

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30年度 【自己評価】平成31年4月30日 【評価委員会】令和元年8月27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る。研修は会社で行う全体研修のほか、業務研修を年2回実施している。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】朝礼、夕礼など、管理運営上の工夫がなされ、適切に管理がされている。 【改善すべき点】還付ミスに関しては、ケースバイケースによる対策を立てることが望まれる。 【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	13.0 (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る。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った。		
				【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】経年劣化に適切に対応している。 【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る。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】法令等は遵守され、適切に管理されている。 【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 ◆30年度収支 (16,044千円) ◆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	4.0	4.0	4.0 (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る。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】			
	【評価すべき点】ホールの利用料が伸びていることは評価に値する。黒字の幅も1600万円以上に達し、財産管理も適切である。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

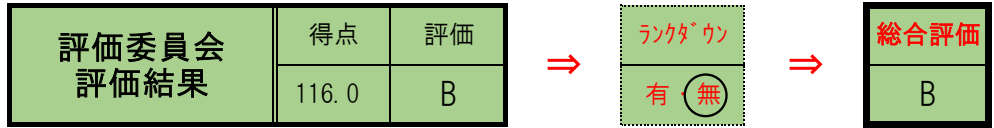
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

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	18.0 (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	1.0	3.0	
		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	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	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	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】A事業については、多くの方に参加いただき、新規事業は少ないながら、好評をいただいている。B型事業は居場所を中心にすえ、フリースペースの認知度も上がっている。引き続き利用増を目指していく。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】計画本数より、実施本数が少なくなった。計画時には2種類実施する予定であったものが、実施するには統合したほうが効果が高いとしたもの、29年度実施が30年度計画より後であったため、実施後の評価において、実施しないことになったものがあり、ともに未達成となった。計画の変更等も含め、適切に対応していければと考えている。			
	評価記入委員欄	【特記事項】計画時件数を達成していないが、合同開催する新しい試みに望んだ結果であるので、減点しない。			
		【評価すべき点】外部媒体への露出や利用しやすい位置にあるフリースペースの工夫など評価できる。 【改善すべき点】今後、アウトカムの視点からの評価に期待する。また工夫次第で、年間の事業数やアクセス数が増えると思われる。 【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 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】数は多くはないものの、区内団体等との連携はコンスタントに行っている。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】			
	評価記入委員欄	【特記事項】			
		【評価すべき点】区民講師の活用、地域特性に配慮した事業等、コンスタントに取り組んでおり、評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	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	17.0 (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	3.0	4.0	
	3	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	3.0	3.0	
	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	2.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】大学、専門機関、高校等とは良い関係築いており、連携事業だけではなく協働を進めている。ボランティア育成について、31年度より本格実施のプログラミング広場ボランティアを立ち上げ、新たなボランティア活動を推進している。		
	区記入欄	【特記事項】運営主体の都合のため、減点しない。			
	評価記入欄	【評価すべき点】生涯学習に関する調査研究結果を他学習センターと情報共有するなどの工夫が見られ、基幹センターとしての役割を果たしている。 【改善すべき点】ケアレスミスが多く発生した原因を精査し、対策を実施してほしい。また、大学連携事業を他学習センターに波及し、新たな事業を興してほしい。 【その他注意点】			
	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41% 利用者数(144,666人)	5.0	5.0	5.0 (満点=5点)
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】夜間利用も徐々に増やしていったため、微増となった。放送大学等の外的要因もあるが、利用促進につながるような取り組みも進めていく。		
		区記入欄	【特記事項】		
		評価記入欄	【評価すべき点】多様な講座やイベントを開催し、学習施設、ホール共に利用者数、利用率が向上している。 【改善すべき点】ビデオ関連施設の利用はかなり少なくなっている。用途変更等を含めたりリニューアルが必要と感じている。 【その他注意点】		
	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	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】接客、事務対応については、おおむね的確である評価をいただき、大変感謝している。サークルフェア、ミニコミ紙の認知度はまだ半数にも至っていないことは残念である。双方とも「知らない」の数を減らしていきたい。自由意見の中では、要望、苦情が見受けられる。制度面、施設面は対応が困難な部分もあるが、それらもふまえて対応をしていきたいと考えている。		
		区記入欄	【特記事項】		
	評価記入欄	【評価すべき点】施設・設備への満足度はやや高い。 【改善すべき点】事業満足度、利用効果は決して高くないので、事業の満足度が上がるような工夫をして頂きたい。 【その他注意点】他学習センターと比較し、満足度の視点が異なると感じる。期待度が高いとも考えられる。			
合計点		85.0 (満点=135点)	116.0 (満点=175点)	116.0 (満点=175点)	

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	足立区における生涯学習のセンターとしての位置づけにより、求められることも多いが、それらには概ね適切に対応されていると評価しうる。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などが求められていることも多く、指定管理事業者単体では困難な部分もあるが、職員の力量形成の一環としても、アウトカム評価について調査研究に取り組むなど、こうしたことがセンター機能の高度化に不可欠である。また、施設の経年劣化に対応しながら、様々な世代への対応を具体的にしている点は評価できるが、全体的に事業計画数が少なく、かつ実績も低調であることから、新規事業展開の取り組みが不足しているように思われる。10年の蓄積を活かした運営と企画力に期待したい。
---------------------------	--

【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
175	105	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。