

生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区東和地域学習センター・図書館・体育館

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

大項目	中項目	確認項目	評価点×2				
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか(評価点×2)	指定管理者	担当課	評価委員会		
		1 施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)	20.5 (満点30点)		
		2 職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	3.0 (×2)	3.0 (×2)			
		3 人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	5.0 (×2)	5.0 (×2)			
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】コンソーシアム合同研修を年5回開催し、お互いの業務内容やヒヤリハットを共有する機会を定期的に設けることで接遇の質を高め、前年度より利用者満足度を向上させた。				
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】向上させた利用者満足度を維持し、さらに向上させる取り組みが必要。常に利用者の声に耳を傾けて、公平かつ迅速な対応を継続していくことが重要である。				
		評価 委員会 記入欄	【特記事項】前年度減点項目であった接遇について改善を図り、利用者満足度を向上させた点は評価できる。				
			【評価すべき点】管理計画に関して改善が図られており、接遇研修により満足度が向上した点を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】昨年度と比較し満足度は向上したものの、利用者アンケートの苦情を見ると窓口関係に関するものの割合がやはり多いように感じる。				
		B 安全性 の確保		施設の安全性は確保されているか	指定管理者	担当課	評価委員会
				1 施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	3.0	2.0	14.1 (満点20点)
2 施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など	3.0			3.0			
3 利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など	5.0			5.0			
4 危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など	5.0			4.0			
指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】日々発生する設備等の不具合については、迅速に対応を進めている。危機管理についても年2回の消防訓練、年1回の不審者対応研修を実施し、不測の事態にも対応できる体制を整えている。						
	【改善すべき点・課題等】どのような事案に対しても区への報告・連絡・相談を迅速に行う。令和5年度より、利用者(登録団体)とセンター職員との防災訓練を予定。						
区 記入欄	【特記事項】令和4年6月3日の集中豪雨により、体育館の天井が一部崩落し、改修工事のため10月末まで体育館は休館となった。休館時の対応を適切に行った点を評価する。 一方、同日の住区センター1階正面入口への大雨流入については、事前に区から大雨対策の助言を再三していたにもかかわらず対応を見送っていたため、出入口が閉鎖となり、結果的に施設利用者へ影響が出てしまった。今後、施設の安全対策については、特に区と連携・協議を行いながら、適切な施設の維持管理を期待する。						
評価 委員会 記入欄	【評価すべき点】休館時の対応は適切に行われた。警察署と連携した防犯訓練の実践による防災意識向上の取り組みを評価する。また、1階ロビー装飾の来館者を楽しませる工夫を評価する。 【改善すべき点】区からの助言が何度もあったにもかかわらず対応が取られていなかったというのは問題である。 【その他注意点】						

	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	8.0 (満点15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	2.0	2.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】コンソーシアム構成企業各社が自社の規定に基づいて、全職員に個人情報保護に関する研修を実施し、今年度も個人情報漏洩事故は発生しなかった。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】気を緩めず、個人情報の重要性を常に意識し、毎日の業務にあたるのが重要。さらに、情報漏洩したときの対応フローを想定しておく必要がある。		
評価委員記入欄	【特記事項】個人情報保護の取り組みは適切に行われている。管轄消防署への報告書類について、提出手順に相違があり、チェック体制等の見直しを指示した。改善状況に注視していく。 【評価すべき点】各種の見直しと研修が行われている。 【改善すべき点】ダブルチェックの体制に改善されたとのことではあるが、報告書の提出手順ミスは問題である。 【その他注意点】			
	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和4年度収支 (▲14,707千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	1.0	2.0	1.8 (満点5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】センターに経理担当者を2名置き、本社経理担当と連携しながら正確な経理処理を実施している。区歳入の納入忘れがないよう、銀行担当者を決め、対応について職員全員で共有している。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】職員の業務分担の見直しによる業務の効率化、不採算事業の見直しを執行し、また日常業務においてはコスト意識を高めて収支構造の改善を図ることが必要である。		
	評価委員記入欄	【特記事項】システム入力誤りによる入金処理ミス、区歳入の納入忘れが生じた。その後、同様のミスは起きていないが、再発防止対策を徹底してほしい。収支は赤字のため減点とするが、来年度は業務効率化や事業の見直し等の対策による改善を期待する。 【評価すべき点】 【改善すべき点】赤字での運営も問題であるが、入金処理ミスも大きな問題と捉え、改善してほしい。 【その他注意点】		

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

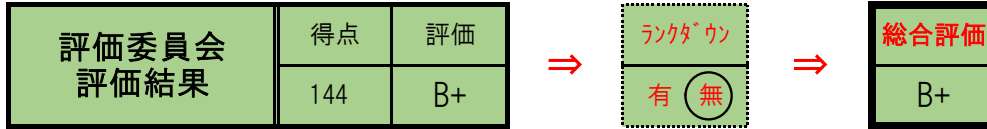
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	17.0 (満点20点)
	2 A型事業 (事本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0	
	4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】不登校の子どもを持つ保護者に向けた講座、「えんげき」を通じて自分を表現する講座、および足立区ブランド認定企業との連携による「made in東和」の講座など、他センターにはない独自性のある企画を多数実施した。 【改善すべき点・課題等】企画ごとにPDCAを徹底し、質の高い、より利用者のニーズに即した事業を企画していくことが重要である。さらに、新規利用者獲得のためのアプローチを推進することが急務である。		
区記入欄	項目1について、ミニコミ紙の誤植が二度発生した。一度目の誤植後に担当者を2名体制にするなど対策を講じたが、二度目が生じてしまった。配布前に対応できたため減点しないが、チェック体制を見直すなど、再発防止を徹底してほしい。項目2・3について、他センターにはない、独自性のある講座やイベントを企画・実施し、新規利用者を増やしたことは評価でき、加点する。項目3について、一部の事業が計画通り実施できなかったが、やむを得ない事由のため減点しない。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】不登校・ホームスクーリングの親向けイベントほか、利用促進に関してさまざまに工夫の凝らされた独自性のある企画・展開がなされていて面白い。 【改善すべき点】おおごとにはならなかったとはいえ、誤植が発生しないように改善してほしい。 【その他注意点】			

	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	1	生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	5.0	5.0	12.8 (満点15点)
	2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	5.0	5.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	5.0	3.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】1階ロビーを活用してサークル活動を紹介する場を設けたり、学習系団体（書道）の個別展示会を開催するなどサークル活動の支援を行った。また大学と連携した講座の実施や近隣の小学校にアウトリーチ事業を展開し、区内教育施設との連携を推進した。 【改善すべき点・課題等】まだ連携していない足立区内の大学もあるため、とうわかレッジ等の講座を通じて、連携を取っていく活動が必要である。さらに、令和5年度以降、地元企業への事業展開（アウトリーチ）も重点施策としている。			
	区記入欄	【特記事項】登録団体の会員数増加への取り組みは評価できる。また、近隣小学校へのアウトリーチは認知度向上につながった。項目3について、ボランティア活動のきっかけづくりとしては、仕掛け不足のため加点しない。来年度に期待する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】各種活動を実施できた。小学校へのアウトリーチ事業で「原画」を見せたのは「リアル」「本物」に触れさせる機会として評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 図書館事業の取り組み	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	9.0 (満点10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	5.0	5.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】図書館を利用する子育て世代に向けて、ボードゲーム体験会や乳幼児ふれあいコンサートを開催し、読書以外の目的でも来館いただけるような企画を行っている。また図書館職員がガチャガチャを手作りしたり、独創的な装飾を行ない、来館者参加型の飽きさせない取り組みを実践し、高評価を得ている。 【改善すべき点・課題等】3分野連携事業をさらに強化して、図書館以外の施設にも足を運んでいただけるような取り組みが必要である。			
	区記入欄	【特記事項】「読む団地」との連携事業では、地域の魅力を再発見する企画により新規の利用者獲得に結び付いている。その他イベントや展示企画では展示資料の貸出にも成果があった点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】幅広い利用者層のニーズに応える多彩な事業を展開しており、読書以外での来館も期待できるイベントの開催は高く評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
D 利用の状況	1	学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値・目標値超 利用率基準値/学習施設60%、体育館95% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設40.7%、体育館89.4%	2.0	2.0	6.0 (満点10点)
	2	図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数・貸出冊数の基準値超 利用人数(173,800人) ※基準値/171,953人 貸出冊数(292,439冊) ※基準値/285,772冊	4.0	4.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】東和体育館が7ヶ月間利用休止にもかかわらず、高い利用率となった。レクリエーションホールや学習室の利用率が前年対比で高かった理由としては、事業（講座・イベント）の計画的な実施が影響している。 【改善すべき点・課題等】 料理室の利用拡大のための事業展開を地域講師の活用も含め、計画的に推進する必要がある。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、学習施設の利用率が基準値または目標値に達していないため減点する。項目2について、利用者、貸出冊数ともに基準値を達成した。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 【改善すべき点】学習施設の利用率向上に工夫・対策を行ってほしい。 【その他注意点】学習施設の利用率について、体育館休止中に体育館利用の大会控え室としての利用がなかった影響も多少は考慮できる。			

	3分野連携事業を計画通り実施しているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
E 3分野 連携事業	1	3分野連携事業が適正に実施されている ◆「関心喚起」「行動生起」「習慣化」の3種のプログラムの実施 ◆ 動機づけのための情報発信（プッシュ型情報発信）をしているか など	5.0	4.0	3.9 (満点5点)
	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】利用者から高評価を得た事例として、「図書館でのぬり絵（関心喚起プログラム）」から「親子でチョークアート（行動生起プログラム）」へとつなげる事業ができた。			
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】親子向けの講座である場合、母親と子どもが主体となるが、父親も含めた家族で参加しやすい企画を設定し、男性にも関心を持ってもらうことが課題である。			
	評価 委員 記入欄	【特記事項】「関心喚起プログラム」から「行動生起プログラム」へつながった成功事例を分析し、翌年度の事業に活かしてほしい。また、3分野連携事業のSNSフォロワー数を増加させる取り組み（QRコード入りカードの配付）も意欲的に行い、新規フォロワーを獲得できた点を評価する。			
		【評価すべき点】一定の事業がなされている。フォロワー数の大幅増加を評価する。 【改善すべき点】3分野連携事業について、誰もが気軽に参加しやすい企画の工夫を望む。 【その他注意点】			
F 主要事 業の企 画・実 施・成 果	5カ年計画どおりに事業を実施し、計画通りの成果があったか。 (評価点×3)		評価点×3		
	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】主要事業である、地域との関係性を創る「とうわかレッジ」や、大学連携による「東和フェス～日本の文化～」への参加者が満足し感動した体験や機会創出となり、成功裏に実施した。			
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】令和5年度以降、東和地域とのつながりを更に推進しながら、それぞれの事業において、新規参加者を拡大できるような取り組みを進める必要がある。また、主要事業の開催目的、期待効果を考慮した、企画を立案し、多くのお客様に届く事業へと進める必要がある。			
	評価 委員 記入欄	【特記事項】地元企業や大学など、連携先の拡大により、独創的・多様な事業を多数企画し、新規参加者の獲得につながった。主要事業「とうわかレッジ」「東和フェス」のさらなる発展のために、地域住民や連携先とともに東和地域の魅力発見・発信を推進し、密度を高めてほしい。			
		【評価すべき点】地域や他の団体との連携で各種の事業を行っている。 【改善すべき点】 【その他注意点】年間利用者数目標が低い点が気になる。目標値の引き上げが必要と思われる。			
G 利用者 の 満足度 (アン ケート 調査等 による)	利用者の満足を得られているか (評価点×2)		評価点×2		
	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】利用者アンケートの前年対比では、すべての設問項目において「満足」と「やや満足」の回答比率が80%以上であった。日々の業務改善を行ないながら、更なるサービスの質向上を目指すことで、利用者とのリレーションが深まり、東和のファンづくりが実現している。			
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】 今後、事業展開も含め、新規利用者層を拡大することで、更なる東和のファンづくりを目指す。			
	評価 委員 記入欄	【特記事項】前年度と比較し利用者満足度は向上した。一方で、スムーズで的確な受付手続きを求める声もあるため、さらに満足度を高める取り組みを検討してほしい。			
		【評価すべき点】利用者の好評価もある程度多い。 【改善すべき点】特にスタッフの対応に関すると思われる苦情が多いため、改善を求める。 【その他注意点】			
合計点		99.0 (満点 130点)	129.2 (満点 =170点)	144.0 (満点 =200点)	

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

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。
 ※小数点以下は切り捨て、整数とする。

＜評価委員会評価基準＞

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

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