

# 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/足立区舎人地域学習センター

【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21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】図書館・学習センター間で設備故障や不審者情報を常に最新の情報を記入する共有ファイルを活用している。毎月の職員会議ではヒヤリハットや事故・事件事例を共有し、舎人センターで起こった場合を想定した研修を実施している。				
		改善すべき点・課題等	【改善すべき点・課題等】アルバイトを含む全職員の窓口業務スキルの底上げを行う。また、事務室内での職員同士の会話や対応に関するお声をいただいたことから、事務室内での職員のふるまいに関する研修を引き続き実施する。				
		区記入欄	【特記事項】問題なく行っている。				
		評価記入欄	【評価すべき点】適切に管理運営されていると認められる。 【改善すべき点】花壇の整備・美化には、マルシェ関係者の協力を得ることを期待したい。 【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	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】不具合発生時の即時対応はもとより、ヨガマット等消耗品の補充交換、3階フロアの壁紙交換、花壇インターロッキング整備等、安全と美化の両面での対応を行った。						
改善すべき点・課題等	【改善すべき点・課題等】次年度は夏頃より外壁改修が実施される。お客様へ工事に伴う臭い、音、遮光に関する周知を広く行い、工事期間中も快適に施設をご利用いただけるよう努める。						
区記入欄	【特記事項】問題なく行っている。						
評価記入欄	【評価すべき点】安全管理に関わる対応は十分である。 【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)				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】個人情報取り扱い、コンプライアンスについて実際の事例に基づいた研修を実施している。				
		改善すべき点・課題等	【改善すべき点・課題等】引き続き全職員向け、教育係向け、責任者向けなど各階層別の研修を実施する。				
		区記入欄	【特記事項】問題なく行っている。				
		評価記入欄	【評価すべき点】コンプライアンスには十分に留意して取り組んでいる。 【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 (8,694千円) ◆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)
	指定管理者書記入欄 【アピールポイント】本社経理担当のほか、現場責任者として所長を配置している。また、日々の小口現金、帳簿類の管理は職員全員が出納時毎に行っている。昨年の黒字収支を受け、今年度の新規C事業を発足することができた。 【改善すべき点・課題等】次年度は予算を組み、花壇を含む敷地内外の整備や美化を進めていきたい。			
	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】適切な財務管理を行い、大幅なプラス収支を達成した。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

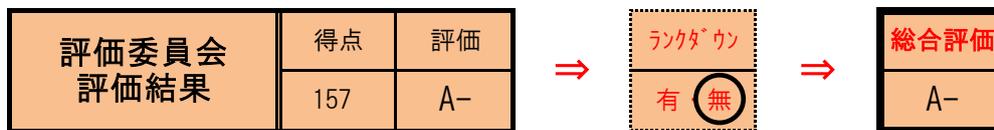
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

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	21.0 (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	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	3.0	3.0	
		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	
		指定管理者書記入欄 【アピールポイント】主要事業「とねりマルシェ」に向け、地域特性に特化した事業を年間を通して定期的を実施すると同時に新規C事業を創出した。参加対象を拡げ、未就学児から高齢者まで同空間で作業する機会を増やしたことで、地域の新旧住民の交流が生まれている。 【改善すべき点・課題等】参加者数の改善が見られない講座の廃止と、毎回定員以上のお申込みがある定例講座のサロン化を進め、よりお客様の手間なく気軽に参加していただける環境を創出する。C事業の園芸講座はマルシェ開催に向けた空間づくりを主軸として、幅広い世代の交流とマルシェへの参加を促すよう努める。			
		区記入欄 【特記事項】加点提案にある「とねりマルシェ」の事業が全4日中、2日間中止となってしまったため加点としない。次年度に期待する。			
		評価委員記入欄 【評価すべき点】「とねりマルシェ」を中心に、地域特性にこだわった新規C型事業を展開した。新規事業「中庭プロジェクト」は園芸を題材としながらセンター花壇の整備や新旧住民の交流、多世代交流にもつながる発想豊かな事業である。HP、SNSの活用が効果的であり毎月の更新による旬な情報発信、Twitterなども若年層の伸びが見られる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	B 学習支援の取り組み	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	
		1 生涯学習コーディネーター、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	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		
		指定管理者書記入欄 【アピールポイント】舎人の地域特性事業を図書館と連携し開催した。料理教室、8/31「やさいの日」にちなんだワークショップ、植物を知識面と実践で学び楽しむ講座等を開催し、地域資源の再発見や、施設を地域の方の手で作り上げてゆくための土壌作りを行った。また区内農家や野菜に関連する事業者との繋がりが広がった。 【改善すべき点・課題等】引き続き舎人地域の特性である農業や野菜にテーマを絞り、図書館とも協力し、いつセンターを訪れても地域特性に関する情報が得られるといった切れ目のない情報提供を行っていく。子ども、大人、高齢者、保護者等年齢層やニーズの分析を行い、区内農家や事業者と連携した事業を展開する。			
		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】北足立市場や農業地域を含む地域特性を活かした事業の展開や地域団体との交流が深く連携講座も増加しており評価したい。 【改善すべき点】サークル支援を検討し、登録数の維持・増加に期待する。 【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	9.0
	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	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】「植物のある暮らしコーナー」「とねりを知る棚」を新設、舎人地域の特色である緑や農業、日暮里・舎人ライナー関連の情報を充実。また学習センターと連携し「みんなの中庭プロジェクト」を始動、講座内での資料案内や関連特集棚の実施、ミニコミ誌での植物を題材にした図書案内を展開。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】今年度は特色コーナー新設・学習センター連携講座内での資料案内等、施設内での情報提供が中心だった。来年度は来館型のサービスと合わせ、デジタルコンテンツの紹介など非来館型の情報提供を強化する。また学習センターとの連携事業を通し、区民農家や事業者・参加者等とより深く関わりながら活動支援につながる取り組みを実施する。			
	評価委員記入欄	【特記事項】地域の特色を取り入れた事業展開を行っている。昨年度クリアできなかった指標について、改善できている。 【評価すべき点】日暮里・舎人ライナー関連パンフレット類や舎人地域の人物・文化等身近な記事を活用した地域情報が充実している。前年度減点事項も改善されている。 【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% 目標値/前指定管理期間5ヵ年平均 学習施設59%	5.0	5.0	10.0
	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 利用者数(178,181人) ※基準値/161,690人 貸出冊数(191,631冊) ※基準値/166,322冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】伊興センター大規模改修に伴う登録団体の施設利用増加もさることながら、それ以外の定期的な空きがある学習室を親子向け体操教室の会場として利用するなど、利用率増を見込んだ事業計画を組むことができた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】伊興センター大規模改修に伴う登録団体の移動によって、舎人既存団体との利用調整が難航した。次年度は鹿浜センターが改修のため、自センター事業設定の見直しや鹿浜既存団体への利用に関する事前聞き取り等、早めの対策をとっていきたい。			
評価委員記入欄	【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。 【評価すべき点】利用率増加への工夫があり、学習施設、図書館利用率、貸出冊数共に努力の成果となっている。台風や新型コロナの影響を考慮したうえで、十分な達成であると判断する。 【改善すべき点】近隣地区のセンター大規模改修等による利用者移動に対しては、過去の経験から十分に予測し、対策しておくことが望まれる。 【その他注意点】				
E 利用者の満足度(アンケート調査等による)	利用者の満足を得られているか(評価点×2)		評価点×2		
	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
	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】ヨガマット等消耗品に関する要望が多く、補充や交換の対応を行った。アンケート全体としては高評価をいただいております、今後も接遇等の職員研修に一層励んでいきたい。				
区記入欄	【改善すべき点・課題等】事業について、「仕事や就職(スキルや資格の取得、就職活動等)」に関する項目が低い。働く世代が参加しやすい時間帯、曜日、内容のニーズ等分析を進め、事業企画していきたい。				
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】要望の多かったヨガマットの整備は評価できる。またミニコミ紙の普及も浸透している。利用者アンケートの結果からは高い満足感を読み取ることができる。 【改善すべき点】アンケートでは若い世代の声をもっと受け止めることができるよう、配付方法の再検討が必要である。 【その他注意点】				

	5カ年計画どおりに事業を実施し、計画通りの成果があったか。 (評価点×3)	評価点×3		
		指定管理者	担当課	評価委員
F 主要事業の企画・実施・成果	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか	/	/	24.0 (満点=30点)
	2 主要事業の成果 ◆当該年度の達成目標を達成しているか			
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】地域特性に特化した事業を定期開催し参加者層や興味関心のリサーチを実施。結果未就学児のモノづくり、社会経験機会への関心の高さがうかがえた。子どもショップ運営講座では従来の「お仕事体験」ではなく、シリーズを通してモノづくり、チラシや看板作りを実施し、マルシェ実行委員講座への足掛かり事業となった。 【改善すべき点・課題等】主要事業のアプローチ講座について、実行委員養成に向けた大人向け講座を実施する。年度中に複数回の発表の場を設け、次年度以降の「マルシェを地域住民の手で企画・運営する」ことに繋げていきたい。		
	区記入欄	【特記事項】問題なく行っている。		
	評価記入委員	【評価すべき点】5カ年計画で示された子どもや親子の関心の高い分野にテーマを定め進められたこと、関連団体とのつながりが進み、担い手作りが進んできている点を評価できる。着実にビジョンに向けた各アプローチが実践されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
合計点		96.0 (満点130点)	133.0 (満点=170点)	157.0 (満点=200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	住民が活躍できる場を「舎人マルシェ」と名付け、分かりやすい取り組みを進めていることはとても良い。農業、野菜という舎人地域の特色を生かした取り組みを、今後も継続してほしい。広報の手法として、時代に即した新ツールにInstagramの開設は、今後益々期待できる。また、子どもの読書推進活動事業への関心が高く、おはなし会、赤ちゃんタイムなどの参加者が目立つ。子育て世代の支持を得ており、頼りになる事業として継続してほしい。			

### 【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
200点	120点	180点以上	167点以上 179点以下	150点以上 166点以下	134点以上 149点以下	119点以上 133点以下	109点以上 118点以下	108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。