

# 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/足立区中央本町地域学習センター

【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	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】接遇の一環として職員を対象に簡単な手話やコミュニケーションの取り方を元に障がい者対応の研修を行った。					
		指定 管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】職員全体の窓口対応力の向上を目指した研修等の充実					
		区 記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。					
		評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】障がい者対応研修を実施するなど、積極的に適切な管理運営が行われている。 【改善すべき点】障がい者についての窓口対応力をさらに強化してほしい。 【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	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	4.0	4.0	
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】設備面では隣接住宅への枯葉落下防止に敷地内フェンスへ飛散防止ネットを取付けた。危機管理面では台風等災害時の実例や参考情報を緊急対応マニュアルに加え職員間で情報共有し、盗撮防止対策としてトイレの隙間へのアクリル板設置を行った。							
指定 管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】施設の老朽化への予防対策。また非常時の情報ツールの充実と、緊急時対応マニュアルの状況別のリニューアル。							
区 記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。							
評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】施設設備の老朽化にも対応し、安全を確保した運営が行われている。 【改善すべき点】 【その他注意点】							

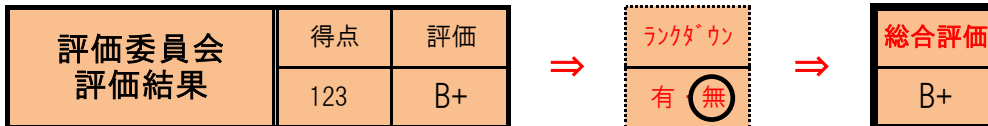
	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 規定や基準等の変更に対応しながら遵守している。		
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 個人情報等に関する新しい知識の取り入れと研修		
区記入欄	【特記事項】 問題なく取り組んでいる。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】 コンプライアンスに十分配慮した運営がなされている。 【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 (3,130千円) ◆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】 会計システムを使って適切に経理処理を行っている。		
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 定期的に項目区分の再チェックを行いより適正な処理ができるようにする。		
	区記入欄	【特記事項】		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 適切な財務管理がなされ、健全な収支が達成できている。 【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	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	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】 帝京科学大学連携事業として「犬と一緒に獣医さんとドッグトレーナーのお仕事体験」を開催し、地域の小学生に地元大学と交流しながら動物との触れ合いを体験いただくことができた。また図書館でがん情報コーナーのプレリリースを積極的にを行い、読売新聞江東版に掲載された。		
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 インターネットや外部媒体を利用した広報PRの拡充		
		区記入欄	【特記事項】 帝京科学大学との連携事業は定員を超える申込みがあり、関心の高さが伺える。内容も動物と直接触れ合えるという子供にとって貴重な体験講座だったと感じている。その他にもお仕事体験講座については、どれも人気があり、センターや地元商店街を知ってもらうよい機会になっている。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】 動物や農業といった実体験の事業は独創的で、地域性を生かした取り組みであり、子ども達の情操教育に効果が期待できる。小学生を取り組む企画をさらに充実させてほしい。また、広報・HPなどが有効に活用されており、TwitterやFacebookのフォロワー数も上昇している。 【改善すべき点】 ネット利用の広報・広告などにも力を入れるべきではないか。 【その他注意点】 ホームページアクセス件数も減ってきており、コンテンツの魅力が欠けていないか。				

	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	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	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	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】地元農園と連携した農業体験の中で、地域の親子に農園の活動を知っていただくと共に、該当野菜が登場する本紹介リーフレット『おいしい本あつまれ』の当日配布をベジタベや食育の一環として行った。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】地域の活動団体の開拓とサークル・利用者への更なる学習支援の提供			
評価委員記入欄	【特記事項】商店街や地元農園との連携など、地域資源を生かした事業を数多く実施している。				
		【評価すべき点】地域特性に配慮した講座数や区内団体との連携事業が加点指標を満たしており、講座数や参加人数に反映されている。 【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】がん情報コーナーと読書バリアフリーの棚を新規で設置した。中学校・高校や地域学習センター、再生館など様々な団体と連携することで、幅広い世代に向けて読書推進活動の成果をあげることができた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】がん情報コーナーをさらに拡張した健康医療全体のコーナーの設置			
	評価委員記入欄	【特記事項】テーマを設定したうえで、図書館を起点として事業展開している点が高評価につながった。			
		【評価すべき点】がん情報コーナーを拡張し、健康医療全体コーナーの設置する方針は期待したい。読書バリアフリーなどテーマ性のある工夫された企画を高く評価する。読書推進に対応した地域団体との連携、子どもの読書推進において通帳配布等の努力が認められる。 【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62%、体育館95%	1.0	1.0	6.0 (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 (139,088人) ※基準値/132,510人 貸出冊数 (204,569冊) ※基準値/200,929冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】学習施設・体育館では地域への活動周知や事業開拓としてアウトリーチ事業に力を入れるほか、昨年度評判の高かった講座の定例化、乳幼児とママの休憩スペースの開設などで利用増を図った。図書館ではあかちゃんおはなし会の開催数を増やすほか、児童向けに読書通帳の配布や調べ学習お助け企画を実施した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナによる閉館の影響で減少した利用を戻し増やすためのPR活動			
	評価委員記入欄	【特記事項】(前年度減点事項の改善) 学習施設の利用率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。利用率向上のため、事業数の増加やセンターPRIに力を入れたが、基準値には達しなかった、次年度に期待したい。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】利用者数、貸出冊数が共に増加している。前年度減点事項の改善を目指してさまざまな企画を試みている。 【改善すべき点】傾向として利用者が低減している。さまざまな工夫にもかかわらず、前年度の減点事項である学習施設の利用率が基準を満たしていない。改善を望む。 【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	28.0 <small>(満点=40点)</small>
	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】施設利用後の報告書や館内アンケート等で利用者のご意見を集め、講座に関する図書館資料を増やす、椅子や器具のメンテナンスや交換を行う、三ヶ国語対応の掲示を増やすなど、ご要望について随時検討し反映した。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】ミニコミ紙の周知度アップと常に満足いただける接遇研修等の充実			
評価委員記入欄	【特記事項】			
	【評価すべき点】利用者満足度を上げるべく、いろいろな工夫はなされている。学習センター、図書館共にスタッフの好感度が高く、施設の案内や清潔感も好評を得ている。 【改善すべき点】利用者の満足度は、前年度同様、全体から見ると相対的に低い。職員の対応に差があるように思われる。また、ミニコミ紙の普及を図ってほしい。 【その他注意点】「来館目的以外について、施設を利用したことがない」方が非常に多い。魅力ある施設づくりの取り組みをしてほしい。			
合計点		95.0 <small>(満点=130点)</small>	123.0 <small>(満点=170点)</small>	123.0 <small>(満点=170点)</small>
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	施設設備の老朽化への対応、地域特性に応じた連携企画など、誠実かつ意欲的な管理運営姿勢が見られる。屋外をフィールドとした事業の実施など目の付け所がよいと思う。 大学連携において、親子で参加できる「獣医さん体験」や動物看護師などとの触れ合いなど、得難い体験であったと思われる。今後も親子で学ぶ事業に期待する。何か中央本町らしい取組みを、利用者と共につくりあげてを期待する。			

### 【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。