

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/足立区伊興地域学習センター

【評価対象年度】令和2年度 【自己評価】令和3年4月16日 【評価委員会】令和3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	評価点×2			
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	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	3.0 (×2)	3.0 (×2)	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	3.0 (×2)	3.0 (×2)		
		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	3.0 (×2)	3.0 (×2)		
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】新型コロナウイルスの影響による時間短縮などで発生した特殊な還付処理や消毒作業、トレーニングルームの予約対応などがあったが、窓口での大きなトラブル・ミスがなく今年度を終えることができた。 【改善すべき点・課題等】来年度より新しい指定管理期間となり、新しい役職が追加され人員の増員も予定している。人材育成に力を入れ、よりスムーズな受付やわかりやすい案内、利用者の声の反映などのサービス向上に取り組んでいきたい。				
	仮記入欄	【特記事項】新型コロナウイルスの影響や大規模改修後の運営にもかかわらず、大きなトラブルなく運営を行うことができた。				
	評価委員会記入欄	【評価すべき点】コロナ禍にもかかわらず適正に管理運営を行うことができた。 【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	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			
指定管理者者記入欄		【アピールポイント】大規模改修後のため大きな不具合は起きていないが、初期不良や改修工事に対応できなかった部分に不具合が発生した。これまでの不具合の傾向を把握していたため、適切に対応できた。 【改善すべき点・課題等】図書館で利用者同士のトラブルが発生し、警察に通報する事態となった。ケガ人は出ず、報告・連絡体制は正常に機能したが、職員が間に入って止めたため危険だとの指摘を受けた。今後、こういった事例が発生した際は一定の距離を置いて対応するように徹底し、職員の安全にも配慮していく。				
仮記入欄		【特記事項】大規模改修後の不具合にも傾向を把握し、適切に対応できた。今後は館内で利用者トラブルが生じた際、職員の安全を配慮した対応ができるようにしてほしい。				
評価委員会記入欄		【評価すべき点】大規模改修後の細かな不具合には的確に対応できたが、利用者同士のトラブル等の処理にやや問題があった。利用者トラブル対応等は、接遇を超えた対応が求められる。職員の安全確保について検討された。 【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	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】ISO14001に則り、個人情報を適切に管理した。個人情報に関する事故や関係法令違反は発生していない。 【改善すべき点・課題等】個人情報の適切な管理や各種法令等の遵守が行われるよう、引き続き事例を取り上げながら研修し、職員への意識づけを行っていく。		
	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】問題なく遵守されている。 【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2年度収支 (5,001千円) ◆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】経理担当者を配置し、適切に管理を行った。休館中の適切な人員配置により収支は今年度もプラスで終わることができた。 【改善すべき点・課題等】来年度から委託金が大幅に増加するが、適切な財務管理を行い、適正な財政状況で運営できるようにしていく。		
	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】適正に実施・処理されている。収益も多い。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

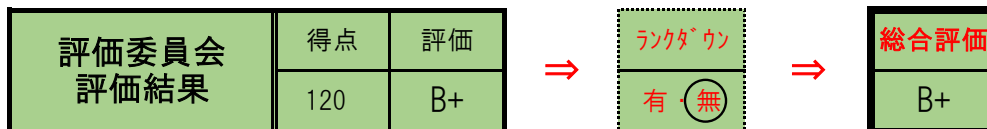
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

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	4.0	4.0	19.1 (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	1.0	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	2.0	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	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】コロナ禍で中止した講座も多くあり、今後も諸事情で中止せざるを得ない場合もあるが、徹底した感染症対策を講じた上で、今後も事業を行っていく。 【改善すべき点・課題等】ミニコミ紙10月号に掲載した講座内容に誤植があった。また、誤植発見後の区への報告が遅くなってしまった。ミニコミ紙の校正体制と手順を一から見直し、事件・事故発生時の報告手順の再確認を行った。引き続き再発防止に努めていく。		
		区記入欄	【特記事項】項目2,3について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。ミニコミ紙の誤植については、再発防止に努めてほしい。分野間連携事業への積極的な取り組みを行ったことは評価できる。項目4について、利用者がステップアップできるような事業の見直し、新たな事業を創出することを成果として期待したい。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナ禍であることを勘案すると、事業は概ね順調に実施され、計画どおり結果を出せた点を評価したい。子育て世代の男性向け教室『パパは専属カメラマン』は今後も継続開催してほしい。 【改善すべき点】ミニコミ紙の講座内容に誤植があった。特に氏名や名称についてはしっかりとした校正が不可欠である。 【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	5.0	4.0	12.2 (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	2.0	3.0	
	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	5.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】地域特性に配慮した事業（子育て世代向け）はコロナ禍や大規模改修工事明けにも関わらず、過去5年間で最大の件数を行うことができた。年度終盤に行ったサークル支援講座では3サークルで7人入会するという結果が得られた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】地域団体や区内施設の連携に関しては、コロナ禍で連携や受け入れが難しく中止となった講座やアウトリーチも多かった。地域団体との繋がりがなくならないよう、講座としては難しくとも引き続き交流を続け、関係を深めていく。			
評価委員記入欄	【特記事項】項目2,3について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。項目1について、休館後の短い期間の中での取り組みと結果は認める。今後さらに成果が出ることを期待する。地域特性である子育て世代向けの事業を積極的に行い成果をあげている。				
		【評価すべき点】少人数ながら短期間で子育て世代に対する適切な学習支援が行えた。学習相談受付件数が多いことから、相談しやすい雰囲気があるのではないかと推察できる。学習支援の需要をさらに拡大させてほしい。 【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	3.0	5.0	9.0 (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	3.0	4.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】館内配置が大幅に変更になったため、職員もなるべくフロアに出るように指導した。そのため利用者からの声掛けも多くなりレファレンスサービスの向上に繋がった。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】レファレンス研修を重点的にしているが、書誌の検索は利用者からの質問が決まっているわけではないので、これからも検索の方法を重点的に行っていきたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目1,2について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。館内配置の変更に伴い、館内閲覧席の利用方法、および配置の工夫による学生層の来館が増え成果に結びついていると考えられる点を評価する。			
		【評価すべき点】館内配置の大幅変更で利用者から職員への声かけも増え、サービス向上につながった。カウンターで待つだけではなく、フロアに出る取り組みは評価できる。 【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% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設54%、体育館94%	1.0	3.0	8.0 (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(124,452人) ※基準値/86,015人 貸出冊数(136,590冊) ※基準値/90,416冊	5.0	5.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】大規模改修工事の休館や新型コロナの影響による利用の制限があったにも関わらず体育館やトレーニングルームは高い利用率であったものの、体育館の基準値95%を超えることはできなかった。前年度と同じ条件ではあるが、図書館の利用者数や貸出冊数が増加している。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】特に学習施設の登録団体では団体数の減少が進んでいるため、団体へのサポートや新規団体の登録や結成につながる支援や事業の開催に力を入れ、利用率の向上につなげていく。書架や特集棚、所蔵数の減少などの問題はありますが、利用者の求めている資料を探しやすいところに設置し、貸出冊率を伸ばしたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目1について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。大規模改修明けがコロナ禍という困難な状況での運営再開となってしまった。来年度は学習施設の利用率・利用人数向上を目指して運営に取り組んでほしい。図書館について、改修工事後、利用者、貸出冊数が増加している点を評価する。			
		【評価すべき点】コロナ禍ではあったが、利用率は大きく落ち込んでいない。 【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×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	/	4.0 (×2)	30.0 (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		5.0 (×2)	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		3.0 (×2)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.0 (×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】大規模改修工事が終わったこともあり、施設・設備の満足度は昨年度よりも上がった。引き続きこの満足度が継続するように努力すると同時に、自由意見に施設・設備に関する要望が多いことも事実なので、可能な限り要望に応えていきたい。		
区記入欄	【特記事項】			
評価委員記入欄	【評価すべき点】 【改善すべき点】利用者満足度は相対的に高くなく、特に施設設備への利用者の要望が多い。 【その他注意点】			
合計点		82.0 (満点 130点)	120.0 (満点 =170点)	120.3 (満点 =170点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	問題意識を持って職務に臨んでいることが伺える。親子層、男性の取り込み等に尽力されている。今後もサークル支援にもご尽力頂きたい。			

【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
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。