

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/足立区梅田地域学習センター

【評価対象年度】令和2年度 【自己評価】令和3年4月20日 【評価委員会】令和3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	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	5.0 _(×2)	4.0 _(×2)	20.4 (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 記入欄	【アピールポイント】令和2年3月から5月まで施設貸出しを休止。再開後も利用制限があり、コロナ理由によるキャンセル件数が集中したが不備なく対応。予約再開後は、感染拡大防止対策の案内と、各種制限を部屋別に詳細に行う事でコロナ禍の利用者対応を適正に行えた。職員研修、会議についてはオンラインと対面を並行して感染防止を図った。				
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】施設利用制限(時間短縮、夜間自粛、定員半数、距離確保など)について、利用者全員へ制限内容が行き届かない場面もあり、ルール順守を理由に利用者同士、団体同士のトラブルにも発展しかなかった。他市、他区との違いなどの質問に、根拠ある回答が出来ない事も制限を理解されない要因と感じた。				
		評価委員 記入欄	【特記事項】コロナ禍で入金・還付事務が多い状況で、ミスを少なく抑えるために、独自で事務仕様書を作成し、適切に対応した。				
		評価委員 記入欄	【評価すべき点】独自の事務仕様書を作成しミスの発生に備えるなど、適切に対応した。 【改善すべき点】 【その他注意点】利用者同士のトラブルに発展しないよう、強く願います。				
		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	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】施設貸出し休止中に1階ロビーリニューアルを行う。利用制限がある中、日常のロビー利用に近づける術として、備品撤去、レイアウト変更、掲示などを行い利用者も戻ってきた。軽微な設備不具合はあったが、清掃、消毒など感染防止対策が奏功して、結果、丁寧な利用方法が保たれた事で老朽化以外の不良は無し。						
区 記入欄	【特記事項】						
評価委員 記入欄	【評価すべき点】安全への対処が適正になされた。 【改善すべき点】“悩み”があるようだが、一定の結論を出していただければより良い取り組みになると思われる。 【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】個人情報保護条例、関連法令に則り業務を行っている。労働環境ではテレワークを導入。貸出し休止期間中は人との接触を減らす取り組みとして、越境通勤者を対象としたテレワークと時短勤務、時差通勤を組み込み、感染防止への取り組みとした。職場外のインターネット環境も個人情報漏洩を最優先にルール順守。 【改善すべき点・課題等】コロナ禍における貸出し休止、窓口休止期間中の営業時間について、利用者への案内業務として電話対応を20時まで行う。疫病感染の対策、利用者サービスの観点から、どちらが正しいのか分からないが区民の意見としては、無駄は減らした方がよい、が多数だった。		
	区記入欄	【特記事項】新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じる取り組みをした。利用者の意見を踏まえて、今後の運営に生かしてほしい。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】内部での議論を踏まえ、公的ルールを基準として、最適な法令等の遵守を行った。 【改善すべき点】 【その他注意点】在宅勤務におけるセキュリティ強化に注力していただきたい。		
	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 (11,886千円) ◆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】事業費に関わる経費は例年増加傾向だったが、コロナ禍の開催に対して講師と契約交渉を行った結果、事業収支の悪化は最小限に留められたと思う。事業収支の工夫、全体支出の削減により前年値から大きく改善できた。 【改善すべき点・課題等】必要最低限以上の感染症防止対策経費を捻出して利用者サービスを向上させるのか、利用者個々に協力を求めながら運営するのか、費用対効果の答えが出ない問題だが一定の労力は必要となる。		
	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】適切な財務、経理処理が行われている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

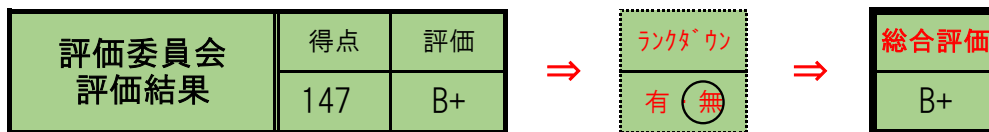
大項目	中項目	確認項目	評価点		
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	21.0 (満点=25点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	1.0	3.0	
		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	1.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設貸出し休止期間中でも、HP、SNS発信、ミニコミ紙取材・配布等を通常通り行う事で地域の方と交流を図った。施設再開後は、他施設が準備期間となる中でもホール事業や夜間事業をいち早く再開させる事で利用者のモチベーションを向上できたと思う。 【改善すべき点・課題等】感染防止対策として中止となった主な事業は、料理、コンサート、夜間事業など。準備に時間と労力が掛かるものであり、講師との交渉も開催不確定のまま進める事に戸惑いを感じた。		
		区記入欄	【特記事項】項目2~5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。コロナ禍で来館が難しい方等に、自宅で楽しめるコンテンツを作成し、動画で配信するなどの取り組みをした。大学連携では、コンサートの企画運営等を学ぶ学生へ実践的学習の場を提供し、成果を上げた。コロナ休館期間を活用し、館内環境を整備したことにより、コロナ禍でも快適に利用してもらえるようにした。		
		評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナ禍という条件の下、自宅で楽しめるコンテンツ作成や動画配信の取り組みを評価する。上野学園大学との連携で実践的学習の場の提供をしたことは良い取り組みである。悩みながらもより良い選択をしているものと思う。 【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	5.0	4.0	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	4.0	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	【アピールポイント】例年行っている団体各所との連携事業数は減少したが、核となる大学連携、小学校芸術鑑賞、商店街連携などは開催した。また、コロナ禍でも新たな事業、新たな講師を選定し次年度につなげるスポット開催へと進められた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍で利用制限により開催出来ない事業（料理、高齢者対象）、夜間事業などの代替案（変更代案）を想定しておくべきだろうか。そうすると、現状の安価では提供出来なくなる事業が増加する。講師との事業契約内容をどこまで見直すか、またその経費増をどこまで想定するか今後検討が必要。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目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。区内小学校連携事業として、小学校芸術鑑賞教室をギャラクシティで開催した。また、コロナ禍で活動できないボランティアに対して、ボランティア従事者の活動環境を整え、施設の利用再開とともに活動の機会提供に努めた。 【評価すべき点】学校連携事業である「小学生の芸術鑑賞教室」は評価される。ボランティア従事者への配慮など、地域の学習活動を着実に支援した。学習相談が137件と多くなっていることは、相談しやすい環境を提供しているということだと考え、評価する。 【改善すべき点】経費増の問題については、他施設とも関わる課題である。本社や区とも調整が必要ではないか。また、課題認識が今後のプラス効果の原動力になると思う。 【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	4.0	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	3.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】地域包括支援センター関原や他団体と連携し「梅田図書館で認知症を知るweek」や「認知症サポーター養成講座 認知症を知ろう！ in梅田図書館」を開催。また、理化学研究所が推進する「科学道100冊」の特集イベントや、児童向けイベント「わくわく♪大実験 ～磁石のふしぎ～」など科学の楽しさに触れ資料利用を促進する取り組みを行った。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】1月には「知れば安心がん情報」の講演が実現したが、今後、医療・健康情報事業の拡充を目指し認知症に関する事業を発展させたいと考える。情報の提供に加え、地域団体との連携もさらに図っていきたい。			
	区記入欄	【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。特集に関連する本で図書館員による読み語りを実施するなど、イベントの効果を深めている。またSNS1,098件とPR活動量も十分であると考えている。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】地域包括支援センターとの連携事業、SNSを通じてのPR活動等に見るべきものがあった。レファレンス件数が多いことは利用者のサービスに繋がっており評価する。 【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65%、体育98%、ホール80%	3.0	3.0	6.1
	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(99,215人) ※基準値/173,009人 貸出冊数(175,424冊) ※基準値/231,448冊	2.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】他施設と比較して早期に事業を再開する事で利用率の減少を軽減させるよう努めた。定員数の設定変更により、利用率の高い部屋から会場を変更させる事で利用率減少を抑えた。 (図書館)「おたのしみ袋」や「秋の読書週間」など読書推進イベントを行った。「おたのしみ袋」は利用者より好評のご意見を頂いた。また、科学に関する資料を購入依頼して特集展示し多く利用いただいた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ理由によるキャンセル処理が後日となり、予約満室状態でも利用率ゼロ、利用人数ゼロとなり、新たな利用者、予約を受けられない事については何か対策が立てられないものか。 (図書館)利用人数や貸出冊数は未達成となった。新型コロナウイルス感染拡大防止のため休館や制限のある開館を行ったり、催事が中止となったりした期間があった。			
	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。項目1については、仕様書の範囲内の対応のため加点としない。項目2については、利用者、貸出冊数は未達成だった。新型コロナウイルス感染症拡大防止のためやむを得ないものとする。 【評価すべき点】体育館の利用率94.3%は非常に高いものと評価する。 【改善すべき点】コロナ禍という条件もあって、利用状況は数値的に達成されていない。 【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、説明や事務処理の確さ		3.0 _(×2)	30.0
	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		5.0 _(×2)	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 _(×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】利用者の声にはお断り、お詫びする事も含めて即時対応に努めている。利用頻度の低い方は場合は学習センターとは等、根拠からご説明している。継続している取り組みの館内美化、サイン統一は概ねご理解をいただいている。 【改善すべき点・課題等】アンケート意見では、学習センターのルール、制度についてのご意見が多いのだが、その意見がそのまま職員の待遇、仕事に対する姿勢に対して否定的な意見となる事がある。粘り強い対話を続けていく中で、学習センターの目的、登録団体の在り方をご理解いただけるよう努める。			
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】アンケート結果に見る利用者満足度はやや下降気味である。 【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	/	/	21.6 (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】毎年行っているロビーリニューアルは利用者に期待されているとも感じる。ロビー全体の活性化、利用目的の住み分けが目に見えて感じる。ウメダンスは12月に開催できた事で良しと思う。部活自粛の影響があつてか、中高生、教師から発表の場として強い意欲が聞き取れた。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】5カ年計画の起案時と現段階の最終年度目標を変更する事となるのだが、コロナ禍でも制限を受けない室内イベントとして、どこまで代替案を立てられるかが課題。参加者主体が一番の軸と考える。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナ禍においても、積極的に代替案を検討し、実施したことは評価するものである。毎年のロビーリニューアルは、着実に実施されてきた。 【改善すべき点】年度を超えての運営スタッフの育成・確保が不可欠だと思う。 【その他注意点】		
合計点		85.0 (満点=130点)	125.0 (満点=170点)	147.1 (満点=200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	上野学園大学学生のコンサートの企画運営等に関わる力量向上に向けての機会提供は、高く評価するものである。学生のキャリア形成支援としても、継続・充実を期待する。フリースペースの運用については状況を見ながら進化させていると思う。引き続きの親子層、子どもへの支援を期待する。コロナ禍での、悩みつつの事業運営であったことが随所に現れている。コロナ対策・対応等含めて、全体での協議も必要と思われる。			

【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。