

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/足立区鹿浜地域学習センター

【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						
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	20.0		
		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	8.0	8.0			
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】毎月、図書館休館日に職員が参加し、オリジナルミニ研修を行っている。ビジネスマナー、ヒヤリハット、システム研修など、躰きやすい課題を挙げ、グループディスカッションをする機会を積極的に行っている。職員全員がどこでもどんな時でも積極的に発言できる人材育成に努めている。聴覚障がい者、視覚障がい者など様々な利用者に対しての、職員の対応の統一を目指すため、コンプライアンス強化により、受付で手話を取り入れる学習を行った。					
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】オリジナルミニ研修を4年続けてきた。今後も危機管理意識をしっかりと持ち、必要課題を挙げていく。					
		区記入欄	【特記事項】指定管理者本部の研修のほか、センター独自に研修を行っていることなど評価できる。					
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】毎月実施のオリジナルミニ研修、手話学習は内容も充実しており、人材育成に効果がある取り組みである。意欲的な取り組みを他のセンターにも広げてほしい。 【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	15.0
				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	4.0	4.0	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】毎年4月にオリジナルで「避難誘導訓練研修」を実施。毎回オリジナルの資料を消防署に確認いただき更新している。毎日、朝礼で部屋ごとのポジション別担当を決め、有事に備え動けるようにしている。センター独自の「設備経過表」を作成し、誰が見てもわかるように設備の不備などの経過記録をしている。							
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】新型コロナに関する対応を年度末から行っているが、施設が再開する際に、懸念する事例などをあげていき、対策を練っていきたい。							
区記入欄	【特記事項】機器の老朽化、雨漏りが発生するなかで早急な対応を十分に行っている。							
評価委員会記入欄	【評価すべき点】施設の経年劣化が進行する中、細心の配慮で備えの確認をしていること、またトランシーバー等の機器を活用した緊急時への備えを評価したい。 【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】個人情報保護の取り組みに関しては、毎年本社管轄で行ってるテストを使用し、定期的にミニ研修を行い、テストを実施。日頃から意識が欠落しないよう職員全員が声掛けを行い、注意しあっている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】今後は、重点的にカウンターで起こり得る個人情報のみのヒヤリハット事例をあげ、研修回数を増やし、日々強化していくように努める。		
	評価委員記入欄	【特記事項】問題なく行っている。 【評価すべき点】法令遵守に関して十分な対応がとられている。 【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 (▲1,058千円) ◆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	1.0	1.0	1.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】鹿浜での人材育成（研修含む）に重点をおき、それに加え、大きなイベントの実施を行ったことで人件費が多かかってしまった。今回、大きなイベントを実施したことで、新規利用者獲得（他区、川口市）があったことは、センター更なる発展の一步である。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】地域の方の中でもまだ、鹿浜センターを利用したことがない方へ向けて、広報活動、営業活動に重きを置き、利用していただくように広報していく。		
	評価委員記入欄	【特記事項】（前年度減点事項の改善）収支がマイナスのため平成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。人材育成（研修含む）に重点をおき、接遇はじめミス防止など適切な運営を行っている。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】工夫した上でのマイナス収支であると思われるが、今後に期待する。 【改善すべき点】大規模イベント実施による人件費の増加で、収支の改善は達成できていない。2年続けての収支マイナスを改善し、適切な経理の見直しが必要ではないか。 【その他注意点】		

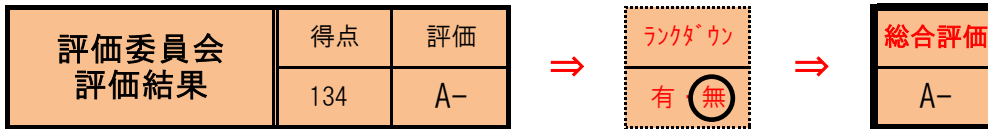
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

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
2 事業効果	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	5.0	5.0	25.0 (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	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】「鹿浜スポーツクラブ」（託児付き）を今まで利用の少なかった20代から40代の女性をターゲットにプロの指導者の下、設立。当日受付も可能とし、受付から支払い、領収書発行までの流れをスピーディにするため、講座受講生登録をし、「鹿浜スポーツクラブ」のクラブカードを発行することでお待たせしないスムーズな対応をしている。空き部屋を利用することで、利用率の低い施設の改善を図った。SNSの広報、口コミにより新規利用者の獲得。				
区記入欄	【改善すべき点・課題等】令和2年度9月から大規模改修工事の予定。今日まで地域の方、プロの指導者と育んできた関係性、繋がりを大切にしてきた。今後は休館に入ることで、関係性が途切れる事が無いようにしっかり取材やサポートをしていきたい。				
評価委員記入欄	【特記事項】今まで利用の少なかった20代から40代の女性をターゲットにした講座を実施。また空き部屋を利用することで、利用率の改善を図ったことは評価できる。 【評価すべき点】「鹿浜スポーツクラブ」は利用の少ない比較的若い女性層をターゲットにした企画で利用者増に貢献している。また、カルチャル・サーカスの他館への波及等も評価できる。 【改善すべき点】 【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】夏休み宿題まなぼー広場「苦手をなくそう」は、学校で配布された宿題を持ち込み理解できない不明な部分のアドバイスをを行う。当日は保護者からの申し込みが多数あった。「おはじきサッカー」は区内唯一のクラブチーム「鹿浜ファイターズ」(9名)を結成。そのうち3名が、大会等に参加、「入門講習受講」のライセンスを取得することができた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】新型コロナの感染予防対策により、学校が休校になり多くの保護者の方が学力の低下などを懸念されているが、学習センターでフォローできる取り組みを企画していく。(まなぼー広場の強化)			
区記入欄	【特記事項】子どもの居場所づくりと合わせて、地域とともに取り組んでいく必要がある。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】ポッチャボランティアの紹介等パラスポーツ普及促進や他施設のコーディネート事業も活発である。また、子どもたちへの学習支援を中心としたまなぼー広場の取組みはユニークであり、期待したい。 【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	4.0	4.0	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	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】事業と連携した特集コーナーの設置、出張貸出によって、語学、医療、パソコンなど多様な分野の貸出につなげることができた。学習センター、住区センターと連携して事業を実施し、利用者数を増やすことができた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】改修工事に向けて、スムーズに進行するよう事前の準備を徹底する。休館期間中や開館後に引き続きご利用頂けるよう、情報発信の方法を工夫する。			
	区記入欄	【特記事項】図書館外でのアウトリーチを効果的に実施し、利用の増加につながった。来年は、大規模改修による休館を挟んでしまうが、今後にも期待する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】中高生向けコーナーの設置や併設施設との連携事業が成功しており、読書推進事業も利用者の増加となっており評価したい。 【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% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設53%、体育館94%	5.0	5.0	10.0 (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(117,738人) ※基準値/112,854人 貸出冊数(111,528冊) ※基準値/107,042冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】今年度は、以前から企画していた「鹿浜スポーツクラブ」を実施することで、利用率・利用者を増加させることができた。そして、SNSを多く活用し、講師からのシェアで学習センターを多くの方に知っていただき、利用していただく機会に繋がった。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】大規模改修工事後も、引き続きセンターを利用していただけるよう、また新規利用者の増加させることを課題とし、まずは、SNSやホームページの活用を数多く行い、情報を提供、収集し、今まで繋げてきた学校関係とのつながりを絶やさないために、定期的な訪問を行い、情報共有していく。			
	区記入欄	【特記事項】新型コロナや台風による休館等を考慮して評価する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】学習施設、体育館および図書館の利用者数・貸出冊数いずれも基準値を上回っている。 【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	/	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	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】私たち職員全員で共有しているセンターのスローガンは「明るく・親切・丁寧な窓口を目指します」。お客様に気持ち良くご利用いただく為の一番大切な取り組み現在まで徹底して行ってきた。自由意見欄で多くの方にお褒めの言葉をいただいたことは、励みとして継続していき今後に繋げていく。			
区記入欄	【特記事項】問題なく行っている。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】学習センター、図書館での対応が好感をもって支持されており、施設の清潔さも利用の快適さをもたらしている。 【改善すべき点】アンケート回答者に占める男性の割合が15%、30歳未満が12%と低い。男性、若い世代の声もさらに聞きたい。エアコン(クーラー)設置への要望が他のセンターと比べても多いと感じる。何か原因があるのか。 【その他注意点】			
合計点		104.0 (満点=130点)	134.0 (満点=170点)	134.0 (満点=170点)
特記事項(評価委員会による総合評価を記入)	比較的若い世代をターゲットとした鹿浜スポーツクラブの取組みは、新しい事業運営の形態の可能性を広げると思う。参加者データをしっかりとることを期待したい。 日常的な危機管理対策に対応出来る体制づくりや様々な研修の積み重ねが利用者とのコミュニケーションツールとなり、何方でも受け入れていこうと考える積極性を感じる。是非今後も続けてほしい。			

【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。