

# 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/足立区竹の塚地域学習センター

【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			
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】毎日朝礼を行い、ご利用者の方への対応等の引継ぎを職員で共有し、接客・接遇について社内だけでなく、センター内でも研修を行い、日々ご利用者の方がスムーズに手続きができるようにしている。また、窓口だけでなく、館内で声掛けを積極的に実施し、利用者に不便がないよう案内に努めている。			
		区記入欄	【特記事項】エレベーター前の案内板の設置など、利用者の利便性を高めるなど問題なく取り組んでいる。			
		評価記入委員欄	【評価すべき点】軽微なミスはあったものの全般には適正に管理されている。 【改善すべき点】手続き上でのシステム操作ミス、ミニコミ紙上での誤植があった。 【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			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			
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】施設の老朽化に対応すべく、不具合一覧データを作成し、全職員が不具合箇所の進捗状況や修繕・工事について共有できる体制をつくり、対応を行なっている。また、複合館全体で情報共有・調整等を行うため全6部署の代表者が集まり月1回の定例会議を行っている。			
		区記入欄	【特記事項】台風時の倒木即時撤去や雨漏り対応、また老朽が目立ち始めている機械設備の施設において、相応な努力を行っている。			
	評価記入委員欄	【評価すべき点】施設の老朽化が進む中での安全性の確保、施設維持の努力は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

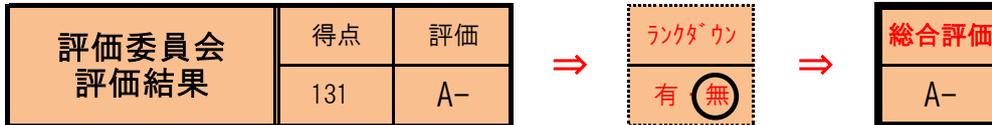
	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】職員全員が個人情報の取り扱いについての誓約書を交わし、事務所内には個人情報保護規定、コンプライアンスマニュアル等を設置し、職員がいつでも確認できるようにしている。また、施設の法定点検等も滞りなく実施している。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】多くの方が参加される講座（コンサート等）などで、参加者の方の確認のため名簿を作成することがある。個人情報は最小限にとどめているが、今後はチケット制にするなど、工夫をし、可能な限り個人情報を出力しないで済むように考えていく。		
評価委員記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。			
		【評価すべき点】個人情報の保護、コンプライアンスマニュアルの設置など、法令遵守の体制は十全である。 【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(-4,098千円) ◆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】経理処理については、経理担当者を配置するだけでなく、職員全員が把握できるように施設・講座収入および小口など、毎日帳簿等を確認し、共有している。また、毎日のレジ締め作業も2人1組のダブルチェックで間違いがないよう徹底している。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】今年度は、収支がマイナスとなってしまった主な要因は、新入社員3名の増員。その他では、台風19号や新型コロナウイルス感染防止のための講座中止が相次いでしまったためである。今後、人員配置についてはあらためて精査していく。		
	評価委員記入欄	【特記事項】帳簿、関係書類の整備はできている。職員の増員や講座中止のため収支がマイナスとなったが、次年度に期待したい。		
		【評価すべき点】収支マイナスについては止むを得ないと理解できる。今後に期待したい。 【改善すべき点】理由が明確なことはあるが、収支が400万程度マイナスとなった。マイナス収支の改善を図ってほしい。 【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		
		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	4.0	4.0	22.0 (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	4.0	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】今年度は、2020年開催予定であったオリンピック・パラリンピック大会に向け、日本の文化再発見事業として「和-Festa」を開催した。音楽を中心とした日本文化に特化した公演シリーズとして4公演行い、最後の公演には区内で活動する団体とプロ混合での公演・楽器体験を実施した。		
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】区内で活動する団体（アマチュア）・プロ混合の公演については、活動意欲が湧いた・普段の練習を発表する良い機会になったなど、出演者側からも多く声があった。ホールがあるセンターとして、区内で活動する団体の発表の場として、広く提案を行っていく。		
		評価委員記入欄	【特記事項】「和の音楽祭」は、参加者・出演者双方から満足の声を得られ、華やかなイベントであった。今後は施設上層階に学習センターが位置するというハード面の不利を克服する新たな工夫と、施設認知度の更なる向上を期待する。		
			【評価すべき点】当施設を活かしたアマとプロの「和-Festa」は、出演者・聴衆の相乗効果を生み、効果的なイベントである。また対象によるSNSの使い分けは評価できる。 【改善すべき点】C型事業の開催にも積極的に目を向けるべきでは。 【その他注意点】（注意点ではないが）ハード面での不利を克服する工夫を期待したい。		

	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	3.0	3.0	12.0 (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】区内の様々な企業や店舗と協力し、現役の方たちが子どもたちへ直に自分の職業を教えるという「こどもお仕事まつり」を開催した。子どもたちの就労意識を高め、職業の選択肢を知ってもらうことが目的。講師たちも如何に自分たちの職を伝えるかということの勉強になると再度講師を務めたいという声もあった。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】「こどもお仕事まつり」の企画・運営協力として、東京未来大学から10人のボランティアの参加があった。センターの事業を通して学んでいること発揮できる場として、今後は他の区内大学生にも声をかけ、竹の塚センターで企画・運営チームを立ち上げることを目標としていく。			
	評価記入欄	【特記事項】竹の塚おしごとまつりでの大学生ボランティアの活動範囲拡大により、参加者がより楽しめる内容に発展するなど、継続実施しているイベントの内容の充実が見られた。今後は1大学の学生のみにとどまらず、複数の大学、高校等の学生の新たな交流の場として、またボランティアを活用したイベントの実施開催を期待する。 【評価すべき点】「こどもお仕事まつり」は定着した事業となっており、学生ボランティアを一步進めた形で支援した。地域の職業人や大学生ボランティアの協力を広く得られたことも評価できる。さらなる継続と他大学も交え、拡充を期待したい。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
C 図書館事業の取り組み	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		
	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】子どもや中高生、女性にも安全に楽しく利用できる書架づくりに注力した。館内の装飾を利用者と作成、常時15カ所以上の特集コーナーの他、新たに「がん情報コーナー」を設置、がん情報のブックリストを作成、配布した。「大人のおりがみ教室」「ウォーキングDE歴史探訪」「腰痛予防講座」など連携講座を実施、読書だけではない図書館をPRした。 【改善すべき点・課題等】企画していた「知れば安心 がん情報」講演会がコロナの影響により中止となった。次年度再チャレンジをする予定である。			
	区記入欄	【特記事項】図書館からの情報発信に力を入れており、目標達成できたことが評価できる。			
	評価記入欄	【評価すべき点】館内装飾を利用者とともに作成したことや多世代を対象に壁面装飾や展示等の工夫がされており、読書推進活動の取り組みも成果を上げている。「読書だけでない図書館」のPRも目標が明確であり評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
D 利用の状況	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		
	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%、ホール70% 目標値/前指定管理期間5カ年平均 学習施設71%、ホール47%	4.0	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(192,400人) ※基準値/180,273人 貸出冊数(241,690冊) ※基準値/226,215冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】比較的低い利用率、夜間の時間帯・教養室について新たな取り組みを始めた。夜間の時間帯は、「フェルデンクライス」という体操講座を開始し、夜でも比較的参加のしやすい軽い運動を採用した。また、教養室については「ママルーム」という小さい子どもを連れた母親同士のコミュニティの場を開始した。 図書館に関しては、読書週間イベント、「児童室に季節のディスプレイをしよう!」、「大人のおりがみ教室」「腰痛予防講座」の実施、「がん情報コーナー」他、常時15カ所以上の特集コーナーなどの施策が奏功し、利用人数と貸出冊数の増加に繋がった。 【改善すべき点・課題等】利用率が高くなかなか部屋の空きが無い中、新しい客層を狙った事業を今後も拡充していく必要があるため、アンケートやヒヤリングを通して企画していく。また、「ママルーム」に関してアンケートやヒヤリングを取りながら、コミュニティの場をどう作っていくかブラッシュアップを重ね、実施していく。図書館に関しては、2年連続で他館の改修工事の影響を受けたため、その後の数字の維持には課題があるが、少しでも多く利用頂けるよう工夫を重ねていく。			
区記入欄	【特記事項】夜間利用の促進として始めた「フェルデンクライス」講座も一定数の利用者を獲得できており、もともと利用率の高い施設ではあるが、新たな利用者層が増えたことは大きく評価できる。				
評価記入欄	【評価すべき点】仕事帰りに手軽に参加できる講座の採用など夜間の時間帯を活用する事業の成功や読書週間イベントなどで、利用者数、貸出冊数ともに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	/	8.0	34.0 (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		10.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】接客について多くの方から好評をいただいている。しっかりと意見や質問を聞き、こちらから新たな提案を行っていることが、評価につながっていると感じている。特に登録団体の方々については、会員数の減少問題解消の提案として毎月サークル支援講座のご案内をしているため、支援講座の申請が増加している。 【改善すべき点・課題等】貸出備品等については、修繕や交換を随時行っているが、不満という声もあがっている。今後も改めて修繕・交換の計画を見直すとともに、利用者の方へは懇談会などを通じて、進捗を随時説明していく。		
	区記入欄	【特記事項】アンケート結果から高齢女性が多いが、イベントのや講座により子どもや親子の参加も徐々に増えてきている。今後、SNSをはじめとして、若い世代に向けたアプローチ、PR戦術を期待する。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】高齢者の利用が多い施設だが、苦情がなく接客の良さが満足度に繋がっている。 【改善すべき点】若い世代へのPRも重要である。 【その他注意点】			
合計点		97.0 (満点=130点)	131.0 (満点=170点)	131.0 (満点=170点)
特記事項(評価委員会による総合評価を記入)	仕事帰りの区民を対象とした事業など、発想豊かな事業展開は素晴らしい。他のセンターの模範となると思う。子どもおしごとまつりに多くのボランティアの支援があり、年々拡がりを感じる。今後も企画、運営から地域の学生を参加させる試みや地域に密着した事業展開に期待する。職員全ての習熟度を知ることは重要だが、同時に意欲を引き出し認め合う姿勢も大切してほしい。また、利用率の高い施設ほど、利用者が求める新たな事への期待感も多様だと思うが、スタッフの発想力に期待している。			

### 【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。