

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/足立区保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						
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	8.0	20.0 (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】改修工事による休館の期間においても関係団体等との交流を途切れさせず、さらに、新規利用者を取り込む仕掛けを行う事で、新装開館時に多くの方に来館いただくとともに、まごころ接客を心掛けることで、好印象の区民の声を頂戴するなど、満足度の高いサービスが提供でき順調なスタートとなった。また、改修工事の正確性の向上及び効率化を図るため、大規模改修工事マニュアルを作成し、今後工事を控えている他施設に継承・引継ぎを行うことができた。				
			区記入欄	【特記事項】改修工事完了後の移転の際は、複合施設全体の状況を把握しながら調整を行い、滞りなく開館できた。大規模改修工事に関するノウハウをマニュアル化し、指定管理者間で継承した点を加点とした。				
			評価委員記入欄	【評価すべき点】改修工事による休館時にも関係団体との交流を継続し、そのマイナス要因を克服しただけでなく、大規模改修工事に関するマニュアル作成し、会社を超えて他の改修を控えた館に引継ぎ情報共有を継承しており評価したい。 【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	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	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	4.0	4.0	
				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】所管課様・改修工事業者と連携を密に取り、無事に新装開館を迎え、開館後も全スタッフが危機意識を高め、館内外ともに安全・美化の徹底を図った。また、ちょっとした心配り(トイレの飾り付けや施設にアロマを焚くなど)をすることで、来館者に施設を気持ちよく利用していただき、そこから利用促進につなげることができた。 【改善すべき点・課題等】新装開館となり新しい設備などで安全面が増したものの決して過信することなく、安全管理が施設運営の根幹であることを強く認識し、複合館一体となって施設の安全・美化に取り組んでいきたい。		
	区記入欄			【特記事項】改修工事完了後、防犯対策を講じたことで、不法侵入防止や不法投棄の減少などの効果があった。「おもてなし」を意識した職員の心配りが、来館者からの感謝の声(区民の声)に繋がった。利用者が快適に施設を利用できるように様々な工夫を行った点を加点とした。				
	評価委員記入欄			【評価すべき点】センターの防犯対策として夜間侵入やゴミの不法投棄などへの対処が抑止効果となっている。またトイレの美化等の「おもてなし」の気配りが来館者の好感につながった。 【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	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】センターと本社が一体となって個人情報保護・法令遵守に取り組むとともに、定期的かつ効果的な研修を全スタッフに行うことで理解度を深め、法令違反となる事案を発生させない環境とした。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】研修時だけでなく、常日頃からスタッフ同士で法令遵守について意見を出し合える風通しのよい職場とすることで、法令違反となる事案を決して発生させない環境としていきたい。			
評価委員記入欄	【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】日頃のコンプライアンスに問題はない。 【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 (4,614千円) ◆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)
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】大規模改修工事や台風・コロナ関係による長期の特別休館があったものの、健全な運営を行うことで収支をプラスで終えることができた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】次年度は3年ぶりに1年間を通しての本格的な講座運営となることから、講座収支を横ばい状態からプラスに転じられるよう、事業を計画的かつ効果的に打ち立てていきたい。			
	指定管理者者記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。			
	区記入欄	【評価すべき点】改修工事や特別休館にもかかわらず、収支はプラスに転じている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

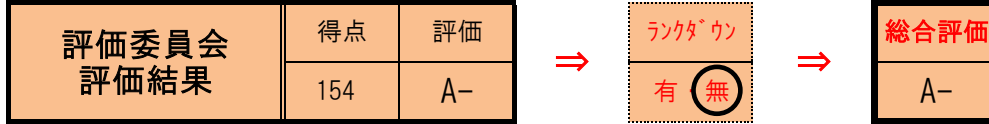
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点			
			指定管理者	担当課	評価委員	
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	1	利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	25.0 (満点=25点)
		2	A型事業(事本的な生涯学習事業)の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		3	B型事業(重点事業)の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		4	C型事業(拡張事業)の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・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	
指定管理者者記入欄	【アピールポイント】改修工事中も講師やボランティアとの繋がりを維持し、工事後は好評であった講座を滞りなく継続する他、アウトリーチ講座を定期的実施することで、新たな利用者獲得にも成功した。また、講座の参加者数は工事後にもかかわらず一定数以上を獲得し、アンケートでも高い満足度を得ることができた。					
区記入欄	【改善すべき点・課題等】本格的な講座運営となる次年度に向け、地域の需要に合わせて新規利用者の更なる開拓とともに、「地域と人」が繋がるきっかけとなる事業を展開し、講座参加者及び施設利用者のさらなる獲得に繋げていきたい。					
指定管理者者記入欄	【特記事項】休館期間中も、講師と連携を図りながらセンターPRを兼ねた出張講座を行い、センター利用のきっかけ作りを積極的に行っていた。「地域食堂」では地域団体と連携して、ボランティアを活用しながら世代間交流に繋げ、地域の活性化に寄与した点を加点とした。開館後、新たに開催したステップアップ講座が今後発展していくことを期待する。					
評価委員記入欄	【評価すべき点】改修工事中も講師やボランティアとの連絡を絶やさず、地域活動の活性化に努めた。地縁団体と連携した「地域食堂」は地域課題となる「孤食」を意識した居場所づくり、交流を深めるために開催し貢献している。 【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	3.0	3.0	13.0 (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	<p>【アピールポイント】ボランティアや地域団体との協力を得て、居場所作り・サロン型事業として地域住民の交流の場を構築する他、新たなボランティア育成にも貢献した。また、複数の地域団体・施設と協力のもとイベントを実施し、今後の事業展開につなげる足掛かりを築くことができた。</p> <p>【改善すべき点・課題等】長期休館後ほぼすべての登録団体が活動を再開するとともに新規の団体数は増えた一方、登録会員数が年々減少してしていることが課題となっている。効果的な支援・プロモーションを行うことで新規利用者の獲得を図っていききたい。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】休館期間中も地域事業の支援を積極的に行い、地域団体との連携を継続してきたことで、開館後のイベントも地域と連携を図りながらスムーズに開催できた。センターでの活動を再開した登録団体に対して、効果的な支援を行うことで利用者増に繋がりが、活動が活性化することを期待したい。</p>			
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】長期休館後のリカバリーは問題なく進んだ。登録団体数も休館以前より増えている。新たなジャンルとして「水墨画」を取り入れ日本文化の継承を目指している点や地縁団体主体の地域食堂等を支援することは、社会教育施設に求められる基本的姿勢であり、評価できる。</p> <p>【改善すべき点】登録会員数は減少傾向にある。</p> <p>【その他注意点】</p>				
	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	3.0	3.0	7.0 (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	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】長期休館中に区民事務所仮庁舎に開設した予約図書受渡窓口は、関係各所の協力の元無事に運営を終了。おはなし会や赤ちゃんタイム、本の福袋やレビュー合戦といった各種事業の参加者が伸び、目標値を達成することができた。子育て世代の転入が多いという地域特性に見合った事業展開が出来たと考える。</p> <p>【改善すべき点・課題等】特集棚の貸出率が目標に達しなかった。児童特集の貸出率が伸びなかった。昨年の反省に基づき、利用者が興味をひきそうなテーマを中心に展開したが、月により貸出率の変動が大きかった。利用者の興味関心についてより深いリサーチが必要と考える。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】(前年度減点事項の改善)レファレンス・特集棚貸出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。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】図書館主催の各種事業の参加者数は目標値を達成している。予約ベスト30など館独自の方法での案内をしていることは評価できる。</p> <p>【改善すべき点】特集棚、児童特集の貸出率の改善が必要である。</p> <p>【その他注意点】</p>			
	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% 目標値/前指定管理期間5ヵ年平均 学習施設57%、体育館・ホール施設無し	1.0	3.0	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(73,402人) ※基準値/76,847人 貸出冊数(102,852冊) ※基準値/99,000冊	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】新装開館に伴い新規団体・フリースペース利用者の増加や新設施設の活用、図書館においては新規利用者や家族連れの方に大変多く利用していただくことができた。</p> <p>【改善すべき点・課題等】長期休館及びコロナ関係による閉館の影響により、学習・図書館ともに利用者数、施設利用率共に目標値を達成することができなかった。講座運営とともに施設の有効活用を長期的視野を持って考え、また、図書館の利用者数、貸出冊数ともに減少傾向にあるので、アウトリーチ事業及びSNS活用による積極的なPRにより、利用意欲の促進を図っていききたい。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】大規模改修や新型コロナ、台風による休館等を考慮して評価する。改修前の利用率に届かなかったものの、部屋数が増えたことや、指定管理者の取組みにより定期利用団体が増加して、改修前の利用コマ数比が約1.1倍増加したことから減点としない。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】諸事情により利用は低調であったが、利用部屋数の増加や定期利用団体の増加により、区評価の「減点せず」は妥当である。</p> <p>【改善すべき点】学習施設利用率について、改善すべき課題を検討され次年度に向けた対処をお願いする。</p> <p>【その他注意点】</p>			

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
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	10.0	
	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】受付対応や講座運営のソフト面・施設利用のハード面ともに満足度の高い支持を得ることができた。今後も現状に満足することなく、さらなるサービス向上に努め、スタッフ一同まごころを込めて施設運営に取り組んでいきたい。 【改善すべき点・課題等】ミニコミ紙を読まれた方の満足度は高いものの、その反面、読んだことが無いとのご意見も多く、内容や読みやすさの工夫を図るとともに、SNSでの情報発信の充実との相乗効果でさらなる認知度向上に繋げていきたい。		
区記入欄	【特記事項】			
評価委員欄	【評価すべき点】利用者満足度は前年度よりやや低下したものの、相対的に高い水準にある。施設の快適さやスタッフの対応が利用者に評価されており、継続した対応を期待する。 【改善すべき点】アンケートの対象について、若い世代の声をもっと受け止めることができるよう、配付方法等の再検討が必要である。また、ミニコミ紙について、知らない、読んだことがないとする人数が多く、知っていただく工夫が必要と思われる。 【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		
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	22.0 (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】休館期間中においても地域との関係を途絶えさせることなく、活動サポートやアプローチを継続し、意見交換を行っていくなかで主要事業である「コラボ展」の実行委員の立ち上げに成功。センターで活動している団体及び地域団体と連携して、色あそびコラボ展をブレで開催するにいたった。 【改善すべき点・課題等】本格的な施設運営となる次年度は、構築できた関係を強固にするとともに、繋がりがより活性化されることを意識した事業展開としていきたい。		
	区記入欄	【特記事項】休館期間中も地域との関係を積極的に築き、実行委員会を発足したことは大きく評価できる。センターで開催したイベントは作品展示に留まらず、ワークショップを開催し、地域商店や登録団体と連携して参加者の幅を広めた。今後は、センター開催事業からの参加やコミュニティ同士の繋がりを意識した取り組みを行うとともに、参加者自らがやれる力を身に着ける支援をしていただきたい。		
	評価委員欄	【評価すべき点】5カ年計画で示された事業は概ね適切に実施され、さらにそれ以上の成果もあったと評価できる。コミュニティに視点をもち、アートに着目したまちづくりには、大きな可能性を感じる。協働・連携の力を発揮して進めてほしい。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
合計点		96.0 (満点130点)	132.0 (満点=170点)	154.0 (満点=200点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	改修工事による長期の休館にもかかわらず、適切な対応で地域や関係者との関わりを適切に継続し、開館後のリハビリを達成することができた。改修工事からようやく年を通しての運営が可能となったということであり、期待したい。 トイレ環境の向上、防犯対策強化など、事業以外での加点の取組みは重要である。 学習事業の取り組み「孤食の課題解決」には、ボランティアの育成や継承のための仕組みづくりが確立されており、支援の輪が更に広がることを願う。また、ボランティアのコーディネート事業は、当事者のやる気と自信につながる。学習事業への取り組みでは、出張講座にチャレンジし、地域を超えたPR事業が新たなデータをもたらしており、次へのステップを促すことと考える。
---------------------------	---

【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。