

# 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/足立区江北地域学習センター、江南コミュニティ図書館

【評価対象年度】平成30年度   【自己評価】平成31年4月10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	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 記入欄	【アピールポイント】		
				【改善すべき点・課題等】		
			区 記入欄	【特記事項】		
			評 価 委 員 会 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】		
		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】		
				【改善すべき点・課題等】		
	区 記入欄			【特記事項】		
	評 価 委 員 会 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】		
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】		
				【改善すべき点・課題等】		
			区 記入欄	【特記事項】		
			評 価 委 員 会 員 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（9,682千円） ◆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】学習施設において、一般団体を含む団体利用が昨年度と比較して拡大し、施設使用料が過去3年平均よりも増加している。			
	【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄 【特記事項】			
評価委員記入欄	【評価すべき点】過去3年平均より高い水準でプラスの収支を達成している。 【改善すべき点】利用料の増にさらに工夫をお願いしたい。 【その他注意点】			

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

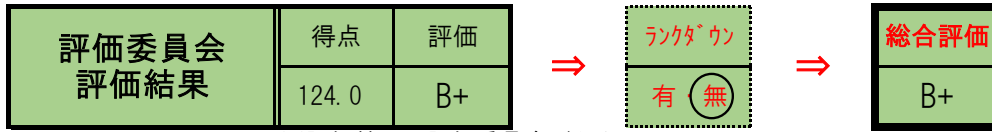
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	23.0 (満点=25点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		5 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】施設HPの一層の充実を図ったほか、在京キー局の取材・放映等の機会を捉え、あだち広報以外にも当センター開催事業の周知機会を確保した。C型事業は、リピート参加率も高く、また2講座をA型事業からC型事業へ転化に成功するなど、次年度以降の事業計画へ種をまく展開ができたものと考えている。			
		【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】講座の取材・放映等の機会を次につなげるためにも積極的なアピールをしていって欲しい。A型事業からC型事業への転化をすすめるとともに、新たなA型事業の開発にも積極的に取り組んでいる。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】多くのタイプの事業で意欲的な取り組みが見られた。外部媒体への露出、HP、SNS等での情報発信の効果は高かったと思われる。またパラスポーツに対応したバリアフリー情報を絵文字で提供している。Beyond2020事業への取り組みを評価できる。 【改善すべき点】ミニコミ紙について、関心を誘う紙面づくりに工夫をお願いしたい。 【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	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		
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】beyond2020認証プログラム事業を実施し、特に出演者に地域人材を活用した「フルートと楽しむクリスマスおはなしコンサート」は大盛況となった。また区重点プロジェクト「おはじきサッカー」においては、館内子どもフリースペースへの導線となるロビーにスタジアムを常設し、認知度向上に貢献した。			
		【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】単体での活動だけでなく、他施設、団体との連携や地域人材の活用にも積極的に取り組んでいる。 【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	5.0	10.0 (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】地域の方に要望の高いテーマのブックリスト「人生100年健康ノート」「防災ブックリスト」を作成し配布した。図書館だけでなくセンターの講座についても併記したことで幅広く利用していただいた。			
	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】健康ノート、防災リストの配布、読書推進事業全般においても、利用者に直接伝わるアイデアで実践をした。分かりやすい表示や利用促進への様々な取り組みも高く評価できる。 【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		
	指定管理者記入欄 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52%、体育館95% 利用者数(106,183人)	5.0	5.0	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(258,417人) ※基準値/206,706人 貸出冊数(237,332冊)	2.0	1.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】センターでは親しみのある接遇で中高生の体育館個人利用者を大きく増加させた。図書館では来館者数・貸出数の増加を図るため、ポイントカードや「お年玉くじ付き返却しおり」を配布した。また、接遇研修の実施や様々なチェックシートを用いたカウンター対応で、確実に丁寧なサービスを心がけた。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】(江北図書館)平成29年度は近隣の興本図書館の長期休館のため、利用者数・貸出数ともに例年より多く、比較すると今年度は下がってしまった。過去3年の平均値と比較すると例年並みであるため、引き続き広報や事業で数字を伸ばす努力をしていく。			
評価委員記入欄 【特記事項】(前年度減点事項の改善)図書館の貸出冊数が基準値を達成できなかったため、平成29年度の減点事項の改善が図れなかった。よって減点とする。 【評価すべき点】学習施設、体育館の利用者は着実に増加している。 【改善すべき点】図書館は、過年度、興本図書館の休館により利用者が増加した分、相対的に30年度の達成水準が低くなってしまった。次年度以降、回復が望まれる。年齢層に応じた事業を工夫し、夜間の利用を検討してはどうか。 【その他注意点】				
E 利用者の満足度(アンケート調査による)	利用者の満足を得られているか(評価点×2)	評価点		
	指定管理者記入欄 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	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		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】まず何より、運営満足度の点でお客から高い評価をいただいたことを誇らしく思う。また、施設・設備と事業についても概ね高い評価をいただいているが、こちらはさらに細やかな観察と改善のサイクルを回し、来館される皆さまの満足度が自然と高まるよう工夫して取り組んでいきたい。				
区記入欄 【改善すべき点・課題等】利用効果については、まだまだ強く効果を実感していただける余地がある。当館でのまなびの活動が「生きがい」や「やりがい」につながるよう、区民の皆さまへより一層のサポートに取り組んでいく。またミニコミ紙「TONTON」については、認知度がさらに高まるよう工夫していく。				
評価委員記入欄 【特記事項】				
評価委員記入欄 【評価すべき点】接客態度や施設・設備に関しては概ねよい評価である。職員の当事者意識が利用者の満足度に表現されていると思われる。 【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多かった。ミニコミ紙の周知方法を検討してはどうか。 【その他注意点】アンケートの、閲覧コーナーの利用のあり方についてと、レクホールの椅子片づけ用不具合など、参考にしてほしい。				
合計点		97.0 (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)	施設と地域との交流が良好であり、人材活用を促進している。更なるボランティアの支援体制を期待する。加点に関わる取り組みも多く、事業展開において様々な工夫があり、利用者の獲得に努力されている成果が表れている。施設の管理に関することについては、「改善すべき点・課題等」についての記載はないが、常に課題意識を持ち、さらに加点に関わる取り組みも考えていただきたい。
---------------------------	---

### 【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。