

# 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/足立区興本地域学習センター

【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	3.0 <sub>(×2)</sub>	3.0 <sub>(×2)</sub>	20.0		
		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	4.0 <sub>(×2)</sub>	4.0 <sub>(×2)</sub>			
		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 <sub>(×2)</sub>	3.0 <sub>(×2)</sub>			
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】職場内クラスターを予防することで、営業に支障を来たすことがないように、時差出勤や出勤時の検温、休憩時間の分散、休憩場所の飛沫感染防止シートの設置等、従事するスタッフの感染防止対策を徹底した。					
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】利用者アンケートに「受付で講座の部屋を質問したが、把握不足で答えられない」というスタッフがいたとの指摘があった。新人スタッフの教育をさらに強化し改善に努める。					
		評価委員会記入欄	【特記事項】新型コロナウイルス感染症拡大防止対策等について迅速に取り組むことができ、管理運営業務について、適切に行っている。					
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】概ね適切に行われている。 【改善すべき点】一部新人スタッフの利用者対応に不十分な点があった。把握不足、スタッフ教育強化以前の問題と思われる。 【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	14.1
				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	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			4.0	5.0			
指定管理者記入欄	【アピールポイント】独自に作成した「防犯カメラ動作確認チェックリスト」を引き続き使用し、毎月1回動作確認を実施することで、スタッフの防犯に対する意識を高い状態で維持している。2年前は、図書館内で2件の窃盗事件と変質者事件、合計3件の事件が発生。昨年度は自転車の盗難1件。今年度は大きなトラブルは無かった。							
区記入欄	【改善すべき点・課題等】「体育館男子更衣室のシャワー室扉の破損」「駐車場の埋め込み車止め(バリカー)破損」と、容疑者が特定できなかった器物破損が2件発生。監視カメラでも特定できず、未解決のまま小破修繕費での改修となった。巡回及び利用者や近隣とのさらなる連携強化により改善に努める。							
区記入欄	【特記事項】鍵紛失防止のためにBluetoothアクセサリを導入するなど、独自の事故防止対策を導入したことは評価できる。その他、緊急事態宣言中の休館期間中においても巡回を強化するなど、適切に危機管理を行った。							
評価委員会記入欄	【評価すべき点】防犯カメラの動作確認は意識喚起となる。鍵紛失予防のためにBluetoothアクセサリの導入など、新規の安全対策は良い。休館期間中の巡回強化など、安全への配慮は十二分であった。 【改善すべき点】 【その他注意点】							

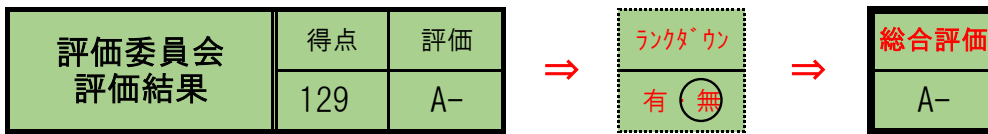
	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】個人情報が含まれる紙媒体のものは全て鍵のかかるキャビネットに保存するよう徹底している。また、遵守すべき法令や企業規則の基本的な知識を身に付ける、コンプライアンス研修を実施している。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】個人情報漏えいが出てしまうと企業のイメージダウンに留まらず、企業の存続問題にもなりかねない状況に追い込まれることをスタッフ全員が理解し、スタッフ一丸となって防いでいく。		
評価委員記入欄	【特記事項】個人情報の取り扱い、各種法令等の遵守について適切にできている。			
		【評価すべき点】 適正に遵守されている。 【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 (10,926千円) ◆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】新型コロナウイルスによる緊急事態宣言中、施設利用が中止となり数多くの還付処理が発生。前渡金の管理を適切に行い事故無く対応した。休館中も学校開放利用券や体育館・プール等個人利用回数券、施設使用料を返金するための前渡金等を毎日チェックする等、いつも以上に徹底した管理を行った。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】新型コロナウイルスにより、講座の中止や利用者の自粛により赤字になる講座があった。2回目の緊急事態宣言は、講座開催するかどうかの判断がとても難しかった。		
	評価委員記入欄	【特記事項】コロナ禍での多数の還付処理の発生など異例の対応についても適切に処理を行い、事故の発生を防いだ。全体での収支は黒字であり、適正な財政状況を維持している。		
		【評価すべき点】 コロナ禍での還付処理など臨機応変で適正な処理が行われた。収支の黒字幅も大きかった。 【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	4.0	4.0	20.5 (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	2.0	4.0	
		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	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	2.0	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	3.0	4.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】マスク不足が社会現象となっていたため、8月に「手縫いで立体マスクを作ろう」講座を開催。定員14名があつという間に満員となった。反響が高かったため、12月に同様の講座を開催した。		
			【改善すべき点・課題等】A型事業のピアノ教室、太極拳教室のステップアップ教室として中級者向けの教室を開催する計画をしていたが、自粛する方が多くC型事業に変更することが出来なかった。		
		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。コロナ禍でも社会のニーズを取り入れた独自の講座を実施したことは評価できる。また、Beyond2020への3件登録など、区の施策に沿った事業を複数実施することができた。		
		評価委員記入欄	【評価すべき点】 立体マスクをつくる講座の開催は、コロナ禍ならではの工夫が高く評価できる。 【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	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	2.0	4.0	
	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	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】新型コロナウイルス感染拡大防止策として、体育館の個人利用の受付を当日窓口のみの受付から事前予約制にすることで受付時での密を避けるようにした。また、コンタクトスポーツを制限し、パドミントンや卓球のようにネットを挟んだ競技にする等、利用に際し細心の注意を払った。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】高齢者施設へのアウトリーチ活動や高齢者見守りボランティア等、新型コロナウイルスによる高齢者の感染防止への配慮のため中止の選択肢しかなかった。今後はSNSの活用を視野に、学習支援が行える環境を整えていきたい。			
	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。コロナの影響による事業の制限が強いられている中でも、マシン設置場所の工夫によるトレーニングルームの定員増員など、できる限り利用者の要望に応える姿勢が見られた。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナ禍でも可能な限り利用者の期待に応える姿勢が見られた。 【改善すべき点】 【その他注意点】コンタクトスポーツの制限、ネットを挟む種目の実施に加え、更衣室での密を避けることにも留意いただきたい。				
	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】コロナ対策として図書館までの通路に新たに返却ボックスを設置し窓口対応時間の縮小に努めた。また対面での工作会の代わりにキットを配布し作製手順の動画を配信した。3分野事業（ちよいスポ）の「えほんdeたいそう」では、独自に制作した絵本を取入れ、放送大学のBS放送で放映された。読書推進のために配布物に注力した。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍による館内事業の人数制限や事業の中止、出張おはなし会の見合わせ等のため、一般、児童ともに読書活動推進事業の参加人数が大幅に減ってしまった。SNS配信や新たな配布物を更に充実させていく。			
	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。レファレンス事例をまとめ館内のレファレンスボードに掲示するなどサービス向上に取り組み成果に結びついていると考えられる。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】独自制作絵本がBS放送で取り上げられた点や工作会の代わりにキット配布、作成手順の動画配信やレファレンスボードの工夫をするなどサービスの向上に努めたことは評価できる。 【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47%、体育館95%	2.0	4.0	7.0  (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(102,059人) ※基準値/189,354人 貸出冊数(179,782冊) ※基準値/223,140冊	1.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】新型コロナウイルス感染拡大防止を徹底することで、講座をできるだけ中止せずに実施。少しでも多くの方が利用できるようにした結果、新規の参加者率が昨年度より若干上がった。(図書館)新型コロナウイルスの影響で利用者数は激減したが、POPや動画の放映、ブックリストなどを作成して魅力ある特集棚を作り、貸出冊数を基準値の80%まであげることができた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】学習室の利用率は、昨年度とほぼ変わらないが、和室の利用率が26%と低迷している。和室の利用率を上げるために、3分野連携のイベント等で親子で参加できる講座を増やす等、改善に努める。(図書館)貸出冊数以上に利用者数が低迷しているためセンター講座と連携して図書館資料を講座で紹介し、センター利用者を図書館に呼び込み利用者数増加に努める。			
	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。「大人向けのバレー講座」等、新たに利用者からの要望に沿った夜間実施事業を複数実施できたことは評価できる。項目2について利用者、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。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】新たな夜間実施事業を複数提供することができた。感染予防を徹底しての講座の実施は評価できる。 【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)	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		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		4.0 (×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により平常時には無いお客様対応が多かったが、利用者とのコミュニケーションを深めるチャンスと考え丁寧な対応を心掛けた結果、「いつも温かく接している」「電話での問い合わせが丁寧」等、昨年度より好感度が上がった。		
	区記入欄	【特記事項】日頃からの丁寧な接客が利用者アンケートの高評価につながったと考える。ミニコミ紙においても「興本ミニ散歩」、「お店の紹介」等の地域情報を積極的に発信しており、今後も地域住民にとって魅力的な情報発信の継続を期待する。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】日常的な積極態度により、利用者満足度は高水準にある。ミニコミ紙での「興本ミニ散歩」、「お店の紹介」は、継続するとより良いものになるので、今後も継続してほしい。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点		79.0 (満点 130点)	129.0 (満点 =170点)	129.6 (満点 =170点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	和のテイストを持った事業に魅力を感じる区民も多いと思うため、継続を期待する。広報や夜間の時間帯を利用した講座の実施などの工夫は評価できるものである。今後のさらなる拡大を期待する。加点に関わる取り組みが多いということは、職務に向かう意欲が高いと判断することができる。今後もこの姿勢を継続していただきたい。			

### 【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。