

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/足立区竹の塚地域学習センター

【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					
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	5.0 (×2)	5.0 (×2)	22.4 (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	5.0 (×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	4.0 (×2)	3.0 (×2)			
		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のための利用制限など、職員全員が各利用者へきちんと案内ができるようにチェックシートおよび区のガイドラインをベースに竹の塚地域学習センターの利用に則した独自のガイドラインを作成し、利用者に混乱をきたすことなく安全な運営に努めた。また、2018年に指定管理者から提案した窓口システム改善要望の抽出は、3社の指定管理者が協力し、生涯学習支援課と部会を開きながら令和2年度8月に全学習センターのシステム改善要望の抽出が終え、2024年に実施する窓口システムの改修への要望書を生涯学習支援課へ提出し、完了となった。					
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】新型コロナウイルス感染拡大がまだ続く中、チェックシート・ガイドラインについては常に改善していく必要がある。またこれらの取り組みは利用者へ制限について案内することが目的ではなく、利用者へ制限について理解をしてもらうこと、また一緒に協力し合いながら、感染予防に努めることであり、今後もしっかりと説明を行っていく必要がある。					
		区記入欄	【特記事項】現場の声として、改善点の要望をまとめ、新施設予約システムの改修に向けた計画に協力した。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止による利用制限などに全職員が適切に対応するために、竹の塚地域学習センター独自のガイドラインを作成した。					
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】コロナ禍でのガイドラインを新設するなど適切な管理運営に向けた工夫を行った。 【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		
					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	16.1 (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	5.0	4.0	
				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	5.0	4.0	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】竹の塚センターは竣工から40年以上経っており、施設の老朽化が激しいため、懸念箇所等を職員だけでなく、館全体会議などで各部署と共有している。また、大規模な保全工事についても開館を行いながら実施するため各所の協力を得ながら、綿密に計画を立て利用者に影響が出ることなく完了することができた。							
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】不具合が出ているまたは出そうな箇所は順次、修繕を行っているが、懸念箇所は複数個所にわたり存在するため、担当課と相談しながら、優先順位をつけ、保全工事の計画を提案していく必要がある。							
区記入欄	【特記事項】ホール保有施設として、利用団体ごとの打ち合わせを行い、感染症拡大防止対策を書面で提出してもらうことで、利用制限やルールへの理解・協力をしてもらう仕組みを構築した。また不審者侵入想定避難訓練を実施した。							
評価委員会記入欄	【評価すべき点】不審者侵入想定訓練、避難訓練のシミュレーションや防犯バザー一点検等、多数の事業所が同居する複合施設のとりまとめの役割をしっかりと果たしていることを評価する。 【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)	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
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	5.0	5.0	11.0 (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】今までホール事業の際は、3階事務所から4階ホールへ事業参加者名簿等を持ち出す必要があったが、個人情報を事務所内から持ち出すことがないように、ホール事業に関してはチケット制を導入した。チケットの作成など多少の手間は増えたが、チケット制にすることで受付がスムーズとなり、またチケットがコンサート等のホール事業に参加した思い出ともなっていると利用者からの声もあった。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】3階施設で実施する事業については、名簿が必要であり、職員がしっかりと管理をしているが、すべての事業で名簿等を出力せずに済む方法を考えていく必要がある。			
区記入欄	【特記事項】ホール事業のチケット制を導入は、個人情報保護だけでなく、利用者の利便性の向上させた。			
区記入欄	【評価すべき点】ホール事業のチケット制導入は良い発想であり、受付時の個人情報保護の徹底を強化した。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

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 (12,373千円) ◆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】前年度より人員配置数の見直しを行うことで、人件費の適正に努めた。また施設・講座収入や小口現金など必ず職員2人1組で確認を行っている。また全体として、経理担当者を配置し、責任者が最終的なチェックを行うことで間違いがないような体制にしている。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】新型コロナウイルス感染拡大防止のため講座が相次いで中止となったため、講座収入は厳しい状況である。今後もコロナ禍は続くため、利用者へのサービスに影響ない範囲でコスト削減に努めるとともに、オンラインなどを使った講座も活用していく。			
区記入欄	【特記事項】			
区記入欄	【評価すべき点】適正な財務処理が行われ、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	5.0	4.0	21.1 (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	3.0	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	4.0	5.0		
指定管理者記入欄	【アピールポイント】今年度、大きな事業として区内中学校演劇部が集い、各校の交流も含め、地域の方々が自由に観覧できる「中学生定期演劇発表会」の実施を予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大が続いたため中止を検討することになった。しかし、徒歩圏内で来れる近隣校のみでの開催、また観覧者も保護者のみということで無事開催することができた。今回の開催をきっかけに、毎年実施する新たな恒例事業として各学校と打ち合わせを行いながら、来年の実施につなげていく。				
区記入欄	【改善すべき点・課題等】新型コロナウイルス感染拡大は今後もいつまで続くかわからない状況ではあるが、来年こそは区内中学校が集う、発表会の実施を学校と連携しながら計画を行っていく。中学生たちへの支援とともに、中学生の発表を区民の方々に見てもらい、竹の塚ホールのPRにつなげていく。				
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。コロナ禍ならではの、オンライン事業やワークショップを開催した。ミニコミ紙に他所管課と打ち合わせを行いながら、家庭で野菜を取ることを推奨した「お家ごはん」の内容の特集を掲載した。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナ禍でもオンラインでの事業を企画したり、センターの特色であるホールを活かした中学生の演劇発表会を工夫して実施したことは評価できる。 【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	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	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	2.0	4.0	
		指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】近隣にある母子寮ポルテあすなると連携し、お住いの方たちに寮を出たあとも地域資源を活用できるように施設のPRまたは施設の新規利用者獲得に向け、毎月のアウトリーチ事業を開始した。また、「竹の塚子どもお仕事まつり」の企画運営ボランティアとして大学生が集まってくれたが、新型コロナウイルス感染拡大により開催が中止となってしまった。しかし、今後の参加に意欲を示してくれた大学生が多く、ボランティアチームとして専用のセンターLINEグループに加入し、次回へとつなげることができた。</p> <p>【改善すべき点・課題等】ポルテあすなるとはこちらからの出前講座を行うだけでなく、今後はポルテあすなるとの方からセンターに来てもらい、コンサートに招待するなど、積極的に交流を深めていく。また、子どもの居場所や学習支援などを行う施設あだちベースなど、地域の課題に向け、今後も様々な連携を通し、学習センターとしての支援をしていく。</p>		
		区記入欄	<p>【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。ポルテあすなるとアウトリーチ講座を実施し、学習センターのPRを行った。お仕事まつり運営ボランティアの説明会をオンラインで実施し、学生との関係づくりができた。</p>		
		評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】ポルテあすなるととの連携を維持する工夫は良い。オンラインでのボランティア説明会を実施して学生との関係作りに努めた。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】ポルテあすなるとは、丁寧に信頼関係を構築していただきたい。</p>		
	C 図書館事業の取り組み	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		
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	5.0	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	<p>【アピールポイント】館内はコロナ感染予防を第一に座席やカウンターの環境を整えた。介護情報コーナーの新設の他、PR活動としてSNSの他にプレスリリースを始め、足立朝日、足立よみうり、あだち百景、J:COMなどに取り上げられた。読書推進活動の一例として、人気講座「ウォーキングDE歴史探訪」では足立史談会への入会案内も行っている。講座の後に関心のある場所の資料を求めて来館する参加者もあり、地域の歴史への関心の高さが感じられる。</p> <p>【改善すべき点・課題等】読書だけではない図書館としてもものづくりを応援してきたが、人と人の距離が近いためコロナ禍ではイベントの開催が難しくなった。感染対策をしながら、特に子ども向けのイベント開催を工夫したい。</p>		
		区記入欄	<p>【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、減点しない。話題になっている本や受賞本の周辺情報の掲示や、「おりがみのばら園」展示の取材を受けたことは、利用者増加に結びついていると考えられる。</p>		
		評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】介護情報コーナー新設や「ウォーキングDE歴史探訪」などの企画で利用者増を図った。講座と関係資料との接続は評価する。今後も意識して講座や図書等の周辺情報も充実してほしい。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】</p>		

	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%、ホール70% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設71%、ホール47%	3.0	4.0	7.0
	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(118,073人) ※基準値/215,527人 貸出冊数(188,124冊) ※基準値/273,222冊	3.0	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のため、施設利用に制限がある中で利用者ごとに打ち合わせを行い一緒に感染防止対策を考えることで、利用制限への理解、また施設利用を諦めるのではなく、協力し合いながら行うことで、数多くの団体が利用することができた。 図書館…コロナ禍では次のような対策を実施し減少に歯止めをかけるよう努めた。①利用人数…「知れば安心がん情報」講演会開催、介護情報コーナー設置、「おりがみのバラ園」展示 ②貸出冊数…常時15タイトル以上の特集コーナー、児童・一般計14タイトルのコンプリートカード、季節のイベント開催、Web予約推進キャンペーン。 【改善すべき点・課題等】新型コロナウイルス感染拡大がまだ続く中、特にホール利用など、多数の方が利用になる可能性があるものなど、利用者としっかりと打ち合わせを行い、感染防止対策を徹底しつつ、できるだけ区民の活動を止めないことを意識した。今後もこの取り組みを続けていく。 図書館…館内が狭いため、withコロナでの座席数確保が課題である。自動貸出機と返却機が新たに館内に設置される予定であり、感染防止しながらの改善を目指したい。			
	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。若い世代が施設を利用する取り組みは評価する。今後、センターの講座に参加してもらえるよう工夫をしてほしい。項目2について利用者、貸出冊数は未達成だった。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】さまざまな企画により、コロナ禍での利用者減に歯止めをかけるよう努めた。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
E 利用者の 満足度 (アンケート調査等による)	利用者の満足を得られているか(評価点×2)	評価点×2		
	指定管理者記入欄	指定管理者	担当課	評価委員
	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ		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)	(満点=40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感染拡大により、施設の休館や利用制限などがあったが、チェックシートやガイドラインなどによる、統一した案内。また、感染防止対策への理解・共感に努めたことが接客への高評価につながったと感じている。また、コロナ禍でなかなか活動できない団体が多く、解散を含め多くの団体から相談を受けた。センターとして各団体と相談に乗りながら、サークル支援活動の案内など積極的に行い、登録団体のサポートに努めた。 【改善すべき点・課題等】施設の利用率が高く、さらに利用制限などにより、ますます施設調整が難しくなっている。今後、センターが調整するだけでなく、団体同士での譲り合いなど、施設利用についての理解や共感を深めていく必要がある。また、事業についてはできるものはオンライン化を行い、施設利用を圧迫しないように努めていく。				
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】アンケート結果での利用者満足度はやや低下している。 【その他注意点】				
合計点		98.0 (満点 130点)	131.0 (満点 =170点)	131.6 (満点 =170点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	他の指定管理事業者と連携し、窓口システム改修への要望を取りまとめたことは評価する。不審者対応等、安全安心に向けた取り組みは重要だと思う。今後も区民サイドに立った運営に期待する。ホールの利用率が大きく低下しているが、施設に対する制約のためやむを得ない。
---------------------------	---

【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。