

# 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/足立区梅田地域学習センター

【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20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】所長代理ポストを設置し判断の委譲や所長業務のシェアを行った。結果として、所長不在時の対応力が強化され利用者へのサービス向上(時短回答、責任者代理対応)へと繋がる部分が増した。				
		指定管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】窓口、利用者懇談会による利用者への告知や案内が個別(利用者会員)に行き渡らない事がある。改めて代表者や利用者懇談会参加者へ資料配布等で工夫を重ねながら、一般利用者へも同様の対応を図りたい。				
		指定管理者 記入欄	【特記事項】問題なく行っている。				
		評価 記入欄	【評価すべき点】管理運営は適切に行われている。 【改善すべき点】センターからの告知や案内が個別利用者へ行き渡っていない状況がある。工夫が必要であろう。 【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	4.0	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】設置年数が長期間に及ぶ、部分的な設備不良の対応として修繕や交換(空調設備、駐車場機器)を営繕課、所管課施工業者と協議しながら進め利用者サービスに努めた。美化については、日常清掃を含めて特に強化している。						
指定管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】施設外周(植栽、喫煙所)について管理が行き届かない部分があった。より一層、外周管理を強化していく。						
指定管理者 記入欄	【特記事項】昨年度から引き続き、今年度もロビーのリニューアルを行い、利用者増に繋げているが、利用者増だけでなく学習機会の提供につなげるまで至っていないため、加点としない。						
評価 記入欄	【評価すべき点】施設設備の経年劣化に対応し、安全管理に努めている。 【改善すべき点】子ども向けに対策を凝らしスペースエリアの拡張等工夫が見られるが、学習機会の提供という結果に結びついていない。 【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】個人情報保護条例、関連法令に則り業務を行っている。職員の労働環境については、労働時間、連続勤務日数など留意している。				
		指定管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】利用者サービス、新規利用者開拓の観点から、窓口や電話で予約内容や登録団体情報を案内する事において、所管課と事務レベル内容の線引きを検討したい。				
		指定管理者 記入欄	【特記事項】問題なく行っている。				
		評価 記入欄	【評価すべき点】法令等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 ◆令和元年度収支 (3,002千円) ◆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	4.0	4.0	4.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 イベントや講座で積極的にロビー活用を行う為の、フリースペース環境向上に関わる備品購入の検出を図った。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】 事業費に関わる経費については増加傾向にある。事業収支状況を精査した内容、適正総事業数に改善していく。			
	評価記入欄 【特記事項】 概ね問題なく行っている。			
	【評価すべき点】 財務管理は適切に行われている。収支も健全である。 【改善すべき点】 事業費が増加傾向にある。検討が必要か。 【その他注意点】			

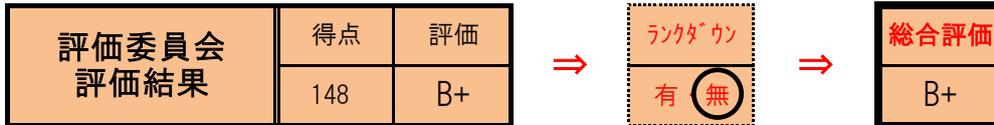
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

2 事業効果	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
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	3.0	3.0	21.0 (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	5.0	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】 SNS3種の発信頻度を前年より増加させ、加えて、4月よりHPリニューアルし閲覧数も前年より増加。夜間に開催する事業について、夏以降に夜間料理事業を企画して開催。低利用率、低利用施設の向上を図った。 【改善すべき点・課題等】 新たなC型事業では、クリスマスイベントとして開催したが集客に苦戦。収支は過去最大のマイナスとなった。今後、C型事業では投資案件による事業以外で収支計画の見通しが立たない事業はスクラップ&ビルトしていく。			
区記入欄 【特記事項】（前年度改善事項の改善）ミニコミ紙の記載ミスが続いているため平成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。項目3については、他施設も同様のことを行っているため加点としない。上野学園大学、区内小学校・他センターとの連携事業などは、評価出来る。また他の事業についても概ね問題なく行っている。しかしながら不採算事業については、開催方法など検証の余地がある。				
評価記入欄 【評価すべき点】 B型事業・C型事業とも選定に独自性がある。加点に関わる取り組みがあり、積極的な姿勢は評価できる。 【改善すべき点】 ミニコミ紙の記載ミスがあった。配付先が多いので、再発防止に努められたい。不採算事業の見直しも必要である。 【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
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】 例年継続のテーマ、エル・ソフィアらしい事業（女性、母親、子育て）を中心に行い、加えて、地域資源を活用した町会、自治会、女性団体連合会、消費者センターとの連携事業、更に大学生連携事業などで幅が広がった。 【改善すべき点・課題等】 他施設と連携する一方で町会、自治会、住区センター、地域包括支援センター等と類似した事業、取組みもある。対象や環境などを考慮し個別に取組む事業と連携する事業の整理に努めていきたい。			
	区記入欄 【特記事項】 高齢化などサークル活動休止により、新規開拓が課題である。			
評価記入欄 【評価すべき点】 エル・ソフィアらしいテーマの事業が展開されている。区内外共に多彩な団体とつながり、事業効果に寄与している。他社運営の学習センターとの連携事業も評価できる。 【改善すべき点】 高齢化によるサークル活動休止が見られる。新規開拓を検討すべきであろう。 【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】書架に、がん情報コーナーを設置。国立がん研究センター「がん情報ギフト」リーフレット等を配置し多くの方にご利用いただいた。地域の利用者に必要な情報を届けるという図書館の役割を果たす取り組みとして今後も発展させていきたい。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】小学生を対象とした「夏休み実験教室」は「色のふしぎ」をテーマに開催。今後はさらに催しの充実を図り、科学や科学の本の楽しさにふれるなど、図書館でさまざまな体験をしてもらえるよう取り組んでいきたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】イベントの実施、特集棚の充実、積極的な広報活動に取り組んでいる点が評価できる。			
		【評価すべき点】利用者のニーズに応えるための特集棚の設置や情報提供が工夫されており、読書推進にも成果を出している。 【改善すべき点】努力は感じられるが成果にはもう少しであるため、今後に期待する。 【その他注意点】			
	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・目標値超 利用率基準値/学習施設60%、体育館95%、ホール70% 目標値/前指定管理期間5ヵ年平均 学習施設65%、体育館98%、ホール80%	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・貸出冊数の基準値超 利用人数(152,451人) ※基準値/152,621人 貸出冊数(202,925冊) ※基準値/204,118冊	1.0	1.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】例年継続している夜間利用率向上策である、料理、寄席、コンサート、ダンス、アロマなどの各種事業を開催。図書館の利用者は前年度4月から2月までの値と比較すると目標値を達成している。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】ロビー利用者が施設利用者数に含まれない事が、イベント・講座によるロビー活用と相乗効果をもたらす仕組みを検討していきたい。図書館の貸出冊数は202,925冊となり基準値を下回った。			
	評価委員記入欄	【特記事項】(前年度改善事項の改善)図書館の貸出冊数が基準値を満た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】夜間の利用者数が増加しており、継続した取り組みが支持されている。 【改善すべき点】前年度より上がっているが、まだ利用人数、貸出冊数ともに基準値にわずかながら届いていない。利用者数、貸出冊数増に向けた工夫を検討されたい。 【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	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		8.0	
	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		8.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】館内美化、サイン統一、子どもの居場所作り、SNS発信など、地域の方へ運営者の意思や意図が伝わっていると感じる場面が増えた。公平公正を観点に置いた対応も良くも悪くもブレずに徹底できている。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】設備改善、備品用具の劣化、日常清掃に至るまで改善要望を受けては対応する事の繰り返しを行いながら、それらが接遇の苦情へと発展させないよう努める。				
評価委員記入欄	【特記事項】運営全般で昨年度の課題に対して改善もされ、問題なく行っている。また日々の運営の中での利用者の声に早急に応えている。				
		【評価すべき点】事業全般の満足度が高く、ミニコミ紙も読みやすいとの支持があり評価したい。 【改善すべき点】調理室のシンク、食器が汚れているとの意見がある。有料施設としては対応が求められる。 【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×3		
		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	/	/	19.0 (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】ロビーリニューアルの継続は、子どもの利用者数、滞留時間の増加などで一定の成果が図れている。ウメダンスについては、年度ごとの目標とそれについての過程はクリアしている。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】ダンスコンテストと企画、運営ボランティアの取組みを両立していけるかがポイント。参加したボランティアの今後の発展がどこになるのかも着地点を考えたい。			
	評価委員記入欄 【特記事項】問題なく行っている。しかし、ボランティア育成の面でイベント協力してくれた高校生はじめ、大会参加者の保護者等へのアピールが弱く、今後の取り組み対しての検討課題が残る。 【評価すべき点】5カ年計画で示された事業目標とプロセスが合致しており、成果がみられる。参加者主体で進めていく、という施設は非常に重要なことなので、常に意識して進めていただきたい。 【改善すべき点】事業に参加したボランティアに対する対応や今後への配慮を考える必要がある。 【その他注意点】			
合計点		99.0 (満点130点)	129.0 (満点=170点)	148.0 (満点=200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	音楽ビジネスを学ぶ学生の授業の一環として実施された大学連携事業は、学生にとって実践の場となり大きな収穫を得られたのではないと思う。また「小学校芸能鑑賞教室」による他館へのコーディネートは、施設同士のネットワーク強化にもつながるものであり、評価できる。小学校にとっても助かる取り組みなので、今後実施してほしい。アンケート回答の8割強が60～80代であり、今後の利用が期待できる若い世代の声が聞けるようにしてほしい。			

### 【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。