

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/足立区鹿浜地域学習センター

【評価対象年度】平30年度 【自己評価】平成31年4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
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

【評価委員会】令和元年8月27日
 水準どおり(水準クリア)：3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		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】毎月図書館の休館日に職員が全員出勤し、ミニ研修を行っている。ビジネスマナー、ヒヤリハット、システムの振り返りなど、躓きやすい課題を挙げ、グループで考え、ディスカッションする機会を積極的に行っている。積極的に発言できる人材育成に努めている。今年度は、ミスを起こさないためのOJTを繰り返し実施し、2名で確認する事を徹底し、システムの振替、還付ミスを無くした。 【改善すべき点・課題等】					
		区 記入 欄	【特記事項】来館時や電話対応は職員全員が明朗丁寧に行えている。ミニ研修では地域について学ぶ機会を設けて、地域に対する意識を高める取り組みを実施している。					
		評 価 入 委 員 欄	【評価すべき点】還付ミスをなくすためのOJT等により、ミスはなくなった。 【改善すべき点】 【その他注意点】					
		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】毎年4月にオリジナルで「避難誘導研修」を実施している。今年度は改めて消防署に資料を確認していただき、実施した。有事に備えて動けるようにしている。昨年、課題等であげたセンター独自の「設備経過表」を作成し、誰が見ても経過がわかるように記録している。 【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 入 委 員 欄	【評価すべき点】経年劣化に適切に対応できた。 【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】個人情報保護の取組みに関しては、毎年本社管轄で研修を行っている。センターでは、その本社管轄で行う研修の前にミニ研修で予習し、本社研修終了後には更に復習としてテストを実施し、日頃から注意するように職員全員が声掛けをしている。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】			
	区記入欄	【特記事項】年に一度の本社研修だけではなく、センターで定期的に研修やテストを実施するなど、日常的に意識を高める取り組みが行われている。			
評価記入委員欄	【評価すべき点】法令は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 (▲1,437千円) ◆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	2.0	2.0	2.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】鹿浜センターでの人材育成(研修含む)に重点をおいたため、人件費が多くなってしまった。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】空き部屋を地域のお客様に利用していただくように広報活動をすすめていく。職員の作業の効率化を図り、事業の価格の見直しをし、利益をあげていくようにする。			
	区記入欄	【特記事項】			
	評価記入委員欄	【評価すべき点】 【改善すべき点】人件費の増加により100万円以上の赤字が出ている。収支をプラスとするように努力をお願いしたい。 【その他注意点】収支がマイナスとなったが、人材育成は重要な課題である。			

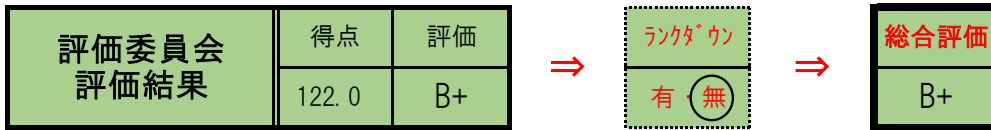
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

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	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	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	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】高校受験応援団では、面接・集団討論に着目して、受験当日に自身を持って臨んでもらおうと、学校とは違う環境で練習できる機会を作った。鹿浜センターのテーマである「家族」に添った、家族全員が参加できるコミュニケーション主体の「家族で鹿浜大運動会」では、普段センター事業に参加する機会が少ない層(20代~30代の男性)に気軽に参加していただき、今後の男性の参加のきっかけづくりになった。重点プロジェクトでは、おはじきサッカーやオリパラ事業「ポッチャ」を定期的に開催し、障がい者を含めて参加していただき、認知度を高め利用者を増加させた。ミニコミ紙はカラー化、見やすい紙面を目指して作成し、手に取っていただく機会が増え、お客様より褒めの言葉をいただくようになる。ミニコミ紙表紙に毎月登場させている、センターキャラクターの鹿ちゃんの認知度も広まってきた。エントランスで行っているファミリーランド(居場所づくり)は子どもの居場所として定着し、各世代の利用者が目的をもって利用できるようになった。				
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】HP・SNS対策を行い、次年度は外へ発信していくこと、また受信を積極的に行う。				
	区記入欄	【特記事項】エントランスを有効活用した夏休みの子ども向け事業は、センター事業のPRにも繋がった。地域住民の居場所づくりやセンター利用のきっかけとなる取り組みを積極的に行っている点を加点としたい。				
	評価記入委員欄	【評価すべき点】概ね高い水準で事業が展開されている。高齢者や障がい者スポーツにも配慮した大運動会は、メンズクラブなど多彩な顔ぶれの支援を得て、成功している。 【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	5.0	5.0	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	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】今年の文化事業のテーマは「日本の文化を知る」。「茶道」「大正琴」「日本舞踊」「着付け」などの講座をサークルの講師に依頼することで、各登録団体の入会者数を増加することができた。住区センターのおまつりに会議から参加し、元々参加者の年齢増が高い事で苦勞されていた部分のフォローができた。また、学習センターのおまつりも住区職員に参加してもらう事ができ、お互いどのように実施しているか知る事ができた。</p> <p>【改善すべき点・課題等】住区センターと共同で「ふれあいまつり」が開催できる様に努めていきたい。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】登録団体の見学受付や講座での講師依頼など、活動PRを積極的に支援できている。イベントの際は、複合施設一体となって盛り上げるために、協力体制を整えながらセンター職員が主導となって取り組んでいる。イベント時に登録団体の協力を得ることが活動PRになり、新たな登録団体の創出や新規加入にも繋がっている。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】日本文化に関する文化事業や区内施設、団体との連携などは十分に行うことができた。複合施設の特徴を強みに変える企画力が、イベントを盛り上げ地域の協力者を拡げている。 【改善すべき点】地域人材活用にやや弱いところがあった。 【その他注意点】各施設を利用する目的が違えど、イベントによってお互いを気遣う雰囲気が高まることを期待する。</p>			
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	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	<p>【アピールポイント】期間限定の館内イベントの増加、POP等による資料の紹介など館内の取り組みを強化し、来館や貸出のきっかけとなるよう実施した。</p> <p>【改善すべき点・課題等】館内の取り組みに力を入れ、館外に向けた広報が不足していたため、来年度はSNS等を活用したアピールを活発化させる。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】</p>			
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】利用者に配慮した配置やパスファインダー作成など、読書推進への取り組みを評価したい。 【改善すべき点】 【その他注意点】</p>				
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59%、体育館95% 利用者数(82,438人)	2.0	0.0	0.0 (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(138,672人) ※基準値/140,516人 貸出冊数(132,713冊)	1.0	0.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】近隣センターの大規模改修終了の影響もあり、大きなイベントなども実施し、ミニコミ紙などで利用者を増やすための広報活動を行ったが、利用者を大きく増やすには至らなかった。</p> <p>【改善すべき点・課題等】空き部屋対策を考え、お客様の利用しやすい時間帯に事業を実施していく。次年度は営業活動(SNS含む)を行い、学習センターを多くの方に知っていただき、利用に繋げる取り組みを行っていく。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】イベント集客やエントランスを活用した事業によってセンターのPRは行えているが、施設利用率の向上には至らなかった。新たな利用者を取り入れるため地域住民のニーズ把握をして基盤を整え、施設利用率の増加に繋がることを期待したい。 (前年度減点事項の改善)学習施設の利用率、図書館の利用者数、貸出冊数基準値を達成していないため、平成29年度の減点事項の改善は図れなかった。よって減点とする。</p>			
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】図書館の利用促進、子どもの読書のきっかけづくり等、評価できる。 【改善すべき点】学習施設や図書館の利用者数および貸し出し冊数が減少している。学習へのニーズやリピーターへの働きかけ、基準値を上回るように工夫していただきたい。 【その他注意点】体育館の利用率は向上しており、利用者の視点で課題を見直してみてもどうか。</p>				

	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、説明や事務処理の的確さ	/	6.0	32.0 (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		10.0	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		10.0	
	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】お客様に対する職員の対応を多くの方に褒めていただいて、今後の運営の励みになる。更に向上していきたい。		
区記入欄	【改善すべき点・課題等】要望のある講座に関しては、2019年度に予定している。貸出備品の不備に関しては、常に新しいものを使用していただいているが、貸出前のチェックを更に強化していく。			
評価委員記入欄	【特記事項】			
		【評価すべき点】スタッフへの満足度に評価を得ており、センターの利用についても若い年代に支持されている。また施設・設備や事業に対する満足度は高い。 【改善すべき点】接客などの運営満足度や利用効果感は高くない。 【その他注意点】		
合計点		94.0 (満点=130点)	122.0 (満点=170点)	122.0 (満点=170点)
特記事項(評価委員会による総合評価を記入)	安全性についての「設備経過表」作成は課題の情報共有に役立つと考える。人材育成のための経費は、いずれ館を担う財産(人材)となることを願う。また、鹿浜受験応援団は学校(開かれた学校づくり協議会関係者も含む)と連携して事業として地域に拡げて、今後も継続していただきたい。その際、前年度の受験生の体験等をお聞きできるようにするなど、企画の充実を検討していただきたい。職員の意気込みが必ずしも数字に比例していないが、地域に根ざすセンターとして前進されることを期待する。			

【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。