

# 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/足立区江北地域学習センター

【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						
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】仕様および提案に基づき、適正に管理している。					
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】総合受付窓口では一度に多数のお客様から声をかけられて職員が慌ててしまう場面がまだ時折見られる。幸いシステム事故等には至っていないが、落ち着いて整列を促し、正確な手続きでお客様をお見送りし、その後の一拍の呼吸でカウンターを整頓し、また次のお客様をお迎えできるよう接遇研修を重ねる。					
		評 価 入 委 員 欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。					
		評 価 入 委 員 欄	【評価すべき点】仕様書と提案に基づき、適切に管理運営されている。 【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	12.0  (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】仕様および提案に基づき、適正に管理している。							
区 記入欄	【改善すべき点・課題等】施設・設備の安全に留意した運営を遂行できているが、職員の日常点検チェックシートは種類が増え、煩雑な状態のまま運用していると感じることもある。項目数や内容に差はあるが、書式の大枠の統一や、可能であれば書式を統一するなど整理、見直しを行いたい。							
評 価 入 委 員 欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。							
評 価 入 委 員 欄	【評価すべき点】安全管理には問題なく取り組んでいる。 【改善すべき点】 【その他注意点】							

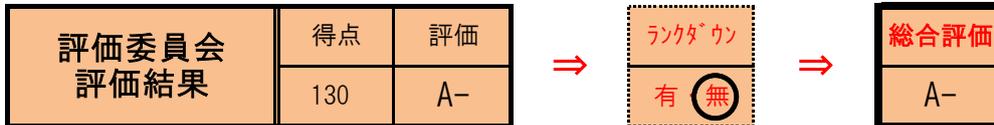
	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】仕様および提案に基づき、適正に管理している。 【改善すべき点・課題等】コンプライアンス違反はなく適切な管理運営を行えているが、職員への研修が単調になりつつあるように感じる。従来通りのポイントを押さえつつ、他の事業所との合同研修や外部講師の招聘など変化をつけ、異なる視点を得てさらに法令順守意識を高めたい。		
	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】法令遵守には問題なく取り組んでいる。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
D 適切な財務・財産管理	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
	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 (5,387千円) ◆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)
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】個人利用を含む体育館の利用者数が増加し、施設使用料が過去3年平均よりも増加している。 【改善すべき点・課題等】事業収支を含め財務状況は健全である。万が一、これまで通りに事業が開催できず収入の見込めない状況が発生した場合、どのように健全な状態でバランスを取るか、本社経営側や財務担当者とはよく検討したい。		
	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】施設利用料収入の増加により、収支状況は非常によい。 【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	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	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	4.0	4.0	
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】地域資源であるあだちの五色桜を活用した事業を複数企画し、充実した内容の講座を展開できた。その他、全般的に事業ラインナップは数、種類とも豊富に取り揃えており、本年度も区民の生涯学習活動推進のために適切に場と機会を提供でき、支持されているものと考えます。 【改善すべき点・課題等】施設として調理室がない (キッチンのある住区センターの併設もない) ことで、ベジタベ推進や食育に関する魅力ある企画に難しさを感じている。講座というスタイルにとられない事業展開では着想があるため、適切な時期に着手したい。		
		区記入欄	【特記事項】C型事業はステップアップ講座として、リピーターの方が多く参加されていて講座自体の満足度が高いことが伺える。A型・B型事業においても積極的に講座を展開している。		
		評価記入委員欄	【評価すべき点】独創性のあるステップアップ講座は、入門からの受講生の学習意欲を満たしている。また地域特性を活かした事業の実施、事業の魅力ある雰囲気づくりの工夫は評価できる。 【改善すべき点】講座形式を超えた新たな事業展開の着想を是非活かして欲しい。 【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	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】SNSで体育館の個人利用可能日時を周知し、個人利用者数を大きく増加させた。中高生や高齢層に加え、10～40代の親子連れや、部活の仲間など多様な来館がある。また、ボランティアの発掘に力を入れ、その協力を得て、居場所づくりにも趣味活動にも適したサロン系事業の機会を拡大した。			
	区記入欄	【特記事項】SNSの有効活用により体育館利用者数が増加した。また、新規にボランティアを発掘し、サロンやイベントでの活動機会の提供を行った。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】利用者からボランティアへの育成、地域人材の活用がコーディネート事業として成果をもたらしている。またSNSの活用で利用者増加が達成できた。 【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	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】センター連携で「人生100年健康ノート」を地域の各所に配布したり、「あなたの推しはどっち？」等の利用者参加型の企画特集棚を設置することで、幅広い層に情報発信することができた。また、3月以降の縮小開館時より、SNSで「#うちどくしよう」を発信し、非常時でも柔軟なサービスを提供している。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】日々の運営において改善点や課題を発見し、記録し、迅速に対応できるよう取り組む。台風や感染症による臨時休館があったため、中止となった事業の内容を検討し、次年度につなげる。			
	評価委員記入欄	【特記事項】時流に合わせた新規事業を展開した点が評価できる。 【評価すべき点】SNSでの「#うちどくしよう」の発信は、このような状況下での対応力の高さを示すものである。利用者の耳目を意識した100年健康ノートや参加型特集棚の工夫、分かりやすい案内、心地よい空間づくり、情報発信なども功を奏しており評価したい。 【改善すべき点】 【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50%、体育館94%	5.0	5.0	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(209,667人) ※基準値/184,244人 貸出冊数(198,006冊) ※基準値/191,217冊	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】学習室、体育館だけでなく、特別な用途の諸室(和室)の利用者数や、夜間時間帯の利用率および利用者数まで加点項目すべてで目標値を上回った。様々な取り組みの成果として施設全体の活用向上が実現されていると考える。(図書館)積極的な情報発信とブックリストの充実などにより貸出冊数を増加させた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】学習室、和室の利用率および利用者数についてはさらなる改善の余地があるが、改善行動が現在他の事業展開に割いているリソースとのトレードオフになる可能性が高く、思い切った改善に着手できていない。引き続き、両立できる案を模索したい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】教養室の活用を意識したサロンの立ち上げや、夜間事業の回数増加等により目標値を達成した。新規事業にも力を入れており、リピーターだけの利用ではなく、新規利用者の獲得に繋がっている。図書館について、新型コロナや台風による休館等を考慮して評価する。 【評価すべき点】夜間時間帯利用の工夫、学習室や体育館の利用率向上を目指した取り組みが成果を上げている。 【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		
		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	/	8.0	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		6.0	
	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】 明朗なコミュニケーションと館内の明るい雰囲気づくりを心掛けた施設運営、および維持管理に高い満足度をいただいていることを、心より感謝している。事業満足度、また利用効果については、基本的にはご満足いただけているものの、さらなる発展の余地があると考えている。		
区記入欄	【特記事項】			
評価委員記入欄	【評価すべき点】 多様な年代に親しまれている雰囲気が伝わり、職員皆様の努力を評価したい。 【改善すべき点】 ミニコミ紙の認知度向上が課題として残った。 【その他注意点】			
合計点		100.0 (満点=130点)	130.0 (満点=170点)	130.0 (満点=170点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	突発的な事態(台風の影響、新型コロナ禍等)にも適切に対応し、十分なパフォーマンスを達成した。施設利用においても年齢層に応じた企画が生まれ、事業効果としても求められる水準を達成している。講座の受講生が、初心者クラスの指導を担当することになったことは、学びの循環として素晴らしいことである。ただ、初心者対象であるほど、指導者の高い指導力が求められるという意見もあるので、指導の様子を確認していただきたい。また調理室がないセンターでも、状況に応じた食事に関係する企画を考えていただきたい。利用者アンケートで、ミニコミ紙を読んだことがない方が多いので、工夫してほしい。			

### 【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
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。