

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/足立区伊興地域学習センター

【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	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 記入欄	【アピールポイント】器物破損や傷害などの事件が発生したが、迅速に通報・報告・対応することができた。朝礼は図書館と事務室が同じため、毎日合同で双方の予定確認を行っている。					
		指定管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】一部還付を全部還付してしまうというミスが年度内に2度発生してしまった。ミスを防止するため、マニュアルの再確認および還付の際は一部還付かどうかの確認を徹底するように指導していく。図書館においては毎日行う業務でのケアレスミスが多く発生した。これからも慌ただし時こそ一呼吸置いてシステム端末の「確定」ボタンを押すように心がける。					
		区 記入欄	【特記事項】同様のミスを2度繰り返した件については、全職員への注意喚起、マニュアルの再確認、既存マニュアルで読み取りにくい部分を補完した職員の個別マニュアルの作成等再発防止策を講じている。					
		評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】事故等への対応が適切になされている。 【改善すべき点】還付に関するミスについて、再発防止策をしっかりと講じて欲しい。 【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	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 記入欄	【アピールポイント】築年数が30年を超え、経年劣化による不具合が多く見られた。給湯管からの漏水など設備不具合の発生はあったものの、利用者には大きな影響を与えることなく適切な対応を行うことができた。							
指定管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】来年度に大規模改修工事を控えているとはいえ、施設の不具合が増えている。現状、適切な対応ができているが、どの職員でも対応できるように今後も指導を続けていく。							
区 記入欄	【特記事項】2019年度に大規模改修を予定している施設である。空調設備、漏水、外灯不点灯等不具合が多く見られたが、適切な対応が見られた。							
評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】経過年数に応じた劣化状況を把握し、メンテナンス等を適正に行い管理している。 【改善すべき点】 【その他注意点】							

	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	
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	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】当社で取得しているISO14001に則り、個人情報を適切に管理した。個人情報に関する事故やコンプライアンス違反を起こすことなく運営することができた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】			
評価委員記入欄	【評価すべき点】適切に管理されている。 【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	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 ◆30年度収支 (870,967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】】経理担当者を配置し、適切に管理を行った。学習施設の利用料が基準の3%を大きく上回り、5%増となった。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】人件費等の上昇で支出の管理が重要となっている。今後も収支がマイナスにならないよう、適切に管理していく。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】利用料の増加は施設の活用を意味しており評価に値する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

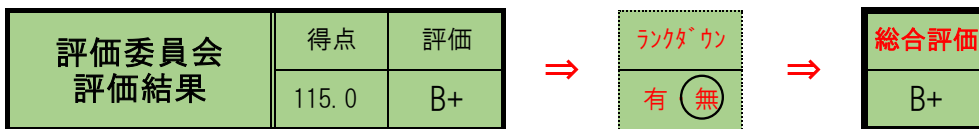
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

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	3.0	3.0	19.0 (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	3.0	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	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】beyond2020認証事業を11件開催。伝統和楽器「琵琶」のコンサートでは43名の参加があった。後世に伝えるため子ども対象に「三味線」、重要無形文化財の伊勢型紙で「藍染」、「書道」で「暑中見舞い」など日本文化事業を開催した。昨年度0回だった食育講座も、伝統食材「みそ」をテーマに3回開催				
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】自社ホームページやSNSでの広報に課題がある。ホームページの充実や現在使用しているSNS以外での情報発信も行っていく。				
	区記入欄	【特記事項】beyond2020プログラムの認証を受けた琵琶の弾き語り「耳なし芳一」や藍染体験講座等では、新規来館者を獲得できており、次年度更なる発展を期待する。また、事業の魅力を広く周知し、新たな利用者を獲得するためにも、広報の充実について課題としたい。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】beyond2020認定事業への取り組みや食育に関する事業を展開し実績を上げたことなど、区の施策を考慮した企画で成果をあげている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	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	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	3.0	3.0	12.0 (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	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】ふれあいまつりでは今まで連携していなかった地域の団体と連携し実施した。今年度より高齢者対象の講座参加者が減少傾向になり、代わりに子育て世代向けの講座参加者が増加傾向にあり、アンケートなどでのニーズも高いことから地域特性の変化と捉え、「高齢者」から「子育て世代」にシフトした。 【改善すべき点・課題等】トレーニングルームの利用者は増えているものの、登録団体は減少傾向にある。大規模改修工事に伴う休館でより一層登録団体が減少する懸念があるため、休館前・休館中に登録団体の支援を行っている。			
	区記入欄	【特記事項】来館者層の変化を汲み取り、地域に合わせた事業の立て直しを行っており、アンケート等でのニーズの把握を適切に実施している。また、ふれあいまつりにおいては、新たに地域団体と連携したことで、非常に賑わいのあるイベントとなった。			
	評価記入欄	【評価すべき点】地域住民の特性を把握し、地域団体と連携した事業展開により「ふれあいまつり」の参加者が大幅に増加した点は評価に値する。またニーズを把握して、子育て世代への重点シフトに成功している。 【改善すべき点】登録団体、新規登録者数を増加させるようなしなかけを考えて欲しい。 【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	4.0	4.0	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	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】SNSでおはなし会等の図書館イベントを掲載し、アピールできたため、図書館イベントの参加者が増加した。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】			
評価記入欄	【評価すべき点】センターとの協働事業につながる活動やレファレンス講習会や子どもの読書関連の新規事業など、積極的な事業展開した。またSNSによるPRが奏功した。 【改善すべき点】若干のケアレスミスがあった。他に波及しないような対策をお願いしたい。 【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48%、体育館95% 利用者数 (99,217人)	4.0	4.0	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 (197,114人) ※基準値/196,587人 貸出冊数 (219,738冊)	2.0	2.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】教養室の利用人数は昨年度と比べて7%増加した。講座の拡充と定期的に利用する一般団体の増加が要因だと思われる。図書館では秋の読書週間のイベントが大盛況だったため、来館者は基準値を超え、貸出冊数はに過去3年よりも増加した。 【改善すべき点・課題等】秋の読書週間に関しては集客、貸出共に増えたが、全体で貸出し数が減ってしまったため、日常の中でも手取りやすい書架を目指さなければいけないと思う。面だして貸出されることは多くなるが、それだけではなく、まず興味を持ってもらえるような書架作りが大切だと感じた。			
	区記入欄	【特記事項】学習施設全体の利用人数は前年度よりも減少しているが、新たな幼児向け事業を利用率の低い教養室で実施する等により教養室の利用率、利用人数ともに前年を上回っている。			
評価記入欄	【評価すべき点】昨年度の減点事項への工夫により、諸室の利用が増加していることを評価する。 【改善すべき点】全体に利用者数が伸び悩む傾向にある。夜間時間帯の利用率が目標値に近いと思われるので、あと一息の工夫が欲しいと感じる。 【その他注意点】				

	利用者の満足を得られているか	評価点		
		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	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設や設備の老朽化のため、施設に関する要望が多くあった、実現可能なものもあれば難しいものも多々挙げられていた。自由意見では設備に対する要望が多くあるが、施設・設備の満足度は高い傾向にあった。 【改善すべき点・課題等】どの項目も昨年度と同じ点数に留まった。1点でも上がるようにしていきたい。事業の充実を図り、センターでの活動効果を実感できるように利用者の支援を行っていく。		
区記入欄	【特記事項】			
評記入欄 委員	【評価すべき点】施設が古いながら、満足度が8点というのは努力の成果が伺える。 【改善すべき点】老朽化した施設設備への不満があがっていたので、改善していただきたい。 【その他注意点】			
合計点		89.0 (満点=130点)	115.0 (満点=170点)	115.0 (満点=170点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	全体的に老朽化した施設設備ではあるが、事業展開において区が推進する食育事業や地域特性に配慮するなど、利用者の期待に応えようとする姿勢が見られ、評価できる。アンケート自由意見には要望や苦情の記述が目立つが、スタッフの対応や気づかいに満足している利用者も多いと感じる。			

【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。