

生涯学習関連施設 業務評価シート

生涯学習センター

施設名/ 足立区生涯学習センター

【評価対象年度】平成29年度 【自己評価】平成30年4月25日 【評価委員会】平成30年8月17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	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】 朝礼に加え、夕礼を行うことで、早番、遅番の申し送りをしています。研修は会社で行う全体研修のほか、業務研修を年2回実施しています。新入社員、2年目などの若い職員は、本社にて行う研修にて、生涯学習施設を運営するうえでの必要な知識を身につけています。 【改善すべき点・課題等】			
			区記入欄	【特記事項】			
			評価委員会欄	【評価すべき点】業務管理が着実に履行されている。研修が計画的に行われている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
		B 安全性の確保	B 安全性の確保	施設の安全性は確保されているか	評価点		
					指定管理者	担当課	評価委員会
1	施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など			2.0	2.0	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			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			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】 経年劣化が多くみられるようになってきましたが、日常点検において早期発見、対応、保守点検時の指摘事項への対応を通して、お客様に影響の出ないようにしています。また、設備機器などは、長期的視野にたった改修計画の提案も行いました。 【改善すべき点・課題等】 講堂のガラス破損の際、緊急対応に不備がありました。改めて対応方法を確認し、本件以外においても適切な対応をとれるようにいたしました。			
	区記入欄			緊急時の対応は、慌てずに対応するようにして欲しい。今後も起こりうる可能性があるため、平常時に手順等を十分に確認するよう心がけて欲しい。			
	評価委員会欄			【評価すべき点】経年劣化には概ね適切に対応されている。前年度指摘事項について、改善されている。 【改善すべき点】不具合発生時において適切な対処ができるよう、平常時からの確認に努める必要がある。 【その他注意点】緊急時に限らず、疑問を感じた際、上司等に対しても意見が言える職場づくりを進めてほしい。			
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】 弊社はプライバシーマークを認証取得しており、それに準拠した社内体制をとっています。会社で行う全社研修において、個人情報の研修、テストを行い、教育をしております。 【改善すべき点・課題等】			
			区記入欄	【特記事項】			
			評価委員会欄	【評価すべき点】法規等の遵守は適切になされている。職員研修など個人情報保護への取り組みが実施されている。 【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 (12,070千円) ◆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】 経理の専門担当職員を配置し、適切な会計処理ができるようにしています。また、区歳入、各社の自主事業収入などの集計、取りまとめ業務も担当しております。 【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】経理を専門とする職員が配置され、安定的な経営が行われている。 【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	
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	20.0 (満点=25点)
		2	A型事業 (事本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	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	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	5.0	
		5	区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係るの企画・実施・成果	4.0	4.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ほぼ計画通りの開催ができました。参加人数も定員以上になる講座も多く、新規企画は少ないながらも定番事業として認知され、リピーターも多くいらっしゃいます。フリースペースも認知度が上がり、毎日のように小学生の利用があります。これまで若い利用者が少なかったため、とても嬉しく思います。 【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】参加人数が定員を越す講座・企画も多く、若年者の利用も増えて、予想を上回る成果を上げている。リピーター率の向上も評価できる。 【改善すべき点】HP、SNS対策が不十分である。また、ミニコミ紙においては、構築されてきたノウハウを検討部会で発揮し、広く貢献してほしい。 【その他注意点】A型事業へのセンター初利用者の参加割合を、常に意識していただきたい。					
2 事業効果	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			
		1	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	3.0	3.0	6.0 (満点=10点)
		2	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 主に講座開催において、講師や協力団体として、地域の方、団体の皆様と連携をしています。千住地域には屋内スポーツ施設が少ないため、講堂において、軽スポーツを実施しています。太極拳や卓球などは多くの方にご利用いただいております。 【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】地域と連携し、適切な学習支援を行っている。 【改善すべき点】千住地域のまちづくりに関わる団体との連携など、積極的に取り組んでほしい。 【その他注意点】区内の中核施設であることを意識し、どのような学習支援が可能であるかの周知を図る必要がある。			

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	2.0	2.0	
	2	生涯学習に関する調査研究、情報収集、発信 ◆調査研究、情報資料の収集と提供 など	4.0	4.0	
	4	学校教育・高等教育機関との連携 ◆高校、大学、研究機関等との連携、他学習センターとの連携調整 など	2.0	2.0	
	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	5.0	5.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 オリンピック・パラリンピックに向けて、区民（講座受講者）の動向調査を行い、そのデータをもとに、生涯学習関連施設職員研修を実施しました。高度で専門的な学習においては、「日本の復習」と題して、日本の文化、技術などをポイントとした講座を実施、大変好評をいただいております。			
		【改善すべき点・課題等】 指導者育成、支援事業を実施できませんでした。 地域学習センターへ向けての大学連携事業に向けた取り組みを実施できませんでした。			
	区分記入欄	指導者育成事業など、生涯学習センターの根幹を成す事業と考えられるので、実施を目指して欲しい。また地域学習センター向けの大学連携事業も要望が無いから実施しないのではなく、要望を収集する努力を行って欲しい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】オリ・パラ関連の職員研修を実施し、「日本の復習」講座を開くなど、活発な活動を展開した。 【改善すべき点】指導者育成事業、大学連携事業の活動が低調であった。センターボランティアを一步進め、自立した指導者として活動できるよう支援してほしい。 【その他注意点】生涯学習センターとしての役割が担えていない点がある。センター機能を、他の関係施設により一層周知していく必要がある。			
適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)		評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
D 利用の状況	1	利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/学習施設60%、体育館95%、ホール70% 利用者数(136,504人) ※過去3年平均からの伸び率/±0%	2.0	2.0	2.0 (満点=5点)
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 ここ数年間は利用率、人数ともほぼ横ばいとなっています。夜間の利用を促進することで、利用率アップに取り組んでいきたいと思っております。 【改善すべき点・課題等】		
		区分記入欄	生涯学習施設の利用率・人数の低下は、いずれのセンターでも見受けられる。求められている事業を的確に把握し、開催時期や時間帯を考慮して利用率・人数の増加を目指して欲しい。		
		評価委員記入欄	【評価すべき点】 【改善すべき点】利用者数・利用率ともに頭打ちである。ニーズの把握と事業見直し等、利用しやすい工夫が求められる。 【その他注意点】夜間利用促進について、どのようなニーズが考えられるか等のアンケート・情報把握に取り組んでほしい。		
利用者の満足を得られているか(評価点×2)		評価点×2			
		指定管理者	担当課	評価委員	
E 利用者の満足度(アンケート調査等による)	1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ		6.0	26.0 (満点=40点)
	2	施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		8.0	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		6.0	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		6.0	
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 概ね好評をいただいております。また、今後も利用したいと回答頂いた方も多く、大変ありがたく思っております。しかしながら、サークルフェア、ミニコミ誌の認知度が低いことが課題となっています。また、構造上わかりづらい部屋配置になっていることで、案内を強化していますが、十分ではないようです。これらの点を改善し、使いやすい施設を目指します。 【改善すべき点・課題等】 ・広報面の強化 ・空調の調整 ・研修室等への案内強化		
	区分記入欄	【特記事項】			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】施設を清潔に保つことは利用者を安心・安全な気持ちにさせる効果があり評価したい。 【改善すべき点】空調など設備や館内案内の改善やミニコミ紙の認知度向上など、広報活動の強化などの工夫が望まれる。 【その他注意点】利用者アンケート中、運営満足度(何度も利用したいという利用者の比率)が各センター中最も低い。			
合計点		84.0 (満点=135点)	112.0 (満点=175点)	112.0 (満点=175点)	

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)

指導者育成事業をはじめとした生涯学習センターの根幹を成す事業が実施できていない。区内の生涯学習に関する中核施設として、調査研究機能の強化が求められている。困難な部分もあるが、職員の力量形成の一環としても、調査研究に取り組むことがセンター機能の高度化に不可欠である。さらには、新たな分野の人材登用などから事業の掘り起こしや、大学との連携等生涯学習事業のコーディネートなどの開発を進めてほしい。その他では、HP、SNS対策が不十分であり、積極的な広報が望まれることと、利用者アンケートの「運営満足度」が低いため、要因を検討し、対策を講じていく必要がある。

【評価委員会評価結果】

評価委員会 評価結果	得点	評価
	112点	B



ランクダウン
有・無



総合評価
B

※評価結果は評価委員会が行う。
 ※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

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

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

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