

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/ 足立区新田地域学習センター

【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		
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	8.0	8.0
		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
		20.0 (満点=30点)		
		【アピールポイント】 業務別責任者制度により、明確かつ効率的な職員体制が確立されている。		
		【改善すべき点・課題等】 図書館において予約や相互貸借の処理ミスが複数あったが、処理手順の徹底や確認テスト実施したことにより同様のミスは発生しなかった。		
		区記入欄 業務別責任者制度は新田地域学習センターから提案し、指定管理者本社にて採用され、各管理センターにて実施されるまでに至った。		
	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
		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	4.0	4.0
		14.0 (満点=20点)		
		【アピールポイント】 危機管理上においてはSNSの災害時安否確認ツール、特別勤務シフトなどによる職員体制で有事に備えている。		
		【改善すべき点・課題等】		
	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
		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	4.0	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
		9.0 (満点=15点)		
		【アピールポイント】 最新のISO27001のもと、情報セキュリティとコンプライアンスを遵守している。		
		【改善すべき点・課題等】		
		区記入欄 【特記事項】		
		【評価すべき点】法令等はおおむね適切に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

D 適切な財務・財産管理	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
	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 (57,847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】 経費担当者を現場と本社にそれぞれ置き、総括責任者を含めて三重で書類・経理の管理をおこなっている。			
		【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】			
	評価記入委員欄	【評価すべき点】 財務管理・運営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

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

23.0
(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
記入欄

【アピールポイント】
文化・スポーツ活動協創推進事業に選定された「おはじきサッカー」において全センターの率先的な役割を担った。マスコミなど外部媒体の取材を大いに活用し、重点プロジェクトに貢献した。

【改善すべき点・課題等】

区
記入欄

【特記事項】

評
価
係
入
委
員

【評価すべき点】「おはじきサッカー」で全センターのリーダーシップをとるなど、メディアの取材等も活用して活発な取り組みが行われた。事業計画を上回る実施件数があり、事業全般に広げて欲しい。
【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

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

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

4.0

4.0

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

4.0

指定
管理者
記入欄

【アピールポイント】
町会や学校など年間を通じて地域と積極的に交流している。サークル加入人数は前年度から増加した。

【改善すべき点・課題等】

区
記入欄

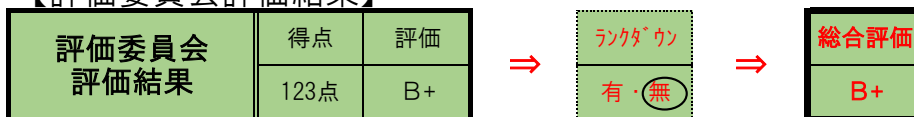
【特記事項】

評
価
係
入
委
員

【評価すべき点】地域や学校との連携が活発であった。
【改善すべき点】利用者懇談会の開催の趣旨を、団体にも理解していただく取り組みが必要である。施設ボランティアの協力体制づくりを推進してほしい。
【その他注意点】

C 図書館事業の取り組み	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
	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】 児童コーナーには館独自で作成した人形を用いた書架表示、館外に大学生インターンシップが作成した館内表示を設置した。近隣の高校との連携事業にも力を入れた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】			
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(29,080人) ※過去3年平均からの伸び率/9%減	3.0	3.0	4.0 (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(78,893人) ※基準値/80,724人 貸出冊数(109,371冊) ※過去3年平均からの伸び率/2.3%減	1.0	1.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 利用料に関しては過去3年平均から7増%と増加した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 利用人数はここ数年減少傾向にあり29年度も回復には至らなかった。利用団体が小規模になっていることが要因と考えられる。図書館は江北図書館休館の影響により来館者、貸出数が多かった。			
評記入欄	新田エリアの人口増加率を考慮すると、どうしても利用人数の増加を望みたくなる。今後も地域住民の多種多様なニーズを的確に把握した上で、より積極的な事業展開を行うことで、利用増を目指して欲しい。				
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		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		8.0	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		6.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 接客、事務処理については良いとの回答を多くいただくことができた。利用頻度の多い利用者、また今後も利用したいと感じてくださる方を増やす点を今後の伸びしろとしたい。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】			
	評記入欄	【特記事項】			
	評記入欄	【評価すべき点】独自にサービス向上アンケートを実施している。 【改善すべき点】運営満足度がセンター中で最も低い。そこが上がっていくような工夫が求められる。自由意見に汚れがひどいとあった。本は手に触れるものなので、気持ちよく読んで頂ける配慮をしてほしい。 【その他注意点】			
合計点			97.0 (満点=130点)	123.0 (満点=170点)	123.0 (満点=170点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	さまざまな運営上の工夫が見られ、各センターへの波及効果も高いが、それが必ずしも利用者の満足につながっていない。地域住民にアピールできる魅力的な事業計画に向けて、地域特性をさらに掘り下げて分析し、地域にどのようなニーズが埋もれているのかを見出し、利用者満足度向上、利用者数・貸出冊数増を目指してほしい。前年度指摘事項については改善されており、改善の為に提案された業務別責任者制度は成果をあげている。さらに、改善内容を他センターにも波及させたことは評価したい。				

【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。