

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/足立区佐野地域学習センター

【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	評価点						
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			20.0			
			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)		(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】スタッフの定着率が高く、安定した運営が行えている。またスタッフ同士のコミュニケーションも良く、このことが明るく気持ちの良い窓口対応と迅速な事務処理につながっていると感じている。 【改善すべき点・課題等】さらなる安定した運営を目指すため、図書館スタッフを含めた定期的な事業会議の実施。各個人の業務目標を取り入れるなどスキルアップを図っていく。また人材育成にも力を入れ、チームワークをより強固なものにしていく。次年度以降の運営目標に掲げた“だれもが主役になれる佐野センター”を実現できるよう努めていく。					
			区記入欄	【特記事項】一部還付処理が増大することを見越して、フローチャート表を作成するなど工夫が認められた。					
			評価委員会記入欄	【評価すべき点】還付処理増加を見越したフローチャート作成など、積極的で細やかな管理が行われた。 【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			14.0	
					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		(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	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		
					指定管理者者記入欄	【アピールポイント】長年の運営経験から施設・設備について熟知しており、緊急工事においても迅速に対応し、すみやかに所管課に報告している。また令和2年度は年末休館中の緊急工事を提案し、利用者がいない休館中に工事を実施することで、利用者の安全確保に務めた。 【改善すべき点・課題等】大規模改修工事から10年が経過し、様々な設備等の不具合が発生し始めている。不具合発生時には迅速な対応を心がけ、長期的な視野に立った修繕計画を提案していきたい。			
	区記入欄			【特記事項】年末休館中の緊急工事提案および、万が一に備え、所長自ら終日工事対応を行うことで、利用者の安全確保に務めた。					
	評価委員会記入欄			【評価すべき点】年末休館時に緊急工事を提案するなど、安全には十分な配慮がなされている。 【改善すべき点】 【その他注意点】					
C 法令等の遵守(※倫理性も含む)	C 法令等の遵守(※倫理性も含む)			個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点			9.0	
			指定管理者	担当課	評価委員				
		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	(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】情報管理責任者を定め、定期的にチェックシートによる確認や情報取扱研修を実施。鍵付きキャビネットでの保管の厳守、メール送信時の社内共通パスワードの設定、外部監査を定期的に行うなど会社全体が一丸となって情報管理に務めている。 【改善すべき点・課題等】引き続き、公共施設に勤務する者として、スタッフ一人ひとりが情報取扱者としての自覚を常に持ち、業務にあたるよう定期的に研修や指導を継続的に実施していく。					
			区記入欄	【特記事項】					
	評価委員会記入欄	【評価すべき点】特に厳正な情報管理に気を配り、定期的な研修・指導を行った。 【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(4,453千円) ◆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】センターで取り扱う金銭は最小限とし、本社経理担当者、センター担当者による厳密な管理を行っている。令和2年度はプラス会計となり、収支は大幅に改善された。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍が続いている状況で、開催予定の講座を急遽中止にしなければならないなど、予期せぬ経費の発生が引き続き予想されると思われる。			
	指定管理者記入欄	【特記事項】			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】適正かつ厳密な財務管理により、前年度の赤字が解消され黒字化された。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

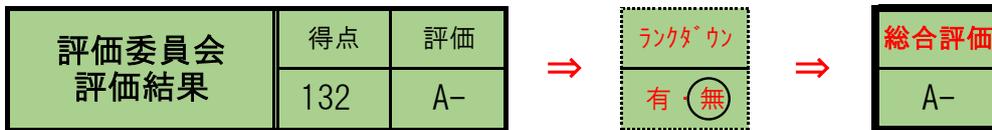
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

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	5.0	5.0	20.1 (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	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	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	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	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】「防災事業月間」と称し、防災意識の向上に資する5つの講座を企画。その他、ミニコミ紙では、防災特集を組み、「足立区防災ナビ」を紹介。共有部の2階廊下では、防災関連資料の展示を行い、センター全体の事業として取り組んだ。また自宅で過ごす時間が多くなったため、家に居ながら楽しめるコンテンツをFacebookを活用し、広く継続的に提供した(「写真サロン参加者による写真展」「職員作成の算数クイズ・まちがいさがし」等)。				
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】現在、夜時間帯の講座は他の時間帯と比べると極端に少ないため、新たな利用者層を獲得するという観点からも夜間講座を徐々に増やしていき、様々な時間帯において自分にあった講座に参加できるよう事業企画を進めていく。				
	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。学習センターだけではなく、図書館も一緒に「防災」という共通テーマに取り組むことで、センター全体の一体感が生まれた。SNSを活用し、気軽に楽しめるクイズや講座・レシピの公開を行っている。その結果、「いいね」の件数が大幅に増加しており、一定の効果があつたと捉えられる。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】「防災事業月間」の講座として、防災をテーマとした5講座の中の、子どもや親子を対象とした「防災おはなし会」や「普通救命講習会」を実施したことや、ミニコミ紙での協働の取り組みは評価できる。また、SNSの活用など積極的な取組が目立った。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
	B 学習支援の取り組み	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		
		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	11.0 (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	1.0	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	3.0	5.0		
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】サークル支援講座(2講座)では、韓国語サークルに1名、新体操サークルに6名が正規会員として継続して学んでいくこととなり、コロナ禍においても支援を継続して行うことができた。また、知識や技術を身に付けたりピーター参加者が活躍することができる講座「パステルを使って指で絵を描いてみよう」を企画し、実際に講師を務めていただくことで、今後のモチベーションアップにもつなげることができた。				
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍において、地域団体や施設と連携して事業を行うことが難しくなってきた。ウィズコロナの時代に、アウトリーチ事業(今年度開催無し)をはじめ、どのようなかたちで地域と関わっていけるのか、その取り組み方法が大きな課題としてあげられる。				
	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。講座で身に付けた知識や技術を、小学生を対象に実際に講師として関わることで次なる活動機会を提供し、新たなボランティア講師を誕生させた点を評価する。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】スキルを高めた参加者が講師を務めるという循環は、地域人材を活用した点で評価できる。今後、質の確保もお願いしたい。またサークル支援講座等の積極的な取組が評価できる。 【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	3.0	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】臨時休館中は、除籍作業や分類表示変更、紙芝居ケースの交換、展示物の刷新を実施。改修工事の影響で館内全体が埃まみれになったため館内を隈なく清掃する等、開館に備えた。コロナ感染拡大防止で制約がある中、小学校への出張お話し会や近隣に新設されたジェイヴェルデ大谷田に複数回出張するなどアウトリーチ事業も実施した。 【改善すべき点・課題等】コロナウイルス感染拡大防止対策は令和3年度も継続するが、利用者・スタッフの安全対策を講じつつ、可能な範囲での事業展開を試みたい。また、施設内で開催する事業にこだわらず、家庭で家族と一緒に楽しめる図書を活用した事業の提案を構築していく。			
	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・屋根葺き替え工事のため減点としない。外国語絵本の所蔵数増加に伴うコーナーの新設や屋根工事後の開館前に書架清掃等利用者サービスの向上に取り組んでいると考えられる。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】外国語絵本のコーナー新設、開館前の書架清掃などで着実に成果をあげている。『読む団地』をコンセプトとする『ジェイヴェルデ大谷田』との良好な関係構築に期待したい。 【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45%、体育館92%	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 (49,826人) ※基準値/104,203人 貸出冊数 (86,896冊) ※基準値/174,917冊	1.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】利用率は大きく減少した。しかしながら、コロナ禍においてもミニコミ紙やFacebookを通して学習情報を定期的に発信。フリースペースや夜間個人学習室は、感染対策をしっかりと行いつつ、7月以降開催を継続して行った。また、施設貸出中止期間中においても登録サークルに適宜連絡を行うなどし、コミュニケーションを欠かさず行ってきたからこそ、この程度の減少幅に抑えられたのではないかと感じている。 (図書館) コロナ感染拡大防止対策の休館や利用制限に加え、佐野センターの屋根葺き替え工事のため佐野図書館は4カ月間休館したが、9月11日から12月13日まで通常開館時間と同様に午前9時から午後8時まで図書受渡窓口を開設し、利用者サービスに努めた。 【改善すべき点・課題等】継続的に実施していかなければならない重要事項としては感染対策につきけるのではないだろうか。利用者には、安全・安心に利用できる施設であるということをいま一度ご理解いただき、少しずつでも利用率の回復に努めていく。併せて、コロナ禍でも参加したいと感じていただける講座を企画することも今後考えていかなければならない。 (図書館) 臨時休館や館内閲覧・事業開催等に制約があり、利用人数や貸出冊数の減少は避けられない。但し、休館中に提供できる利用者サービスや開館後の準備等、休館中にできることを見つけ出し、開館後に利用者が来館した時にその成果を提供することが重要と考え実行した。			
	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、屋根葺き替え工事のため、減点としない。項目2について利用者、貸出冊数は未達成だった。屋根葺き替え工事期間を除外した利用者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】コロナと屋根葺き替え工事による利用者減はやむを得ない。 【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)	38.0 (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		5.0 (×2)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		5.0 (×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】リピーター率も高く、施設運営全般において概ね満足いただけていると感じる。引き続き、正確かつ明るい窓口で多くの区民の方々に喜ばれる運営を行っていききたい。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】子育て世代、若年層の利用が少ない点は課題となっている。より多くの方にご利用していただけるよう、夜間時間帯講座のシリーズ化など事業のバリエーションを充実させ、一人でも多くの新規利用者の獲得に取り組んでいく。		
評価委員記入欄	【特記事項】			
		【評価すべき点】意欲的な取り組みが功を奏して、利用者の満足度は全体で最も高い水準である。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
合計点		78.0 (満点130点)	132.0 (満点=170点)	132.1 (満点=170点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	<p>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。ブック通帳は子どもの読書推進に大いに寄与するものと期待する。しかし、学習施設、図書館施設として、利用者がコロナ前と比較して4割を切っており工夫が必要である。</p>			

【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。