

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/足立区花畑地域学習センター

【評価対象年度】平成30年度 【自己評価】平成31年3月31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	
指定管理者者記入欄	【アピールポイント】					
指定管理者者記入欄	【改善すべき点・課題等】 還付ミスの発生も1件あったが、指定管理期間通算で6年目としては基本的な窓口サービスの水準は一定以上に保たれている。しかし加算指標になりえる事項については達成したものはいなかった。当センターでの人材育成方法やシステム事故の防止方法について情報共有や情報発信を行う“他センターへ波及させるためのスキーム”を考えていくことが課題である。					
区記入欄	【特記事項】					
評価記入欄	【評価すべき点】 概ね良好に運営されている。 【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			
指定管理者者記入欄	【アピールポイント】					
指定管理者者記入欄	【改善すべき点・課題等】 施設巡回は怠っているわけではないが、自転車窃盗が1件発生してしまった。区の施策「ビューティフルウィンドウズ運動」に沿ったゴミ拾いも毎朝実施していたが、犯罪者にとっては監視の目がない環境であったことを改善点として考えている。施錠の徹底を周知し、施設利用者とともに安全で快適な施設管理に取り組みたい。					
区記入欄	【特記事項】					
評価記入欄	【評価すべき点】 経年劣化への対応は適切である。 【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	評価委員会		
		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	
指定管理者者記入欄	【アピールポイント】					
指定管理者者記入欄	【改善すべき点・課題等】 個人情報の漏洩防止についても、要求水準以上の取り組みを行わず、提案した内容の実施したが成果らしい成果がなかった点で、課題だと考えている。加算指標となる取り組みを実施し“他センターへ波及させるためのスキーム”を考えていくことが「A.適切な管理の履行」と同様に課題である。					
区記入欄	【特記事項】					
評価記入欄	【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 (10,392千円) ◆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)
	指定管理者者記入欄 【アピールポイント】			
	【改善すべき点・課題等】仕様書にある要求水準以上の取り組みがなく、また提案内容の実施も成果として他センターへ波及できなかった。他センターへ波及させるためには、業務が増加するが人員配置にも限りがあるため、今後は1人当たりのコストパフォーマンスをさらに向上させ、他センターへ波及させるための取り組みを実行することが課題だと考えている。			
	区記入欄 【特記事項】			
評価記入委員欄	【評価すべき点】一定水準のプラスの収支を達成することができ、適切に管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

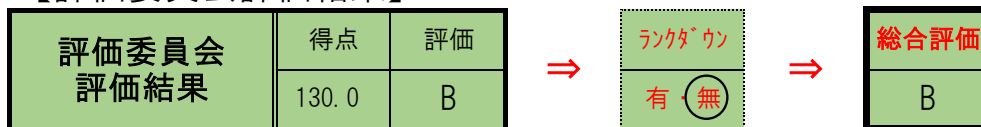
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

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		
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	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	17.0 (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	2.0	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	3.0	3.0			
		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			
		指定管理者者記入欄 【アピールポイント】当センターふれあいまつりは、近隣施設『花畑記念庭園・桜花亭』『特別養護老人ホーム花畑あすか苑』と地域住民に開かれた合同イベントとして開催し、花畑地域住民と一体となるよう取り組んでいる。来場者は開催範囲と比例して5,283名と前年の3割ほど増加した。さらに「コープみらい」「株式会社耐忠」とも連携し、駐車場の使用や弁当や総菜の格安販売等を行い、将来総合的な地域のプラットフォームとなる展望が期待できるような協力関係を深めていく。 【改善すべき点・課題等】当期の提案では、B事業に相当する「来館者がくつろげるよう工夫するなどサロンやフリースペースを活用し、利用者が気軽に立ち寄れる雰囲気づくりを行う」ことを中心に、教室の形式に囚われず、申し込み不要や開催開始時間が定まっていない、事業を行うことを課題としている。次年度には、1階ホールを会場に時事に即した工作づくり等のブースを設けていきたい。					
区記入欄 【特記事項】計画時件数を達成していないが、正当な理由と考え減点しない。							
評価記入委員欄 【評価すべき点】一部、実施中止もあったが、概ね適切な事業展開が行われた。Facebookへの関心度が向上しており評価したい。 【改善すべき点】A型事業について、事前の情報収集や企画内容が十分活かされていないのではないか。事業計画の遂行力、対応力で改善が求められる。 【その他注意点】一項目、区評価で評点が増加しているが、その理由も業務評価シートに書かれているとよい。							
B 学習支援の取り組み	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		
		B 学習支援の取り組み	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	4.0	4.0	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	3.0	3.0	
				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	
				指定管理者者記入欄 【アピールポイント】			
【改善すべき点・課題等】指定期間6年間で培った地域団体や連携先の多くの情報を、一元的にまとめて発信できるようにセンター内で、情報共有と情報の管理が課題だと考えている。社会教育主事等の有資格者を配置し、生涯教育相談に特化した役割を担う人材の配置または育成を行いたい。							
区記入欄 【特記事項】							
評価記入委員欄 【評価すべき点】学習支援活動は適切である。ボランティアの育成へ取り組み、区内連携、地域特性についての支援は、初年度としては評価できる。 【改善すべき点】利用者懇談会などを活用し、登録団体やサークルのニーズを掴み事業に活かすことを検討してはどうか。 【その他注意点】区内施設や団体の掘り起しで、まだまだ伸びしろが見えてくると思われる。							

	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】親子で作る物語グルメは、利用者の要望に応じて実施回数を増やした。また、スポーツに関する本の紹介やイベントの実施したり、保育園にて親子向けの絵本を紹介する講座やティーンズコーナーの本棚を拡大した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】			
	評価記入欄	【評価すべき点】読書推進活動について、特別支援学校への取り組みの回数、参加人数が増加している。混雑時の増席、レファレンス事例集によるサービス向上等評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】淵江高校との取り組みは、開催回数や参加人数増となっており、継続して頂きたい。			
	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	
D 利用の状況	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42%、体育館95% 利用者数 (48,838人)	3.0	3.0	8.0 (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 (203,744人) ※基準値/183,008人 貸出冊数 (224,676冊)	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】当図書館は、保塚図書館の大規模改修による長期休館の要因が大きく、年間で利用者数は7%、貸出数は8%増加している。そこで、年度途中で館内にある閲覧席を臨時に6席増設し利用ニーズに対応した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】学習センター諸室においては、利用者数及び利用率の減少が顕著である。定期利用者の高齢化とサークル数の減少が要因である。スポーツ大会の開催等による安直な利用者数の増加では、年間を通算すると安定しない。学習の取り組みで記載した気軽に立ち寄れる仕組みを増やし、利用者数の増加に努めていくことが課題である。			
	評価記入欄	【特記事項】			
		【評価すべき点】特に図書館の利用で、利用者数、貸出冊数ともに増加していることは評価すべきである。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	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	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		6.0	
	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】利用者アンケートでは昨年度に続き高い評価を維持しており良かったと考えている。しかし運営面では依然として改善予定や可能な箇所を数多く残している点で、より広い範囲の利用者へ満足度を高める余地が十分にある。接遇や受付事務について研修を重ね、よりきめ細かい利用者サービスを心掛けて満点を目指し取り組んでいきたいと考えている。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】体育館や図書館の事業については、「満足」よりも「利用したことがない」という回答が多くあった。相互に利用したことがない結果ではあるが、利用する施設だけではなく、併設施設への興味を持たせ新規者層の取り込みと並行し、利用しない施設への流入を図ることを図書館と共通の課題としたい。				
評価記入欄	【特記事項】				
		【評価すべき点】アンケート結果からは区評価より高い満足度であったと読める。 【改善すべき点】運営の満足度アップのための工夫をお願いしたい。ミニコミ誌の配布先や周知方法を検討してはどうか。 【その他注意点】			

	5カ年計画どおりに事業を実施し、計画通りの成果があったか。 (評価点×3)	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
F 主要事業の企画・実施・成果	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか	/	/	14.0 (満点=30点)
	2 主要事業の成果 ◆当該年度の達成目標を達成しているか			
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】5年間という将来を見通し段階的に計画した事業の1年目としては、基礎となる講座事業が8事業135人を動員でき良かったと考えている。2年目以降へ、対象と範囲が広がりボランティア育成と活動を展開できるようなアプローチ方法で良かったと考えている。 【改善すべき点・課題等】事業目標で掲げた家庭での家事とは洗濯、草取り、犬の散歩、ごみ出し、買い物、炊事等を予定していたが、料理のみに偏ってしまった。次年度は、家事の範囲と家人以外を対象へ広げた講座事業の開催を目標にし、課題の改善に向けて取り組んでいく。介護ではなく高齢者宅でできるお手伝いは、本年度で課題となった料理以外の内容を高齢者が困っていること実践したいと考えている。		
	区記入欄	【特記事項】		
	評価記入欄	【評価すべき点】地域とボランティアをキーワードとして焦点を絞った計画になっている。実行可能性も高いが、アプローチ方法がやや抽象的なのが気になる。 【改善すべき点】子ども対象の家事に関する事業の実施が見えない。また実行可能性は高いと思われるが、アプローチ方法がやや抽象的なのが気になる。どれだけ具体性を持たせられるかがキーとなるのではないかと。 【その他注意点】		
合計点		89.0 (満点=130点)	116.0 (満点=170点)	130.0 (満点=200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	学習事業に関して、実施の中止を極力避けるよう、より綿密な事前のサーチと検討が必要となる。地域人材の育成・発掘は難しい中で、これまでのセンターの運営や事業展開の努力が、ボランティア登録につながったものと評価したい。今後も、センターの方針と合致した意識を持っている地域の人材を登用を期待したい。			

【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
200点	120点	180点以上	167点以上 179点以下	150点以上 166点以下	134点以上 149点以下	119点以上 133点以下	109点以上 118点以下	108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。