

# 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/足立区興本地域学習センター

【評価対象年度】令和元年度    【自己評価】令和2年4月20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						
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】昨年度から司書資格を保有するスタッフを増員しスタッフ研修を重ね、レファレンスサービス向上を目指してきた。新人のスタッフについても、ベテランスタッフによるOJT研修を繰り返し行い、利用者満足度を高めるように心がけてきた結果、図書館の利用者数及び貸出し冊数の増加に繋がった。					
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】未知の感染症に対する対応について初めてという事もあり、戸惑いの連続だった。スタッフに万が一感染者が出た場合でも適切な対応できるよう、事前にスタッフの出勤を2つのグループに分けるようにする等、濃厚接触者を避けるよう工夫して対応していく。					
		評 価 委 員 会 記入欄	【特記事項】コロナ感染拡大防止対応に限らず、当該年度は台風・熱中症対応など、想定外の事態に順次対応していただいたこと大変感謝している。					
		評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】各種各層の研修に努め、感染症という事態にもシフトの工夫で対応して、十分な取り組みがなされたと評価できる。 【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	4.0	4.0	13.0  (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	3.0	3.0	
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】「防犯カメラ動作確認チェックリスト」を作成し、毎月1回動作確認を実施することで、スタッフの防犯に対する意識を高い状態で維持している。昨年度は、図書館内で2件の窃盗事件と変質者事件、合計3件の事件が発生したが、今年度は自転車の盗難1件のみとなった。							
区 記入欄	【改善すべき点・課題等】台風19号の発生により、初めて避難所を開設した。食料や寝具等は持ち込みであったが、高齢者や車椅子の方は多くの荷物を運べず、センターも突然の対応だったため、備えがなく大変心苦しい状況だった。							
評 価 委 員 会 記入欄	【特記事項】設備不具合等の早期発見につながるように、様々なチェックシートを作成・活用している。特に体育館フローリング点検シートの活用で、利用者から指摘を受ける前に発見・対応できた点は評価する。							
評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】独自の点検票を作成し、施設・設備の状態を共有することで早期発見に努め、安全対策に工夫をするという加点の取り組みは高く評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】							

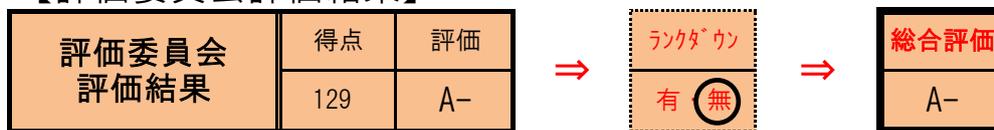
	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】公の施設の管理代行者としての法令遵守、また個人情報を適切に取扱うプライバシーマークを保有する事業者として、区民の方からより信頼を受け、適切な運営を行なうように研修を徹底している。 【改善すべき点・課題等】個人情報の漏洩はヒューマンエラーから発生する。日頃からのスタッフ同士のコミュニケーションを円滑にし、ヒヤリハットの事例を見逃さず、万が一が無いように一丸となって防いでいきたい。		
	区記入欄	【特記事項】		
評価記入委員欄	【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 (2,774千円) ◆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】弊社独自の現金管理表及び小口出納帳を使用し、適正な会計及び現金管理に努めている。他館施設の講座や西新井文化ホールのチケット収入についても、翌日まで金庫保管し適切に銀行へ入金を行っている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】窓口では、日々入出金の受付業務を行っている。釣銭の間違いやシステムの誤操作等はあってはならない。必ず2人以上で確認するようにし、ミスが無いように努める。		
	区記入欄	【特記事項】		
	評価記入委員欄	【評価すべき点】財務は適切に管理されており、令和元年度の収支状況も大変よい。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目	中項目	確認項目	評価点		
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	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	24.0 (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	5.0			
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	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】昨年度、近隣保育園にご協力いただき保護者に対して生涯学習に関するアンケートを行った。要望が多かった曜日や時間帯に講座を企画・実施し、多くの方に参加していただいている。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】A事業からC事業への移行やサークル化が課題となっている。次年度に向けて人気のある講座については、技術を向上させていくステップアップ講座を増やす等、改善していく。			
	区記入欄	【特記事項】昨年度からの継続評価として、保育園でのアンケート結果を基に曜日・時間等を企画し直し、区民の要望を実現した点、および料理室が無い施設で食育講座を企画・開催した点を評価した。			
	評価記入委員欄	【評価すべき点】保育園アンケートを実施してのニーズ調査等に基づいた独創性ある事業展開は評価でき、継続をしてほしい。また、フェイスブックのフォロワー数が増える事業を行っている。 【改善すべき点】C型事業を増やす、サークル数を増やす、といった課題は残った。 【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	4.0	4.0	
	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】東京2020オリパラに向けた機運醸成事業として、女子ワールドカップ優勝メンバーの近賀ゆかり選手を招き、フットサルクリニックを実施した。当地域体育館が改修工事によって、フットサルが利用できるようになった事のPRとフットサルの普及活動及び大会機運醸成事業として最高のPRとなった。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】登録団体（文化団体）が減少傾向にある。サークル支援を通じて、少しでも減少が止められるように努める。また、新たな登録団体が発足できるように、アプローチしていく。			
評価記入欄	【特記事項】文科系登録団体の減少傾向は、すべてのセンターが直面している問題である。過去開催し、成功しなかった講座なども、今開催することで新たな利用者を増やすきっかけになることがあるので、過去の講座なども参考に、企画・開催してみることも検討して欲しい。				
評価記入欄	【評価すべき点】体育館改修工事により新たなスポーツが可能となり、オリパラを機に有名選手を招いたフットサル普及事業等を実施してPR活動に努めた。また職員が一体となつてのボランティア育成をしている。 【改善すべき点】登録団体、特に文化団体の減少に歯止めをかけてほしい。 【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	9.0 (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	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】大人の脳トレ講座、ベビー講座、フルートコンサート等学習センターの事業と数多く連携し（関連資料の講座内展示、新規登録勧誘）、図書館利用者数や貸出冊数の増加に繋がった。館内のフロアワークに力を入れたことにより、資料の盗難を防ぐことができた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】利用促進につながる事業（小学生向け）で参加人数が目標人数に至らなかった。事業の内容や開催日を見直し目標値越えを目指す。			
	評価記入欄	【特記事項】図書館に縁が薄い層の呼び込みに取り組んだため、利用者数や貸出冊数の増加につながったが、子ども向けのイベントでは目標に達しなかった。改善を期待する。			
評価記入欄	【評価すべき点】マニュアルを生かす取り組みにより、窓口業務の改善を進めている。また利用者の便宜に配慮したボードの設置や情報誌・SNS等を通しての魅力的な情報発信や成人向け事業での学習センターとの連携など努力と工夫が見られる。 【改善すべき点】小学生向け事業で利用者目標が達成できなかった。イベント等にさらなる工夫が求められる。 【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年平均 学習施設47%、体育館95%	3.0	4.0	9.0 (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（173,806人） ※基準値/167,312人 貸出冊数（199,513冊） ※基準値/194,278冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】リニューアルオープンから2年目となり、1年目の利用者数の低下からできるだけ挽回するために、新規講座を増やし利用率の向上に努めた。結果、昨年度の学習センターの利用率44%から47%と全体で3%増えた。今後も施設利用率向上に取り組んでいく。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】利用率・利用人数については、少しずつですが向上している。夜間利用率の向上が全体の利用率向上に繋がるため、大人のラーニングスペースのPRを強化し利用率向上に努めていく。			
	評価記入欄	【特記事項】部屋数が増えたことによる利用率の低下はあるものの、休館中に利用者が活動できる場を探したり、他館での継続的な活動によって、利用コマ数は改修前の水準以上となったため減点としない。			
評価記入欄	【評価すべき点】リニューアルオープン後の利用者数回復は順調である。館の夜間利用・図書館の利用者、貸出冊数が増加しており評価したい。さらなる利用者を増やすために大人のラーニングスペースのPR等に期待したい。 【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		
		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	30.0 (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		8.0	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		8.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】アンケート結果を受け、「親切、丁寧な接客」「施設がきれいで気持ちよく利用している」等、感謝の声を多数いただき利用者満足度が高いことを実感した。今後もご利用者の要望に応えられるよう迅速に対応し、より良い施設運営に努めていく。		
区分記入欄	【特記事項】ミニコミ紙の存在は知られているが、読んだことがない方が多く見られる。今後はより多くの方に手に取ってもらい、読んでいただけるような紙面づくりを目指して欲しい。			
評価記入欄	【評価すべき点】学習センター、図書館での接客、対応の親切さなど、ソフト面での利用者評価は高いので、継承してほしい。 【改善すべき点】暑さを緩和する設備や工夫が求められている。ミニコミ紙の認知度を高める更なる活用に期待したい。 【その他注意点】利用者アンケートで10代、20代が少なく、30代も親子利用と思われ、その世代の利用を増やす工夫が望まれる。また自由意見の「苦情」を、受け止めていただきたい。			
合計点		98.0 (満点=130点)	129.0 (満点=170点)	129.0 (満点=170点)
特記事項(評価委員会による総合評価を記入)	収支状況がよく、リニューアルオープン後の利用者数も回復しているなど、運営上の努力が結果に表れている。近隣保育園にアンケートを実施し、事業の時間帯や内容のニーズを反映したことは学習者主体の事業運営につながり、高い満足度となっている。利用者自由意見アンケートに多くの要望が見られますが、要望は館に対する利用者の関心と期待でもあり、対処次第で成果に繋がる要素も含んでいるものと考えます。			

### 【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。