

# 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/ 足立区鹿浜地域学習センター

【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	<b>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</b>	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	6.0	6.0			
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 毎月図書館の休館日には職員全員が出勤し、ミニ研修を行っている。ビジネスマナー、ヒヤリハット、システムの振り返りなど躓きやすい課題を出し、「鹿浜センターを知る」という機会をつくり、グループで考えるディスカッションなどを積極的に行っている。そのため鹿浜センターの職員は、誰の前でも積極的発言できるようになる人材育成につながっている。  【改善すべき点・課題等】 ミニ研修は資料の作成もオリジナルで5年以上実施していることから、全センターでも役立てる共通した研修を実施し、声掛けをしていき、参加していただけることに繋げていきたい。				
		区記入欄	【特記事項】研修の実施を通して還付ミス件数は減少したが、前年度減点事項改善には至らなかったため、減点としたい。				
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】図書館休館日を活用した全職員による研修会は、重要な取り組みである。 【改善すべき点】研修の実施などにより還付ミス等は減少したが、改善には至っていない。管理業務において、前年度の減点事項の改善は最優先である。 【その他注意点】				
		B 安全性の確保		<b>施設の安全性は確保されているか</b>	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	14.0  (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	3.0			3.0			
指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 年に1度、職員全員で地震や火災が起きた時の「避難誘導訓練」を実施している。そして毎日の巡回ローテーション表(ホワイトボード)には、その日の部屋の担当が記入していて、小さな地震でも気を引き締めて訓練同様に有事に備えて、動けるようにしている。  【改善すべき点・課題等】 設備修繕において「設備修繕経過表」(オリジナル作成)を誰が見ても、人目でわかるように作成していき経過を分かりやすく記録していきたい。						
区記入欄	【特記事項】						
評価委員会記入欄	【評価すべき点】安全性はおおむね適切に確保されている。 【改善すべき点】オリジナルの「設備修繕経過表」をよりわかりやすく作成することが課題とされているため、実行してほしい。 【その他注意点】						
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)				<b>個人情報保護、各種法令等は遵守されているか</b>	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			
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 個人情報保護の取組みに関しては、毎年本社管轄で研修を行っている。センターでは、その本社管轄で行う研修の前にセンターでのミニ研修で予習をし、本社研修終了後は更に、復習としてミニ研修でテストを実施している。  【改善すべき点・課題等】 個人情報は日常的に注意をし続けて引き続き職員全員で声掛けをしあえる環境づくりを行ってきたい。				
		区記入欄	【特記事項】				
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】本社の研修前後のセンターでのミニ研修は効果的であると考えている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

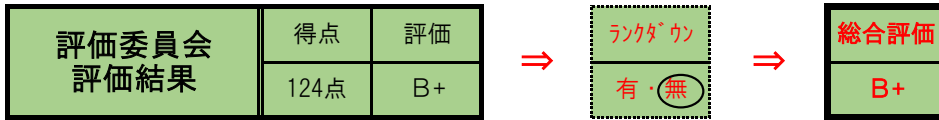
	適切な財務運営・財産管理が行われているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆29年度収支 (75,497円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など	3.0	3.0	3.0 (満点=5点)
	指定管理者者記入欄 【アピールポイント】 収支の計上区分や帳簿や関係書類は誰が見てもわかるように整備しています。			
	【改善すべき点・課題等】 講座の収入を増やし、消耗品や光熱水費の節減を、職員全員意識づけしていきます。			
	区記入欄 【特記事項】			
評価委員記入欄	【評価すべき点】 財務管理、経理は適切に行われている。 【改善すべき点】 【その他注意点】 収支額が安定的といえる金額ではない。			

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	5.0	5.0	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	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	3.0	3.0	
		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】 重点プロジェクトにおいては、いち早く「オリパラ事業」障がい者スポーツであるポッチャをSSKクラブと連携を図り、体験講座を実施。認知度を上げた。また、日本を知って頂くための「ジャパンフェスタインアダチ」、エンチャレ事業「親子で歌舞伎を体験」など積極的に取り組んだ。鹿浜のジャパンフェスタに於いては、750名もの来館者があり、竹ノ塚の本番に繋げる成果あげた。			
		【改善すべき点・課題等】 独創性のある事業を企画することやリピーターの参加者数を増加させるなど、視点をかえた事業展開を図っていくことを課題とする。			
	区記入欄	【特記事項】 区の施策を考慮した事業に積極的に携わり、成果をあげたため加点としたい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 「オリパラ事業」や「ジャパンフェスタインアダチ」、エンチャレ事業などで十分な成果を上げている。 【改善すべき点】 HP・SNS対策が必要である。 【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	15.0 (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】 サークル支援事業はもちろんの事、サークル活動の様子を見学できるシステムをつくり29年度はセンターがご案内する人数の中かから12名があった。			
		【改善すべき点・課題等】 学校や地域の方々との交流は意識してしてきましたが、ボランティアのコーディネート事業などを積極的に実施していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】 サークル支援を積極的に行っている。地域団体とも連携を図り、成果があったため、加点としたい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 サークル支援活動に加え、サークル活動を見学するシステムを作るなど、独自の積極的な取り組みがあった。町会・自治会や地域団体と連携を図り、成果をあげた。 【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】 「鹿浜たんけん隊」ガイド作成による地域史の広報や、俳句川柳ふれあいサロンの世代間交流の促進、「声を出して読む古典」における平曲演奏会などを実施し、例年開催している事業の改善を行うとともに、季節のイベントに合わせたキャンペーン実施により貸出増に取り組みました。定例の事業に関しては、リピーターが多く、安定した集客があります。 【改善すべき点・課題等】 SNSなどを活用した広報活動をより活発化させ、図書館の活動をアピールすることが必要であると考えております。中高生から20代を中心とした新たなお客様に図書館をご活用していただくための取組みが課題です。			
	区記入欄 【特記事項】			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】「鹿浜たんけん隊」や「声を出して読む古典」、季節イベントの開催など、積極的な取り組みが奏功した。利用者の要望に適切に応じ、配置等の工夫により利用者にとって居心地の良い空間を提供している。 【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		
	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(79,559人) ※過去3年平均からの伸び率/3.5%増	4.0	4.0	5.0 (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(145,087人) ※基準値/167,313人 貸出冊数(147,141冊) ※過去3年平均からの伸び率/9%減	1.0	1.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 常日頃から職員全員で来館者へ親切丁寧な対応と笑顔で挨拶することを心掛けてきた。長く施設を利用していただけるための居心地の良いセンター運営が利用率や利用者数につながる基盤だと思いつい今後も意識していきたい。 【改善すべき点・課題等】 学習センターと図書館をどちらも利用していただけるよう、連携事業の展開を図っていきます。			
	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】図書館の利用率、貸し出し促進に取り組むことが必要である。 【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		
	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	32.0 (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		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】 お客様にはセンターのスローガン「明るく、親切、丁寧な窓口を目指す」をモットーに接客してまいりました。特に丁寧な対応を常に意識してまいりましたので、自由意見欄に大変嬉しいご意見が多くあり恐縮しております。 【改善すべき点・課題等】 若い職員の受付が時間がかかるとのご指摘がありました。学習センター、図書館を両方の業務を覚えることはもちろんですが、しっかり研修と受付等の実践を多く行い改善してまいります。				
区記入欄 【特記事項】				
評価委員記入欄 【評価すべき点】スタッフの接客に対する意識が行動に表れ成果が出ている。 【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		92.0 (満点=130点)	124.0 (満点=170点)	124.0 (満点=170点)
特記事項(評価委員会による総合評価を記入)	全体的にスタッフの努力で好感のある施設となっている。そのため、広報活動を充実させて、さらなる利用率増加を期待する。既存サークル活動を積極的に支援する運営姿勢には他の模範となるものであり、評価に値する。オリパラ事業を事業者だけの事業としてではなく、SSKと連携して実施することは意味あることである。TOKYO2020を踏まえて、日本文化を知り、体験する機会の持つ意味は大きい。事務処理については、ミスを繰り返されないようOJTや研修により職員の習熟度向上に向けた指導育成体制を整えてほしい。			

【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。