

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/足立区花畑地域学習センター

【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				
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	8.0	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】指定管理期間が通算で7年目となる年度にあたり、基本的な運営に関しては盤石な体制であることと自負している。当センターでは離職率が低いためアルバイトによりサービスの向上につながる研修を受けさせることができている。			
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】窓口での伝達事項や手順変更等の情報共有は、日誌や口頭等により漏れや齟齬はない。しかしスタッフ全員で行う定期的な見直しは、現在20人が出勤する機会がなく個別に意見を聴取し調整するため時間を要してしまうことが課題であると考えている。			
		評価委員会	【特記事項】コロナ感染拡大防止対応に限らず、当該年度は台風・熱中症対応など、想定外の事態に順次対応していただいたことに大変感謝している。システム改善会議の実証結果が出ていないため、次年度以降の継続評価とした。			
		評価委員会	【評価すべき点】突発的な事態(台風の影響、新型コロナ禍、熱中症等)にも十分対応し、適切な管理運営が行われている。 【改善すべき点】計画のみで、実績が伴わない事業を加点とする認識は改めるべきと考える。 【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	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	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】区の施策「ビューティフルウィンドウズ運動」に沿い毎朝と定期巡回時にゴミ拾いを実施し、犯罪が起きにくい環境づくりが行えた。利用するだけでなく安全で快適な施設管理に取り組んでいる。			
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】指定管理開始から7年経ち設備や施設について、当たり前のように安全に使用している機器や箇所が、水面下で経年劣化し故障や危険な状態になっている可能性を見逃さないよう、リスク管理能力の維持と向上を一部スタッフだけでなく平準化することが課題だと考えている。			
		評価委員会	【特記事項】大規模改修に向けて、経年劣化等に伴う機器の故障が今後も頻繁に発生する可能性が考えられる。修繕等で対応できる範囲は、区でも順次対応しているので今まで以上のリスク管理と所管課への報告をお願いしたい。			
評価委員会	【評価すべき点】安全な施設管理が行われている。 【改善すべき点】大規模改修前の施設経年劣化という状況の下で、故障や事故の可能性は低くない。機に応じた対応が望まれる。 【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】個人情報の漏洩防止については、取り扱っている書類のほか、ミニコミ紙やSNS等による情報発信時にもチェック体制が確立しており、また定期的に研修を行い適切に管理している。			
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】個人情報の保護に関する意識の高揚はスタッフに対し、定期的な研修を行ったり啓発したりする必要がある。善意の過失によるミスも起こさないよう、特に研修に参加できなかったスタッフや新規採用者へ漏れなくフォローすることが課題だと考えている。			
		評価委員会	【特記事項】「YouTube」へのチャンネル登録など、他センターではまだ取り入れていないツールを率先して用いている。今後も引き続き個人情報等の法令遵守を十分に意識しながら新たな取り組みを行って欲しい。			
		評価委員会	【評価すべき点】個人情報保護を中心とするコンプライアンスへの配慮が十分行き届いている。YouTubeの取組みは評価できる。プライバシー保護を徹底いただきたい。 【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 (9,111千円) ◆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)
	【アピールポイント】			
	【改善すべき点・課題等】 指定管理者として自主事業収入は経営努力を發揮した結果に比例する自主財源である。区民のニーズに応え創意工夫が凝らされ事業が展開されているのかを踏まえ、前年比1,110,148円が減収となった原因を利益率や集客不調と考え、次年度に改善させることが課題だと考えている。			
	【特記事項】			
	【評価すべき点】 適切な財務管理が行われている。 【改善すべき点】 収支は悪くないが、前年度に比べると減収であった。課題を精査する必要がある。 【その他注意点】			

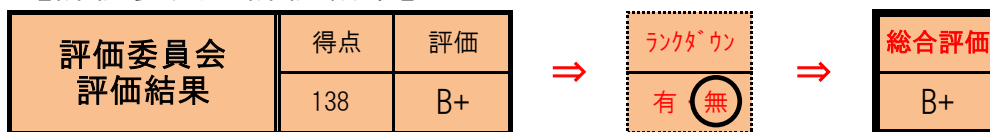
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

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	19.0 (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	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	4.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】「来館者がくつろげるよう工夫」で気軽に立ち寄れる雰囲気づくりとして、教室の形式に囚われない申込み不要・時間指定なしのイベント・講座を行い前年度のフリースペース利用人数を大きく上回る利用提供ができた。また他館にはない講座や広報PRを展開するため、スタッフで動画の撮影編集を行い「YouTube」へチャンネル登録し公開している。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 施設全体の利用者数を全体的に増加させるためには、各施設を会場としている講座の受講者を増やすことも対応策として考えている。リピーター以外の受講者を増やし裾野を広げると初回参加者の割合も総じて上がるのではないかと考えている。			
	区記入欄	【特記事項】 申し込み不要・時間指定なしのイベント・講座をフリースペースで行うことで、利用者が前年度を大きく上回ったことは評価できる。今後はフリースペース利用者からセンターで提供している講座利用者へと結び付けられるような工夫をしていくことが求められる。項目5では、新型コロナウイルス感染拡大防止対策による事業未達成のため加点としない。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 広報、PRについて、外部媒体、Facebook、ミニコミ紙など、いずれも広く活用されており、外国メディアに取り上げられ、また集客の成果にも反映されている。 【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		
		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	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	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 地域団体や連携先の情報をミーティングや研修で共有し、学習相談に生かしている。今後はより専門的な視点から支援ができるよう社会教育主事等の資格をスタッフに取得させ配置させる予定である。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 地域の人材を活用するには、地域団体や関係者から情報を収集し発掘するための交流が不可欠である。センター内だけで業務を完結せず渉外担当を置き、地域課題の解決提案や相談を行いながら連携や協力が必要だと考えている。			
	区記入欄	【特記事項】 地域交流を通して、地域課題を把握し、その課題を生涯学習の観点から解消できるような講座・イベント等の企画・開催を期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 カーレット競技は多世代が参加でき、地域の施設を連携しながら普及を目指していることを評価したい。 【改善すべき点】 外部団体や行政とのリエゾンとなる人材の確保が課題であろう。 【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】赤ちゃんお話し会はボランティアによる月2回開催へ変更した。中高生の利用促進としてボードゲームの体験会の実施や、ティーンズボランティアによるオリジナル小説を冊子として配布した。また、大活字本の全館所蔵リストを作成して、大活字本コーナーに置き閲覧できるようにした。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】			
	評価委員記入欄	【特記事項】子ども読書につながる事業を展開しており、利用者増につながった点を評価できる。			
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		
			指定管理者	担当課	評価委員
	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ヵ年平均 学習施設40%、体育館94%	5.0	5.0	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(169,125人) ※基準値/165,564人 貸出冊数(184,247冊) ※基準値/180,757冊	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】図書館は、4月～1月分の統計であるが、上期に保塚図書館休館で利用者数・貸出冊数が増加していたため、通年でも基準を達成した。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】利用促進のための周知活動と使用していない時間帯での講座企画を行い利用者数と利用率の増加を図りたい。				
評価委員記入欄	【特記事項】(図書館)新型コロナや台風による休館等を考慮して評価する。				
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		
			指定管理者	担当課	評価委員
	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	24.0 (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		6.0	
	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	6.0			
指定管理者記入欄	【アピールポイント】概ねポジティブな回答で良かったと考えている。今後もお客さまの視点で利用者サービスの向上に取り組んでいきたい。				
区記入欄	【改善すべき点・課題等】アンケートの配布及び回収割合は、指示されたとおりであるため、特に問6の体育館の事業やトレーニングルームについて「利用したことがない」の回答率が高くなり減点項目になった。当センターを利用する全ての方が、全ての施設を利用するように取り組んでいくことが課題だと考えている。				
評価委員記入欄	【特記事項】特定の施設利用者が多い結果が反映されている。利用方法が分からないため利用していないことがないように心がけることと、他の施設も利用しなくなる仕掛けづくりが求められる。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】アンケート結果は概ねポジティブな回答であると評価できる。 【改善すべき点】施設利用の呼びかけ(発信)が弱い、またスタッフの接客や施設維持の項目で不満の割合が若干高いように感じる。他センターと比べて満足度が高いわけではない。新たな利用者開拓の工夫をしてほしい。 【その他注意点】70歳以上のアンケート回答者が多いが、全世代にいきわたるよう、配付する機会を再検討してほしい。				

	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	/	/	19.0 (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】1年目での事業目標を継続したうえで2年目としてPDCAサイクルを回しながらアプローチ方法どおりの事業が実施できたと考えている。3年目へはさらに対象と範囲を広げボランティア育成と活動を展開していきたい。 【改善すべき点・課題等】アプローチで計画した講座事業を行うことで事業目標が達成できたかを常時PDCAサイクルを回しながらビジョンを達成する目標に近づけたかを担当と所長だけでなく、取り組んでいる内容を全員で共有していかなければならないと感じている。次年度はシフトによる情報共有のデメリットをコミュニケーションツールを使って改善していきたい。		
	区記入欄	【特記事項】5カ年計画を通じて5年後のビジョンを達成するためにはボランティアの育成と定着が重要になってくる。ボランティアの育成・定着状況をどのように明確化していくかを検討する必要がある。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】ボランティアなど区民主体のイメージがあることや生涯スポーツ・健康体力づくりの視点はよい。現状の課題と取り組みについての改善策なども評価したい。 【改善すべき点】さらなるボランティアの育成・定着をどう図っていくかが今後の課題である。 【その他注意点】ボランティアへの期待が高いが、どのようにかかわるのか等について、スタッフ対象の研修も必要と思われる。		
合計点		98.0 (満点130点)	119.0 (満点=170点)	138.0 (満点=200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	概ね5カ年計画通りに運営され、よい結果を得たものと判定できる。あすか苑との連携が進んでいることは評価できる。あすか苑での事業に小学生が参加することで、世代を超えた交流機会となることが期待できる。さらに取り組みを進めてほしい。またセンター事業を支えてくれる新規ボランティアの育成に期待する。利用者アンケートの年代が高いと感じるが、今後も積極的に利用したい、機会があれば利用したい方々も多く、センターに対する関心度が高いと考えられる。			

【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
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。