

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/足立区興本地域学習センター

【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30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	10.0	10.0	22.0 (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】「図書館司書」の資格を図書館従事者の50%(20名中10名保有。改修工事前までは6名)に増員。以前よりレファレンス力が向上した。リニューアルオープンから数ヶ月は新規のお客様が多数来館したことでお客様対応に苦慮したが、結果的に大きなクレームや運営業務に大きなミスが無く、円滑に運営ができた。		
				【改善すべき点・課題等】		
	区記入欄	【特記事項】改修工事に関わる事務手続きや注意点等を積極的に情報提供していた。改修工事を控えている他指定管理者に改修工事に関するノウハウを継承し、円滑な管理運営業務に貢献した点を加点としたい。				
	評価委員会記入欄	【評価すべき点】トレーニングルームの受付システムの効率化により、苦情を0にしたことの功績は大きい。図書館司書の資格保有率が従事者の50%となり、業務への意識向上や利用者への貢献度を示している。 【改善すべき点】職員管理体制、人材育成等に関しては、基本的な達成のみで加点はされなかった。今後工夫が望まれる。 【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	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】防犯カメラの精度が上がったため「防犯カメラ動作確認チェックリスト」を作成し、毎週1回の動作確認を行った。カメラの録画が適切に作動していることで、2件の窃盗事件と図書館内で発生した変質者事件、合計3件の捜査協力を行った。そのうち1件の窃盗事件と1件の変質者事件、合計2件が早期解決に繋がった。		
		【改善すべき点・課題等】				
	区記入欄	【特記事項】改修工事後の館内清掃には清掃員を増員するなど、リニューアルした施設の美化を保つことに注力していた。利用者が快適に利用できるように、維持管理ができています。				
	評価委員会記入欄	【評価すべき点】アクシデント的な出来事もあったが、概ね適切に対応されている。 【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】公の施設の管理代行者として、個人情報保護方針を定め、法律や足立区の条例など法令遵守はもとより、社内服務規程、行動規範、マニュアルの制定など、地域社会の誰からも信頼される企業としての倫理観にもとづいた運営を行なうように研修を徹底している。		
				【改善すべき点・課題等】		
	区記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。				
	評価委員会記入欄	【評価すべき点】適切に遵守されている。 【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 (3,842千円) ◆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	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】、弊社独自の現金管理表を使用することで適正な会計及び現金管理に努めている。社内申請制度により備品・消耗品を購入する際は、価格に応じ相見積りを取り品質を精査のうえ、適正価格における購入を行なっている。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄 【特記事項】問題なく取り組んでいる。			
	評価記入委員欄 【評価すべき点】適切に管理され、収支のプラスも達成している。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

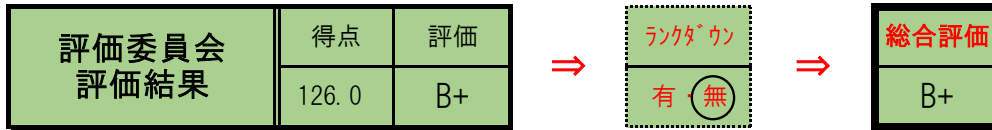
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

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	20.0 (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	4.0	4.0	
		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	5.0	5.0	
		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】「大人のためのはじめてピアノ教室」を受講している成人の方に日頃の成果を発表する場を提供。興本センターの特徴でもある吹き抜けのエントランスホールにあるグランドピアノで披露していただいた。参加者同士の交流が深まり、絆づくりにも繋がった。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】地域のニーズ把握に積極的な取り組みを行っている。この取り組みを生かし、新たな利用者獲得に繋がる学習事業の充実を期待したい。エントランスを活用した「大人のためのはじめてピアノ教室」の発表会は来館者への講座PRにもなり、参加者同士や参加者の家族の絆づくりの場に繋がった点を加点としたい。			
	評価記入委員欄	【評価すべき点】「大人のためのはじめてピアノ教室」の発表をエントランスで開催したことは、大人の学習を支援する貴重な場を提供しており、大人の向上心を育む事業である。またHP・SNSの内容充実等も評価できる。 【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	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	4.0	4.0	14.0 (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	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】4月28日にオープニングセレモニーを内覧会を兼ねて開催した。体育館やエントランスホールで登録団体の発表を実施。2階の廊下の壁に東京オリンピックが行われた1964年の足立区の写真を郷土博物館から借りて掲示し、身近な土地の移り変わりがわかる写真展等を行い、1日で1,700名の方に来場して頂いた。 【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】オープニングセレモニーは、登録団体の発表を中心に、センター再開の機運醸成に繋がった。NPO法人と連携し、自館でニーズのある講座を他施設で継続して開催できるようにサポートした結果、満足度の高い講座を他施設に定着させた点を加点としたい。			
	評価記入委員欄	【評価すべき点】他センター事業を活用し効果を出しており、転換の発想と自在な手法を評価したい。また、地域人材の活用にも積極的である。 【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	4.0	8.0	
	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		(満点=10点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】こども向けに親子で絵本の感想を共有する「うちどくノート」の配布を行い、またネイティブの講師を呼んで日本語と英語を使ったおはなし会を開催した。ティーンズ向けに中高生向け情報誌を中学校と連携して作成し、大人向けには読書会や古典講座を開催する等各世代対象の読書推進を事業を展開した。 【改善すべき点・課題等】次年度以降は大人向け読書推進活動事業に更に力をいれ、利用者数増、貸出冊数増に繋げたい。				
	区記入欄	【特記事項】特集棚貸出率が目標値に達していないので、減点とした。				
	評価記入委員	【評価すべき点】館内の分かりやすい案内、レファレンス充実、混雑に配慮した受付法等、利用者目線のアイデアが加点となっている。子供向けの事業についても功を奏している。 【改善すべき点】特集棚の貸出率アップ、成人読者層の開拓にも工夫がほしい。 【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		6.0	
	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62%、体育館95% 利用者数 (76,534人)	3.0	3.0		(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 (188,661人) ※基準値/217,339人 貸出冊数 (221,213冊)	1.0	3.0		
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】学習センター及び体育館の利用率・利用人数が減少する中、トレーニングルームの利用率は99.5%。利用人数は年間で13,000人を超えた。健康ブームが後押ししていると考えている。これをきっかけに、次年度以降の学習センター利用者を増やしていけるように努める。 【改善すべき点・課題等】第3学習室が増えているので単純に比較はできないが、主に学習センターの利用率が減少している。また、大規模改修工事の影響による登録団体減少に伴い、利用人数が減少した。次年度以降は新しい事業を多数展開し、新規利用者の向上に努める。				
区記入欄	【特記事項】平成29年6月から平成30年4月27日まで、改修工事による長期休館だったため、実績が11ヶ月間の実績値である。改修工事により、新たな学習室を増設した。今年度リサーチした地域ニーズを反映させた事業展開で利用者拡大を期待したい。					
評価記入委員	【評価すべき点】休館期間を勘案すれば、概ね良好な利用状況といえる。 【改善すべき点】 【その他注意点】図書館利用の評点に関し、区評価の加点理由はよくわかった。					
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			
	指定管理者	担当課	評価委員		32.0	
	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		(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		10.0			
指定管理者記入欄	【アピールポイント】アンケート結果を受け、改めて利用者満足度が高いことを実感した。しかし、少数とはいえ不満や利用したくない、という回答があることを見過ごすことはできない。今後も応えられる要望に対しては迅速に対応し、利用者の声を真摯に受け止め全ての利用者が満足して頂ける施設になれるよう運営管理に努める。 【改善すべき点・課題等】図書館の事業やサービスを利用したことがない。トレーニングルームを利用したことがないという数字が高いことがわかった。次年度以降、図書館やセンター来館者がトレーニングルームを利用するように促したり、逆に図書館のサービスを知ってもらえるよう改善に努める。					
区記入欄	【特記事項】					
評価記入委員	【評価すべき点】全体に利用満足度は高いといえる。利用者の意見を詳細に把握しており、課題と対策を検討している姿勢を評価したい。 【改善すべき点】ミニコミ紙の認知度がやや低く、読んでいないという回答者も半数近かった。 【その他注意点】					
合計点		93.0 (満点=130点)	126.0 (満点=170点)	126.0 (満点=170点)		

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	他のセンターの取り組み(トレーニングルーム新規講習受付、花壇ボランティア)から学ぶ姿勢と、大規模改修を経験して得たノウハウを他のセンターに伝えていく姿勢は、大変評価できるものである。エントランスホールでの受講者発表の機会の提供は、良い取り組みである。スポーツ系、トレーニング系への区民評価が高く、期待も大きいと感じられる。図書館部門も適切に運営されていると評価しうる。館の環境の変化で課題が生じているが、対策を検証する体制が垣間見える。次年度に活かして頂きたい。
---------------------------	---

【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。