

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/足立区江北地域学習センター

【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 (×2)	3.0 (×2)	18.0		
		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	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)		(満点=30点)	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】「お客様の声カード&ポスト」を活用し、来館者からの要望、素朴な疑問、感謝の声等へ誠実かつ親しみの湧くよう回答を行い掲出している。乗客のないエレベータの異常検知停止や自動火災報知機の誤発報等、万が一にも重篤な事態につながりかねない現象は迅速に所管課へ報告し対応している。					
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】特に多くのお客様が来館される体育館個人利用の時間前には、ロビーに滞留する方々が密状態にならないよう、総合受付窓口から、さらにきめ細かく声かけを行う必要がある。					
		評価委員会記入欄	【特記事項】施設管理・運営業務について適切に管理できている。					
		指定管理者記入欄	【評価すべき点】適切に行われている。 【改善すべき点】 【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	5.0	4.0	15.0
				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			5.0	5.0			
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	(満点=20点)		
指定管理者記入欄	【アピールポイント】館内付帯設備や機器、備品類に不備が生じても早期に発見できるよう、他館で運用されているチェックシートを導入し、施設維持保全担当が一体的な保全を行えるようツールを整備した。またコロナ禍で館内の衛生環境に対する利用者の需要の高まりを受け、シート(便座)クリーナーを配備した。							
区記入欄	【改善すべき点・課題等】敷地内外構部分も含め、28年度の大規模改修工事で着手されなかった部分をリストアップして観察し、優先順位をつけて補修・更新等対応していく必要がある。							
評価委員会記入欄	【特記事項】他施設で導入していたチェックシートを整備、活用し、日々の業務確認や業務整理に役立てている点や利用者のニーズを捉え、便座クリーナーを設置する等、施設の衛生環境を整えた点を評価した。							
指定管理者記入欄	【評価すべき点】チェックシートの導入や施設の衛生環境の整備などは高く評価できる。 【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】個人情報保護ならびにコンプライアンスにつき、休館日の機会を活用して全職員を対象とした研修を実施している。また毎日の施設の閉館時ルーティンとして、チェックシートに基づき個人情報に値する書類を施錠保管している。公益通報に関する掲示を事務室内に行っている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】統括責任者以外の人材も、知識を蓄え、上述の研修を行えるようさらに意識を高めることができれば望ましいと感じている。		
	評価委員記入欄	【特記事項】個人情報の取り扱い、各種法令等について適切に管理・運営されている。		
D 適切な財務・財産管理	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	
	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 (10,235千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者への配置、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】窓口業務における金銭の収受、および区歳入や他館収入の翌日納金を遅滞なく行い、関連する事件事故は0件である。消耗品や備品購入に際しグリーン購入を意識し、費用を削減できるよう努めている。職員全員の単価意識を向上させるべく指導を行っている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍ではあっても細心の注意を払いつつ本年度も可能な限りの講座事業を展開したが、労力に見合った収支に結びついたかと問えば判断が難しい。区民からの開催要望には可能な限り応えていきたいが、負担が過剰にならないようバランスを見極めたい。		
	評価委員記入欄	【特記事項】窓口での収入関連事故もなく、適切に管理・運営されている。		
		【評価すべき点】適正に財務管理がなされ、収支も大幅な黒字となっている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

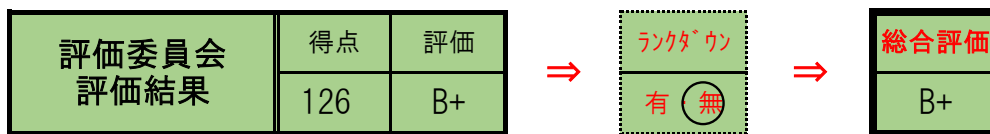
大項目	中項目	確認項目			
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員	
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	3.0	3.0	20.3 (満点=25点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	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	4.0	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】コロナ環境下での定員制限やソーシャルディスタンスに十分配慮し、計画した講座事業をできるだけ中止にせず開催できるよう工夫を凝らした。特に交流を目的としたサロン型事業では、より一層の安全・衛生管理に留意し、区民からの期待に応じて開催することができた。		
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】動画配信、生中継等のスタイルでのリモート講座を企画・開催することで新たな顧客層を開拓できる可能性がある。		
		評価委員記入欄	【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。コロナ禍においても、工夫を凝らし、感染拡大防止策を講じながら数多くの講座を開催した。また、3分野連携事業に関しても様々なジャンルに取り組むなど積極的に事業実施を行った。		
		【評価すべき点】感染防止措置を講じながら、工夫して多くの講座を実施したことは評価できる。ちよいスポ、ちよいカル、ちよい読みといった3分野連携事業についても様々なジャンルに取り組んだ。 【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	12.3 (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	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	3.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】地域との連携では、コロナ禍ならではの題材をテーマとした講座事業（マスクホルダー、非接触キーホルダーをハンドメイドする講座）を企画し、あだちブランド認定企業との連携を実現。次年度以降も連携する方針で一致している。総合保健センターで休止している一部機能をセンター事業に導入した。			
	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。新規にあだちブランド認定との連携講座を実施するなど、コロナ禍であっても積極的な事業実施の姿勢が伺える。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナ禍でも新規の講座事業を実施し、積極的に取り組んだ。課題はあるが、あだちブランド認定企業との連携を実現したことは評価できる。 【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	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】コロナ禍で制限の多い中、「#うちどくしよう」を付けて、おすすめ本をSNSで発信したり、ティーンズ向けの学習スペース「ホリデースペース」を設けるなどの工夫を行った。また3分野連携事業を毎週末に行い、図書館の新規利用者やリピーターが増加した。			
	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。新型コロナウイルス感染症拡大防止の休館中に本選の参考となる情報をSNSで発信した。また閲覧席制限中に利用者の希望に応え江南住区センター集会所を図書館が借り受け、学習スペースを作り提供したことは成果に結びついていると考える。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】SNSを利用して「#うちどくしよう」などの発信をしたり、若者向け学習スペースを設けるなどの工夫があった。スペースを柔軟に転用し有効に使用するなど、サービスにつながる取り組みが非常に多いことは評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍で事業の開催が不安定だったり、密にならずに実施する方法を模索する1年であった。これまでのやり方にとらわれず、新しい事業のありかたを考える必要がある。			
	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ヵ年平均 学習施設57%、体育館98%	1.0	3.0	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(143,409人) ※基準値/196,711人 貸出冊数(193,890冊) ※基準値/195,255冊	1.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】HPやFacebookでの情報発信を地道に継続してきた結果、特に体育館個人利用は利用率・利用者数とも高い水準に復帰してきている。(図書)SNSの活用やブックリストの提供など情報発信に努め、ステイホームで読書を楽しんでもらえる工夫を行った。			
	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。コロナ禍での休館や自粛要請なども鑑み、利用率低下はやむを得ないとする。SNSでの発信や来館時の声掛けなど利用者への働きかけは続けていただきたい。項目2について利用者、貸出冊数は未達成だった。図書館利用者の増加率が基準に達成した点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナ禍での図書館の利用状況は、かなり高く、図書館利用者の増加率は基準に達した。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナウイルス感染症対策を引き続き行った上で、センター・図書館・体育館への来館を促すような事業を少しずつ進めていきたい。			

	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)	32.0 (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		3.0 _(×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】細やかに、また懸命に、衛生的で安心・安全な環境を提供できるよう力を尽くしてきたこと、また煩雑になりがちな館内の整頓にも心を配ってきたことが、良好な回答を数多く寄せていただけたことにつながったと感じ、頑張りが報われた喜びを率直に感じている。慢心せず、継続したい。		
区記入欄	【改善すべき点・課題等】ミニコミ紙の認知度は向上しているようにも看取できるが、まだ読んだことがないという回答も3割以上あるため、より魅力的なデザインと、地域の方の興味・関心を引くコンテンツで、「手にとって損のない」ミニコミ紙としての価値を高めていきたい。			
評価委員記入欄	【特記事項】日頃からスタッフの気遣い・心遣いが利用者にも伝わりアンケート結果にも反映している。館内整備にも気を配っており利用者が快適に施設を利用できているといえる。 【評価すべき点】コロナ対策を含めて、日常的な利用者への細かい配慮がされていることが比較的高い利用者の評価につながっている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点		82.0 (満点130点)	126.0 (満点=170点)	126.6 (満点=170点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	コロナの影響を受け、目標は達成できなかったが、地域人材を活用したマスクホルダー等の講座の取り組み状況は評価できるものである。 加点に関わる取り組みが特に多く、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。ゆかりのあるトップアスリートの森選手を密を避け、イベントとしてではなく、来館していただき交流できたことは評価できる。
---------------------------	--

【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
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。