

生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/ 足立区東和地域学習センター

【評価対象年度】平成29年度 【自己評価】平成30年4月26日 【評価委員会】平成30年8月22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、図書館業務 など	4.0	4.0	16.0 (満点=30点)	
		2 職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	6.0	6.0		
		3 人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	8.0	6.0		
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 言葉遣い、勤務態度、電話対応、服装について各種研修において指導しています。ミスについては毎月ヒヤリハット会議を開催して問題の解決に努めています。			
			【改善すべき点・課題等】 図書館にて、昨年度同様のミスが3件発生したので、全職員に研修を行い意識、接遇の向上を図り再発防止に努めています。			
		区記入欄	【特記事項】 前年度減点事項について改善を求めていたが、同様のミスを3件発生させているため、減点としたい。			
		評価記入欄	【評価すべき点】概ね適切に運営されている。 【改善すべき点】前年度同様のミスの発生は、問題である。図書館業務の予約関連の事務の流れの見直しをしてほしい。 【その他注意点】			
		B 安全性の確保		施設の安全性は確保されているか	評価点	
	指定管理者			担当課	評価委員会	
1 施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	4.0			4.0	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	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】 加点項目①住民の意見より、駐輪場にガードパイプの設置を行い、利用者の安心・安全・快適に考慮しました。					
	【改善すべき点・課題等】					
区記入欄	【特記事項】 近隣住民の意見をまとめ、安全を考慮した提案を区へ行い、ガードパイプ設置の実現につなげた点を加点とした。					
評価記入欄	【評価すべき点】住民の声を活かし、ガードパイプを設置した点、高く評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】					
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)		個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点			
			指定管理者	担当課	評価委員	
		1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	4.0	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】 社内にて各種法令の研修を行っています。加点項目①業務用PCのUSB等の外部メディア制御を行い、個人情報保護を徹底しています。			
			【改善すべき点・課題等】			
		区記入欄	【特記事項】 各種研修の実施について、また個人情報保護の対策は、仕様の範囲であり、加点には至らないと思われる。			
		評価記入欄	【評価すべき点】法令等遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】USBの統制は日常的業務の範囲内と判断し得る。			

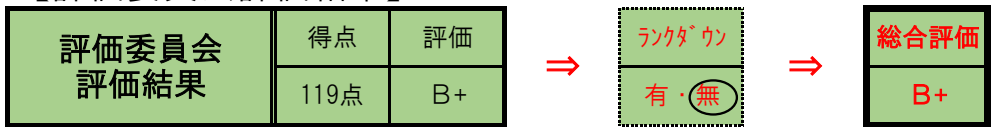
	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆29年度収支 (5345千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	【アピールポイント】 経理を担当する経理責任者を置き、本社経理と連携を図って管理をしています。現金や金券は金庫に保管し、簿冊により管理しており、毎日点検をしています。レジ金は1日4回点検を行っています。 【改善すべき点・課題等】			
	【特記事項】 仕様の範囲で、適切に財務、財産の管理を行っていると思われる。			
	【評価すべき点】 財務管理、経理処理は適切に行われている。 【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	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	5.0	5.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		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	3.0	
		【アピールポイント】 広報研修を実施し、研修内容をミニコミ作成、SNS活用に活かしています。LINE、Twitterの新規開設を行い多くの方への情報提供に役立てています。 【改善すべき点・課題等】			
		【特記事項】 事業により新たなセンター利用者が増えている点や、長く続けている事業が東和センターの特色になっている点、リピート率の高い自主事業を開催している点などを評価し、加点としたい。			
		【評価すべき点】 A型事業のリピーター率の高さや独創性のある事業計画、及び定着している東和将棋大会を評価したい。 【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	5.0	5.0	14.0 (満点=15点)
		2 区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	5.0	5.0	
		3 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	4.0	4.0	
		【アピールポイント】 加点項目①区民講師率が70%以上かつ、参加人数が目標値に達成しています。 【改善すべき点・課題等】			
		【特記事項】 PR活動の結果、トレーニングルームの利用者が増えた点や、新たに団体と連携した講座を実施した点、区民講師を活用した講座を多く実施し、多数の参加があった点などを評価し、加点としたい。			
		【評価すべき点】 PR効果の高さ、区民講師の活用、団体との連携など、積極的な取り組みが見られた。また健康志向が叫ばれる中、トレーニングルームの登録者が増えたことも評価したい。 【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	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	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 資料を魅力的に紹介する為に、新規に特集棚を3か所設置し貸出に繋げた。あかちゃんおはなし会で、あかちゃんの手形とりや、好奇心旺盛な小学生向けにセンターと連携し、変形菌をテーマとしたおはなし会と観察会を実施。			
	指定管理者記入欄 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄 【特記事項】平成28年6月から平成29年8月まで改修工事による休館、規模縮小期間あり。 29年度の各種実績値については、例年を下回ることを考慮されたい。			
評価委員記入欄 【評価すべき点】特集棚の設置、あかちゃんおはなし会の実施など、仕様書以上の意欲的な取り組みが見られた。 図書館事業全般に利用者目線の工夫と配慮がある。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 利用の状況	1 学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/学習施設60%、体育館95%、ホール70% 利用者数(47272人) ※過去3年平均からの伸び率/25.16%減	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 ◆利用者数の基準値超又は貸出冊数の過去3年平均比増 利用人数(142436人) ※基準値/99026人 貸出冊数(213042冊) ※過去3年平均からの伸び率/20%減	4.0	3.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 仮図書館開館時を除いた場合、来館者数は過去5年内で最大値を記録し、貸出数は通常開館時と同等の数を記録しています。 【改善すべき点・課題等】 改修工事により8月まで休館、9月にリニューアルオープンしたため平均値、人数が過去より少なくなっています。 学習室は改修前と大きさと部屋数が違うため比較できず。			
	区記入欄 【特記事項】 平成28年6月～平成29年8月まで改修工事による長期休館期間だったため、実績が8ヶ月の実績値である。各種実績値については、例年を下回ることを考慮されたい。 「図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している」について、目標を達成していない項目に加点があったためこれを除いている。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	利用者の満足を得られているか(評価点×2)	評価点×2		
		指定管理者	担当課	評価委員
E 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	6.0	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		8.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		6.0	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		8.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】			
指定管理者記入欄 【改善すべき点・課題等】				
区記入欄 【特記事項】				
評価委員記入欄 【評価すべき点】 【改善すべき点】ミニコミ紙を読んだことがない回答が多い。 【その他注意点】				
合計点		93.0 (満点=130点)	119.0 (満点=170点)	119.0 (満点=170点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	29年9月に大規模改修工事を終えてリニューアルしたセンターである。改修との並行のなかで運営をした点は評価できる。新しい施設を活かした運営、事業展開を期待したい。 地域団体との連携事業や人材の活用で効果を発揮しており、継続してほしい。一方で、アンケートの自由記述などの内容を踏まえ、問題点などの改善にも取り組んで欲しい。 前年度と同様のミスが続いたのは残念である。30年度にしっかりと改善していただきたい。			

【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。