

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/足立区舎人地域学習センター

【評価対象年度】 令和2年度 【自己評価】 令和3年4月19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					
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			18.0 (満点=30点)	
			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 <small>(×2)</small>	3.0 <small>(×2)</small>		
		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>		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 コロナによる閉館を活かし、職員の窓口業務確認統一テストを実施した。結果をマニュアルに反映し、規定や業務マニュアルについての認識を統一・再確認した。				
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 コロナによる閉館や定員制限、時間短縮等、多くのイレギュラーに対する案内の統一や職員の認識のズレが見受けられた。責任者クラス、他職員、アルバイトまで認識が統一できるようこまめな申し送りや確認を行う。				
		区分記入欄	【特記事項】 新型コロナウイルス感染症による休館期間を活かして、人材育成に取り組んだ。				
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】 休館期間を活かして人材育成に取り組むことができた。 【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		
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		
指定管理者記入欄	【アピールポイント】 令和2年7月～令和3年2月の外壁改修において、時に臭いや工事音に対する苦情が寄せられたものの、毎日の業者との申し送りや事前の換気、ご不便をかける可能性のご案内、都度のお部屋移動のご案内等によって大きなトラブルなく終了した。						
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 形骸化しつつある全館避難訓練の見直しを図る。起震車やAED、災害食講座などより実用的な内容にブラッシュアップし、さらに多くの利用者にご参加いただけるよう取り組む。						
区分記入欄	【特記事項】 外壁改修において苦情対応、事前案内等、適切に行い大きなトラブルなく終わることができた。						
評価委員会記入欄	【評価すべき点】 外壁改修工事に伴い、事前の案内や適切な苦情対応により、トラブルを回避した。 【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 (満点=15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		
		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】 アルバイトを含む全職員に向け、個人情報の取り扱いに関する研修とチェックテストを実施した。				
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 ヒヤリハット、事件・事故報告をもとに、定期的な事例共有と研修を行う。				
		区分記入欄	【特記事項】 問題なく取り組んでいる。				
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】 適切に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

大項目	中項目	確認項目	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	適切な財務運営・財産管理が行われているか				
	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 (8,085千円) ◆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)
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】センター全体の収支について、責任者クラスだけでなく、職員会議等を通して全職員に現状や今後の方針を伝えている。また社としては契約や収支等運営に関わる金銭面の研修を定期的に開催している。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】センター全体としては黒字収支となったが、事業収支はコロナの影響を受けて大幅な赤字となった。受講料や講師謝礼について、お客様の学びの機会への影響を最小限に、見直しを行う。			
	評価委員記入欄	【特記事項】 【評価すべき点】適切に財務処理が行われている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

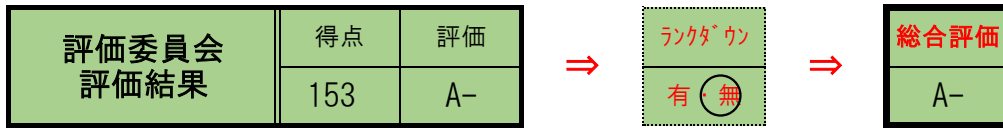
大項目	中項目	確認項目	評価点			
			指定管理者	担当課	評価委員	
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか				
		1	利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	24.1 (満点=25点)
		2	A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0	
		3	B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	4.0	5.0	
		4	C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・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	
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】Instagram、YouTube、Zoomを使ったオンライン事業を実施した。マルシェ関連事業ではオンラインと対面のハイブリッド開催とし、新たな事業のあり方を形成した。 【改善すべき点・課題等】ベビーなど低年齢のお子様にはオンライン受講は難しく、反対に一般の方向けには今後も需要が見込めることが分かった。令和2年度のオンライン事業実績をもとに作成した運営マニュアルを次年度以降の事業企画に活かし、他センターへの波及を促す。			
		区記入欄	【特記事項】項目2～5については、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。コロナ禍でも開催できるよう、対面ではなくSNS等を使ったオンライン講座の開催など、工夫した取り組みがあった。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】ウィズコロナ時代、各種のSNSを用いて学び方を選択できるハイブリッド開催は、コロナ禍をもプラスにする事業展開の試みとして評価できる。課題の整理と、その改善を期待する。 【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			
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	11.2 (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		3.0	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		
指定管理者者記入欄	【アピールポイント】マルシェ事業を通して新たな区内団体とのつながりを持たせた。また、昨年度に引き続きセンター花壇を利用したガーデニング講座やイベントを実施しており、リピーターが定着。自分の親以外の大人（他の子どもの親やひとり参加している方）との多世代交流が生まれている。 【改善すべき点・課題等】ガーデニング講座のリピーター維持と新規受講者の獲得に注力し、改修が終了した中庭の本格的なリニューアルに着手する。平成31年度まで実施していた野菜関連事業についてはオンラインでの開催や、図書館連携イベントへの協力を仰ぎ、今後も協力団体との繋がりを深めていく。					
区記入欄	【特記事項】項目2、3については、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。マルシェ事業を通して新たな区内団体とのつながりを持たせたことは評価できる。今後さらに新たな区内団体との関係を広げてほしい。					
評価委員記入欄	【評価すべき点】マルシェ事業を通じて新たな団体等とのつながりができている。 【改善すべき点】HPのトップページに、マルシェやガーデニングという特色ある取り組みを掲載してはどうか。 【その他注意点】					

	仕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	4.0	5.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】〈住民がつくる図書展示〉をコンセプトに「小学生による本の福袋づくり」「ひと箱図書館長」を新規実施、参加者の交流や貸出増進の機会となった。またオンライン事業を開催、参加をきっかけに対面式イベントの申込に繋がった。地域特性事業では、学習センターと協力し郷土博物館等の他機関と連携、本と組み合わせ多面的な情報提供に取り組んだ。</p> <p>【改善すべき点・課題等】今年度、中高生対象の事業については「ティーンズコーナー」をリニューアルし〈進路のヒント〉コーナーの新設など情報支援を中心に取り組んだ。次年度はティーンズボランティアの新規募集や関連企画を行い、体験や交流など活動を促進する事業を展開していく。</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。小学生・中学生が参加する本の福袋やひと箱図書館を企画し、子どもの読書のきっかけとなる事業が成果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】〈進路のヒント〉コーナーの新設など、中高生の自己肯定観を高める可能性があり、今需要がある取り組みとして評価される。地域特性事業で、他機関と連携、本と組み合わせ多面的な情報提供に取り組んだという点も良い。また、本の福袋作りは、子どもたちの積極性を養う取り組みとして良い。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】</p>			
D 利用の状況	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		
	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% 目標値/前指定管理期間5カ年平均 学習施設59%	1.0	3.0	6.0 (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(109,674人) ※基準値/199,986人 貸出冊数(167,997冊) ※基準値/222,707冊	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】コロナの影響が大きく、利用率基準値には届かなかったものの、フリースペースのイベント週間を設けるなどしてセンターをPRする取り組みに努めた。またコロナ禍で学びの場を確保するために、1コースのみであった講座を2コース制にする、隔週開催で参加者を分ける等の対応を行った。</p> <p>【改善すべき点・課題等】3分野連携事業を主軸に図書館から学習センター、学習センターから図書館への相互利用を促進する。また事業企画の際は低利用である学習室の夜間時間帯、教養室の終日に重点を置き計画を組む。</p>			
区記入欄	<p>【特記事項】項目1、2については、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。</p>				
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】</p> <p>【改善すべき点】利用者、貸出冊数のどちらも基準を達成できなかった。</p> <p>【その他注意点】</p>				
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	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		4.0 _(×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		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		4.0 _(×2)		
指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】施設設備については開館～閉館までの常時換気、利用後の手すり、各種スイッチ、床の消毒を実施しており、お客様の安心・安全な利用に配慮をしている。いつも高評価をいただくヨガについては令和3年度より定員数拡大、夜間の新シリーズスタート、当日受付のサロン形式とした。</p> <p>【改善すべき点・課題等】「事前にドアを開けておいてほしい」という要望には防犯や長期化するであろうコロナ禍において、利用者の皆さまにも消毒を施設利用時の作業として今後もご協力いただきたいという観点から事前開放は行わない旨ご説明し、ご理解を得ている。今後の様々なご要望についてもセンターとして統一の方針をご説明する。</p>				
区記入欄	<p>【特記事項】</p>				
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】ヨガ講座の新シリーズ、夜間講座の実施に期待する。アンケート結果からは、比較的高い満足度を見ることができているが、全体得点は前年度より下がっている。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】</p>				

	5カ年計画どおりに事業を実施し、計画通りの成果があったか。 (評価点×3)	評価点×3		
		指定管理者	担当課	評価委員
F 主要事業の企画・実施・成果	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか	/	/	24.0 (満点=30点)
	2 主要事業の成果 ◆当該年度の達成目標を達成しているか			
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】主要事業である第1回とねりマルシェを開催し、354名の方にご来場いただいた。マルシェに向けたビジネス支援講座はオンラインと対面のハイブリッド形式で実施、普段は講座参加も子ども主体となる30-40代女性の「自分のための講座参加」を促進した。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】令和3年度中のマルシェ定期開催と、子どもを対象としたものづくり・出店講座の実施。そこから次のマルシェ実行委員となる人材を育てていきたい。		
	評価委員記入欄	【特記事項】 【評価すべき点】とねりマルシェにおいて、主体的な運営が可能となる状況であることが伺える。 【改善すべき点】次のマルシェ実行委員となるべき人材育成に努めて欲しい。 【その他注意点】「実行委員養成講座」の企画運営を誰が担うのか、丁寧な検討が必要だと考える。		
合計点		83.0 (満点 130点)	129.0 (満点 =170点)	153.3 (満点 =200点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	基本的な運営状況に加え、内容的にも充実した加点に関わる取り組みが多いことは、評価できる。動画配信やZoomを活用した事業展開は、コロナ禍での状況に適したものであった。今後もハイブリッド式の事業展開に期待する。
---------------------------	--

【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
200点	120点	180点以上	167点以上 179点以下	150点以上 166点以下	134点以上 149点以下	119点以上 133点以下	109点以上 118点以下	108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。