でも可能な限り利用者の期待に応える姿勢が見られた。 【改善すべき点】 【その他注意点】コンタクトスポーツの制限、ネットを挟む種目の実施に加え、更衣室での密を避けることにも留意いただきたい。				
	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	4.0	5.0	10.0 (満点=10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	3.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】コロナ対策として図書館までの通路に新たに返却ボックスを設置し窓口対応時間の縮小に努めた。また対面での工作会の代わりにキットを配布し作製手順の動画を配信した。3分野事業（ちよいスポ）の「えほんdeたいそう」では、独自に制作した絵本を取入れ、放送大学のBS放送で放映された。読書推進のために配布物に注力した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍による館内事業の人数制限や事業の中止、出張おはなし会の見合わせ等のため、一般、児童ともに読書活動推進事業の参加人数が大幅に減ってしまった。SNS配信や新たな配布物を更に充実させていく。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目1,2について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため減点としない。レファレンス事例をまとめ館内のレファレンスボードに掲示するなどサービス向上に取り組み成果に結びついていると考えられる。 【評価すべき点】独自制作絵本がBS放送で取り上げられた点や工作会の代わりにキット配布、作成手順の動画配信やレファレンスボードの工夫をするなどサービスの向上に努めたことは評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
D 利用の状況	1	学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値・目標値超 利用率基準値/学習施設60%、体育館95% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設47%、体育館95%	2.0	4.0	7.0 (満点=10点)
	2	図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数・貸出冊数の基準値超 利用人数(102,059人) ※基準値/189,354人 貸出冊数(179,782冊) ※基準値/223,140冊	1.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】新型コロナウイルス感染拡大防止を徹底することで、講座をできるだけ中止せずに実施。少しでも多くの方が利用できるようにした結果、新規の参加者率が昨年度より若干上がった。(図書館)新型コロナウイルスの影響で利用者は激減したが、POPや動画の放映、ブックリストなどを作成して魅力ある特集棚を作り、貸出冊数を基準値の80%まであげることができた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】学習室の利用率は、昨年度とほぼ変わらないが、和室の利用率が26%と低迷している。和室の利用率を上げるために、3分野連携のイベント等で親子で参加できる講座を増やす等、改善に努める。(図書館)貸出冊数以上に利用者が低迷しているためセンター講座と連携して図書館資料を講座で紹介し、センター利用者を図書館に呼び込み利用者数増加に努める。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目1,2について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。「大人向けのバレー講座」等、新たに利用者からの要望に沿った夜間実施事業を複数実施できたことは評価できる。項目2について利用者、貸出冊数は未達成だった。新型コロナウイルス感染症拡大防止のためやむを得ないものとする。 【評価すべき点】新たな夜間実施事業を複数提供することができた。感染予防を徹底しての講座の実施は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

E 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	利用者の満足を得られているか (評価点×2)	評価点×2		
		指定管理者	担当課	評価委員
1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	4.0 <sub>(×2)</sub>	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		5.0 <sub>(×2)</sub>	
3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 <sub>(×2)</sub>	
4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		4.0 <sub>(×2)</sub>	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】新型コロナウイルスにより平常時には無いお客様対応が多かったが、利用者とのコミュニケーションを深めるチャンスと考え丁寧な対応を心掛けた結果、「いつも温かく接している」「電話での問い合わせが丁寧」等、昨年度より好感度が上がった。 【改善すべき点・課題等】「ミニコミ紙を知っている」は増えているが「読んだことがない」の割合が、昨年度より多少改善してきているが依然として高い。表紙のデザインやタイトルを工夫し、少しでも多くの方が手に取ってもらえるように努める。			
区記入欄	【特記事項】日頃からの丁寧な接客が利用者アンケートの高評価につながったと考える。ミニコミ紙においても「興本ミニ散歩」、「お店の紹介」等の地域情報を積極的に発信しており、今後も地域住民にとって魅力的な情報発信の継続を期待する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】日常的な積極態度により、利用者満足度は高水準にある。ミニコミ紙での「興本ミニ散歩」、「お店の紹介」は、継続するとより良いものになるので、今後も継続してほしい。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点		79.0 (満点 130点)	129.0 (満点 =170点)	129.6 (満点 =170点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	和のテイストを持った事業に魅力を感じる区民も多いと思うため、継続を期待する。広報や夜間の時間帯を利用した講座の実施などの工夫は評価できるものである。今後のさらなる拡大を期待する。加点に関わる取り組みが多いということは、職務に向かう意欲が高いと判断することができる。今後もこの姿勢を継続していただきたい。			

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。  
※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			～			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
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

施設名/足立区花畑地域学習センター

【評価対象年度】令和2年度   【自己評価】令和3年4月20日   【評価委員会】令和3年8月20日  
 【評価点】水準を大きく上回る：5点   水準を上回る：4点   水準どおり(水準クリア)：3点  
                   水準を下回る：2点   水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目	評価点×2				
1 管理状況	A 適切な管理の履行	<b>協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか</b>	指定管理者	担当課	評価委員会		
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	4.0 (×2)	5.0 (×2)	22.0  (満点=30点)	
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)		
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)		
			指定管理者記入欄	【アピールポイント】基本的な管理運営に関する業務について適切に行うため、新規採用後の職員研修のほか、年間の研修計画に沿って実施している。また時流に合わせ必要な研修として消毒研修やリモート参加での研修受講等を実施している。			
			区記入欄	【改善すべき点・課題等】予約システムによる取消ミスの発生が1件あり、改めてシステム事故防止の体制について見直す必要がある。次年度の研修計画では、初心に返りシステム研修を一定期間をおき実施する。			
			区記入欄	【特記事項】区の指示よりも早く事務室内にパーテーションを設置するなど、感染予防を迅速に行った。2024年のシステム改修に向けての改善点、要望の抽出を竹の塚・保塚センターと協力し、取りまとめた。			
			評価委員会記入欄	【評価すべき点】事務所内への迅速なパーテーション設置など積極的な管理運営の姿勢は高く評価できる。 【改善すべき点】リモートでの研修を介し、それを録画し、いつでも一人でも受講できる仕組みを検討しても良いのではないかな。 【その他注意点】			
		B 安全性の確保	B 安全性の確保	<b>施設の安全性は確保されているか</b>	指定管理者	担当課	評価委員会
				1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	3.0	3.0
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	4.0		
	指定管理者記入欄			【アピールポイント】自前で可能な修繕箇所と専門知識が必要な業者による修繕工事と案件を精査し、預り金である小破修繕費を効率的、効果的に執行し設備の維持管理に務めている。			
	区記入欄			【改善すべき点・課題等】施設の巡回で発見した不備や不具合箇所への対応について、担当が不在時には即時の対応ができておらず、出勤時に対応した際と比較すると最大で数日間の差が生まれてしまうこともあり課題だと考えている。			
	区記入欄			【特記事項】一時的とはいえ鍵の紛失という管理不備を起こしたが、紛失防止タグをつけるという素早い対応を行った。			
	評価委員会記入欄			【評価すべき点】安全性は概ね適正に確保されている。 【改善すべき点】一時的に鍵が紛失する不備があった。 【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】新規採用の求人を3年間行っておらず、個人情報保護の知識や管理、ミニコミ紙等のチェック体制に熟練したスタッフが多く在籍し、初歩的なミスや漏洩リスクは防がれている。		
	区分記入欄	【改善すべき点・課題等】スタッフがベテラン化しているため、漏洩事故や個人情報に対する取り扱いについて、改めて慎重になるための意識の啓発を行う研修や事故事例の共有等の機会が少ないことが課題だと考えている。		
評価委員記入欄	【特記事項】			
		【評価すべき点】 適正に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】 ベテラン社員が多いことで安心感はあるが、「慣れ」すぎることについては留意していただきたい。		
	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和2年度収支(14,841千円) ◆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】前年度と比較し約500万円収支が増え、より安定した運営ができています。		
	区分記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍により講座収入が減少している。原因は受講控えのほか、人数制限により損益分岐点を下回った講座開催実施と例年受託していた委託事業の未実施が減収の要因だと考えられ改善を図りたい。		
	評価委員記入欄	【特記事項】		
		【評価すべき点】 適正に財務が管理され、増収という結果につながっている。 【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	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み(広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	3.0	3.0	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	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	5.0	
	4 C型事業(拡張事業)の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	1.0	3.0	
	5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	2.0	3.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】新型コロナウイルスによる影響から講座受講控えや利用者懇談会不参加となった方へ情報を様々な媒体で届けるため他センターにさきかけ動画サイトを利用した情報発信を行った。またICTを活用したオンライン講座も開始し生涯学習を中断させない取り組みを行った。		
	区分記入欄	【改善すべき点・課題等】3分野連携事業においては開始2年目として異なる分野間のプログラムを増やし開催したが、対象とされる子育て世代の利用者層が全体の割合から比較すると少ない。今後は子育て世代が利用しやすい管理運営にシフトし3分野連携事業の成功につなげることが課題だと考えている。		
評価委員記入欄	【特記事項】項目2~5について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。国立青少年教育振興機構のイベントに登録し、子どもの体験活動に寄与するとともにボランティアの活動の場を提供した。			
	【評価すべき点】動画サイトによる情報発信を行うなど、積極的に取り組んだ。ちよいスポ、ちよいカル、といった3分野連携事業についても様々なジャンルに取り組んだ。3分野連携事業を目標以上に実施していることは、評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	1	生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	4.0	5.0	15.0 (満点=15点)
	2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	4.0	5.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	4.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】令和3年4月に開学する文教大学と次年度に連携できる事業について協力して検討できる体制づくりが行えた。またサークルへの支援を行い当センター登録団体数は過去3年平均より1団体増えた。			
	区記入欄	【特記事項】項目3について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。動画サイトを積極的に活用し、サークル支援に成果をあげた。また講座から親子でのボランティア活動へつなげる取り組みを行った。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】文教大との協力体制整備、親子でのボランティア活動の取り組みなど、意欲的な活動が広範囲に見られる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	10.0 (満点=10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	4.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】11月から1月の分野間連携講座では、読書から文化、スポーツに繋げるイベントを実施した。また利用者から募った本の紹介文や動画編集した赤ちゃんおはなし会の様子をSNSに公開し利用回復に努めた。館内では利用者の要望に合わせ可能な限り閲覧席を設けるとともに、新たに外国語図書と足立区に関する本を集めたコーナーを設置した。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】おはなし会や映画会など、児童対象事業の減少が大きい。次年度は近隣施設やSNSでの広報や来館した児童への声掛けを行い回復を目指す。			
	区記入欄	【特記事項】項目2について新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点しない。地域学習センター利用サークルへ、活動内容に即した「オリジナルブックリスト」を作成する等、サービス向上に取り組んでいると考える。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】Facebookでの動画配信は参加拡大につながると思われ評価できる。サークルへの活動内容に即した「オリジナルブックリスト」の提供などで成果を上げている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
D 利用の状況	1	学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値・目標値超 利用率基準値/学習施設60%、体育館95% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設40%、体育館94%	1.0	3.0	6.0 (満点=10点)
	2	図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数・貸出冊数の基準値超 利用人数(109,441人) ※基準値/186,413人 貸出冊数(149,713冊) ※基準値/207,228冊	2.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】新型コロナウイルスによる影響から貸出休止期間があったが、サークルやリーダー受講者へ随時状況等を電話連絡し再開時期を早く知らせることで開館後すぐに利用ができるようそれぞれ担当を決め取り組んだ。(図書館)2か月間休館と一部利用制限があったが7月から他館に先駆けておはなし会等のイベントを再開し、利用者数と貸出冊数の回復に努めた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】(図書館)利用者・貸出冊数共減少したが、下期の統計は利用者12%減、貸出冊数3%減である。貸出冊数は回復傾向にあるため来年度は増加を目指す。			
	区記入欄	【特記事項】項目1,2について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。項目2について利用者、貸出冊数は未達成だった。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】 【改善すべき点】電話連絡が必要な世代もあるが、コスト的にも、LINE等を活用しての情報提供が望ましい世代もあるのでは。コロナ禍にあって、数値的目標はクリアできていない。 【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	/	4.0 (×2)	32.0 (満点=40点)
	2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		4.0 (×2)	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 (×2)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		4.0 (×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】前年度は複合施設であるデメリットにより評価点が平均よりも低かったが、本年度は3分野連携事業の推進とともに他施設の利用促進と関心喚起を行い認知度とともに評価結果を高められた。次年度以降も本事業を推進することで相互利用を図り利用者の満足度評価を向上させていきたい。 【改善すべき点・課題等】アンケートは初めて来館される方からリピーターまで幅広くご協力いただいた。リピーターの方からは感謝の声が多く概ね満足されている傾向がわかる。しかし新規にご利用された方からの厳しい意見もあり、継続してご利用いただくためにも今後新しくご利用される方からの声を積極的に運営に反映させ改善を図ることが課題である。		
指定入館者評価委員記入欄	【特記事項】 【評価すべき点】アンケート結果から見る利用満足度は、前年度よりも4ポイントも上昇している。 【改善すべき点】複合施設であることを、メリットと捉える意識を持っていただきたい。 【その他注意点】			
5カ年計画どおりに事業を実施し、計画通りの成果があったか。（評価点×3）		評価点×3		
F 主要事業の企画・実施・成果	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか	/	/	24.0 (満点=30点)
	2 主要事業の成果 ◆当該年度の達成目標を達成しているか			
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】1年目から継続発展させた事業目標を踏まえた3年目として、対象や範囲を広げたボランティア育成と活動が展開できた。5年目の目標に向け4年目は、定着化と継続募集を行い自主的活動へ導く予定である。 【改善すべき点・課題等】主要事業の事業目標を達成させるためのアプローチが具体的な講座企画で複数育成中のボランティアであるが、方向を見失わないように5年後のビジョンを達成するための目標を改めてスタッフ全員で共有することが必要だと考えている。		
	指定入館者評価委員記入欄	【特記事項】 【評価すべき点】ボランティア育成やボランティア受け入れ研修などボランティア活動の展開は、非常に評価できる。 【改善すべき点】令和4年時の達成目標について、もう1歩踏み込んで検討してはいかかと思う。 【その他注意点】		
	合計点		78.0 (満点=130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）	新規に開設する文教大学との連携事業について協力して検討できる体制づくりが行えたことは、評価する。今後、センターの特色となるよう、丁寧な関係構築を期待する。また、ボランティアの育成、地域人材の活用の視点を継続しながら、事業展開にもつながるよう期待したい。センターとして状況の変化に速やかに対応できていることは評価される。			

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。  
※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

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

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

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

## 生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/足立区中央本町地域学習センター

【評価対象年度】令和2年度 【自己評価】令和3年4月20日 【評価委員会】令和3年8月20日  
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点  
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目	評価点							
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	<b>協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか</b>	評価点×2			18.0  (満点=30点)				
			指定管理者	担当課	評価委員会					
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)					
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)					
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)					
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】トラブル緊急時対応や事件事故対応の研修を実施し、事故発生や災害時の流れ、留意事項等を職員間で改めて共有した。							
		指定 管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】消毒の流れや三密等、国内感染状況や施設規模に合わせた感染拡大防止対策の見直し							
		指定 管理者 記入欄	【特記事項】							
		評価 委員会 記入欄	【評価すべき点】適切な管理運営が行われている。 【改善すべき点】 【その他注意点】							
		B 安全性 の 確保	B 安全性 の 確保	<b>施設の安全性は確保されているか</b>	評価点			14.1  (満点=20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	
				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】コロナ休館中に体育館床補修、花壇補修及びタイル洗浄、バスケットゴールワイヤー交換等を実施。また毎年実施のイルミネーションを道路に沿って明るくなるよう改善。									
指定 管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】施設設備の老朽化に伴い、洗面台や天井漏水等の細かい設備のチェック・補修が必要									
指定 管理者 記入欄	【特記事項】通常営業時には対応できない箇所の補修や交換、洗浄を行った点を評価する。									
評価 委員会 記入欄	【評価すべき点】普段できない補修や部品の交換、洗浄など、コロナ休館中ならではの対応を行ったことは評価できる。 【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)			<b>個人情報保護、各種法令等は遵守されているか</b>	評価点				9.0  (満点=15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			
				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】個人情報事故等なく基準に対応しながら法令を遵守している							
		指定 管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】Webセキュリティ対策等新しい知識の取り入れ							
		指定 管理者 記入欄	【特記事項】							
		評価 委員会 記入欄	【評価すべき点】適正に遵守している。 【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 ◆令和2年度収支 (11,601千円) ◆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】			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】 適正に財務管理され、収支の結果もよい。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

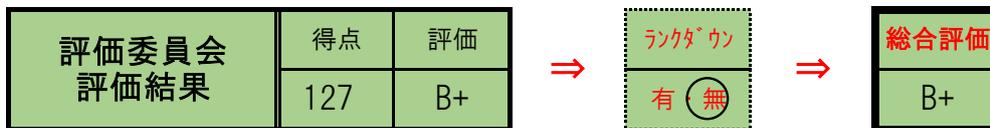
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業 効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点			
			指定管理者	担当課	評価委員	
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	4.0	4.0	20.4 (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	2.0	4.0		
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	2.0	5.0		
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	2.0	4.0		
		指定管理者記入欄 【アピールポイント】新型コロナウイルス対策による休館・事業中止の中、HP・SNSで講座の動画配信、地域のテイクアウトができるお店の紹介、団体作品紹介等、定期的な情報発信を行い、アクセス数やフォロワー増に繋がった。 【改善すべき点・課題等】感染対策を行いながら実施できる事業の見直しや、オンラインの活用				
		区記入欄 【特記事項】項目2～5について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。HP・SNSの内容充実を図り、HPアクセス数やSNSの登録者数の増加に繋がった。ママサロンは、子育て世帯の居場所にとどめず、体験講座を開催することで定着を図っている。				
		評価委員記入欄 【評価すべき点】HPやSNSを利用して、事業中止に可能な限り対応した。SNSの活発な更新状況は評価できる。ママサロンは親子で、気軽に参加でき、身長・体重の成長記録をつけられる取り組みは良い。 【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	11.5 (満点=15点)
			2 区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	2.0	4.0	
			3 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	2.0	4.0	
		指定管理者記入欄 【アピールポイント】足立区の観光資源ともなる地元銭湯を巡る銭湯マップ作成講座を開催し、講座の様子が全国浴場新聞や足立朝日に掲載された。また地域包括支援センター・地域病院と連携し図書館共催の糖尿病予防講演会を実施。参加者の質問を看護師に回答していただく糖尿病Q&Aを作成し、SNSや館内にて掲示を行い啓発を行った。 【改善すべき点・課題等】感染対策や自粛の影響等、地域の状況をふまえながら実施できる事業の検討				
		区記入欄 【特記事項】項目2、3について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。地域包括支援センター・地域病院と連携し図書館共催の糖尿病予防講演会を実施、高評価を得ている。				
		評価委員記入欄 【評価すべき点】銭湯マップ講座や病院等と連携した地域連携事業、またそれを掲示するなどの一連の流れのある取り組みは評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 図書館事業の取り組み	1 館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	10.0 (満点=10点)
	2 読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	3.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】感染対策をしっかりとりながら運営を行い、わかりやすい表示も心掛けた。新たな取り組みとして、学習面で不安を抱える意見をふまえて「学習支援コーナー」を設置し、子どもだけでなく保護者向けの本を取り揃えた。インターネット予約のキャンペーンを行い利用促進を促した。またSNSでは新たに動画配信やリンク集の公開などを行った。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】今年度新しく「SDGsの棚」を設置し、今後再生館との連携を深めて拡大していきたい。医療健康関係では、包括支援センターとの連携を深めていきたい。		
	評価委員記入欄	【特記事項】項目2について新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点しない。お悩みの症状に効く処方箋（本）としてBOOKセラピー展示は利用者からの反響もあった。「岩波少年文庫70周年特集」では岩波書店公式HPに紹介されPR成果に結びついていると考える。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】目標値を超えるレファレンス件数は評価できる。BOOKセラピー展示や「岩波少年文庫70周年特集」など、今後も様々な企画を進めてほしい。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
D 利用の状況	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点		
	指定管理者	担当課	評価委員	
	1 学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値・目標値超 利用率基準値/学習施設60%、体育館95% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設62%、体育館95%	1.0	3.0	7.0 (満点=10点)
	2 図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数・貸出冊数の基準値超 利用人数(91,745人) ※基準値/154,457人 貸出冊数(174,146冊) ※基準値/231,113冊	3.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】コロナ下の自粛によるキャンセルの中で、体育館利用は85%までに抑えられた。図書館においては、4~6月休館及び入館規制と事業再開後の定員制限の影響が大きい。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】体育館は大会等の大きなイベント中止による利用減が見られ、元々定員の少ない学習施設は特に定員制限・自粛による影響が大きい。図書館においてもコロナによる影響が多であるが、今後もコロナ対策を取りながら利用人数・貸出冊数を増やす取り組みをすることが課題である。		
評価委員記入欄	【特記事項】項目1、2について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。図書館利用者増加率が基準を達成した点を評価する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】図書館利用者増加率は基準に達している。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
E 利用者の満足度(アンケート調査による)	利用者の満足を得られているか(評価点×2)	評価点×2		
	指定管理者	担当課	評価委員	
	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	4.0 (×2)	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		5.0 (×2)	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 (×2)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		4.0 (×2)	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】サークル情報の一覧掲示や多目的トイレの鏡設置・用具の購入などのご要望については、その都度検討し対応を行った。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ制限下における体育館の利用時間についてのご要望が多く、またピアノの調律など実際には年2回定期的に行っているものについてもご要望が出ていたため、日常的な声かけやPRがさらに必要であると感じられた。			
評価委員記入欄	【特記事項】			
評価委員記入欄	【評価すべき点】利用者の満足度は相対的に高い。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点		74.0 (満点=130点)	126.0 (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)	管理面、事業効果面等、全体的に評価できる。継続して取り組んできた平田農園での農業体験は、特色ある活動として非常に評価できる取り組みである。 地域における学びのコーディネーターとしての取り組みは良い。今後もこの方向性を忘れずに進めてほしい。また、A事業をC事業に発展させるには、たいへんな苦労があると思うが、今後にも期待したい。
---------------------------	--

**【評価委員会評価結果】**



※評価結果は評価委員会が行う。  
 ※小数点以下は切り捨て、整数とする。

**<評価委員会評価基準>**

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			～			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
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

施設名/足立区江北地域学習センター

【評価対象年度】令和2年度 【自己評価】令和3年4月20日 【評価委員会】令和3年8月19日  
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点  
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目	評価点×2				
1 管理状況	A 適切な管理の履行	<b>協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか</b>	指定管理者	担当課	評価委員会		
		1 施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	3.0 <sub>(×2)</sub>	3.0 <sub>(×2)</sub>	18.0  (満点=30点)		
		2 職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 <sub>(×2)</sub>	3.0 <sub>(×2)</sub>			
		3 人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	3.0 <sub>(×2)</sub>	3.0 <sub>(×2)</sub>			
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】「お客様の声カード&ポスト」を活用し、来館者からの要望、素朴な疑問、感謝の声等へ誠実かつ親しみの湧くよう回答を行い掲出している。乗客のないエレベータの異常検知停止や自動火災報知機の誤発報等、万が一にも重篤な事態につながりかねない現象は迅速に所管課へ報告し対応している。				
		区記入欄	【特記事項】施設管理・運営業務について適切に管理できている。				
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】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	<b>施設の安全性は確保されているか</b>	指定管理者	担当課	評価委員会
				1 施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	5.0	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	3.0	3.0	
3 利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など	5.0			5.0			
4 危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など	3.0			3.0			
指定管理者者記入欄	【アピールポイント】館内付帯設備や機器、備品類に不備が生じても早期に発見できるよう、他館で運用されているチェックシートを導入し、施設維持保全担当が一体的な保全を行えるようツールを整備した。またコロナ禍で館内の衛生環境に対する利用者の需要の高まりを受け、シート(便座)クリーナーを配備した。						
区記入欄	【改善すべき点・課題等】敷地内外構部分も含め、28年度の大規模改修工事で着手されなかった部分をリストアップして観察し、優先順位をつけて補修・更新等対応していく必要がある。						
評価委員会記入欄	【特記事項】他施設で導入していたチェックシートを整備、活用し、日々の業務確認や業務整理に役立てている点や利用者のニーズを捉え、便座クリーナーを設置する等、施設の衛生環境を整えた点を評価した。						
	【評価すべき点】チェックシートの導入や施設の衛生環境の整備などは高く評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】						

	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者 者記入欄	【アピールポイント】個人情報保護ならびにコンプライアンスにつき、休館日の機会を活用して全職員を対象とした研修を実施している。また毎日の施設の閉館時ルーティンとして、チェックシートに基づき個人情報に値する書類を施錠保管している。公益通報に関する掲示を事務室内に行っている。		
	指定管理者 者記入欄	【改善すべき点・課題等】統括責任者以外の人材も、知識を蓄え、上述の研修を行えるようさらに意識を高めることができれば望ましいと感じている。		
指定管理者 者記入欄	【特記事項】個人情報の取り扱い、各種法令等について適切に管理・運営されている。			
指定管理者 者記入欄	【評価すべき点】個人情報の保護、コンプライアンスなどの研修を行い、遵守に努めている。 【改善すべき点】 【その他注意点】公益通報に関する“掲示”のみではなく、定期的に周知することが大事である。			
	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和2年度収支 (10,235千円) ◆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】窓口業務における金銭の收受、および区歳入や他館収入の翌日納金を遅滞なく行い、関連する事件事故は0件である。消耗品や備品購入に際しグリーン購入を意識し、費用を縮減できるよう努めている。職員全員の単価意識を向上させるべく指導を行っている。		
	指定管理者 者記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍ではあっても細心の注意を払いつつ本年度も可能な限りの講座事業を展開したが、労力に見合った収支に結びついたかと言えば判断が難しい。区民からの開催要望には可能な限り応えていきたいが、負担が過剰にならないようバランスを見極めたい。		
	指定管理者 者記入欄	【特記事項】窓口での収入関連事故もなく、適切に管理・運営されている。		
	指定管理者 者記入欄	【評価すべき点】適正に財務管理がなされ、収支も大幅な黒字となっている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

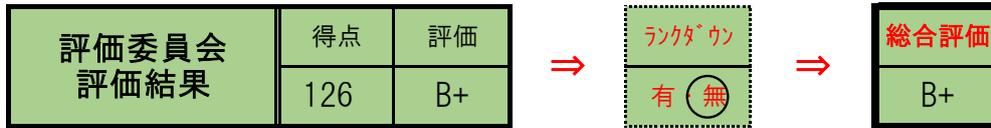
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

	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	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	20.3 (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	5.0	
	3 B型事業(重点事業)の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
	4 C型事業(拡張事業)の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	1.0	3.0	
	5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	4.0	5.0	
A 学習事業の取り組み	指定管理者 者記入欄	【アピールポイント】コロナ環境下での定員制限やソーシャルディスタンスに十分配慮し、計画した講座事業をできるだけ中止にせず開催できるよう工夫を凝らした。特に交流を目的としたサロン型事業では、より一層の安全・衛生管理に留意し、区民からの期待に応じて開催することができた。		
	指定管理者 者記入欄	【改善すべき点・課題等】動画配信、生中継等のスタイルでのリモート講座を企画・開催することで新たな顧客層を開拓できる可能性がある。		
	区記入欄	【特記事項】項目2~5について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。コロナ禍においても、工夫を凝らし、感染拡大防止策を講じながら数多くの講座を開催した。また、3分野連携事業に関しても様々なジャンルに取り組むなど積極的に事業実施を行った。		
評価委員 者記入欄	【評価すべき点】感染防止措置を講じながら、工夫して多くの講座を実施したことは評価できる。ちよいスポ、ちよいカル、ちよい読みといった3分野連携事業についても様々なジャンルに取り組んだ。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	1	生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	5.0	4.0	12.3 (満点=15点)
	2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	4.0	4.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	3.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】地域との連携では、コロナ禍ならではの題材をテーマとした講座事業（マスクホルダー、非接触キーホルダーをハンドメイドする講座）を企画し、あだちブランド認定企業との連携を実現。次年度以降も連携する方針で一致している。総合保健センターで休止している一部機能をセンター事業に導入した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】社交ダンスのように、種目の特性上長期にわたり活動中止を余儀なくされている団体の動向に気を配り、声をかけ、悩みや話を聞くなど、自然消滅することのないよう効果を工夫しながら対応していきたい。			
評価委員記入欄	【特記事項】項目2,3について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。新規にあだちブランド認定との連携講座を実施するなど、コロナ禍であっても積極的な事業実施の姿勢が伺える。				
		【評価すべき点】コロナ禍でも新規の講座事業を実施し、積極的に取り組んだ。課題はあるが、あだちブランド認定企業との連携を実現したことは評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	4.0	5.0	10.0 (満点=10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	3.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】コロナ禍で制限の多い中、「#うちどくしょう」を付けて、おすすめ本をSNSで発信したり、ティーンズ向けの学習スペース「ホリデースペース」を設けるなどの工夫を行った。また3分野連携事業を毎週末に行い、図書館の新規利用者やリピーターが増加した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍で事業の開催が不安定だったり、密にならずに実施する方法を模索する1年であった。これまでのやり方にとらわれず、新しい事業のありかたを考える必要がある。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目1,2について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため減点としない。新型コロナウイルス感染症拡大防止の休館中に本選びの参考となる情報をSNSで発信した。また閲覧席制限中に利用者の希望に応え江南住区センター集会所を図書館が借り受け、学習スペースを作り提供したことは成果に結びついていると考える。			
		【評価すべき点】SNSを利用して「#うちどくしょう」などの発信をしたり、若者向け学習スペースを設けるなどの工夫があった。スペースを柔軟に転用し有効に使用するなど、サービスにつながる取り組みが非常に多いことは評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
D 利用の状況	1	学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値・目標値超 利用率基準値/学習施設60%、体育館95%、ホール70% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設57%、体育館98%	1.0	3.0	7.0 (満点=10点)
	2	図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数・貸出冊数の基準値超 利用人数(143,409人) ※基準値/196,711人 貸出冊数(193,890冊) ※基準値/195,255冊	1.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】HPやFacebookでの情報発信を地道に継続してきた結果、特に体育館個人利用は利用率・利用者数とも高い水準に復帰してきている。(図書)SNSの活用やブックリストの提供など情報発信に努め、ステイホームで読書を楽しんでもらえる工夫を行った。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナウイルス感染症対策を引き続き行った上で、センター・図書館・体育館への来館を促すような事業を少しずつ進めていきたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目1,2について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。コロナ禍での休館や自粛要請なども鑑み、利用率低下はやむを得ないとする。SNSでの発信や来館時の声掛けなど利用者への働きかけは続けていただきたい。項目2について利用者、貸出冊数は未達成だった。図書館利用者の増加率が基準に達成した点を評価する。			
		【評価すべき点】コロナ禍での図書館の利用状況は、かなり高く、図書館利用者の増加率は基準に達した。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	利用者の満足を得られているか（評価点×2）	評価点×2		
		指定管理者	担当課	評価委員
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	/	4.0 <sub>(×2)</sub>	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		5.0 <sub>(×2)</sub>	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 <sub>(×2)</sub>	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.0 <sub>(×2)</sub>	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】細やかに、また懸命に、衛生的で安心・安全な環境を提供できるよう力を尽くしてきたこと、また煩雑になりがちな館内の整頓にも心を配ってきたことが、良好な回答を数多く寄せていただいたことにつながったと感じ、頑張りが報われた喜びを率直に感じている。慢心せず、継続したい。		
区記入欄	【特記事項】日頃からスタッフの気遣い・心遣いが利用者にも伝わりアンケート結果にも反映している。館内整備にも気を配っており利用者が快適に施設を利用できているといえる。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナ対策を含めて、日常的な利用者への細かい配慮がされていることが比較的高い利用者の評価につながっている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点		82.0 (満点 130点)	126.0 (満点 =170点)	126.6 (満点 =170点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	コロナの影響を受け、目標は達成できなかったが、地域人材を活用したマスクホルダー等の講座の取り組み状況は評価できるものである。 加点に関わる取り組みが特に多く、職務に向かう意欲が高いと判断することができる。今後もこの姿勢を継続していただきたい。ゆかりのあるトップアスリートの森選手を密を避け、イベントとしてではなく、来館していただき交流できたことは評価できる。			

### 【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。  
※小数点以下は切り捨て、整数とする。

#### <評価委員会評価基準>

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

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

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

## 生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/足立区東和地域学習センター

【評価対象年度】令和2年度   【自己評価】令和3年4月20日   【評価委員会】令和3年8月20日  
 【評価点】水準を大きく上回る：5点   水準を上回る：4点   水準どおり(水準クリア)：3点  
                   水準を下回る：2点   水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目	評価点					
1 管理状況	A 適切な管理の履行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか	評価点×2			20.6 <small>(満点=30点)</small>		
			指定管理者	担当課	評価委員会			
		1 施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	4.0 <small>(×2)</small>	4.0 <small>(×2)</small>				
		2 職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 <small>(×2)</small>	3.0 <small>(×2)</small>				
		3 人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	3.0 <small>(×2)</small>	3.0 <small>(×2)</small>				
		指定管理者書記入欄	【アピールポイント】施設の消毒・清掃に注意をして運営した。各団体に1つ消毒セットを貸出して施設利用者に安心してご利用いただけるように配慮した。アンケートにも、感染症への配慮に対して感謝の声を頂いた。					
		書記入欄	【改善すべき点・課題等】アンケートより、カウンター対応時の声のボリュームについてご指摘が上がっている。状況に合わせた声量に気を配ることなど、細やかな対応を指導していくことが課題と考えている。					
		書記入欄	【特記事項】区のアルコール配布前より準備し、利用者が安心して使用できるように努めた。					
		書記入欄	【評価すべき点】消毒セットの貸し出し等、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			12.0 <small>(満点=20点)</small>
					指定管理者	担当課	評価委員会	
				1 施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	3.0	3.0		
				2 施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など	3.0	3.0		
				3 利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など	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		
指定管理者書記入欄	【アピールポイント】フリースペースの利用について、座席数の削減と消毒作業を徹底して行った。緊急事態宣言下では、夜間の外出自粛時間に合わせた開放を行うなどの感染症対策に力を入れて運用した。							
書記入欄	【改善すべき点・課題等】各トイレの詰まりが多発している。巡回時を中心に確認しているが、月に数回トイレの詰まりが起きる状況にある。							
書記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。							
書記入欄	【評価すべき点】安全管理上の問題はない。 【改善すべき点】 【その他注意点】							
C 法令等の遵守(※倫理性も含む)	C 法令等の遵守(※倫理性も含む)			個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点			9.0 <small>(満点=15点)</small>
					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		
				2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0		
				3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0		
		指定管理者書記入欄	【アピールポイント】年1回、臨時職員を含む全職員が個人情報に関するテストを受けている。日常で起きうる状況を想定した問題となっており、個人情報保護の取り組み、各種法令の遵守を全職員の意識づけのため実施している。					
		書記入欄	【改善すべき点・課題等】					
		書記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。					
		書記入欄	【評価すべき点】適正に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】					

	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和2年度収支 (9,066千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】経理は、経理担当者が本社経理担当と連携して経理システムを利用して帳簿、関係書類を整備している。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】			
	評価委員記入欄 【特記事項】問題なく取り組んでいる。 【評価すべき点】適正な財務処理が行われている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

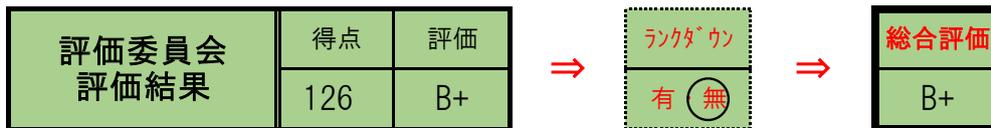
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	3.0	3.0	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	4.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	2.0	3.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	1.0	3.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	2.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】飲食を行う料理講座が全て中止となったことを受け、ミニコミ紙に企画していたレシピを掲載した。料理講座に参加頂いていた方や、料理室を知って頂くきっかけになったと感じている。「彫刻アートシャインカービング」「肌に優しい無添加せっけんをつくろう」など、自宅で楽しめる講座が特に好評だった。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】東和センターの特色として、月に1度の「東和将棋大会」を開催していたが、新型コロナウイルスの影響を受けて全て中止とした。高齢者も多く、50名以上の方が集まるためボランティアと協議して苦渋の判断になった。将棋だけでなく、これまでの形式では開催できなかった講座を提供することが課題と考えている。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目2～5について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。講座参加者からコロナ禍ならではの石けんづくりの要望があり、企画、事業の開催へとつなげた。また、料理教室が開催できない中、講師が料理教室で開催する予定であったレシピをミニコミ紙に掲載し、区民に向け食育の関心喚起に努めた。			
		【評価すべき点】料理講座の中止をうけて、ミニコミ紙を充実させる「男性の料理教室」、「親子料理教室」のレシピ掲載等、石けんづくりやカービングなど自宅でする取り組みは、学びを止めないためのことであり、非常に良い試みと思う。 【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	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	3.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	1.0	3.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】1団体、講座から登録団体へサークル化の支援を行った。登録団体の数が減少状況にある中、高齢者向けの筋トレサークルで、講座参加者の方が中心となりサークルの立ち上げを行った。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】「人生ココから見本市」のサテライト会場として、イベントをリモート配信する予定でしたが中止となった。開催方法の在り方を連携先と一緒に見直すことが課題と考えている。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目2,3について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。新規講座を企画し、登録団体となるようサークル化の支援を行い、成果を上げた。 【評価すべき点】講座参加者を中心に高齢者への筋トレサークルの立ち上げを行った。 【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	5.0	10.0 (満点=10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	3.0	5.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】昨年度末設置のキッズコーナーでの特集及び、コロナ禍において使用できないソファ席等を利用した臨時特集により、貸出冊数の増加へと繋がった。家庭学習の実施に迫られた学生向けに勉強法等を扱った勉強コーナーを新設、資料提供を実施した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】平常時より土日が混雑する館ではありましたが、コロナ禍では密状況を作り出してしまいう関係で、平日忙しい大人向けの館内事業がほぼ実施出来ない状況となった。オンラインやアウトリーチ等での読書推進事業を検討・実施することが課題と考えている。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目2について新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため減点しない。各フロアにコロナ禍で利用できなくなったソファ席を利用して臨時特集棚を設置するなど、状況に合わせた柔軟な対応ができています。 【評価すべき点】コロナ禍で利用できない場所を活用した臨時特集棚の設置など柔軟な対応で貸出数の増加を図れたことは評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
		適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点		
指定管理者			担当課	評価委員	
D 利用の状況	1	学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値・目標値超 利用率基準値/学習施設60%、体育館95% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設39%、体育館97%	1.0	3.0	8.0 (満点=10点)
	2	図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数・貸出冊数の基準値超 利用人数(146,033人) ※基準値/188,565人 貸出冊数(259,127冊) ※基準値/286,822冊	3.0	5.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】感染予防のために急ぎょ利用を中止される方が多く利用率が大幅に落ち込んでいるが、トレーニングルームについては利用率は99.74%とほぼ100%の水準をキープしている。感染予防対策を徹底することで、安心して利用頂けたと考えている。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】項目1,2について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。項目2について利用者、貸出冊数は未達成だった。利用者増加率、貸出冊数増加率ともに基準を達成している点は評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】利用者増加率、貸出冊数増加率が基準を超えた。コロナ禍での図書館の利用状況の高さは評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	利用者の満足を得られているか（評価点×2）	評価点×2		
		指定管理者	担当課	評価委員
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	/	5.0 (×2)	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		5.0 (×2)	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 (×2)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		4.0 (×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】窓口と電話対応時にわかり易く説明することを心掛けてきた。またコロナウイルス感染対策と施設の清潔さを保ち、安心してご利用いただける施設運営を行った。		
	区分記入欄	【改善すべき点・課題等】		
地区記入欄	【特記事項】			
事業所記入欄	【評価すべき点】利用者満足度は高い。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点		72.0 (満点=130点)	126.0 (満点=170点)	126.6 (満点=170点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	コロナの影響が比較的抑えられたと思われる。図書館キャラクターの活用は、他ではあまり見ない取り組みだと思う。今後も需要とコロナ対策をうまく調整して発想豊かに事業展開することを期待する。			

【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

施設名/足立区梅田地域学習センター

【評価対象年度】令和2年度 【自己評価】令和3年4月20日 【評価委員会】令和3年8月20日  
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点  
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目	評価点×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	5.0 (×2)	4.0 (×2)	20.4  (満点=30点)		
		2 職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)			
		3 人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)			
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】令和2年3月から5月まで施設貸出しを休止。再開後も利用制限があり、コロナ理由によるキャンセル件数が集中したが不備なく対応。予約再開後は、感染拡大防止対策の案内と、各種制限を部屋別に詳細に行う事でコロナ禍の利用者対応を適正に行えた。職員研修、会議についてはオンラインと対面を並行して感染防止を図った。				
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】施設利用制限(時間短縮、夜間自粛、定員半数、距離確保など)について、利用者全員へ制限内容が行き届かない場面もあり、ルール順守を理由に利用者同士、団体同士のトラブルにも発展しかねない。他市、他区との違いなどの質問に、根拠ある回答が出来ない事も制限を理解されない要因と感じた。				
		評価委員会記入欄	【特記事項】コロナ禍で入金・還付事務が多い状況で、ミスを少なく抑えるために、独自で事務仕様書を作成し、適切に対応した。				
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】独自の事務仕様書を作成しミスの発生に備えるなど、適切に対応した。 【改善すべき点】 【その他注意点】利用者同士のトラブルに発展しないよう、強く願います。				
		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	12.0  (満点=20点)
2 施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など	3.0			3.0			
3 利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など	3.0			3.0			
4 危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など	3.0			3.0			
指定管理者者記入欄	【アピールポイント】施設貸出し休止中に1階ロビーリニューアルを行う。利用制限がある中、日常のロビー利用に近づける術として、備品撤去、レイアウト変更、掲示などを行い利用者も戻ってきた。軽微な設備不具合はあったが、清掃、消毒など感染防止対策が奏功して、結果、丁寧な利用方法が保たれた事で老朽化以外の不良は無し。						
区記入欄	【特記事項】						
評価委員会記入欄	【評価すべき点】安全への対処が適正になされた。 【改善すべき点】“悩み”があるようだが、一定の結論を出していただければより良い取り組みになると思われる。 【その他注意点】						

	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】個人情報保護条例、関連法令に則り業務を行っている。労働環境ではテレワークを導入。貸出し休止期間中は人との接触を減らす取り組みとして、越境通勤者を対象としたテレワークと時短勤務、時差通勤を組み込み、感染防止への取り組みとした。職場外のインターネット環境も個人情報漏洩を最優先にルール順守。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍における貸出し休止、窓口休止期間中の営業時間について、利用者への案内業務として電話対応を20時まで行う。疫病感染の対策、利用者サービスの観点から、どちらが正しいのかわからないが区民の意見としては、無駄は減らした方がよい、が多数だった。		
評価委員記入欄	【特記事項】新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じる取り組みをした。利用者の意見を踏まえて、今後の運営に生かしてほしい。			
		【評価すべき点】内部での議論を踏まえ、公的ルールを基準として、最適な法令等の遵守を行った。 【改善すべき点】 【その他注意点】在宅勤務におけるセキュリティ強化に注力していただきたい。		
	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和2年度収支 (11,886千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】事業費に関わる経費は例年増加傾向だったが、コロナ禍の開催に対して講師と契約交渉を行った結果、事業収支の悪化は最小限に留められたと思う。事業収支の工夫、全体支出の削減により前年値から大きく改善できた。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】必要最低限以上の感染症防止対策経費を捻出して利用者サービスを向上させるのか、利用者個々に協力を求めながら運営するのか、費用対効果の答えが出ない問題だが一定の労力は必要となる。		
	評価委員記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。		
		【評価すべき点】適切な財務、経理処理が行われている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

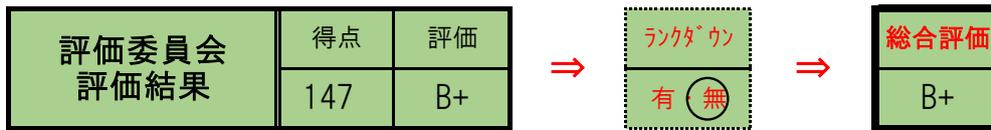
大項目	中項目	確認項目	評価点		
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	21.0 (満点=25点)
2 A型事業 (事本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0			
3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0			
4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	1.0	3.0			
5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	1.0	3.0			
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設貸出し休止期間中でも、HP、SNS発信、ミニコミ紙取材・配布等を通常通り行う事で地域の方と交流を図った。施設再開後は、他施設が準備期間となる中でもホール事業や夜間事業をいち早く再開させる事で利用者のモチベーションを向上できたと思う。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】感染防止対策として中止となった主な事業は、料理、コンサート、夜間事業など。準備に時間と労力が掛かるものであり、講師との交渉も開催不確定のまま進める事に戸惑いを感じた。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目2~5について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。コロナ禍で来館が難しい方等に、自宅で楽しめるコンテンツを作成し、動画で配信するなどの取り組みをした。大学連携では、コンサートの企画運営等を学ぶ学生へ実践的学習の場を提供し、成果を上げた。コロナ休館期間を活用し、館内環境を整備したことにより、コロナ禍でも快適に利用してもらえるようにした。			
		【評価すべき点】コロナ禍という条件の下、自宅で楽しめるコンテンツ作成や動画配信の取り組みを評価する。上野学園大学との連携で実践的学習の場の提供をしたことは良い取り組みである。悩みながらもより良い選択をしているものと思う。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	1	生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	5.0	4.0	14.0 (満点=15点)
	2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	4.0	5.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】例年行っている団体各所との連携事業数は減少したが、核となる大学連携、小学校芸能鑑賞、商店街連携などは開催した。また、コロナ禍でも新たな事業、新たな講師を選定し次年度につなげるスポット開催へと進められた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍で利用制限により開催出来ない事業（料理、高齢者対象）、夜間事業などの代替案（変更代案）を想定しておくべきだろうか。そうなると、現状の安価では提供出来なくなる事業が増加する。講師との事業契約内容をどこまで見直すか、またその経費増をどこまで想定するか今後検討が必要。			
評価委員記入欄	【特記事項】項目2について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。区内小学校連携事業として、小学校芸能鑑賞教室をギャラクシティで開催した。また、コロナ禍で活動できないボランティアに対して、ボランティア従事者の活動環境を整え、施設の利用再開とともに活動の機会提供に努めた。 【評価すべき点】学校連携事業である「小学生の芸術鑑賞教室」は評価される。ボランティア従事者への配慮など、地域の学習活動を着実に支援した。学習相談が137件と多くなっていることは、相談しやすい環境を提供しているということだと考え、評価する。 【改善すべき点】経費増の問題については、他施設とも関わる課題である。本社や区とも調整が必要ではないか。また、課題認識が今後のプラス効果の原動力になると思う。 【その他注意点】				
	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	4.0	5.0	10.0 (満点=10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	3.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】地域包括支援センター関原や他団体と連携し「梅田図書館で認知症を知るweek」や「認知症サポーター養成講座 認知症を知ろう！in梅田図書館」を開催。また、理化学研究所が推進する「科学道100冊」の特集イベントや、児童向けイベント「わくわく♪大実験 ～磁石のふしぎ～」など科学の楽しさに触れ資料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】1月には「知れば安心がん情報」の講演が実現したが、今後、医療・健康情報事業の拡充を目指し認知症に関する事業を発展させたいと考える。情報の提供に加え、地域団体との連携もさらに図っていきたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目1,2について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため減点としない。特集に関連する本で図書館員による読み語りを実施するなど、イベントの効果を深めている。またSNS1,098件とPR活動量も十分であると考え。 【評価すべき点】地域包括支援センターとの連携事業、SNSを通じてのPR活動等に見るべきものがあった。レファレンス件数が多いことは利用者のサービスに繋がっており評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
D 利用の状況	1	学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値・目標値超 利用率基準値/学習施設60%、体育館95%、ホール70% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設65%、体育98%、ホール80%	3.0	3.0	6.1  (満点=10点)
	2	図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数・貸出冊数の基準値超 利用人数(99,215人) ※基準値/173,009人 貸出冊数(175,424冊) ※基準値/231,448冊	2.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】他施設と比較して早期に事業を再開する事で利用率の減少を軽減させるよう努めた。定員数の設定変更により、利用率の高い部屋から会場を変更させる事でも利用率減少を抑えた。 (図書館)「おたのしみ袋」や「秋の読書週間」など読書推進イベントを行った。「おたのしみ袋」は利用者より好評のご意見を頂いた。また、科学に関する資料を購入依頼して特集展示し多く利用いただいた。 【改善すべき点・課題等】コロナ理由によるキャンセル処理が後日となり、予約満室状態でも利用率ゼロ、利用人数ゼロとなり、新たな利用者、予約を受けられない事については何か対策が立てられないものか。 (図書館)利用人数や貸出冊数は未達成となった。新型コロナ感染拡大防止のため休館や制限のある開館を行ったり、催事が中止となったりした期間があった。			
	区記入欄	【特記事項】項目1,2について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。項目1については、仕様書の範囲内の対応のため加点としない。項目2については、利用者、貸出冊数は未達成だった。新型コロナウイルス感染症拡大防止のためやむを得ないものとする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】体育館の利用率94.3%は非常に高いものと評価する。 【改善すべき点】コロナ禍という条件もあって、利用状況は数値的に達成されていない。 【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		
	1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ		3.0 <sub>(×2)</sub>	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		5.0 <sub>(×2)</sub>	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 <sub>(×2)</sub>	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.0 <sub>(×2)</sub>	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】利用者の声にはお断り、お詫びする事も含めて即時対応に努めている。利用頻度の低い方場合は学習センターとは等、根拠からご説明している。継続している取り組みの館内美化、サイン統一は概ねご理解をいただいている。 【改善すべき点・課題等】アンケート意見では、学習センターのルール、制度についてのご意見が多いのだが、その意見がそのまま職員の接遇、仕事に対する姿勢に対して否定的な意見となる事がある。粘り強い対話を続けていく中で、学習センターの目的、登録団体の在り方をご理解いただけるよう努める。				
区記入欄	【特記事項】				
評価委員記入欄	【評価すべき点】 【改善すべき点】アンケート結果に見る利用者満足度はやや下降気味である。 【その他注意点】				

	5カ年計画どおりに事業を実施し、計画通りの成果があったか。 (評価点×3)	評価点×3		
		指定管理者	担当課	評価委員
F 主要事業の企画・実施・成果	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか	/	/	21.6 (満点=30点)
	2 主要事業の成果 ◆当該年度の達成目標を達成しているか			
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】毎年行っているロビーリニューアルは利用者に期待されているとも感じる。ロビー全体の活性化、利用目的の住み分けが目に見えて感じる。ウメダンスは12月に開催できた事で良しと思う。部活自粛の影響があつてか、中高生、教師から発表の場として強い意欲が聞き取れた。		
	区記入欄	【特記事項】		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナ禍においても、積極的に代替案を検討し、実施したことは評価するものである。毎年のロビーリニューアルは、着実に実施されてきた。 【改善すべき点】年度を超えての運営スタッフの育成・確保が不可欠だと思う。 【その他注意点】		
合計点		85.0 (満点=130点)	125.0 (満点=170点)	147.1 (満点=200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	上野学園大学学生のコンサートの企画運営等に関わる力量向上に向けての機会提供は、高く評価するものである。学生のキャリア形成支援としても、継続・充実を期待する。フリースペースの運用については状況を見ながら進化させていると思う。引き続きの親子層、子どもへの支援を期待する。 コロナ禍での、悩みつつの事業運営であったことが随所に現れている。コロナ対策・対応等含めて、全体での協議も必要と思われる。			

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。  
※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

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

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

## 生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/足立区伊興地域学習センター

【評価対象年度】令和2年度   【自己評価】令和3年4月16日   【評価委員会】令和3年8月19日  
 【評価点】水準を大きく上回る：5点   水準を上回る：4点   水準どおり(水準クリア)：3点  
                   水準を下回る：2点   水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目						
1 管理状況	A 適切な管理の履行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか						
		評価点×2						
		指定管理者	担当課	評価委員会				
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)	18.0  (満点=30点)		
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)			
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)			
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】新型コロナウイルスの影響による時間短縮などで発生した特殊な還付処理や消毒作業、トレーニングルームの予約対応などがあったが、窓口での大きなトラブル・ミスがなく今年度を終えることができた。					
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】来年度より新しい指定管理期間となり、新しい役職が追加され人員の増員も予定している。人材育成に力を入れ、よりスムーズな受付やわかりやすい案内、利用者の声の反映などのサービス向上に取り組んでいきたい。					
		区記入欄	【特記事項】新型コロナウイルスの影響や大規模改修後の運営にもかかわらず、大きなトラブルなく運営を行うことができた。					
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】コロナ禍にもかかわらず適正に管理運営を行うことができた。 【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	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】大規模改修後のため大きな不具合は起きていないが、初期不良や改修工事で対応できなかった部分に不具合が発生した。これまでの不具合の傾向を把握していたため、適切に対応ができた。							
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】図書館で利用者同士のトラブルが発生し、警察に通報する事態となった。ケガ人は出ず、報告・連絡体制は正常に機能したが、職員が間に入って止めたため危険だとの指摘を受けた。今後、こういった事例が発生した際は一定の距離を置いて対応するように徹底し、職員の安全にも配慮していく。							
区記入欄	【特記事項】大規模改修後の不具合を把握し、適切に対応できた。今後は館内で利用者間のトラブルが生じた際、職員の安全を配慮した対応ができるようにしてほしい。							
評価委員会記入欄	【評価すべき点】 【改善すべき点】大規模改修後の細かな不具合には的確に対応できたが、利用者同士のトラブル等の処理にやや問題があった。利用者トラブル対応等は、接遇を超えた対応が求められる。職員の安全確保について検討されたい。 【その他注意点】							

	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者書記入欄	【アピールポイント】ISO14001に則り、個人情報を適切に管理した。個人情報に関する事故や関係法令違反は発生していない。 【改善すべき点・課題等】個人情報の適切な管理や各種法令等の遵守が行われるよう、引き続き事例を取り上げながら研修し、職員への意識づけを行っていく。		
	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】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 ◆令和2年度収支 (5,001千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者書記入欄	【アピールポイント】経理担当者を配置し、適切に管理を行った。休館中の適切な人員配置により収支は今年度もプラスで終えることができた。 【改善すべき点・課題等】来年度から委託金が大幅に増加するが、適切な財務管理を行い、適正な財政状況で運営できるようにしていく。		
	区記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】適正に実施・処理されている。収益も多い。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目 中項目 確認項目

2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	4.0	4.0	19.1 (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	2.0	3.0	
	4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	4.0	
	5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	5.0	5.0	
	指定管理者書記入欄	【アピールポイント】コロナ禍で中止した講座も多くあり、今後も諸事情で中止せざるを得ない場合もあるが、徹底した感染症対策を講じた上で、今後も事業を行っていく。 【改善すべき点・課題等】ミニコミ紙10月号に掲載した講座内容に誤植があった。また、誤植発見後の区への報告が遅くなってしまった。ミニコミ紙の校正体制と手順を一から見直し、事件・事故発生時の報告手順の再確認を行った。引き続き再発防止に努めていく。		
	区記入欄	【特記事項】項目2,3について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。ミニコミ紙の誤植については、再発防止に努めてほしい。分野間連携事業への積極的な取り組みを行ったことは評価できる。項目4について、利用者がステップアップできるような事業の見直し、新たな事業を創出することを成果として期待したい。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナ禍であることを勘案すると、事業は概ね順調に実施され、計画どおり結果を出せた点を評価したい。子育て世代の男性向け教室『パパは専属カメラマン』は今後も継続開催してほしい。 【改善すべき点】ミニコミ紙の講座内容に誤植があった。特に氏名や名称についてはしっかりと校正が不可欠である。 【その他注意点】			

	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	1	生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	5.0	4.0	12.2 (満点=15点)
	2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	2.0	3.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	4.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】地域特性に配慮した事業（子育て世代向け）はコロナ禍や大規模改修工事明けにも関わらず、過去5年間で最大の件数を行うことができた。年度終盤に行ったサークル支援講座では3サークルで7人入会するという結果が得られた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】地域団体や区内施設の連携に関しては、コロナ禍で連携や受け入れが難しく中止となった講座やアウトリーチも多かった。地域団体との繋がりがなくならないよう、講座としては難しくとも引き続き交流を続け、関係を深めていく。			
評価委員記入欄	【特記事項】項目2,3について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。項目1については、休館後の短い期間中での取り組みと結果は認める。今後さらに成果が出ることを期待する。地域特性である子育て世代向けの事業を積極的にを行い成果をあげている。				
	【評価すべき点】少人数ながら短期間で子育て世代に対する適切な学習支援が行えた。学習相談受付件数が多いことから、相談しやすい雰囲気があるのではないかと推察できる。学習支援の需要をさらに拡大させてほしい。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	3.0	5.0	9.0 (満点=10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	3.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】館内配置が大幅に変更になったため、職員もなるべくフロアに出るように指導した。そのため利用者からの声掛けも多くなりレファレンスサービスの向上に繋がった。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】レファレンス研修を重点的にしているが、書誌の検索は利用者からの質問が決まっているわけではないので、これからも検索の方法を重点的に行っていきたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目1,2について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため減点としない。館内配置の変更に伴い、館内閲覧席の利用方法および配置の工夫による学生の来館が増えており、成果に結びついていると考えられる。			
	【評価すべき点】館内配置を大幅に変更し、カウンターで待つだけでなく、フロアに出る取り組みは評価できる。利用者から職員への声かけも増えるなどサービス向上につながっている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
D 利用の状況	1	学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値・目標値超 利用率基準値/学習施設60%、体育館95% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設54%、体育館94%	1.0	3.0	8.0 (満点=10点)
	2	図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数・貸出冊数の基準値超 利用人数(124,452人) ※基準値/86,015人 貸出冊数(136,590冊) ※基準値/90,416冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】大規模改修工事の休館や新型コロナの影響による利用の制限があったにも関わらず体育館やトレーニングルームは高い利用率であったものの、体育館の基準値95%を超えることはできなかった。前年度と同じ条件ではあるが、図書館の利用者数や貸出冊数が増加している。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】特に学習施設の登録団体では団体数の減少が進んでいるため、団体へのサポートや新規団体の登録や結成につながる支援や事業の開催に力を入れ、利用率の向上につなげていく。書架や特集棚、所蔵数の減少などの問題はありますが、利用者の求めている資料を探しやすいところに設置し、貸出冊数を伸ばしたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目1について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。大規模改修明けがコロナ禍という困難な状況での運営再開となってしまった。来年度は学習施設の利用率・利用人数向上を目指して運営に取り組んでほしい。図書館について、改修工事後、利用者、貸出冊数が増加している点を評価する。			
	【評価すべき点】コロナ禍ではあったが、利用率は大きく落ち込んでいない。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

E 利用者の満足度 (アンケート調査による)	利用者の満足を得られているか (評価点×2)	評価点×2		
		指定管理者	担当課	評価委員
1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	4.0 <sub>(×2)</sub>	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		5.0 <sub>(×2)</sub>	
3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		3.0 <sub>(×2)</sub>	
4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.0 <sub>(×2)</sub>	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】大規模改修工事が終わったこともあり、施設・設備の満足度は昨年度よりも上がった。引き続きこの満足度が継続するように努力すると同時に、自由意見に施設・設備に関する要望が多いことも事実なので、可能な限り要望に応えていきたい。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】事業満足度、利用効果は昨年と同じ点数に留まった。特にミニコミ紙の認知度とセンターでの活動の効果は課題である。来年度はミニコミ紙の認知度を上げるため現在の「ただ置く」という状態を脱し、またセンターでの利用効果を得られるような利用者の生活に密接なテーマの事業を展開するなど工夫していく。			
評価委員記入欄	【特記事項】			
	【評価すべき点】 【改善すべき点】利用者満足度は相対的に高くなく、特に施設設備への利用者の要望が多い。 【その他注意点】			
合計点		82.0 (満点 130点)	120.0 (満点 =170点)	120.3 (満点 =170点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	問題意識を持って職務に臨んでいることが伺える。親子層、男性の取り込み等に尽力されている。今後もサークル支援にもご尽力頂きたい。			

【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

施設名/足立区新田地域学習センター

【評価対象年度】令和2年度 【自己評価】令和3年4月20日 【評価委員会】令和3年8月19日  
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点  
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目			
1 管理 状況	A 適切な管理の履行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか			
		評価点×2			
		指定管理者	担当課	評価委員会	
		1	3.0 (×2)	3.0 (×2)	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 など			
		2	3.0 (×2)	3.0 (×2)	
		職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など			
		3	3.0 (×2)	3.0 (×2)	【アピールポイント】4・5月の施設利用停止期間や、施設貸出条件の周知等、利用者への対応を遺漏なくおこなうことができた。また、新型コロナウイルス対策としてチェックリストを作成。事業開催時に活用した。  【改善すべき点・課題等】来年度も引き続きコロナ禍での運営が想定されるので、業務や接遇の見直しなどの工夫や研修を重ね、利用者に安心・安全にセンターに足を運んでいただけるよう努める。  【特記事項】新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じながら、問題なく取り組んでいる。  【評価すべき点】コロナ禍であっても管理運営は適正に行われている。 【改善すべき点】 【その他注意点】
		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			
		区記入欄			
		評価委員会記入欄			
		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	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	3.0			3.0	
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	【アピールポイント】1-Aの人材育成にもつながる事柄だが、防災訓練や職員研修を工夫しておこなうことで、職員の意識向上につながった。緊急時に迅速に対応できる体制を維持すべく、次年度も継続していく。 また、センターが入っている都営住宅の住民と合同で屋上(レクベランダ)等の清掃活動を継続しておこなった。  【改善すべき点・課題等】照明機器の取り換え工事(LED化)が貸室・共用部の一部でおこなわれたが、ほかにも建物の老朽化により軽微な補修が増えている。日常点検から設備に目を配り、必要に応じた修繕とその提案をおこなっていく。  【特記事項】防災訓練の見直しを行った取り組みとしては評価できる。  【評価すべき点】防災訓練・職員研修により、安全性は十分に確保されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】
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					
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					
区記入欄					
評価委員会記入欄					

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】ISO27001のもと、個人情報保護に取り組んでいる。その一環として個人情報に関するテストを実施し職員の意識を高めることで情報の保護に努めている。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 これからも個人情報に関する事故や法令違反のないよう本社も含めた社員・職員で一体となって取り組んでいきたい。			
指定管理者記入欄	【特記事項】 問題なく取り組んでいる。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】 適正に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
適切な財務運営・財産管理が行われているか		評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
D 適切な財務・財産管理	1	適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和2年度収支（111千円） ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 センター、本社それぞれに経理担当者を配置し、所長も含め適切に経理処理をおこなっている。また、本年度は少額であるが黒字化することができた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 事業収支について引き続き目を配り、全体収支を伸ばせるよう取り組んでいく。			
	区記入欄	【特記事項】 昨年度収支で赤字であった点を解消できている。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 適正に財務管理され、かつ前年度の赤字が解消され黒字化された。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

大項目	中項目	確認項目				
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか		評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員		
		1	利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	19.2 (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	4.0	
		3	B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	2.0	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	4.0	
		5	区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	4.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 Facebookを利用した広報に一定の成果が見られた。将棋大会事業の投稿に対するリーチ数（Facebookの投稿を見たユーザー数）が多く、遠方からの参加もあった。事業全体ではコロナの影響により開催中止となった事業が多かったが、一方でこの状況下での事業開催を参加者より感謝されることも多かった。			
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 料理等の食に関する事業が新型コロナウイルス感染症対策のため全て中止となっている。これまで料理関連事業に参加して下さっていた方の継続利用の機会を提供できるよう努めていく。			
		区記入欄	【特記事項】 項目2～5については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。SNSでの「新田こども将棋大会」の投稿は、閲覧数が多く、地域外からも参加があった。男性対象の夜間ヨガ教室は新規に企画し、今後新たな顧客層の獲得が期待ができる。昨年から続く歴史散策ツアーは、開催場所を拡充して、新規参加者が増加した。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】 SNSを通じた「こども将棋大会」の広報、男性対象のヨガ教室などに成果が見られた。夜間の男性対象のヨガ教室は、女性もいと参加を躊躇する男性にとっても、参加しやすいのではと考えられる。今後もおはじきサッカー審判講習会を開催し、他館施設に審判派遣をしてほしい。 【改善すべき点】 食に関する講座は中止だったが、つながら維持のためにリモート配信等、収益にはならなくても検討してはどうか。 【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	3.0	12.2 (満点=15点)
	2 区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	3.0	4.0	
	3 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	3.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】地域団体との連携では、センターで活躍してくださっているボランティアの新田学園内のあだち放課後子ども教室への派遣をおこなった。先方の開室状況により短期間であったが、これまで関係を構築していたからこそ現在の状況下でも学校内での活動がおこなえた。 【改善すべき点・課題等】ボランティアの育成を目的とした、総合ボランティアセンターとの連携事業を開催した。新規ボランティアの発掘と育成、活動機会の創出を継続的な課題としていく。		
	区記入欄	【特記事項】項目2,3については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。新規ボランティアの育成および活動機会を創出し、活動場所を提供できている。あだち放課後子ども教室での活動により、センター事業への参加に繋がった。項目1については、サークルへの支援の取り組みを様々行ったが、仕様書の範囲内のため加点としない。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】あだち放課後子ども教室へのボランティア派遣等の積極的な取組があった。総合ボランティアセンターとの連携は評価できる。丁寧な調整・検討を重視し、継続・拡大を期待する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 図書館事業の取り組み	1 館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	3.0	5.0	9.1 (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	2.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】新型コロナ感染拡大の影響があったが、就労体験受入、足立新田高校生徒のPOP提供等、新たな連携先を開拓できた。 【改善すべき点・課題等】新型コロナ感染拡大の影響で事業実施が困難であったが、制約があっても可能な事業を行い、読書推進活動を行いたい。		
	区記入欄	【特記事項】【特記事項】項目1、2について新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため減点しない。訪問おはなし会を行えない中、保育園へブックリスト配布を行い児童向け資料の貸出数の増加につなげた点が成果に結びついていると考えられる。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】就労体験受け入れなど高校生へ活動場所を提供したことは評価できる。また積極的に保育園へアプローチし、貸出数の増加につなげた点を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 利用の状況	1 学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値・目標値超 利用率基準値/学習施設60% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設29%	1.0	3.0	7.0 (満点=10点)
	2 図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数・貸出冊数の基準値超 利用人数(47,339人) ※基準値/74,347人 貸出冊数(73,056冊) ※基準値/96,005冊	2.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】本年度は新型コロナウイルスの影響で施設利用を取りやめる団体も目立ち、また事業の中止も多かったことから利用率、利用者数ともに大きく減少した。そのような中でも登録団体が3団体増加した。いずれも夜間利用の団体であり、次年度以降の特に夜間の利用率の上昇が期待できる状況とすることができた。 (図書館)新型コロナ感染拡大の影響で館内利用に制限があったが、ブックラリー等を開催して、来館者、貸出冊数の増加に努めた。 【改善すべき点・課題等】ほとんど利用がなかった料理室に関して、飲食を伴う調理以外での事業等での使用方法を考え、可能な範囲で利用率を伸ばすことを課題としたい。 (図書館)新型コロナ感染拡大の影響で来館者、貸出数ともに伸び悩んだ。制限がある中でも、図書館利用が活発になるような事業を展開し、貸出冊数を伸ばしていきたい。		
	区記入欄	【特記事項】項目1,2については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。項目2について利用者、貸出冊数は未達成だった。利用者増加率が基準に達成した点を評価する。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】利用者増加率が基準を超えていた。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

E 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	利用者の満足を得られているか(評価点×2)	評価点×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	/	3.0 (×2)	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		5.0 (×2)	
3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 (×2)	
4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.0 (×2)	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】運営満足度、事業満足度が昨年と比べやや低下したが、水準として高評価であると感じている。これまで以上に区民が快適に使えるセンターを目指し、接客、設備、事業それぞれの面でブラッシュアップしていく。 【改善すべき点・課題等】図書館事業について、利用したことがないという方がおよそ半数にのぼるアンケート結果であった。利用者への周知など強化していきたい。			
	区記入欄 【特記事項】運営満足度、事業満足度の低下の要因をしっかりと分析し、来年度の満足度の向上に生かしてほしい。また、図書館事業をはじめとした、新田センターの事業を地域の方に認知してもらえるように広報力を強化することを期待する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】 【改善すべき点】利用者満足度がやや低い。原因を分析し、次年度以降の改善を期待する。 【その他注意点】			
合計点		79.0 (満点 130点)	120.0 (満点 =170点)	120.5 (満点 =170点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	コロナによる制限がある中で、男性向けのヨガ等、新たな事業を模索していることは評価できる。あだち放課後子ども教室とのつながりは今後も継続を期待する。今後は、小中高校が1校ずつ存在する新田の地域性を活かした取り組みを期待したい。さらに、多数ある集合住宅へのPRについても、検討をお願いしたい。			

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。  
※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

評点		評価基準					
満点	標準点	75%以上			～		54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-
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
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下
							91点以下
							54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

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

## 生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/足立区鹿浜地域学習センター

【評価対象年度】令和2年度 【自己評価】令和3年4月30日 【評価委員会】令和3年8月20日  
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点  
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目						
1 管理状況	A 適切な管理の履行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか						
		評価点×2						
		指定管理者	担当課	評価委員会				
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)	18.0  (満点=30点)		
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)			
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)			
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】毎月実施しているミニ研修の中の一つとして、コロナ感染対策に関する職員各自の意識向上を図るため、グループワークを行い、利用者が安心安全に施設をご利用いただけるための意見を出しあい、利用者目線の見える化を図った。					
		仮記入欄	【改善すべき点・課題等】オリジナル研修を5年間続けてきた。コロナ感染対策に関する研修や話し合いは常に行っていたが、業務研修が追いつかず、毎月行うことができなかった。こういう緊急事態時にこそ起こる還付等のシステムミスを防ぐための研修は、必ず計画に基づいて実施していきたい。					
		評価委員会記入欄	【特記事項】感染対策に関する職員各自の意識向上を図るための研修を行った。					
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】職員の感染対策に関する意識を高める研修を行うなど、管理運営の適正化に努めた。 【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	13.0  (満点=20点)
				2	施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など	3.0	3.0	
3	利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など			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】アルバイト職員も含めた職員全員が施設内の雨漏りや修繕の必要箇所を巡回し、毎日行っている巡回の注意するポイントを各自が現状を把握できるように説明し、注意喚起する研修を行っている。毎日1時間毎に行う巡回のポイントは、即座に異変に気づくことである。そのために朝礼・夕礼では、情報共有を徹底している。							
仮記入欄	【改善すべき点・課題等】大規模改修工事後に行う巡回は、見る視点も変わってくることから注意深く点検を行っていく。そのための巡回表や業務日誌の工夫を行っていきたい。							
評価委員会記入欄	【特記事項】感染症対策において、センター内で研修を行い、鹿浜センター独自の対策を講じて、成果をあげた。							
評価委員会記入欄	【評価すべき点】センター独自の研修により安全性の確保に努力した。チェックシートの活用など施設の安全性管理は良いと思われる。 【改善すべき点】 【その他注意点】							

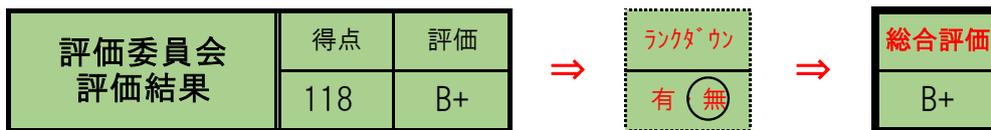
	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】個人情報の取り組みに関しては、毎年本社管轄で行っているテストを使用し、定期的にミニ研修を行い、テストを年に2回以上行った。日頃から意識が欠落しないよう職員全員が声掛けを行い、注意しあっている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】次年度は異動者や新しく入社するアルバイト職員もいるため、カウンターで起こり得るヒヤリハット事例をあげ、研修回数を増やし、強化する。		
評価委員記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。			
		【評価すべき点】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 ◆令和2年度収支 (8,908千円) ◆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】大規模改修工事中の仮設事務所での適切な人員配置により収支はプラスとなった。収支の計上区分や帳簿や関係書類は誰が見てもわかるように整備し、経理システムを使用して適切に経理処理を行っている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】事業に関わる支出は定期的にチェックし、見直しを図る。		
	評価委員記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。		
		【評価すべき点】適正な財務管理と人員配置により、収支の黒字化を達成した。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目	中項目	確認項目	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	2.0	2.0	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	2.0	5.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	2.0	3.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果	4.0	5.0	
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】コロナ禍における自宅でできる学習機会の提供や、教材セットの実費販売での新しい事業形態の実施。また、小学校が休校中に子どもや保護者の方向けに、自宅学習できるテキストを作成し、SNS・ホームページで掲載。窓口や学童保育での配布を行った。「鹿浜スポーツクラブ」では、外出自粛が続くストレスや運動不足の解消として講師の協力によりレッスンの「動画配信」を実施。		
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】今後は、今まで通りの「参加型」と教材セットを利用した「自宅学習型」を参加者が選択できる仕組みの事業展開を図る。		
		評価委員記入欄	【特記事項】項目2,3について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。コロナ禍において、オンラインや教材キットを使用するなど、自宅での学習ができる機会を提供した。また、大規模改修期間中にもかかわらず、おはじきサッカーを広める活動を楽しみに、新たにおはじきサッカーチームを作るという成果をあげた。項目1について、ミニコミ紙の誤植が今後ないように再発防止策を講じてほしい。		
			【評価すべき点】HP、SNSを用いてレッスンの動画配信など自宅学習への対応が強化されている点は評価できる。今後の拡大を期待したい。また、子どもの要望に応える形で開催した青空おはじきサッカーは休館中の継続的な取り組みとして評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	1	生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	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	2.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】大規模改修工事期間における登録団体の活動支援を行った。各施設や自治会と連携し、新たな活動先の提案や紹介を行い、常に全サークルの活動先が把握できるようにした。サークル活動の取材を行いミニコミ紙の「サークルポ」のコーナーに掲載した。地域活動を精力的に行っている方の対談記事として、ミニコミ紙 特集「あだちなふたり」を3回にわたり掲載。多くの方から反響があり、企業からの取材依頼を受けた。 【改善すべき点・課題等】コロナ禍の中、会員数が減少し、活動ができないサークルが増加。次年度は新サークルの立ち上げとサークルの支援の手法も変えていく必要があると考えている。			
	区記入欄	【特記事項】項目3について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。地域団体との対談を実現し、ミニコミ紙の配布先の増加にもつながった。また、大規模改修期間中に出張個人面接やオンラインで「高校受験生応援団」を開催した。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】ミニコミ紙での「あだちなふたり」の3回連載は内容あるものだった。出張やオンラインなどの方法で休館中も継続した地域中学生の進学支援である「受験生応援団」は評価できる。また、他施設や自治体との連携により、全サークルの活動先の把握に努めた。 【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	1.0	4.0	8.1 (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	2.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】感染症対策及び大規模改修工事による長期休館のため、情報発信を強化した。(更新件数14%増) Twitter、Instagramでは利用案内を動画で配信し、HPにはパスファインダー10件を掲載した。(Twitterフォロワー数36%、Instagramフォロワー数141%増) 【改善すべき点・課題等】リニューアルオープンに向けて、感染症対策を考慮しながら利用の拡大に努める。新規利用者の獲得に向け、SNS発信の強化を継続し、健康情報や防災、家計など生活に密着した多様な分野の情報提供を行う。			
	区記入欄	【特記事項】項目1,2について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。休館して図書受渡窓口だけの運営中、SNSで毎週木曜日に新刊を紹介する等PR活動に熱心に取り組んでいる。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】SNSでの毎週木曜の新刊紹介等のPR活動は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
		適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点		
指定管理者			担当課	評価委員	
D 利用の状況	1	学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値・目標値超 利用率基準値/学習施設60%、体育館95% 目標値/前指定管理期間5カ年平均 学習施設57%、体育館98%	1.0	3.0	6.0 (満点=10点)
	2	図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数・貸出冊数の基準値超 利用人数(21,078人) ※基準値/130,037人 貸出冊数(33,597冊) ※基準値/126,496冊	1.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】大規模改修工事期間の休館中は、学校や子どもの学習支援で活動している方の訪問や地域で活躍している子ども食堂、フードパントリーへの訪問を定期的に行った。更に、紹介により多くの方との繋がりを得た。「鹿浜スポーツクラブ」による新規利用者の獲得。 【改善すべき点・課題等】休館中に行った訪問による人脈づくりや次年度行う新規事業の企画による新しい講師との繋がりを財産とし、連携できる事業の展開にて新規利用者の獲得を行っていく。今まで以上に図書館との連携を強化し、区民に役立つ、健康や生活に密着した情報提供をしていく。			
	区記入欄	【特記事項】項目1,2について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。項目2について利用者、貸出冊数は未達成だった。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナ禍を勘案しても、図書館利用者数、図書貸出数の基準は達成できなかったと判定する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	利用者の満足を得られているか（評価点×2）	評価点×2		
		指定管理者	担当課	評価委員
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	/	4.0 (×2)	32.0  (満点=40点)
	2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		4.0 (×2)	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 (×2)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		4.0 (×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】設備面の要望などは、改修工事により改善される点が多くある。リニューアル後の職員の接遇やシステム面の正確さは、研修を限なく行いリニューアルの準備を行っている。		
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】ニーズ把握するための、アンケート調査をしっかりと行い、常に利用者の目線に立ち施設運営をしていく。			
指定管理者記入欄	【特記事項】			
指定管理者記入欄	【評価すべき点】利用者アンケートの結果はほぼ中位である。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点		71.0 (満点 130点)	118.0 (満点 =170点)	118.1 (満点 =170点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	大規模改修中の登録団体支援の活動やミニコミ紙での紹介、進路支援は評価できる。子どものキャリア教育は、たいへん重要な視点だと思う。大規模改修後のこれからの取り組みに期待したい。			

【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
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

施設名/足立区千寿本町小学校温水プール

【評価対象年度】令和2年度 【自己評価】令和3年4月20日 【評価委員会】令和3年8月18日  
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点  
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目					
1 管理 状況	A 適切な管理の履行	協定(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	5.0 <small>(×2)</small>	4.0 <small>(×2)</small>	24.2  (満点=30点)		
		2	3.0 <small>(×2)</small>	3.0 <small>(×2)</small>			
		3	5.0 <small>(×2)</small>	5.0 <small>(×2)</small>			
		指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】傷病者からの新型コロナウイルス感染症対策として、心肺蘇生法の人工呼吸時の感染リスクを考慮し、救助資材のアンビューバックや新たにポケットマスクを購入し、全監視スタッフへ技術習得の訓練を実施した。</p> <p>【改善すべき点・課題等】コロナ禍での集団訓練を自粛していることから、自己学習できる教材(監視マニュアルなど)の整備など工夫をしていきたい。</p>				
		区記入欄	<p>【特記事項】感染対策を徹底して救助訓練を実施している。</p>				
		評価委員会記入欄	<p>【評価すべき点】事業計画に沿った適切な対応がなされている。                      【改善すべき点】                      【その他注意点】</p>				
		B 安全性の確保	B 安全性の確保	施設の安全性は確保されているか			
				評価点			
				指定管理者	担当課	評価委員会	
				1	3.0	3.0	14.0  (満点=20点)
				2	3.0	3.0	
				3	3.0	3.0	
4	5.0			5.0			
指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】日常清掃については、更衣室内の清掃チェック表(コロナ対策用)を作成し時間内で作業が終わるように創意工夫を施した。また営業時間中の消毒作業についても、利用者不在の時間等を活用しこまめに行っている。コロナ禍での自衛消防訓練について、東京消防庁「自衛消防訓練リーフレット」を活用し自主学習を実施した。また「あだちスポーツコンシェルジュ」の活動を踏まえ、施設での障がいのある方の運動・スポーツ活動を支える観点から車いすや視覚障がい者の利用を想定した避難訓練を実施した。</p> <p>【改善すべき点・課題等】東京都オリンピック・パラリンピック準備局、公益社団法人東京都障害者スポーツ協会から発行されている『障害者のスポーツ施設利用促進マニュアル』を全スタッフが内容を理解し、行動できるように準備を進める。</p>						
区記入欄	<p>【特記事項】車いすの方や視覚障がい者の利用を想定した避難訓練を実施し、障がい者の受け入れ体制が整備されている。</p>						
評価委員会記入欄	<p>【評価すべき点】CPR研修や視覚障がい者体験(アイマスク体験)を実施するなど、安全に配慮した適切な対応がなされている。                      【改善すべき点】障がい者への安全対応の徹底。                      【その他注意点】</p>						

	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】自己学習用のテキストを用いて個人情報保護と接遇研修を行い、効果測定を実施する。指定期間中に継続して取り組んでいる安全衛生活動「ヒヤリハット活動」「5S活動」も行い事故の未然防止を図るため、全スタッフで活動を実施している。		
	区記入欄	【特記事項】個人情報保護・法令等は遵守されている。		
評価委員記入欄	【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 ◆令和2年度収支 (2,738千円) ◆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】未曾有の新型コロナウイルスの影響があり自主事業の水泳教室が実施できないものがあつたが、収支ではプラスで終了した。		
	区記入欄	【特記事項】会計事務処理については、適正に処理されている。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】適正に実施・処理され、収支状況もよい。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目 中項目 確認項目

2 事業効果	仕様書や事業計画に沿ったスポーツ事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	2.0	3.0	13.4 (満点=20点)
	2 A型事業 (事本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	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 (自主事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	1.0	3.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】B型事業の実施においてコロナ禍であるが『リエゾン・アダチの水泳教室』について、1期5回を開催することができた。参加者の中で水泳用品を用意できない子もいたため、当館で出来る範囲の協力をすることで参加する機会を与えることができた。また教室が開催出来ない中、ワンポイントレッスンも9月より再開しお客様のニーズに応える指導を行った。火・水・金で延べ参加人数が67回372名だった。		
区記入欄	【特記事項】コロナ禍で感染対策を徹底し工夫を凝らして実施した。なお、項目1、2、3、4については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点としない。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】B型事業において一定の成果を上げている。『リエゾン・アダチの水泳教室』は自己肯定感を育むためにも有効であり、今後も継続・充実を期待する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	適切なスポーツ活動支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	1	生涯スポーツコーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	4.0	4.0	11.2 (満点=15点)
	2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	3.0	4.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	1.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】総合型地域クラブである興本クラブとU&Uクラブから、ノルディックウォーキング教室の講師派遣の継続依頼を受ける。教室内容も非常に好評で、講師派遣の依頼回数も昨年より増え、教室の参加人数も約1.5倍に増加した。来期についても、引き続き地域団体との連携を強化する。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍で運動制限のある中、さらに他の地区の総合型地域クラブとも連携を図りたい。			
評価委員記入欄	【特記事項】団体の指導員確保が難しいなか、指定管理者で自社の指導員や水泳連盟の指導員を紹介するなど団体支援を実施した。なお、項目1、2、3については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点としない。 【評価すべき点】指導員を確保し、団体支援を活発に行っている。総合型クラブと連携しつつ「ポールウォーキング教室」といった、施設外に出ていく取り組みを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
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 (32,952人) ※過去3年平均比/29.4%	1.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】高齢者の利用者が多い1区分目と2区分目は受付で行列ができる。待機スペースが階段のため危険回避により職員を配置し、安全を確保している。また諸注意をお伝えして、速やかな入場ができるようご案内している。 【改善すべき点・課題等】土日祝日についてはファミリー層のご利用が多い。しかし「いきいきフリーパス(無料券)」ご利用の高齢者も多く来場し、せめて土日祝日にはファミリー層を優先したご利用形態が取れないものか。1施設の問題ではないが、何か良い方策を検討する。			
	区記入欄	【特記事項】新型コロナウイルスの影響で年間の利用者数は減少したが、障がい者の利用が増えている。引き続き、障がい者スポーツの普及に取り組んでほしい。なお、項目1については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点としない。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】障がいを持った方の利用が増えている。 【改善すべき点】 【その他注意点】土日祝日のファミリー層の優先については、趣旨は理解できるが、区との協議が必要と考える。			

利用者の満足を得られているか（評価点×2）		評価点×2		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	5.0 <sub>(×2)</sub>	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		5.0 <sub>(×2)</sub>	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		5.0 <sub>(×2)</sub>	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		4.0 <sub>(×2)</sub>	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】</p> <p>①11月から受付方法が当日受付（先着順）に変更したことで、動線である階段で入場待ちの列ができるようになった。階段の段差等の安全を考慮し、等間隔のフットマークサインの設置や階段で誘導する人員を増員し、安全な入場対策を行った。</p> <p>②コロナ対策に伴う利用時間の変更などをミニコミ紙を活用することで利用者へ正確な情報を配信している。</p> <p>③館内掲示（ソーシャルディスタンスなど）は、誰でも認識できるユニバーサルデザインを採用している。</p> <p>【改善すべき点・課題等】土日祝日の入場待ちについて、ファミリー層の利用も増加傾向にある為、長時間の入場待ちが予測される為安全面を考慮し、現在のスペースで入場待ちにしていけるか、駐輪場での待機など利用者動線を整備していきたい。</p> <p>【特記事項】運営満足度・施設満足度・事業満足度ともに高い水準を維持している。</p>		
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】利用者のアンケートに見る満足度は全施設中、最も高い水準にあった。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】</p>			
5カ年計画どおりに事業を実施し、計画通りの成果があったか。（評価点×3）		評価点×3		
E 主要事業の企画・実施・成果	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか	/	/	21.6 (満点=30点)
	2 主要事業の成果 ◆当該年度の達成目標を達成しているか			
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】小学校で実施している放課後子ども教室（本町ばれっと）にプールでの活動を加えていただくような案を作成し、特に令和2年度はコロナ禍でプール授業も無かったので1年生を中心にご利用いただけないか準備をした。</p> <p>【改善すべき点・課題等】新型コロナウイルスの感染が世界的に拡大した影響もあり、放課後子ども教室にプールも加えてみてはという提案もそのままになってしまった。コロナの影響が無くなる状況となり次第、提案を再度行いたい。</p>		
	区記入欄	<p>【特記事項】コロナ禍での運営で、できなかったことも多かったと思うが、準備していた企画が今後、展開できることを期待したい。</p>		
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】利用者の満足度は高く、成果はあがったと評価できる。また、放課後子ども教室へ提案したことは評価するものである。実現に向けて、丁寧に取り組んでいただきたい。</p> <p>【改善すべき点】R5年度の達成目標について、定量目標に加え、定性目標を設定できないだろうか。</p> <p>【その他注意点】</p>		
合計点		68.0 (満点110点)	115.0 (満点=150点)	137.4 (満点=180点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	<p>アウトリーチ、子どもの居場所づくりに尽力されている。令和元年度、「改善すべき点・課題等」について未記入の項目があったが、令和2年度については全ての項目が記入されており、指摘を受け止めた姿勢を評価する。</p>			

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。  
※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			～			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
180点	108点	162点以上	150点以上 161点以下	135点以上 149点以下	121点以上 134点以下	107点以上 120点以下	98点以上 106点以下	97点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

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

## 生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/竹の塚温水プール・竹の塚体育館（スイムスポーツセンター）

【評価対象年度】令和2年度 【自己評価】令和3年4月20日 【評価委員会】令和3年8月18日  
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点  
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目					
1 管理状況	A 適切な管理の履行	協定(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 (×2)	4.0 (×2)	24.8  (満点=30点)		
		2	5.0 (×2)	3.0 (×2)			
		3	5.0 (×2)	5.0 (×2)			
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・新型コロナウイルス感染予防対策を区の対策以外にも独自で実施。 ・休館中にシフトの班分け及びコミュニケーションツールの活用により感染防止の徹底。 ・兼務者の育成、資格取得者推進。 【改善すべき点・課題等】 新型コロナウイルス感染予防への更なる対応。				
		区記入欄	【特記事項】 コロナ感染拡大防止対策を積極的に取り組み、職員の資格取得推進、研修の開催など意欲的な管理運営を行っている。				
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】 兼務者の育成及び資格取得の推進は評価できる。また、独自の事業計画に沿った適切な対応がなされている。 【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	5.0	3.0	15.2  (満点=20点)
				2	5.0	3.0	
				3	5.0	4.0	
4	5.0			5.0			
指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・不具合箇所の調査及び独自の工夫による補修作業の実施で対応。 ・設備の不具合に即時対応し利用者の不満軽減を図った。 ・独自の避難誘導シナリオを導入し、スタッフへより高い意識付けを行った。 【改善すべき点・課題等】 大改修を控えた経年劣化への対応。						
区記入欄	【特記事項】 細目に日常及び定期点検が計画的に行われ、不具合発見時も早急且つ適切に対応している。また、大規模改修を控え、老朽化が進んでいる施設の維持管理が行われている。項目1、2の加点については基本的事項と捉え加点しない。						
評価委員会記入欄	【評価すべき点】 経年劣化による不具合等に適切に対応している。職員の資格取得にも積極的である。 【改善すべき点】 【その他注意点】						

個人情報保護、各種法令等は遵守されているか		評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1	個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	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	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】全職員が毎年1回個人情報認知度テストを行っている。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】外部研修会への参加。			
区記入欄	【特記事項】小冊子を携帯し、日常的に意識が高く個人情報保護、各種法令等について遵守されている。また、項目1の加点については基本的事項と捉え加点しない。項目2の加点については前年と同様の取り組みのため加点しない。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】適切に遵守されている。小冊子を携帯しているということは評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
適切な財務運営・財産管理が行われているか		評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
D 適切な財務・財産管理	1	適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和2年度収支（25,189千円） ◆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】			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】今期は新型コロナウイルスの影響で事業収入が減少した。来年度は大改修までにできる限り事業開催回数を増やしていく。			
	区記入欄	【特記事項】会計事務処理については、適切に管理されている。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】適正に実施・処理されている。 【改善すべき点】コロナ禍ではあるが、収入は他施設より大きく減少している。 【その他注意点】			

大項目 中項目 確認項目

仕様書や事業計画に沿ったスポーツ事業が提供されているか		評価点				
		指定管理者	担当課	評価委員		
2 事業効果	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	18.0 (満点=20点)
		2	A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0	
		3	B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	2.0	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	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・第2回障がい者水泳記録会を開催し、レガシーとして継続することができた。 ・コロナ禍においても新規事業を開催し、一定の受講者・収益を得る事が出来た。 ・SNSによる施設PR閲覧数が前年比110%アップ。			
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】受講者数の減少、収益減への対策。					
区記入欄	【特記事項】コロナ禍での事業開催及びSNSによる利用促進に積極的に取り組み成果を上げている。また項目2、3、4については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点としない。					
評価委員記入欄	【評価すべき点】障がい者水泳記録会の第2回目の実施は、評価するものであり、今後の継続を期待する。また空きスペースを利用して自重トレーニング教室を展開したことも評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】					

	適切なスポーツ活動支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	1	生涯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	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	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	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 体育館の個人利用の種目別指定を行い、混雑の緩和や利便性の向上を図った。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 ・会員の高齢化による登録団体数の減少 ・新型コロナウイルスの影響により激減した地域交流への対策			
評価委員記入欄	【特記事項】 コロナ禍での施設利用制限、施設利用自粛など、利用団体・個人利用者への対応が適切に行われている。また、項目1の加点については基本的事項と捉え加点しない。項目3については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点としない。				
		【評価すべき点】 団体、個人の利用促進が適切に図られている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 利用の状況	1	利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/95% 利用者数 (88,239人) ※過去3年平均比/35%	1.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 利用者減への対応（新型コロナ対策）			
	区記入欄	【特記事項】 項目1については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点としない。			
		【評価すべき点】 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	利用者の満足を得られているか（評価点×2）	評価点×2			
		指定管理者	担当課	評価委員	
D 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	5.0 (×2)	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		4.0 (×2)	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		3.0 (×2)	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.0 (×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ミニコミ紙に自宅でできるエクササイズを載せ、動画をFacebookに連動して詳しく解説。			
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 コロナ禍で部数や配布箇所を増やすことができなかった。				
区記入欄	【特記事項】 昨年度より利用者満足度がアップしていることは評価したい。				
		【評価すべき点】 前年度からの利用満足度の伸びが著しい。また、コロナ禍でオンライン事業を充実していったことは、評価に値する。 【改善すべき点】 コロナ禍でやむを得なかったと思うが、15～29歳の世代にアンケートを意識的に配付しても良いのではないかと。 【その他注意点】			

	5カ年計画どおりに事業を実施し、計画通りの成果があったか。 (評価点×3)	評価点×3		
		指定管理者	担当課	評価委員
E 主要事業の企画・実施・成果	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか	/	/	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			
	【アピールポイント】	らくらくトレーニングの開催をコロナ禍においても昨年より増加。		
	【改善すべき点・課題等】	らくらくネットワークに向けて近隣自治会へのアプローチ開始。		
	【特記事項】	コロナ禍ということもあり、目標人数には届かなかったが、工夫しながら事業展開をしていることは評価できる。これからも継続して実施してほしい。		
【評価すべき点】	らくらくトレーニングを昨年度より増加させるなど、地域の求める事業を企画したことは評価できる。			
【改善すべき点】	R5年度の達成目標について、定量目標に加え、定性目標を設定できないだろうか。			
【その他注意】				
合計点		86.0 (満点=110点)	113.0 (満点=150点)	135.0 (満点=180点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	感染リスク回避や安心安全に視点を置いて運営されているが、全体の利用者数が1/3となっており、運用方法含めて改善されたい。資格取得の推進は、スタッフのモラルアップにつながると思われることから評価する。また、ミニコミ紙の紙面とFacebookでの動画というタイアップは、これからさらに求められる方向として、評価する。			

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。  
※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			～			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
180点	108点	162点以上	150点以上 161点以下	135点以上 149点以下	121点以上 134点以下	107点以上 120点以下	98点以上 106点以下	97点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

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

## 生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/足立区営平野運動場

【評価対象年度】 令和2年度 【自己評価】 令和3年4月20日 【評価委員会】 令和3年8月18日  
 【評価点】 水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点  
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目					
1 管理状況	A 適切な管理の履行	協定(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	3.0 (×2)	3.0 (×2)	18.0		
		2	3.0 (×2)	3.0 (×2)			
		3	3.0 (×2)	3.0 (×2)		(満点=30点)	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 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。足立区主催の研修、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	【改善すべき点・課題等】 平野運動場の芝生で障がい者スポーツの開催を計画している。障がい者向けスポーツに関する知識を深める為、積極的に講習会にも参加する。				
		特記事項	【特記事項】 窓口業務を適正に処理しており、事故防止に努めている。				
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】 「お待たせしない対応」をはじめ、適切な企画と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	3.0	3.0	14.0
				2	3.0	3.0	
3	5.0			5.0			
4	3.0			3.0	(満点=20点)		
指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・カモの糞対策として2年前より開始した夜間巡回を、今年度からセンサーライトの使用に切り替えたところ、カモ自体が飛来しなくなった。センサーライトの存在を平野自治会の方から情報を提供していただいた。 ・鍵の管理を徹底している。毎月全従業員の鍵のチェックおよび、半年に一度セコムに渡している鍵の確認をセコム足立支社と行っている。						
改善すべき点・課題等	【改善すべき点・課題等】 建物の老朽化が進んでいるが、利用者に新鮮さを感じてもらえる施設管理を行っていく。グラウンド、テニスコート、ゲートボール場はもちろんのこと、フェンス、防球ネット、そして樹木管理においても整備に5Sを心がけベストな状態を保っていく。						
特記事項	【特記事項】 施設の不具合等にも迅速に対応し、維持管理が徹底されている。						
評価委員会記入欄	【評価すべき点】 経年劣化による不具合等に適切に対応している。センサーライトによるカモ対策は、平野自治会との友好関係の成果の表れと評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】						

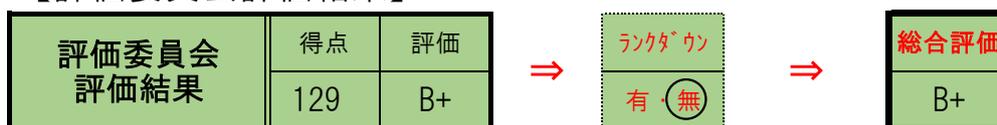
	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】個人情報保護について本社全体研修にてアルバイトを含め周知徹底を図っている。社全体で取り組むヒヤリハット事例を活用し、事例をピックアップして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する誓約書を提出し、情報管理の徹底を図っている。		
	区分記入欄	【改善すべき点・課題等】情報漏えい防止への取り組みという暗号化など技術的対策が目されるが、重要なのは情報を収集・管理・利用する人間（スタッフ）の意識と行動であると考え、今後も新人スタッフに対しては個人情報保護ハンドブックを配布し、ベテランスタッフにもそれに基づいた研修（テスト）を定期的実施していく。		
評価委員記入欄	【特記事項】研修などを通じて個人情報保護の徹底および法令等の遵守に努めている。 【評価すべき点】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 ◆令和2年度収支（1,590千円） ◆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】平野運動場出納担当者を所長にし一元管理している。加えて、本社経理担当者が請求書、領収書、通帳を一括管理している。業務に必要な経費は業者見積を比較して安い業者と契約し、経費節減に努めている。		
	区分記入欄	【改善すべき点・課題等】収益を目的としたテニス教室以外にも、定期的かつ効果的な事業を計画、実行していきたい。		
	評価委員記入欄	【特記事項】テニス教室の開催等を継続的に実施することで事業収入が増加し、財政状況の改善が見られた。 【評価すべき点】テニス教室の収益で収支は安定している。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目	中項目	確認項目	評価点		
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿ったスポーツ事業が提供されているか	指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	14.0 (満点=20点)
2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	1.0	3.0			
3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	1.0	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	1.0	3.0			
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】ツイッターを通して当施設を知っていただき、テニスコート空き情報サイトに掲載していただいた。その結果、コロナ禍においても利用者数の減少を抑えることが出来た。			
	区分記入欄	【改善すべき点・課題等】カモのフン害により、10月から翌年4月まで芝生を使用した事業を計画できなかったが、フン害がほぼ解消された為、今後はコロナ対策を行い、積極的に子ども向けの事業を計画・実行していく。			
	評価委員記入欄	【特記事項】SNS等を積極的に活用し、利用者の向上に努めている。また、項目2、3、4についてはコロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点しない。 【評価すべき点】テニスコート空き情報サイトの活用は、評価できる。テニス教室を主軸に積極的な事業展開に努めている。 【改善すべき点】 【その他注意点】注意点ではないが、フン害の解消を活かした取り組みに期待する。			

	適切なスポーツ活動支援を行っているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
B 学習支援の取り組み	1 生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	5.0	3.0	13.0 (満点=15点)
	2 区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	3.0	5.0	
	3 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	4.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 グラウンドゴルフ広場の参加者が大幅に増え、これまでのボランティア数では対応しきれなくなった。ボランティアを養成することで数を増やし、参加者からも満足の声をいただいている。ボランティアからも人に教える喜びを初めて感じ、自分でプレーする以上に充実しているとの声があがっている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 地域の方々と信頼を気づくためには日ごろからの「おつきあい」は不可欠である。次年度は平野住区の集会に参加し、「顔の見える」施設として関係性を深める。そして実現できていない「アウトリーチ活動」へのきっかけとしたい。		
評価委員記入欄	【特記事項】 適切にスポーツ活動支援を実施している。項目1の加点については2-A-1と同内容のため加点しない。また、項目2、3についてはコロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点しない。			
		【評価すべき点】 グラウンドゴルフ広場の利用者増に伴うボランティア養成数の増加は、高く評価できる。 【改善すべき点】 施設設備のさらなる有効活用を期待する。 【その他注意点】		
	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
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 (90,073人) ※過去3年平均比/82%	1.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 コロナの影響で全体の利用者数は減少した中、ゲートボール場の利用者数は増加した。ゲートボール場の利用率および、高齢化による利用者数減少が課題であったが、こちらから、大会の開催会場をグラウンドからゲートボール場で実施することを提案し、また、平野町会にもお声かけし新規の利用者数増加にも結びつけることができた。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 テニスコートの新規の利用者を増やすことが課題である。グループ単位で2時間以上の枠で利用する方が多いため、ペアで1時間利用したいという方からなかなか予約が取れないとの声が多い。コロナの影響で利用者が減る中、ゲートボール場に関しては、今年度から大会をゲートボール場で開催していただいている。利用者数の減少は低く抑えられている。		
	評価委員記入欄	【特記事項】 施設を有効活用し、利用促進に努めてほしい。項目1についてはコロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点しない。		
		【評価すべき点】 ゲートボール場の利用者も増加している。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
	利用者の満足を得られているか (評価点×2)	評価点×2		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	5.0 (×2)	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		5.0 (×2)	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		3.0 (×2)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		4.0 (×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 他館へのミニコミ紙の配布数は少ない分、自館で手配り、天気の良い日には直接テニスコートのベンチに置くなど工夫を重ね、昨年度からアンケートを見ても認知度は着実にアップしている。ミニコミ紙で知ったグラウンドゴルフ広場の参加者が大幅に増え、2年ぶりに定員オーバー(5回)を数えるなど効果を発揮した。		
区記入欄	【改善すべき点・課題等】 これまで、利用者に親近感をもっていただき、また、気軽にお声をかけていただくよう努めてきたが、管理運営する年数が長くなりスタッフの顔ぶれも同様であると、利用者もリピーターが多い為、なれ合いの関係に陥りがちである。特定の利用者に偏った対応を取らないよう注意している。			
評価委員記入欄	【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。			
	【評価すべき点】 利用者の満足度は比較的高く、また前年度より得点は上昇している。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

5カ年計画どおりに事業を実施し、計画通りの成果があったか。 (評価点×3)		評価点×3			
		指定管理者	担当課	評価委員	
E 主要事業の企画・実施・成果	1	主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか	/	/	21.6 (満点=30点)
	2	主要事業の成果 ◆当該年度の達成目標を達成しているか			
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】健康増進事業である「パークで筋トレ」は参加者増に力を入れ、目標値を280名に設定した。今年度は「地域包括支援センターツタ」様と連携をとり、新たな参加者獲得の大きな一因となった。コロナの影響も受けながら結果242名の参加者となり、区から提示されている月平均15名の目標に達した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】オリンピック・パラリンピック機運醸成事業である「あだちスポーツチャレンジ かけっこ教室」は、コロナの影響で実施できなかったが、来年度以降は「教室」という形で定期的に開催する方向で講師と話を進めている。			
	評価委員記入欄	【特記事項】コロナ禍ではあるが、参加者数の増加に努めている。 【評価すべき点】コロナ禍ではあったが、利用者は5年間ほぼ一定水準を保っている（令和2年度はやや増加）。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点		65.0 (満点 =110点)	108.0 (満点 =150点)	129.6 (満点 =180点)	
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	施設の特性もあるが、コロナの影響を工夫の積み重ねによって最小なものにしている点が評価される。外部との連携や様々な工夫により事業を展開している。小規模施設の良さを活かし、ミニコミ誌の手配り等も含め、「顔の見える」施設としての運営を意識していることは、意味があることと考える。				

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。  
※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			54%以下			
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
180点	108点	162点以上	150点以上 161点以下	135点以上 149点以下	121点以上 134点以下	107点以上 120点以下	98点以上 106点以下	97点以下
得点率		90%以上	~	83%以下	67%以上	~	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

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

## 生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/東綾瀬公園温水プール

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

大項目	中項目	確認項目	評価点×2			
1 管理状況	A 適切な管理の履行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか	評価点×2			
			指定管理者	担当課	評価委員会	
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	3.0 <sub>(×2)</sub>	3.0 <sub>(×2)</sub>	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	5.0 <sub>(×2)</sub>	3.0 <sub>(×2)</sub>	
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	3.0 <sub>(×2)</sub>	3.0 <sub>(×2)</sub>	
			指定管理者記入欄	【アピールポイント】 定例、定形の利用者対応にならないように目の前の1人に拘り対応した。引き続き監視員も受付業務をできるように共通業務化を進め利用者の情報共有を徹底し、的確に利用者対応ができた。また、更衣室巡回や施設アナウンスを徹底し、2年連続で盗難件数0となった。		
			区記入欄	【改善すべき点・課題等】 コロナ禍における、利用者への利用マナーの徹底を全職員が同等のレベルで実施できるようにする。		
			評価委員会記入欄	【特記事項】 コロナ禍での変則的な予約受付等の窓口業務にも適切に対応している。項目2の加点については昨年度と同様の取り組みのため加点としない。		
				【評価すべき点】 2年連続で盗難件数が0であったことは評価できる。 【改善すべき点】 利用者への接待マナーの全体的な向上をめざしたい。 【その他注意点】		
		B 安全性の確保		施設の安全性は確保されているか	評価点	
	指定管理者			担当課	評価委員会	
1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など			5.0	3.0	18.0  (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			5.0	5.0	
4	危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理マニュアルの策定と周知 など			5.0	5.0	
	指定管理者記入欄			【アピールポイント】 ・不具合発生時に迅速に報告・対応した。 ・警察署と防犯訓練及び水害訓練を実施した。 ・施設全体の不具合の一覧化を行い、年度ごとの修繕計画を作成し、緊急性が高い修繕を区へ提案および修繕を実施した。		
	区記入欄			【改善すべき点・課題等】 竣工より28年以上経過しており、設備不具合が頻発しているため、施設運営に影響がでないように作成した修繕計画をもとに予防を保全する。		
	評価委員会記入欄			【特記事項】 施設設備の不具合発生時の迅速な対応及び区への報告が徹底されている。項目1の加点については基本的事項と捉え加点しない。		
				【評価すべき点】 経年劣化が進む中、修繕計画を基にした予防・対応は評価できる。修繕計画の絶えざる見直しを期待する。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

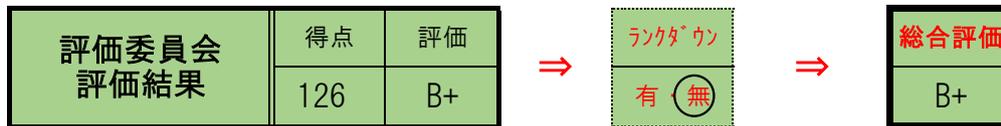
	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	4.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 個人情報は常に施設管理している。データに関してはパスワードを設定し、年2回パスワードを更新。外部へ持ち出す際は管理台帳へ記載。個人情報を扱う職員を限定した。また、本社監査部によるチェックを実施した。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 関係法令や取扱いルールの研修実施頻度を増やし、担当職員の意識をさらに高めることが必要である。		
評価委員記入欄	【特記事項】 個人情報保護の管理を適切にしている。			
		【評価すべき点】 遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】 パスワードの更新は年2回、と設定すること自体に、疑問を感じるが。		
	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和2年度収支 (51千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 コロナ禍で事業中止が多く売上が減少したが、本社担当と密に連絡を取り合い適切に運営ができた。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 財務管理、経理処理ができる人材の育成。		
	評価委員記入欄	【特記事項】 会計事務について適正に処理されている。		
		【評価すべき点】 適正に実施・処理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目	中項目	確認項目			
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿ったスポーツ事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	3.0	13.0 (満点=20点)
		2 A型事業 (事本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	1.0	3.0	
		3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	1.0	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	4.0			
指定管理者記入欄	【アピールポイント】 コロナ禍による事業中止が多く計画通りに進まなかったが、ウォーキング教室を新規受託し参加者に好評を得た。また、区内初のフィンスイミングは引き続き好評、新規に始めた障がい者向けパーソナルレッスンも好評であった。				
区記入欄	【改善すべき点・課題等】 プールにこだわらず、屋外や他施設を借用し幅広い事業展開が必要。				
評価委員記入欄	【特記事項】 独自の事業を多く行うことで、新規利用者の獲得に努めている。今後、新規利用者が継続して利用していただけるように尽力されたい。項目1の加点項目については基本的事項と捉え、加点しない。項目2、3、4については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため、減点としない。				
	【評価すべき点】 ウォーキング教室、フィンスイミング、障がい者向け個別レッスンなど、意欲的に取り組んでいる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	適切なスポーツ活動支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	1	生涯スポーツコーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	3.0	3.0	9.0  (満点=15点)
	2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	1.0	3.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	1.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】近隣自治体、団体、学校、他指定管理者との連携を企画していたが、コロナ禍により事業中止となった。近隣福祉園との連携は昨年に引き続き実施し、新規障がい者向け事業実施に繋がった。 【改善すべき点・課題等】コロナ禍でも実施可能な連携、事業を企画。		
		区記入欄	【特記事項】地域団体や区内施設との連携に努めている。項目2、3については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため、減点としない。		
		評価委員記入欄	【評価すべき点】近隣福祉施設との連携に継続して努めている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 利用の状況	1	利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/95% 利用者数 (33,100人) ※過去3年平均比/23%	1.0	3.0	3.0  (満点=5点)
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】コロナ禍による休館や利用制限の中、利用者ニーズに合わせた事業実施や目の前の1人に拘る接客をすることで継続利用を促進した。 【改善すべき点・課題等】コロナ禍であり、新規利用者を増やすための積極的な告知・販促を行えなかった。コロナ終息に合わせ、積極的な告知・販促が必要。		
		区記入欄	【特記事項】コロナ禍ではあるが、感染対策を行った上で、適切に運営している。項目1については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため、減点としない。		
		評価委員記入欄	【評価すべき点】安全かつ便利に利用されるよう努めている。 【改善すべき点】ミニコミ紙の認知度がやや低い。 【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、説明や事務処理の的確さ	/	5.0 (×2)	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		5.0 (×2)	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		3.0 (×2)	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		4.0 (×2)	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設設備の老朽化、経年による不具合が多いが、清潔に保ち安全安心に利用できるよう努力した。また、利用満足度を上げられるように、接客・事業の質・コロナ感染予防対策にこだわり運営した。また、アンケート結果からも利用者満足度は高く、今後も積極的に利用したいという方が大半であった。 【改善すべき点・課題等】施設設備に対するご意見も多く、安心安全に利用いただけるために保全を徹底する。また、ミニコミ紙の認知度が低いいため、発行頻度・部数を増やし認知度を上げる。		
		区記入欄	【特記事項】利用者への接客対応を適切に努めている。施設設備の不具合についても保全の意識を持ち、迅速に対応している。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】満足度は前年度より上昇している。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

5カ年計画どおりに事業を実施し、計画通りの成果があったか。 (評価点×3)		評価点×3		
		指定管理者	担当課	評価委員
E 主要事業の企画・実施・成果	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか	/	/	19.8 (満点=30点)
	2 主要事業の成果 ◆当該年度の達成目標を達成しているか			
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】コロナ禍により計画していた事業を実施できなかったが、問い合わせや新規利用は昨年より増加しており、次年度へ期待が持てる。障がい者向けの新規事業は実施することができ、好評を得た。			
	【改善すべき点・課題等】コロナ禍でも実施可能な事業を準備する。			
	区記入欄 【特記事項】コロナ禍において目標の利用者人数を達成することは困難であると思うが、工夫しながら事業を展開して行ってほしい。			
評価委員記入欄 【評価すべき点】新規利用はコロナ禍でも増加している。 【改善すべき点】R4年度の達成目標について、定量目標に加え、定性目標を設定できないだろうか。 【その他注意点】				
合計点		71.0 (満点=110点)	107.0 (満点=150点)	126.8 (満点=180点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	多様性を視点に運営に寄与されている。オンラインレッスンも活用して欲しい。見学対応、問い合わせが増加しており、ウイズコロナ時代でのプールへの期待を感じる。			

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

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

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

## 生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/足立区総合スポーツセンター

【評価対象年度】令和2年度 【自己評価】令和3年4月20日 【評価委員会】令和3年8月18日  
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点  
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

大項目	中項目	確認項目			
1 管理 状況	A 適切な管理の履行	協定(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	5.0 <small>(×2)</small>	5.0 <small>(×2)</small>	24.0
		施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など			
		2	3.0 <small>(×2)</small>	3.0 <small>(×2)</small>	
		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	5.0 <small>(×2)</small>	4.0 <small>(×2)</small>	(満点=30点)
		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】新型コロナウイルス感染対策における特殊運営や特殊貸出業務等の適切な対応を実施。スペシャルクライフコート運営・管理における迅速な人員体制の確立と貸出管理の為に初級障がい者スポーツ指導員資格を3名取得。		
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】		
		評価委員会記入欄	【特記事項】初級障がい者スポーツ指導員の資格を3名が取得するなど、障がい者の受け入れ体制が整っている。		
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】初級障がい者スポーツ指導員資格の取得(3名)など、積極的な管理運営姿勢が評価できる。また、実際の事業に繋げてほしい。 【改善すべき点】水上安全法救助員の資格取得者の増員 【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	5.0			3.0	16.2
施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など					
2	5.0			3.0	
施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など					
3	5.0			5.0	(満点=20点)
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	5.0			5.0	
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】消防設備の是正項目についての補修・修繕の推進を実施する所、おおむね消防法の是正は完了した。防災訓練では、地震・火災の災害に加え、水害を想定した訓練を実施。地下駐車場への浸水を防ぐ為の水防提を設置し、あらゆる災害に対応できる訓練を実施。				
区記入欄	【改善すべき点・課題等】R2年度では消防設備の是正とし、R3年度には建築設備の是正に取り組む。				
評価委員会記入欄	【特記事項】水防提を使用した実務訓練を実施しており、防災対策が適切に行われている。				
評価委員会記入欄	【評価すべき点】消防法への対応など、前年度の課題は解消されている。障害者の利用受け入れ体制のスタッフ研修や水害を想定した対策などは評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ミズノ全社にて実施しているホスピタリティ宣言とCS向上教育を実施。法令等の対象となる事故は無い。ミズノ社内部監査も実施しており、問題点は常に是正・改善し適切な運営を実施。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】		
	【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】 適正に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和2年度収支 (6,000千円) ◆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】 会計事務処理については、適正に処理されている。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 適正に実施・処理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

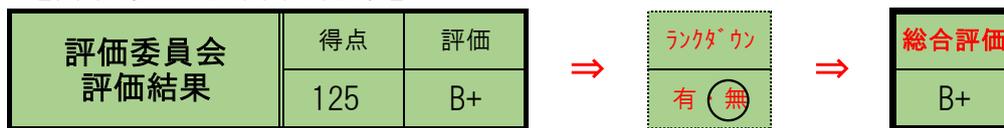
大項目 中項目 確認項目

2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿ったスポーツ事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	2.0	2.0	11.0 (満点=20点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	1.0	3.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	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】 昨年からの取り組みで、電話発信からホームページでの情報発信に加え、公式LINEアカウントを取得しSNSでの情報発信に組み込み、日々変化する情勢に対応し、利用者へ提供した。			
		【改善すべき点・課題等】 A・B・C事業共に新型コロナウイルス感染対策や自粛等により、実施の縮小や中止が相次ぎ成果は出せてない。			
	区記入欄	【特記事項】 コロナ禍でもSNSの活用や、WEB版でのミニコミ紙を掲載するなど情報発信に取り組んでいる。項目2については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点としない。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 コロナ対応など、HP、SNS等での発信に注力し、日々の状況変化に即応した対応を行った。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	適切なスポーツ活動支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	1	生涯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	2.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	1.0	3.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	1.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 スペシャルクライフコートにおける事業での地域スポーツ指導員との関わりや取り組み、パークで筋トレや委託事業の顧客満足（参加者増）、または自主事業講座を確実に実施し、利用者や区民の健康増進を現状の環境下で実施。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】 令和2年11月に新設されたスペシャルクライフコートでの事業について、スポーツ推進員や障がい者団体等と連携して実施している。項目1、2、3については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点としない。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】 新設のスペシャルクライフコートを意欲的に運営している。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 利用の状況	1	利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/95% 利用者数 (204,438人) ※過去3年平均比/46%	1.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 過去3年平均445,784人に対する伸び率。新型コロナウイルス感染対策での閉館や利用制限の影響で利用者減 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】 引き続き利用者増に努め、新規利用者、特に初めて運動する方を増やす事業展開・取り組みに期待する。項目1については新型コロナウイルス感染拡大防止による対応のため減点としない。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 ミニコミ紙のデジタル配信は、とりわけウィズコロナ時代では有意義だと考える。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	利用者の満足を得られているか (評価点×2)	評価点×2			
		指定管理者	担当課	評価委員	
D 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	5.0 <sub>(×2)</sub>	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		4.0 <sub>(×2)</sub>	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		3.0 <sub>(×2)</sub>	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.0 <sub>(×2)</sub>	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 区内中核施設としてスポーツ施設の中心であることを自覚し自館を含み他館・他施設利用者対応を行った。40年の経年劣化の進むところ、日常清掃に加え定期清掃作業の内容を吟味。また建築設備・消防設備の不具合は細部にわたり察知し、利用者の安全を確保してきた。コロナ自粛や制限がある中で、ミニコミ紙（ハッスルパーク）の内容を健康維持に向けて紙面及びデジタル配信し充実を図った。 【改善すべき点・課題等】 スタッフの細部にわたり、シルバースタッフや清掃スタッフ及び警備スタッフへの『ホスピタリティ宣言とCS向上教育』実施し、顧客満足につなげていく。			
区記入欄	【特記事項】 運営満足度は高い水準である。事業満足度、利用効果を高めるような工夫を期待する。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】 満足度はやや向上している。 【改善すべき点】 顧客サービス面での満足度がやや低水準である。顧客サービス向上を目指して欲しい。ホームページの「お知らせ」を経由しないと、ミニコミ紙に到達できない。改善が必要と考える。 【その他注意点】				

5カ年計画どおりに事業を実施し、計画通りの成果があったか。 (評価点×3)		評価点×3		
		指定管理者	担当課	評価委員
E 主要事業の企画・実施・成果	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか	/	/	19.8 (満点=30点)
	2 主要事業の成果 ◆当該年度の達成目標を達成しているか			
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】新型コロナウイルス感染対策のため、事業の大半が中止や自粛となる中、スペシャルライフコートに係るイベント開催は確実に実施。施設の認知が上がった事や、平日の個人利用者の利用増加の成果は上がった。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】R3年に向けた事業・イベントでの集客に工夫し、障がい者の利用増を目指したい。		
	評価委員記入欄	【特記事項】スペシャルライフコートでの事業を定期的に開催し、障がい者スポーツの普及および利用増加に努めた。 【評価すべき点】スペシャルライフコートに象徴される意欲的な企画と運営が見られた。さらなる周知と活用に期待する。 【改善すべき点】 【その他注意点】注意点ではないが、文教大学東京あだちキャンパスとの丁寧な関係構築を期待する。		
合計点		72.0 (満点=110点)	105.0 (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)	スペシャルライフコートの活用に期待したい。一つの施設としての運営は、順調に展開していると捉えているが、区内スポーツの中核施設として、他の関係施設や団体との関係が見えてきていないことが気になる。事業者に対しての意見ではないが、こうしたところの取り組みについて、区の期待や考え方について、明確化していくことが必要だと考える。			

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。  
※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			～			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
180点	108点	162点以上	150点以上 161点以下	135点以上 149点以下	121点以上 134点以下	107点以上 120点以下	98点以上 106点以下	97点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

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