

# 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/ 足立区佐野地域学習センター

【評価対象年度】平成29年度 【自己評価】平成30年 4月25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】 実務経験豊富なスタッフによる安定した施設運営を行い、運用手順変更時には確認テストを実施している。受付システムの操作ミスはH26年6月以降発生しておりません。またセンタースタッフによる図書館繁忙期の業務支援を実施。効率化を図りつつ互いの業務を理解する機会となった。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】					
評価記入委員欄	【特記事項】					
評価記入委員欄	【評価すべき点】 適切な管理が行われている。 【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	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】 どなたにも安心・安全に施設をご利用いただけるよう、定時巡回、定期点検、適切な記録を基本として管理している。不具合が発生した際は迅速に状況を把握し工事要望を行うなど利用者目線に立った施設管理に努めている。					
区記入欄	【改善すべき点・課題等】					
評価記入委員欄	【特記事項】					
評価記入委員欄	【評価すべき点】 利用者目線にたった施設管理がされており、安全性が保たれている。 【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				
		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】 審査員(ISO認証機関)による外部監査をH29年1月31日、H30年2月24日に実施。28年度環境教育と個人情報保護研修の強化を指摘されたため、29年度に環境と個人情報の意識向上の研修を実施。また情報取り扱い確認チェックシートやテストを実施し、事故防止に努めた。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】					
評価記入委員欄	【特記事項】					
評価記入委員欄	【評価すべき点】 前年度の指摘事項について取り組み、事故防止に努めている。 【改善すべき点】 【その他注意点】					

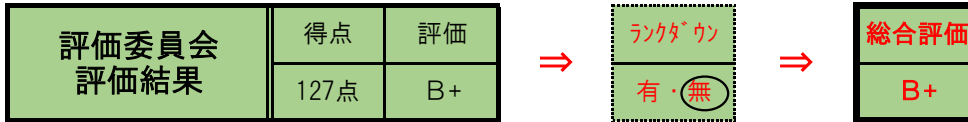
	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】</p> <p>センターでは最小限の小口現金の取扱とし、センターと本社の経理担当者による厳密な管理を行って行っている。物品購入についても本社基準を設けており、センターと本社担当者と協議のうえ購入する手順となっている。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p>		
	区記入欄	【特記事項】		
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】 財務管理、経理は適切である。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】</p>		

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	3.0	3.0	21.0 (満点=25点)
	2	4.0	4.0	
	3	4.0	4.0	
	4	5.0	5.0	
	5	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】</p> <p>福祉まつりハート&amp;ハートでは29年度より新たに2団体が加わるとともに来場者数も2,500人を超え、多くの方が関わる大規模なイベントとなっている。また、年度途中より企画が上がった夜間個人学習室では積極的にPRを行い高校生など新たな利用者層を獲得するとともに一定の利用者数を確保し、継続して開催するまでに至った。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p>		
	区記入欄	【特記事項】 定期開催している事業の見直しを実施したり、利用者ニーズを反映した事業展開を行っている。福祉まつりでは関係施設との連携を図り、多くの方が参加している。今後も継続して行ってほしい。		
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】 ニーズを反映した事業展開や既存事業の見直しなど、意欲的に取り組んでいる。また、新たに夜間学習室の利用者層を高校生などに広報し、継続に至っていることを評価したい。</p> <p>【改善すべき点】 センター初利用者について未集計ということは、改善を要する。</p> <p>【その他注意点】</p>			
	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	4.0	4.0	14.0 (満点=15点)
	2	5.0	5.0	
	3	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】</p> <p>「絆おしゃべりサロン」等、サロン型事業の多くはボランティアの方々が主となり開催し、毎回多くの皆様にご利用いただいている。また、ボランティア団体にご協力いただき、近隣中学校を対象とした手話・車イスの講習会を実施し、そこで得た知識や技術を実際に福祉まつりにて活かすなど地域とのつながりも強く意識している。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p>		
	区記入欄	【特記事項】 ボランティアの活用実績も多く、育成したボランティアのコーディネートも行った。今後もボランティアの育成や活動機会を増やし学びの循環を作ってもらいたい。		
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】 地域ボランティア団体との協力関係を重視した取り組み、特に近隣中学生を巻き込む形の事業展開を評価したい。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】</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	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 ①利用者のご意見に迅速・丁寧に対応した。②利用者が探しにくい料理本の棚をキーワード30項目に細分化して改善した。③「はじめて絵本」を渡す時、図書館利用を促すパンフレットやチラシをセットしたオリジナルバッグに入れている			
	【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】利用者への細部に亘る丁寧な気配り等、利用促進のため様々な工夫や取り組みが実施されている。 【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	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(73,821人) ※過去3年平均からの伸び率/12%増	3.0	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(124,868人) ※基準値/128,506人 貸出冊数(210,412冊) ※過去3年平均からの伸び率/5.1%増	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 利用率については、前年との比較表を作成することで現時点での程度の利用率となっているかを把握している。そのような意識を持つことでサークル数が減少傾向にある中、学習施設・体育館ともに昨年度同様の利用率を保持した。図書館では近隣図書館のリニューアルオープンの影響を受けていたが、貸出冊数は5.1%増加した。 【改善すべき点・課題等】 図書館では、平成28年度は近隣の東和図書館が休館中のため利用者が増加し、基準値が高止まりしていた。29年9月に東和図書館がリニューアルオープン後、当館利用から東和図書館に一部の利用者が戻り、基準値を下回ったと考えられる。			
【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】利用率向上に対し、前年度との比較表を作るなど、常に意識し取り組んでいる。 【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		8.0	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		10.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		8.0	
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】 全スタッフが高い意識を持ち、窓口システムや受付業務に精通したスタッフによる運営を行っている。館内では子どもコーナーを設け、幅広い年代の方々に利用しやすいよう工夫した。新たに開設した【みんなのギャラリー】は学ぶ意欲の向上や充実度につながった。 【改善すべき点・課題等】				
【改善すべき点・課題等】				
区記入欄 【特記事項】全体的に高い評価を得ている。スタッフの高い意識や、ニーズに合わせた管内整備など利用者の声を運営に活かしていると考えられる。				
評価委員記入欄 【評価すべき点】スタッフ全員が高い意識をもって業務に従事しているため、アンケート結果も良好であったと思われる。 【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)	127.0 (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)	他施設にはない利用者ニーズを捉えた柔軟性のある事業展開、福祉連携や育成したボランティアのコーディネートなど、特色ある活動を精力的に実施しており、施設運営・事業展開に対するスタッフの高い意識が感じられ全般的に高いパフォーマンスが認められる。スタッフの意識も高い。今後も区民や区民団体を中心とした活動を支援していく姿勢を持ち続けていただきたい。夜間個人学習室の継続開催も評価できる。大学生等による更なる支援も検討いただきたい。一方で、施設利用アップのための継続的な情報発信が急がれる。			

### 【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
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。