

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/足立区佐野地域学習センター

【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	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】スタッフの定着度が高く、引き続き安定した運営を行えた。利用者とのきめ細かいコミュニケーションを大切にするとともに、地域団体(町会、学校)とも積極的に連携を行なっている。また外部監査を実施、その後業務手順の見直しを行った。			
			区記入欄	【改善すべき点・課題等】勤続年数の長いスタッフが多いが、業務に慣れが生じないよう適時研修や目標等による管理を取り入れ、さらなる業務向上を図っていきたい。			
			評価委員会記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。 【評価すべき点】ベテランのスタッフも多く、外部監査も行って、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】施設管理については運営年数が長く、センター設備、過去の工事経過も熟知している。複合施設とのコミュニケーションを大切に、建物全体の安全管理に努めた。トイレ水道設備の故障発生時には水道使用量の毎日の記録から早期発見と光熱費の浪費を防ぐことにつながった。			
	区記入欄			【改善すべき点・課題等】施設全体の安全管理と整美を今まで以上に強化していく。特に駐車場管理については優先駐車場の利用について、ご意見をいただいた。適切にご利用していただけるよう、駐車記録の実施や声掛け等を引き続き行っていく。			
	評価委員会記入欄			【特記事項】問題なく取り組んでいる。 【評価すべき点】十分に安全に配慮した運営が行われている。 【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		
		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】情報管理責任者を定め、定期的にチェックシートによる確認や情報取扱研修を実施。鍵付きキャビネットでの保管の厳守、メール送信時のパスワード設定など基本を遵守することで情報管理の徹底に努めている。			
			区記入欄	【改善すべき点・課題等】引き続き、公共施設に勤務する者としてスタッフ一人ひとりが自覚を持ち、コンプライアンスを遵守していく。			
			評価委員会記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。 【評価すべき点】適切なコンプライアンスの管理がなされている。 【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 (▲912千円) ◆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	2.0	2.0	2.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】センターでは最低限の現金取扱とし、本社経理担当者とセンター担当者により厳密な管理を行っている。消耗品の本社一括購入やセンターでの備品購入の限度額を定めており、効率的かつ無駄のない金銭管理を行っている。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】新型コロナウイルスの影響により予期しない講座中止が発生し、今回初めてマイナス収支となった。			
	評価記入欄 【評価すべき点】財務管理は適切に行われている。 【改善すべき点】新型コロナ対策の影響でのマイナスだと理解するが、今後は新たな生活様式を意識し、マイナス収支を改善すべく事業を展開して欲しい。 【その他注意点】			

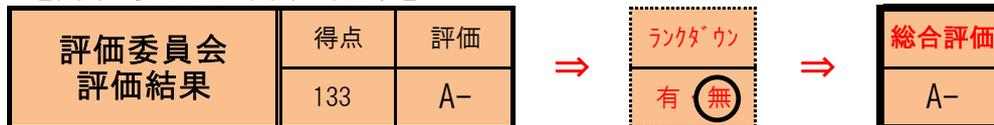
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

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	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】「日本の文化再発見プロジェクト」の一環として夏休み期間中に3日間連続で子どもや親子を対象とした日本の文化 (箸、水引、和菓子) を体験する事業を企画。企業や地域の菓子店にご協力をいただいた。おはじきサッカーにおいては初めて「オータムトーナメント」を開催。他センター職員の方々も選手としてプレーし体験者も含め計36名の方に参加いただいた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】A事業からC事業への発展は、昨年度、今年度と1事業ずつではあるものの順調に展開できており、指定管理期間の最終年度にあたる次年度においても当初の予定通り発展させられるかが、取り組み課題としてあげられる。			
	区記入欄	【特記事項】夏休みの子ども向け連続講座は、日本文化を体験するきっかけ作りに繋がっていた。河川の知識や災害に備えた講座は、地域特性を配慮した充実した内容であった。新たな利用者確保を目指し、地域のニーズを反映させた講座を開催して施設認知度の更なる向上を期待する。			
	評価記入欄	【評価すべき点】防災意識の向上や夏休みの子ども達向けの日本文化を題材とした講座を実施した点、HP・SNS・ミニコミ紙が利用者に活用され、目標値を上回る成果を挙げた点を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】MY箸の作成は、日本文化の視点だけではなく、環境の視点ともつなげてはどうか。			

	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	4.0	4.0	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	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】サロン型事業の多くを地域ボランティア主体で運営できている。協力ボランティアの数も73名を数え、地域住民の皆様とともに連携して学習センター運営を行えている。また、区民講師を活用した事業も多く、そのなかには講師経験はないが自身の持つ知識や技術を地域に還元したいという区民の方の講師デビューを応援するかたちでの講座を企画し実施した。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】今年度、事業からサークル化という流れが実現できているもの全体で見ると3団体増、4団体減という結果になっている。会員の減少や活動場所の変更など理由は様々だが、登録団体の減少については、引き続き長期的な課題としてあげられる。			
区記入欄	【特記事項】福祉イベントの開催時期に合わせて、中学生向けのボランティア講座を開催し、講座に参加した学生が福祉イベントで活躍する機会を提供できた。一度だけの参加に留まらず、継続したボランティア参加に繋がる支援を期待する。				
評価記入欄	【評価すべき点】台風災害にいち早く対応した事業展開を評価したい。地域住民の意識向上にも貢献している。また、協力するボランティア数も多く、サロン型事業のボランティア主体の運営は評価できる。 【改善すべき点】登録団体の数がやや減少傾向にある。 【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】請求記号を細分化、ジャンルごとにラベル表示し分かりやすい書架づくりを行う。小さな質問もレファレンスとしてとらえ、丁寧な回答を心掛けた。管轄小学校(2校)と連携し全児童に『あだち読書通帳』を配布(1130冊)。貸出カードのない児童全てに学校を通して登録を呼びかけカードを発行(73名)し、図書館利用の環境整備を行なった。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】ICタグの整備に向けて所蔵資料の見直しを実施する。9~12月に予定されている屋根葺き替え工事中の臨時窓口や事業が、円滑に運営できるよう準備する。			
	区記入欄	【特記事項】子ども向けの事業や学校との連携に力を入れている点が評価できる。			
評価記入欄	【評価すべき点】中川北小学校と連携した読書推進事業への取り組みや学校をとおした登録への呼びかけは、学校の協力体制づくりや児童へのアプローチ法として評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】2020年度後半のリフォーム期間をどのように乗り切るか、注意を要する。				
	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45%、体育館92%	5.0	5.0	7.0 (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(94,836人) ※基準値/94,191人 貸出冊数(157,465冊) ※基準値/160,710冊	2.0	2.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】複数年度に渡った比較表を作成するなどし、利用率について、現時点でどの程度の利用率となっているか適宜、把握に努めている。また、新たに夜間時間帯の利用率に特化した比較表を作成することで、さらに夜間の時間帯の利用を意識しつつ利用率の向上に努めた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】図書館の利用人数は基準値より増加となったが、貸出冊数は基準値を下回った。来館目的が新聞閲覧等で来館しても資料貸出がない利用者が増加し、貸出に繋がらなかった。			
	区記入欄	【特記事項】(前年度減点事項の改善) 図書館の貸出冊数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。			
評価記入欄	【評価すべき点】学習施設、体育館などの利用率が向上しており、夜間利用の効果も認められる。 【改善すべき点】利用人数は増加したが、それが貸出冊数の増加につながっていない。工夫が必要であろう。 【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	38.0 (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		10.0	
	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		10.0	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】アンケート結果からも学習センターの事業に継続して参加していただいているリピーター利用者も多く、センターでの活動が生きがいとなっている方々が多い。接客面では学習センター、図書館スタッフとともに親切で好感が持てる等多くのお褒めの言葉をいただいた。これからも多くの方に喜ばれる施設づくりを目指していきたい。			
区記入欄	【特記事項】			
評価委員記入欄	【評価すべき点】スタッフの地域に根付いた取り組みが、昨年度より6ポイントアップした利用者の満足度に反映されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点		95.0 (満点=130点)	133.0 (満点=170点)	133.0 (満点=170点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	運営年数が長くなったこと、スタッフの定着度が高いことは管理運営にプラスである。地域特性を踏まえた地域防災関係の取組みは評価できる。避難所運営訓練との連携は、今後も継続・強化してほしい。日本文化再発見事業は、生活の中にある身近なテーマを取り上げ、子どもたちが手先を使い楽しみながらの学習となっている。地域の中学生にボランティア講座を開催する意義は大きく、地域をより知る機会を継続してほしい。課題として、図書の貸出冊数増について工夫されては如何でしょうか。アンケートから、利用者の満足度が高いことは評価できる。しかし「常連客が多いので利用しづらい」という声などにも、耳を傾けてほしい。回答者の75%が60歳以上と若年層の意見を反映していないと思われるので、利用者の声を業務改善につなげる工夫があると良い。			

【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。