

# 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/足立区東和地域学習センター

【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	<b>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</b>	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	4.0 <small>(×2)</small>	4.0 <small>(×2)</small>	20.6  (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 <small>(×2)</small>	3.0 <small>(×2)</small>			
		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 <small>(×2)</small>	3.0 <small>(×2)</small>			
			指定管理者者記入欄	【アピールポイント】施設の消毒・清掃に注意をして運営した。各団体に1つ消毒セットを貸出して施設利用者に安心してご利用いただけるように配慮した。アンケートにも、感染症への配慮に対して感謝の声を頂いた。				
			区記入欄	【改善すべき点・課題等】アンケートより、カウンター対応時の声のボリュームについてご指摘が上がっている。状況に合わせた声量に気を配ることなど、細やかな対応を指導していくことが課題と考えている。				
			評価委員会記入欄	【特記事項】区のアアルコール配布前より準備し、利用者が安心して使用できるように努めた。				
				【評価すべき点】消毒セットの貸し出し等、適切に管理運営されている。 【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	<b>施設の安全性は確保されているか</b>	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	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	
	指定管理者者記入欄			【アピールポイント】フリースペースの利用について、座席数の削減と消毒作業を徹底して行った。緊急事態宣言下では、夜間の外出自粛時間に合わせた開放を行うなどの感染症対策に力を入れて運用した。				
	区記入欄			【改善すべき点・課題等】各トイレの詰まりが多発している。巡回時を中心に確認しているが、月に数回トイレの詰まりが起きる状況にある。				
	評価委員会記入欄			【特記事項】問題なく取り組んでいる。				
				【評価すべき点】安全管理上の問題はない。 【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)			<b>個人情報保護、各種法令等は遵守されているか</b>	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	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	
			指定管理者者記入欄	【アピールポイント】年1回、臨時職員を含む全職員が個人情報に関するテストを受けている。日常で起きうる状況を想定した問題となっており、個人情報保護の取り組み、各種法令の遵守を全職員の意識づけのため実施している。				
			区記入欄	【改善すべき点・課題等】				
			評価委員会記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。				
				【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 (9,066千円) ◆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】経理は、経理担当者が本社経理担当と連携して経理システムを利用して帳簿、関係書類を整備している。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】			
	評価委員記入欄 【特記事項】問題なく取り組んでいる。			
	【評価すべき点】適正な財務処理が行われている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

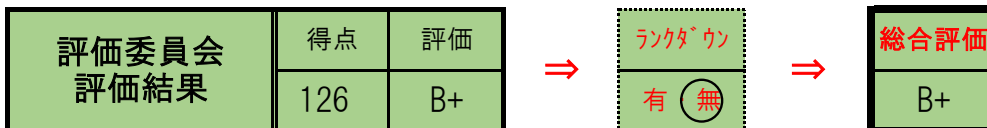
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

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	17.0  (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	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	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	2.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】飲食を行う料理講座が全て中止となったことを受け、ミニコミ紙に企画していたレシピを掲載した。料理講座に参加頂いていた方や、料理室を知って頂くきっかけになったと感じている。「彫刻アートシャインカービング」「肌に優しい無添加せっけんをつくろう」など、自宅で楽しめる講座が特に好評だった。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】東和センターの特色として、月に1度の「東和将棋大会」を開催していたが、新型コロナウイルスの影響を受けて全て中止とした。高齢者も多く、50名以上の方が集まるためボランティアと協議して苦渋の判断になった。将棋だけでなく、これまでの形式では開催できなかった講座を提供することが課題と考えている。			
	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。講座参加者からコロナ禍ならではの石けんづくりの要望があり、企画、事業の開催へとつなげた。また、料理教室が開催できない中、講師が料理教室で開催する予定であったレシピをミニコミ紙に掲載し、区民に向け食育の関心喚起に努めた。			
		【評価すべき点】料理講座の中止をうけて、ミニコミ紙を充実させる「男性の料理教室」、「親子料理教室」のレシピ掲載等、石けんづくりやカービングなど自宅でできる取り組みは、学びを止めないためのことであり、非常に良い試みと思う。 【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	4.0	5.0	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	1.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】1団体、講座から登録団体へサークル化の支援を行った。登録団体の数が減少状況にある中、高齢者向けの筋トレサークルで、講座参加者の方が中心となりサークルの立ち上げを行った。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】「人生ココから見本市」のサテライト会場として、イベントをリモート配信する予定でしたが中止となった。開催方法の在り方を連携先と一緒に見直すことが課題と考えている。			
評価委員記入欄	【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。新規講座を企画し、登録団体となるようサークル化の支援を行い、成果を上げた。				
		【評価すべき点】講座参加者を中心に高齢者への筋トレサークルの立ち上げを行った。 【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	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	【アピールポイント】昨年度末設置のキッズコーナーでの特集及び、コロナ禍において使用できないソファ席等を利用した臨時特集により、貸出冊数の増加へと繋がった。家庭学習の実施に迫られた学生向けに勉強法等を扱った勉強コーナーを新設、資料提供を実施した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】平常時より土日が混雑する館ではありませんでしたが、コロナ禍では密状況を作り出してしまふ関係で、平日忙しい大人向けの館内事業がほぼ実施出来ない状況となった。オンラインやアウトリーチ等での読書推進事業を検討・実施することが課題と考えている。			
	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しない。各フロアにコロナ禍で利用できなくなったソファ席を利用して臨時特集棚を設置するなど、状況に合わせた柔軟な対応ができています。 【評価すべき点】コロナ禍で利用できない場所を活用した臨時特集棚の設置など柔軟な対応で貸出数の増加を図れ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39%、体育館97%	1.0	3.0	8.0 (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(146,033人) ※基準値/188,565人 貸出冊数(259,127冊) ※基準値/286,822冊	3.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】感染予防のために急きょ利用を中止される方が多く利用率が大幅に落ち込んでいるが、トレーニングルームについては利用率は99.74%とほぼ100%の水準をキープしている。感染予防対策を徹底することで、安心して利用頂けたと考えている。 【改善すべき点・課題等】			
	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。項目2について利用者、貸出冊数は未達成だった。利用者増加率、貸出冊数増加率ともに基準を達成している点は評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】利用者増加率、貸出冊数増加率が基準を超えた。コロナ禍での図書館の利用状況の高さは評価できる。 【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	/	5.0 (×2)	36.0  (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)	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】窓口と電話対応時にわかり易く説明することを心掛けてきた。またコロナウイルス感染対策と施設の清潔さを保ち、安心してご利用いただける施設運営を行った。			
区分記入欄	【改善すべき点・課題等】			
評価委員記入欄	【特記事項】			
	【評価すべき点】利用者満足度は高い。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点		72.0 (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)	コロナの影響が比較的抑えられたと思われる。図書館キャラクターの活用は、他ではあまり見ない取り組みだと思う。今後も需要とコロナ対策をうまく調整して発想豊かに事業展開することを期待する。			

### 【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。