

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/足立区竹の塚地域学習センター

【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	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】				
			区記入欄	【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	【評価すべき点】適切に管理運営がなされている。 【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	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】施設の老朽化に対応すべく、不具合一覧データを作成し、全職員が不具合箇所の状況や修繕・工事について共有できる体制をつくり、対応を行なっている。また、職員間だけでなく、複合館全体で情報共有・調整等を行うため月1回、竹の塚センター全6部署での定例会議を開始した。				
	区記入欄			【改善すべき点・課題等】				
	区記入欄			【特記事項】複合館全体の不具合の把握だけでなく、他部署のイベント等の情報共有についても、指定管理者が中心となって積極的に進んでおり、館としての一体感が生まれつつある。				
	評価委員会			【評価すべき点】いざという時の備えに対処できる体制づくりや、不具合について全館で共有するなど老朽化への対応が十分である点は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
C 法令 の 遵守 (※倫理 性も含 む)	C 法令 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】				
			区記入欄	【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	【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（977千円） ◆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】			
	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】問題なく取り組んでいる。			
	評価記入委員欄 【評価すべき点】健全な収支である。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

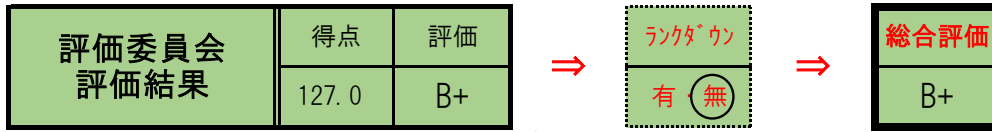
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

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	5.0	5.0	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	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	4.0	4.0	
		指定管理者記入欄 【アピールポイント】今年度、初の試みとしてセンター・図書館・学童保育室の3部署合同で子どもたちのコミュニケーションを目的としたまちあるき講座を実施した。子どもお仕事まつりでは、将来の社会人としての基盤づくりだけではなく、足立区在住の専門職や企業に講師を依頼し、足立区への就労意識を高めている。 【改善すべき点・課題等】3部署合同事業では、学童生徒の参加ばかりが多かった点を課題として、子どもたちの新しい交流の場となるべく、一般の参加をもっと増やしていく。			
		区記入欄 【特記事項】まちあるき講座では、初めて顔を合わせた子どもたちが交流を深めやすいような工夫が見られた。今後は広報にも新たな工夫を期待する。また、恒例になりつつあるお仕事まつりについては、学生の企画・運営に移行することで、区内他センターでの職業体験講座との差別化を課題としたい。			
		評価記入委員欄 【評価すべき点】SNS内容の充実等、PRが十分に行われ、子どもたちに重点を置いた多くの事業が展開された。事業企画と広報活動がマッチしており、地域発信に効果を上げている。 【改善すべき点】成人へのPRに力を入れるなどして、成人参加者を増やす工夫が必要だろう。 【その他注意点】地域ならではの家庭教育支援の促進を継続して頂きたい。			
	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	3.0	3.0	11.0 (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	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄 【アピールポイント】和室の空き時間を利用し、小さい子どもを持つ母親のゆるやかなつながりを創出するためのサロン事業としてママルームを実施した。また、地域と一緒に子どもを育てる目的として、施設や店舗で直接仕事の体験を行う、職場体験事業を警察署や竹の塚商店街等と連携し、実施した。 【改善すべき点・課題等】ママルームは、単に場所の提供だけでなく、子育て世代への情報提供やヒアリング等を行い、講師を招くなど子育て世代のサポートとなるよう展開させていく。			
		区記入欄 【特記事項】職場体験事業は、子どもたちの見守りと同時に地域の活性化にもつながる事業であるが、一度に参加できる人数が少ないことが課題である。また、センターが職場体験事業や地域との連携を通じて、竹の塚地域のコミュニティ同士をつなげる存在となることを期待する。			
		評価記入委員欄 【評価すべき点】区内団体等との連携、ボランティアの活躍は評価できる。日本文化の魅力を発信する事業・活動に工夫が見られ成功している。 【改善すべき点】実績を重ねているので、当該施設のコーディネートを検討されてはどうか。 【その他注意点】ベジタベ・食育に関する事業は、コツコツの精神が大切なので支援体制を持続して頂きたい。			

	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】特集を多く企画、女性や子どもが入りやすいように館内装飾を工夫。また、光の祭典のために観光交流協会との連携し、「イルミネーションおはなし会」を点灯式に合わせて実施。その他にも「ことばの力」「ウォーキングDE歴史探訪」などの連携事業を実施し、多くの方へ図書館のPRをすることができた。			
	【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】加点に関わる優れた取り組みが多いことは、評価できる。利用者の立場で館の運営全てに配慮が感じられ、レファレンスサービスの充実等や発信等、努力の様子が伺える。 【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	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77%、ホール52% 利用者数(123,687人)	5.0	5.0	10.0 (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(222,928人) ※基準値/214,544人 貸出冊数(281,954冊)	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】今年度、竹の塚センターは開館しながら大規模な配管工事を行った。工事の音やトイレが使用できないことで、運営に多大な影響があった。その中で利用者への事前案内やセンターすべての部署および業者との連絡調整により、大きな問題も起きることなく運営できた。			
【改善すべき点・課題等】				
区記入欄 【特記事項】開館中の工事のため、予約時の問合せの際にも相手方に説明したところ予約に至らなかったケースも多かった。しかし、工事实施中目立った苦情もなく、最大限利用者に配慮した対応を実施していた。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】学習施設、図書館共に良好な利用状況である。基準値を上回っており評価できる。 【改善すべき点】夜間利用の促進を図って頂きたい。 【その他注意点】			
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×2		
	指定管理者記入欄	指定管理者	担当課	評価委員
	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	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		8.0	
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】サービスを向上させるため、利用者の方や懇談会等でヒアリングを行い、朝礼等で職員間の共有を図っている。その中で、正面玄関に水ふきマットを設置や図書館へ空気清浄器の設置などを実施した。また事業は、竹の塚ホールで行う文化事業を低価格で多数実施し、地域の皆様に好評をいただいた。				
【改善すべき点・課題等】建物が古いため清潔さや明るい空間を創出する工夫がまだまだ必要。また、フリースペースについても新たな方法で確保していく必要がある。施設貸出については、区民の方の利用を妨げないように、施設を使用した指定管理者の事業の開催数調整や時間帯の見直しを行っていく。				
区記入欄 【特記事項】				
評価委員記入欄	【評価すべき点】施設・設備への満足度が高い。スタッフの対応が利用者に受け入れられており、満足度に反映している。 【改善すべき点】利用効果感がやや低いのが気になる。区民が効果を感じられるような見せ方ができないか等工夫をお願いしたい。 【その他注意点】			
合計点		95.0 (満点=130点)	127.0 (満点=170点)	127.0 (満点=170点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	概ね適切に運営されている。管理状況、利用効果ともに、積極的に評価でき、特に利用者数の増加と満足度の高さは特筆すべきだろう。連携・協働事業が充実してきていることが伺え、特に地域機関や団体など、多様な人々を巻き込んだ事業を毎年展開しており、地域住民が事業に参加することで新たなコミュニティの場を創出しているように感じる。
---------------------------	--

【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。