

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/足立区伊興地域学習センター

【評価対象年度】令和元年度 【自己評価】令和2年4月30日 【評価委員会】令和2年8月19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 | 評価点 | | | | | |
|------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--|---|--|----------------------|-------|----------------------|
| 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 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】平成30年度は同様の還付処理ミスを年度内に2度起こしてしまいましたが、その後マニュアルの再確認及び還付処理時の確認作業を徹底したため、今年度は窓口業務のミスを還付を含め起こすことがなかった。 | | | | |
| | | | 区 記入欄 | 【改善すべき点・課題等】令和2年度7月よりリニューアルオープンするため、新規雇用するパート社員も増えてくる。人材育成に努め、引き続き還付ミスなどが起きないようにしていく。 | | | | |
| | | | 評 価 委 員 員 記入欄 | 【特記事項】還付処理ミスについて、再発防止策を講じることでその後ミスを防いでいることは評価できる。 | | | | |
| | | | | 【評価すべき点】昨年度の還付処理ミスを踏まえて今年度の運営業務は適切に実施されている。評価も適切である。 【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】漏水が平成30年度に発生した箇所と別の箇所から2回発生したが、利用者に大きな影響を与えことなく適切に対応することができた。 | | | | |
| | 区 記入欄 | | | 【改善すべき点・課題等】業務再開後は大規模改修工事後の状態に合わせた対応方法を記した「職員用マニュアル」を新たに作成し、適切に対応できるよう今後も指導していく。 | | | | |
| | 評 価 委 員 員 記入欄 | | | 【特記事項】改修工事直前に不具合が多数出ていたが、適切な対応が見られた。工事中においても、開館後の安全を第一に考えた提案、施工業者への情報提供がなされていた。 | | | | |
| | | | | 【評価すべき点】設備の不具合への適切な対処、改修期間中の安全対策への配慮を評価したい。 【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) | | | | 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】ISO14001に則り、個人情報を適切に管理した。個人情報に関する事故や関係法令違反は発生していない。 | | | | |
| | | | 区 記入欄 | 【改善すべき点・課題等】個人情報の漏洩・紛失が引き続き起きないように、研修などを通じて個人情報の取り扱いについて意識を高く持っていく。 | | | | |
| | | | 評 価 委 員 員 記入欄 | 【特記事項】問題なく取り組んでいる。 | | | | |
| | | | | 【評価すべき点】適正に管理されている。 【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 ◆令和元年度収支 (1,579千円) ◆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】経理担当者を配置し、適切に管理を行った。休館中の適切な人員配置により収支は大きくプラスとなった。 | | | |
| | 区記入欄 【改善すべき点・課題等】令和2年度7月よりリニューアルオープンする。通常の運営に戻るが、適切に管理し、適切な収支で運営していきたいと考えている。 | | | |
| | 評価記入欄 【特記事項】問題なく取り組んでいる。 | | | |
| | 【評価すべき点】人員配置の工夫により、休館中の収支も大きくプラスとしたことを評価したい。 【改善すべき点】 【その他注意点】 | | | |

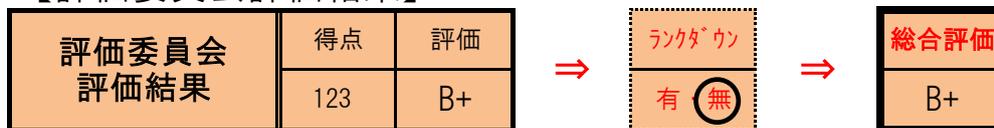
| 大項目 | 中項目 | 確認項目 |
|-----|-----|------|
|-----|-----|------|

| 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 | 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 | 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 | 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企画・実施・成果 | 5.0 | 5.0 | | |
| | | 指定管理者者記入欄 【アピールポイント】半年以上休館している中で、区重点プロジェクトへの協力を2件、他施設にない新規事業2件のうち館外撮影会事業を実施して写真展にまで発展させた。平成30年度より広報周知力が上がった。 | | | | |
| | | 区記入欄 【改善すべき点・課題等】業務再開後の新規利用者を定期利用者に転換できるような多様な事業の充実を図り、また地域の魅力を直接知ることのできる館外事業の強化を行いたい。 | | | | |
| | | 評価記入欄 【特記事項】昨年度好評だった琵琶弾き語り講座を発展させ、三味線、歌を交えて実施した和の音楽祭は、参加者の満足の声を得ただけでなく、効果的な広報により新たな利用者を多く獲得できたことは大きく評価できる。 | | | | |
| | | 【評価すべき点】HP、SNS、ミニコミ紙等の広報に成果が見られ、特にミニコミ紙を活用した募集や情報収集を評価したい。他では例のない和の音楽祭の開催、館外事業の実施等も評価できる。 【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 | 3.0 | 3.0 | 12.0 (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 | |
| | | 指定管理者者記入欄 【アピールポイント】アウトリーチ先の開拓やふれあいまつりに代わる大規模イベント「伊興夏まつり2019」を実施して新たな連携を生み、初めて参加した団体を9団体増やしたことで過去3年平均を上回ることができた。 | | | | |
| | | 区記入欄 【改善すべき点・課題等】休館前・休館中に登録団体への支援をできる限り行い、解散が1団体、異動が1団体に抑えることができた。業務再開後も登録団体が減少しないように継続して支援を行っていく。 | | | | |
| | | 評価記入欄 【特記事項】ふれあいまつりに代わる団体発表・活躍の場として「伊興夏まつり」を休館前に開催し、休館中も団体の支援を手厚く行えたこと、休館中もボランティアの活動の場を確保したことは業務再開に向け大きな功績であった。今後は積極的な団体支援を続け、連携事業をより広げ、施設全体の活性化につながることを期待する。 | | | | |
| | | 【評価すべき点】休館前の「伊興夏まつり」は、継続した伊興センター支援を生み出しており、館の可能性を高めたと感じる。また休館中の団体支援の取り組みは評価できる。 【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 | 3.0 | 3.0 | 7.0 |
| | 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 | |
| | 指定管理者記入欄 【アピールポイント】改修休館に向けて図書受け渡し窓口の開設やブックポストの設置などのお知らせに漏れがないように周知を徹底した。ポスターだけでなく、窓口で口頭での説明とちらしの手渡しに重点を置いた。また新型コロナウイルス感染症による窓口臨時閉鎖などのお知らせに関してHPを確認できない方に、受け渡し窓口としてお借りしている住区センターの方にポスターを貼りだし周知を行った。 | | | |
| | 区記入欄 【改善すべき点・課題等】休館中のお知らせに関して、ポスターの貼りだしだけでなくSNSで様々な周知をもっとこまめに行えたら良かった。 | | | |
| | 評価委員記入欄 【特記事項】(前年度減点事項の改善)特集棚貸出率が基準値を達成していないため平成30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。 【評価すべき点】区評価に異議はない。 【改善すべき点】基本的な運営はできていると思われるが、より意欲的な取り組みを期待したい。また前年度の減点項目である特集棚貸出率が基準値を達成していないことについて、しっかりと問題意識をもって改善に取り組んで頂きたい。 【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) | | | |
| | 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、目標値超 利用率基準値/学習施設60%、体育館95% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設54%、体育館94% | 4.0 | 4.0 | 9.0 |
| | 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、貸出冊数の基準値超 利用人数(87,069人) ※基準値/81,149人 貸出冊数(92,289冊) ※基準値/89,698冊 | 5.0 | 5.0 | |
| | 指定管理者記入欄 【アピールポイント】5ヶ月間の開館ではあったが、体育館の利用率の基準値・目標値を達成することができた。図書館の利用者数・貸出冊数ともに基準値を超えることができた。 | | | |
| | 区記入欄 【改善すべき点・課題等】学習施設の利用率と加点となる数値については5ヶ月しか開館していないため、前年度と比較し達成することができなかった。業務再開後は達成できるように取り組んでいきたい。図書館では開館後に秋の読書週間があるので、休館中に読書から離れてしまったお客様にもポスター等でしっかりとアピールしていきたい。 | | | |
| 評価委員記入欄 【特記事項】大規模改修による休館等を考慮して評価する。 【評価すべき点】図書館の利用者数、貸出冊数が共に基準値を超えており、利用状況に問題は無い。 【改善すべき点】 【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) | | | |
| | 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 |
| | 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】「運営満足度」の評価点が平成30年度より上がった。改修工事直前に取ったアンケートにも関わらず「施設・設備満足度」は平成30年度と同様に高い評価点であった。 | | | | |
| 区記入欄 【改善すべき点・課題等】「体育館でのサークル支援講座をやってほしい」という意見が1つの体育団体から複数寄せられた。センターの運営ルールに則り、学習団体で行っているサークル支援講座に近い形で開催できるよう検討していきたい。 | | | | |
| 評価委員記入欄 【特記事項】 【評価すべき点】スタッフに関する満足度が、学習センター、図書館共に高く、使いやすい施設となっている。利用者の満足度は前年度より若干向上している。 【改善すべき点】ミニコミを知らない、読んだことがないとの回答が、50%近い。また利用者の満足度は、前年度より若干上がっているものの、全体から見るとまだ相対的に低い水準である。改善に向けた対応を期待する。 【その他注意点】ミニコミ紙を知らない、読んだことがない方々への周知も必要と思われる。 | | | | |
| 合計点 | | 95.0 (満点=130点) | 123.0 (満点=170点) | 123.0 (満点=170点) |

| | |
|---------------------------|--|
| 特記事項 (評価委員会による総合評価を記入) | 前年度の問題点(還付処理ミス)等の反省のもとに、安定した手堅い運営を行った。大規模改修に備えて、改修直前の事業や、改修中の館外事業により、(登録)団体との連携を図りつづけたことは素晴らしい。北千住マルイでの「父の日ギフト折り紙工作」を始め、他社の運営施設(竹の塚、梅田センター)での事業展開は評価できる。 |
|---------------------------|--|

【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。