

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/ 足立区保塚地域学習センター

【評価対象年度】平成29年度 【自己評価】平成30年3月18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						
1 管理状況	A 適切な管理の履行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか						
		評価点×2						
		指定管理者	担当課	評価委員会				
		1	施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付、図書館業務 など	6.0	6.0	18.0 (満点=30点)		
		2	職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など	6.0	6.0			
		3	人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	6.0	6.0			
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 まごころある接客を第一に丁寧な運営業務を行う事でシステム事故はなく、接遇についても利用者の方から好評価を得るとともに、利用者の声を細かく収集・分析することで満足度の高いサービスを提供することができた。 【改善すべき点・課題等】					
		区記入欄	【特記事項】					
		評価記入欄	【評価すべき点】概ね適切に運営されている。前年度減点事項について、改善されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】					
		B 安全性の確保	B 安全性の確保	施設の安全性は確保されているか				
				評価点				
				指定管理者	担当課	評価委員会		
				1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	3.0	3.0	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	5.0	5.0	
				3	利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など	3.0	3.0	
4	危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など			4.0	4.0			
指定管理者記入欄	【アピールポイント】 老朽化が進んでいるなか全スタッフが危機意識を高め、こまめな巡回・清掃を行うことで館内外ともに安全・美化の徹底を図ることができた。また、夜間時に中高生が集まるケースが多発したが追い出すことを目的とせず、積極的な会話を行うことで沈静化させるなどその場限りでは終わらない安全管理を行うことができた。 【改善すべき点・課題等】							
区記入欄	【特記事項】複合施設と連携し、根気強くアプローチすることで、穩便に問題を解決することができた点を加点とした。							
評価記入欄	【評価すべき点】施設の安全性は適切に確保されている。夜間に中高生が集まる問題を複合施設との連携で穩便に解決した点は高く評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】夜間の中高生との対応は、他の施設にも活かしてほしい。							
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】 センターと本社が一体となって個人情報保護・法令順守に取り組んでおり、定期的な研修・チェックテスト等を行うことでスタッフの理解度も深めている。 【改善すべき点・課題等】					
		区記入欄	【特記事項】					
		評価記入欄	【評価すべき点】法令等遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】					

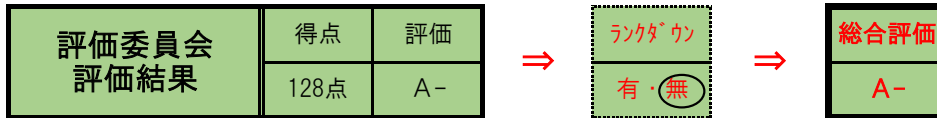
	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆29年度収支 (395千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者者記入欄 【アピールポイント】 健全な施設運営を行い、収支はプラスとなっている。今後は講座で定着率・参加率の高いものは自主事業に転換するなど事業計画を練り直して、講座収支をよりプラスに転じるよう工夫を凝らしていきたい。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄 【特記事項】			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】財務管理、経理処理には適切に取り組んでいる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	4.0	4.0	22.0 (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	4.0	4.0	
		4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		5 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係るの企画・実施・成果	5.0	5.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 事業はおおむね目標を越える参加者数を得ており、商店会など地域と連携した「ハロウィンイベント」や外国人に日本文化をアピールする講座も好評であった。また、「おはじきサッカー」の体験会を他施設と合同で行う他、夏休みの時期には子ども向けフリースペースの利用数も増加させ、区の重点プロジェクトにも力を入れている。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】 フリースペースの認知度を上げるために、ボランティア事業を実施して、フリースペース利用者の継続的な増加に繋がった点を加点したい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 ボランティア事業によってフリースペース利用者の継続的増加を実現したことは高く評価できる。センター初利用者20%は、今後のリピーターにつながる可能性を秘めている。 【改善すべき点】 【その他注意点】 アクセス数目標が控えめであり、実績報告も淡白である。			
	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	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	5.0	5.0	
		3 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	5.0	5.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 地域の商店会や子ども支援団体、大学生を含むボランティアなどと協力しながら、地域の子どもの支援する講座などの連携事業を増やし、多くの参加者を得た。また、区内在住の講師だけでなく、区内の商店にも講座講師を依頼、区の人材活用を意識し、未就学児を持つ家庭や高齢者の生活を支える、地域特性に配慮した講座も開催した。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 地域や子ども支援団体、ボランティア等との連携によって多くの地域特性に配慮した講座を開設したこと。 【改善すべき点】 サークル数が減少傾向にあるが、利用者懇談会の意向なども検討しながら支援体制を継続して頂きたい。 【その他注意点】			

	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 図書館事業の取り組み	1 館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	10.0 (満点=10点)
	2 読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 大人向けの読書推進活動である「文学サロン」は、今年は映画上映を中心とし、他にブックカバーかけ体験、ピブリオバトルより参加の敷居が低い「ブックボーカー」等、保塚では新規の事業を実施。また本の福袋を初めて実施し、参加者からは好評を得た。			
	指定管理者記入欄 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄 【特記事項】			
評価委員記入欄 【評価すべき点】ブックカバーかけ体験やブックボーカー等の新規事業を実施するなど読書推進活動を積極的に実施した。また、レファレンス件数が多いことは、図書館の機能が理解されていると考えられる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
D 利用の状況	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点		
	指定管理者記入欄 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(38,916人) ※過去3年平均からの伸び率/1%減	1.0	1.0	2.0 (満点=10点)
	指定管理者記入欄 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(158,770人) ※基準値/161,924人 貸出冊数(207,507冊) ※過去3年平均からの伸び率/2.9%増	1.0	1.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 通常の利用団体・講座参加者数も増加傾向となり、さらに夜間講座の開催や学習活用としてのフリースペース利用も格段に増え今までセンター利用のなかった層(高校生・社会人等)の取り込みにも成功した。			
	指定管理者記入欄 【改善すべき点・課題等】 30年度に大規模改修に伴う長期休館が控えているものの、増加傾向にあるこの流れを維持しつつ、新たなイベントを仕掛けることで利用者数の更なる増加につなげていきたい。図書館は貸出冊数が、前年度実績及び基準値を下回り、利用者数が頭打ちとなるなかで、1人当たりの貸出冊数を増やし、団体利用を開拓し課題を解決していきたい。			
区記入欄 【特記事項】区画整理地区で住民の入れ替わりがある中、前年より2,000人の利用者数増は努力が認められるが、平均より下回るため減点とした。				
評価委員記入欄 【評価すべき点】 【改善すべき点】新たな事業展開を図り、図書館の利用者数及び本の貸出冊数増に努めてほしい。 【その他注意点】				
E 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	利用者の満足を得られているか(評価点×2)	評価点×2		
	指定管理者記入欄 1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ		8.0	36.0 (満点=40点)
	指定管理者記入欄 2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		10.0	
	指定管理者記入欄 3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		8.0	
	指定管理者記入欄 4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		10.0	
指定管理者記入欄 利用者アンケートの満足度も高く多くの方から支持を得る事ができ、そのことが昨年以上の利用者増に繋がった。今後もこの結果に満足することなく、さらなるサービス向上に努め、当施設が地域の方にとってなくてはならない存在となれるようスタッフ一同まごころを込めて施設運営に取り組んでいきたい。				
指定管理者記入欄 【改善すべき点・課題等】				
区記入欄 【特記事項】				
評価委員記入欄 【評価すべき点】地域住民から親しまれており、満足度の高いセンターであることを評価したい。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
合計点		92.0 (満点=130点)	128.0 (満点=170点)	128.0 (満点=170点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	アンケートによると利用者の満足度が非常に高い。前年度のミス改善に一体となって取り組んでおり、その姿勢が満足度の高いサービス提供や効果の高い事業展開に繋がっていると思われる。一方、職員の事業に対する意欲的な向き合いやすさまざまな工夫にもかかわらず、学習施設・図書館の利用人数増に必ずしもつながっておらず、残念な結果となっている。リピーターを増やす必要が、自己評価で示されており、いかに実行するか、工夫が望まれる。大規模改修工事に伴う長期休業を控えているため、休業の間も関係団体等との意見交換を継続し、リニューアルオープン後の取り組みにつなげていただきたい。			

【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。